

施設長	児玉 邦彦	出席者	第三者委員	岡 清子	野村 紘子	司会者	中萬 裕美
			ホーム入居者家族代表	高木 真弓		記録者	日高 知恵美
			保育事業部主任	小谷 祐子	岩切 理恵		
			記念事業部主任	押川 美保子			
			国富事業部主任	中萬 裕美			
			春生事業部主任	長友 久美子			
			事務給食部主任	岩切 加寿子			

開催場所	保育園3F 会議室						
開催日時	平成 26年 2月 21日 (金)			13時30分 ~ 14時50分			

議題	1. 各部門より (H25.8.5以降の) 苦情についての報告 2. 報告内容についての協議 3. その他						
----	---	--	--	--	--	--	--

各部門報告内容

乳児保育部	苦情 1月下旬胃腸炎の症状を訴える子どもが多く見られる。保健所からの指導を受け徹底した感染症対策や、衛生管理を行ってきたが、保護者より「胃腸炎の流行が治まらないのは、保育園側の感染症対策が十分出来ていないからではないか」と言われる。
幼児教育部	苦情としてあがったものは無し。 相談 「毎朝給食の献立で嫌いな物があると泣いて登園したがらず困っている。迎えに行った際担任が給食中に本児に言って欲しくない言葉を言っていたのでそれはどういうことなのか説明して欲しい」と相談をうける。
記念事業部	(希望山荘)・・・苦情としてあがったものはなし。 相談 右大腿骨転子部骨折手術後、どの程度の回復なら受け入れ可能か？ 相談 イレウス手術後経過良好であり、胃ろうは増設せず刻み食での食事ができる状態であるが受け入れは可能か？ 相談 心不全(大動脈弁狭窄症)で緊急入院。手術をしないと助からない状態である。手術はせず慣れ親しんだ環境の中での生活を希望している。 (希望楽苑)・・・相談 朝送迎のバスの時間が早いので変更してもらえないか？ 相談 90歳の母親が家出をしてしまう。家族が精神的苦痛であり、毎日利用し週2回泊まりにできないか？ 苦情 利用者の夫より、「薬の飲みませ方が食べ物と一緒に飲ませている。薬が入歯にくっついてしっかり飲めていない。痙攣を抑える薬の為今後は、食事が終わり歯もきれいにしてから飲ませてほしい」と言われた。 苦情 痛みが強い利用者さんが、自分で携帯から家族に連絡を取り病院に連れて行ってくれるように頼む。家族からは「そんな電話はちゃんと痛み止めを飲ませ治まらない時にして欲しい。本人からさせるとは、何という介護をしているんですか？」と言われる。 苦情 朝送迎もれの為、利用者家族から「迎えは何時ですか？外で待っているんですけど」と電話があった。直ぐに謝罪し迎えに向かった。 苦情 利用者家族より「スタッフが他の利用者にT氏とK氏が入所している事を言っている」「K氏が薬を飲む際に水を持って来てくれない」「母がポータブルトイレに行こうとして音がしても来てくれない」と言われる。 相談 薬がしっかり飲めるように、薬を飲ませる際入歯をはずしてから飲ませて欲しい」と言われる。 苦情 希望山荘近隣の方より、「楽苑・山荘の車がスピードを出して運転している」と言われる。
国富事業部	(国富ケアプラン)・・・苦情 「ケアマネが、薬を持ちだし返してくれない」と地域の包括委員に相談される。 (国富倶楽部)・・・苦情としてあがったものはなし。 (五福deごはん)・・・苦情 利用者宅に書類を置き忘れて帰った。内容を見られた可能性がある。 苦情 配食に異物が入っていた。 (国富ホーム)・・・事故報告 一人の職員が二人の利用者を連れて散歩に同行し、段差につまづき転倒する。 事故報告 靴を履き換える際、本氏がバランスを崩し右側へ転倒する。
春生事業部	(春生倶楽部)・・・苦情 壁に貼ってある写真に自分が載っていないことや、写真を見る順番の件で利用者が不快な思いになられた。 事故報告 入浴の洗身中、石鹸が付着したままイスに座ろうとして滑り右殿部に発赤ができた。 (国富ホームヘルプ)・・・苦情② 「入浴時間になるけどヘルパーさんが来ない」と連絡を受ける。

協議内容

胃腸炎の流行で、保護者には症状が落ちつき24時間後の登園をお願いしているが、その判断が明確ではない為感染が拡大してしまうことになった。保育園側と保護者との意識の違いも見られた為、保護者が集まる機会を設け感染症への理解をいただき登園停止の基準を守っていただくように呼びかける。保育園側は、更に徹底した衛生管理に努め今後の感染症に対して、全職員が予防に努めていくようにする。
担任、副主任が、保護者にどういう意味でその言葉を本児に言ったのか説明をする。保護者には担任の意味を理解して頂き、偏食が少しでもなくなればいいという思いは同じということで納得された。子どもの偏食を少しでもなくしてあげたいという担任の気持ちや、強い口調に出てしまい、それを偶然聞いた保護者が、不安に思われたと考える。今後、子どもへの声かけは子どもの負担になったり保護者に不信感を与えたりする事のない様十分気をつけていきたい。
医療的依存度が高くない状態なら受け入れ可能である。車イスの生活も可能である事を伝えた。 医療的依存度が高くない状態なら受け入れ可能であることを伝える。現在は、トロミ食での食事ができ状態も良い。 発作が起きても救急車の要請はせず、家族・主治医に連絡をする。看取りを行っていく。1ヶ月経過後も発作を起こすこともなく過ごしている。 8:40~9:00の間に迎えに行くことを伝える。職員に迎えの時間の周知徹底を呼び掛けた。 家族が体力的、精神的に弱くなっている為、「緊急事態という事でしばらく毎日利用してみよう」と伝えたことで安心される。 話を十分聞いた上で謝罪し、本氏より依頼された事を全職員に周知し、統一した対応ができるようにしていく事を伝え承諾を得た。 対応の手順が間違っていた事を謝罪した。 ボードの張り忘れの為連絡ミスであった。謝罪をし、職員には今後気をつけるように呼びかけた。 話を十分聞いた上で謝罪をし、そのような行動を取った職員に対しプライバシー保護や利用者様への接し方を考えるように伝え、他職員にも統一した対応ができるように周知徹底することを伝え承諾して頂く。 口腔ケア時に入歯を外し薬を飲ませ、又入歯をはめる事を全職員に周知徹底することを伝えた。 苦情を上司に伝えるという事で納得してもらおう。全職員、利用者家族、駐車場利用者に団地内での交差点での一旦停止を呼びかけた。
担当ケアマネは薬の持ち帰りの事実はない。被害妄想が強い方の為ケアマネを変更し今後は、十分注意して関わり今もサービスを続けている。 利用者に謝罪し、書類回収する。忘れる事、探さなかった事等悪かった点について話し合い今後気を付けていくようにしていく。 混入物を調べたが、原因不明であった。本氏宅に訪問し謝罪した。 散歩に同行する際には、安全面に考慮し、一対一での介助を行う。又、介助者が知らない慣れない道を通らない。 利用者の体調を十分理解し、車イスを使う等安全を第一に考えて行動するようにする。
本氏の話しを聞き、本氏の気持ちを受け入れる事を職員間で確認し合った。写真の掲示、展示物は、全員が入っているように確認するよう周知した。 洗身中は危険であることを念頭におきながら、常に利用者の側から離れないようにする。

②本氏に謝罪し、ヘルパーには予定表を見て行動をするように伝えた。