

第三者委員会・運営懇談会議記録簿			平成28年度上半期			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	川越 裕子			
			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 8月 18日 (木)			13 時 30 分 ~ 14 時 45 分			
議題							
1. 各部門より(H28.2.23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>苦情としてあがったものは無し。日々の保育の中で連絡帳等を通じて行き違い等があった場合は、都度解決をしている。事例として1件報告。</p> <p>①1歳児がおもちゃに躓き顔から転倒、上唇の内側を少し切ってしまった。看護師が圧迫止血後、念のため病院受診を勧める電話を保護者へ入れる。説明が足りず、大きな怪我をしたのではないかと、保護者に過剰な心配をさせてしまった。</p>						
幼児教育部	<p>②日にちを空けてではあるが、クラス内の同じ子供に2度噛まれるという事例があった。</p> <p>噛まれた方の保護者から、自分の子供に原因無く噛まれたのであれば、これまでの家庭での躰に問題があるのではないのご意見があった。噛んだ方の保護者に伝えて欲しいとご希望される。</p>						
記念事業部	<p>希望楽苑</p> <p>③4月末に、今までは「園便り」にお名前・お写真を公開しないとしていた利用者に、これからも載せない方がよいかとお尋ねしたところ、次回からは出してもよいとの了承を得た。その後、園便り5月号の希望楽苑のページを見られたご家族より「5月の誕生者の紹介のコーナーに、母の名前が載っていないのですが。」とお問い合わせをいただいた。意向を確認した時には、既に5月号の締切が終わっていることを伝えていなかった。</p> <p>④職員の異動が有り、新しい職員が車いすの利用者さんの送迎の際、道路から自宅までの道が少し長い距離であるにもかかわらず、バックで運転をし、バックで運転をされたのは初めてだったと驚かれた。またお庭で車を降りる際にも、松の木に後部ドアが当たっていたとのご報告を受けた。「自分はすぐに気分が悪くなるし、お父さんも怒っていた。あの人には送迎をしてもらいたくない。」と訴えられた。</p>						
国富事業部	<p>国富ホーム</p> <p>⑤職員が利用者をお連れして、ご家族と病院で落ち合う形で毎月の定期検診を実施しているケースが有り、以前の職員が4週毎と引き継ぎをしていたにもかかわらず、4月の人事異動で引き継いだ職員が、ゴールデンウィークを考慮して5週間後に予約を入れてしまった。ご家族はご多忙な方で、4週間後で調整をされていて、「5週間後とはどういうことか。」とお叱りを受けた。</p> <p>⑥面会に来られた入居者のご家族より、「母の左頬が赤くなっており、本人に尋ねると、職員から叩かれたと言う。」との訴えがあった。職員に確認を取り説明をするが、ご理解いただけず、ご家族は職員の異動と、指導の徹底を希望された。</p>						
春生事業部	<p>苦情としてあがったものは無し。相談・意見として挙がったものを報告。</p> <p>春生倶楽部</p> <p>⑦最近入られた利用者さんに、夜中にトイレに起きて朝が起きれない、遅い時間に迎えに来てくれないかのご要望があった。</p> <p>⑧長期不在、お嫁さんの介護疲れから「ショートステイ」を利用したいとのご相談があった。</p> <p>配食サービス</p> <p>⑨同じメニュー、味に飽きた、見た目が雑に盛り付けてあるなどのご意見を、直接管理栄養士にいただいた。</p> <p>ホームヘルプ</p> <p>⑩職員が訪問の際に、時間を間違え遅い時間に行ってしまった。</p>						
協議内容							
<p>①念のためと思い、電話で病院受診を勧めるような話し方をしたため、保護者が大きな怪我だと思われ、ご心配をお掛けした。お迎えの際に説明をして、ご理解をいただいた。電話だと怪我の程度がわからないので、状況を整理して正しく伝えないと、混乱を招くことになると保育士間で再確認をした。今後に生かし、子供の成長を見守っていく。</p> <p>②二度も同じ子供に噛まれてしまい、大変ご心配をおかけしたことを謝罪した。ご意向通り噛んだ方の保護者へお話をし、一緒にどうしていけばよいかを考えていった。噛む行為を未然に防ぐためにはどうすればよいかを保育士間でも話し合い、遊ばせながら気をつけて保育をしている。</p> <p>③載せてもよいかと確認をした時には、既に5月号の締切が過ぎていたことを説明し、謝罪し納得していただいた。</p> <p>④謝罪をしたが、興奮されたご様子で、その職員に対して目を合わせない等の様子が見られたので、運転者の変更をした。職員間で再度運転の仕方について徹底をした。</p> <p>⑤他に引き継ぎ漏れはないかを確認し、今回の件は引き継ぎのミスであると謝罪した。予定通り4週間後に予約を取り直し受診した。</p> <p>⑥職員の異動を行った上で、介護スタッフへの指導を、次の通り行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に威圧感を与えないように関わる ・利用者の少しの変化にいち早く気づき対応をする ・家族への報告を細かいところまで丁寧に行う <p>⑦できる範囲ではご要望に応えたいが、毎回ご希望には添えない旨を伝えるとご理解をいただいた。現在はご家族の助けを借りて、通常のお迎えで問題のない状況である。</p> <p>⑧希望楽苑を紹介。さっそくご家族が見学と説明を受けられるご予約。体験利用を検討いただいている。</p> <p>⑨責任者が訪問し、ご説明を申し上げたが、ご利用を停止された。</p> <p>⑩責任者と一緒に謝罪をし、ご理解をいただいた。現在もそのまま継続、ご利用をいただいている。</p>							

