

第三者委員会・運営懇談会議記録簿		平成27年度下半期			社会福祉法人・春生会		
施設長	兒玉 邦彦	出席者	第三者委員	岡 清子	稲用 敦子	司会者	兒玉 邦彦
			ホーム入居者家族代表	河野 宏子			内山 奈那
			保育事業部主任	小谷 祐子	岩切 理恵	記録者	戸高 順子
			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			
開催場所	保育園3F 会議室						
開催日時	平成 28年 2月 22日 (月)			13 時 30 分 ~ 14 時 45 分			
議題							
1. 各部門より(H27.8.21以降の)苦情についての報告							
2. 報告内容についての協議							
各部門報告内容							
乳児保育部	<p>①おやつ準備中に椅子が傾き尻もちをつき口の中を切った園児について、9月、12月にも保護者が不安に思う事案があり、園に対する不信感が募られ、市役所子ども課の職員、園長を交えて話し合いを行った件について協議。</p> <p>②転倒し歯茎の上部をぶつけて出血、仕事中の母親に迎え病院受診を依頼した件で、保育園から病院に連れていけないのかという保護者からの訴えがあった。</p>						
幼児教育部	<p>③室内遊び中、落ちていたはさみで自分の髪を切ってしまった。絵の具をひっくり返し服に色が染みる、ぞうきんに付いているハイターでスカートが色落ちする、と同じ園児に事案が重なってしまい、保護者から安全管理についてどうなっているのかと、お帳面にてご意見を受けた。</p> <p>④朝、登園時に挨拶をしても、挨拶をしない職員がいるとの苦情があった。</p>						
記念事業部	<p>希望山荘</p> <p>苦情としてあがったものは無し。</p>						
	<p>希望楽苑</p> <p>⑤カンファレンス終了後8時過ぎごろ、近隣住民より「車をバクシしようとしたら、お宅の方からスピードを出して出て来た。どういう対応をしているのか。」と苦情があった。</p> <p>⑥往診歯科の請求書を誤って違う入居者の方の分を渡してしまった件でご家族より苦情があった。</p> <p>⑦送迎時、本人と職員の話をする席に座っていた利用者が笑ったと利用者同士のトラブル。併せてナースコールをしても誰も来なかった、筆筒の中にベストがなかった等、不満を言われた。</p> <p>⑧ご家族から電話の際に、「前日に送った職員の言葉に涙ぐんでいた、口調が激しかったのでしょね。」と言われた。</p>						
国富事業部	<p>⑨入所者のウールのセーターを縮めてしまった。</p> <p>⑩入所者の骨粗しょう症の皮下注射を毎日二人の看護師が交代で行っているが、申し送りに不備があり、一日打たずに過ぎてしまった。</p> <p>⑪同時に無くならないといけない薬の数が合わず、飲み間違いではないかと疑いをもたれた。</p> <p>⑫ソフト食の入所者の入所当日に、おかゆの提供を忘れる。</p> <p>同じ方で、おかゆを先にお持ちして、主菜副菜を時間差で出してしまう。</p> <p>もずく酢に巻き貝が混入していた。</p> <p>⑬食べていない食事代を請求してしまった。</p>						
春生事業部	<p>ホームヘルプ</p> <p>⑭利用者がヘルパーのキャンセルをした際、電話を受けた事務員が「お弁当のキャンセルですか。」と尋ねたが、調理でも入っているの、利用者も「はい。」と答えた為、事務員が配食のキャンセルだと思い配食へ伝達。</p> <p>知らずに翌日伺ったヘルパーにキャンセルの電話をしたのにと苦情を言われる。</p>						
協議内容							
<p>①今後、怪我等があった場合には必ずご家庭へご連絡することをお約束した。話し合いの翌日の参観日には、ご夫婦でご参加いただき、お子様の成長を見ていただいた。また、今回の話し合いでは、子どもの扱い方が乱暴なのはと、他の保護者からのご指摘も伝えられる。そのように感じられたことを真摯に受け止め、保護者との信頼関係を大切に環境等に配慮しながら、ご家族の思いに添った対応をしていくように努める。</p> <p>②緊急を要する場合を除いて、病院には保護者に連れて行ってもらうことが園の方針であることを説明。納得していただいたが、受診後の報告で都度呼び出されていたら、仕事を辞めさせられては困るとの理由から市役所へ転園届けを出されたとのこと。今回の件は、電話での怪我の状況の伝え方にも反省点があった。</p> <p>③度重なる事故でご心配をかけたことを謝罪。ハイターについては再度濃度の確認をし、感染の時期の使用をご理解いただいた。</p> <p>④職員が特定できたので、保護者に直接謝罪。常に緊張感を持ち、挨拶はこちらからするように徹底する。</p> <p>⑤早速、黄色の布テープと「止まれ」の張り紙をして対応。名前や連絡先を教えてはいただけなかったが職員には再度徹底した。</p> <p>⑥希望楽苑宛てだった封書にも関わらず、宛名の確認ができていなかったことを謝罪。全職員に周知徹底することを伝え納得していただいた。</p> <p>⑦本人に説明するが理解されず、ご家族に説明をし、理解していただく。</p> <p>⑧不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪。職員全員に言葉の掛け方には気を付けるよう徹底する。</p> <p>⑨この時期必ず起こしてしまうケース。十分に注意をする。</p> <p>⑩担当医師に確認。一日打ち損なっても問題はないとのこと。今後はこのようなことがないように気を付けていく。</p> <p>⑪2年間遡ったところ、最初のお預かりの数から違いがあった。記録を残していたことが、問題の解決につながった。</p> <p>⑫巻き貝の件については、給食室に確認、謝罪し許していただいた。</p> <p>⑬介護職がチェックしたものを、事務職が入力する際の入力の誤り。連携ミスが無いようマニュアル作りを考える。</p> <p>⑭事務所には、五福会名簿にて確認をするように指示。</p> <p>利用者には代表電話でなく、春生事業部の直通電話番号を教える。その後3週間が経過したが、問題なく流れている。</p>							