

第三者委員会・運営懇談会議記録簿			平成31年度上半期			社会福祉法人・春生会	
施設長	兒玉 邦彦	出席者	保育事業部主任	富山 真弓	加藤 章子	司会者	兒玉 邦彦
第三者委員	木島 良子		記念事業部主任	川越 裕子		記録者	兒玉 恭子
	稲用 敦子		国富事業部主任	中萬 裕美			
	河野 宏子		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	令和 1年 8月 28日 (水)			10 時 00 分 ~ 11 時 00 分			
議題							
1. 各部門より(H31.2.2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	①年度初めの提出書類について。 保護者に年度初めに提出して頂く書類の確認不足の為、行き違いが生じて保護者に不快な気持ちと不信感を抱かせてしまいました。						
幼児教育部	②お熱がある時の園のルールについて。 当園では朝の検温で37.5度以上の熱がある時はお休みをお願いしています。 前日熱が高かった園児が登園してきた。熱がありそうだった為担任が検温したところ37.9度の熱があり、園ではお預かり出来ないことをお伝えしたが母親は時間が無く、父親に無理をお願いして1時間後に迎えに来て頂いた。翌日も平熱とのことで登園したが、本調子ではなかった為クラスでの活動(園庭遊び)に参加できず、クラスから離れて本児のみ室内遊びで過ごすことになった。(その際職員が1人付いた)						
記念事業部	<p>希望山荘 特記事項なし</p> <p>希望楽苑 ③電話応対について。 希望山荘に見学に行きたいと言われる方から道がわからないと電話が希望楽苑に入った。楽苑職員が山荘に電話を回したところ、山荘の職員に楽苑職員の電話応対が悪い！そんなところに親は預けられない！と電話を切られた。</p> <p>④職員の運転マナーについて 22時半に春生会職員の運転マナーが悪いと電話で男性から叱責を受けた。17時頃、子供が遊んでる側を春生会の車がわざとふかして大きな音を立てて通り過ぎた。以前にもご近所で接触事故を起こしているとかかなりご立腹の様子でした。改善策の連絡をとることを。</p> <p>春生倶楽部 特記事項なし</p> <p>国富ホームヘルプ 特記事項なし</p> <p>国富ケアプラン 特記事項なし</p>						
国富事業部	<p>国富ホーム ⑤管理費値上げに関連して。 管理費の値上げがあるが、部屋の掃除をもっときちんとしてほしい。とご家族様よりお願いがあった。</p> <p>⑥細心の注意を。 入居者様の洗濯物を他利用者様の洗濯物と一緒に洗った際に、名前の記入の無い洗濯物をその入居者様の物と安易に判断し、その方の名前を書いた。ところが、その洗濯物はその方ではないとご家族から指摘があった。</p>						
協議内容							
①保護者へ謝罪し今後2度とこのようなことがないよう、気を引き締めて対応することをお話しました。 担当の先生方はもちろん全職員に提出書類のチェック関連の注意を促した。							
②ご両親ともにお忙しいことは十分に承知しているが、園は健康な状態で登園し集団生活の場である為、病後児保育の利用等、園のルールをご理解頂き、また再度保護者の方々にルールのお知らせをさせて頂くこととした。							
③電話応対中に何度も謝罪し、改めることをお伝えさせて頂いた。							
④謝罪後、特定して指導にあたりたいので時間帯と車種・色など教えて欲しいとお願いしました。 時間帯や車種・色で調査したが、当法人には当てはまる車がなかったが、その車体に春生会と書いてあったとのことで、こちらも職員会議を開きより一層の安全とマナーの指導にあたります。							
⑤現状としては、2日おきの掃除機かけの合間にルンバによる掃除で補い、気が付いた時に気が付いた職員が対処していくことで気持ちのいいフロアーにします。							
⑥似通った衣類が多いので、記名を再度お願いし、洗濯物の仕分けの際も細心の注意であたることを確認致しました。							