

第三者委員会・運営懇談会議記録簿			平成31年度下半期			社会福祉法人・春生会	
施設長	兒玉 邦彦	出席者	幼児部主任	加藤 章子		司会者	兒玉 邦彦
第三者委員	木島 良子		乳児部主任	富山 真弓		記録者	兒玉 恭子
	稲用 敦子		ケアセンター主任	中萬 裕美			
	河野 宏子		国富ホーム主任	長友 久美子			
開催場所	保育園3F 会議室						
開催日時	令和 2年 2月 5日 (水)			13 時 30 分 ~ 14 時 30 分			
議題							
1. 各部門より(R1.8.29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休日保育利用について。 祝日が月曜日の場合の申し込み受け付けは、金曜日の12時までとその都度ボードにてお知らせしている。申し込みを忘れていた保護者から14時近くに申し込みがあったが、ルール通りにお断りをした。その後職場の上司より「休まれたら困る。まだ金曜日だ。融通がきかないですね。」と言われ、こちらの決まりを伝えるとご理解頂いた。</p>						
幼児教育部	<p>②降園時の園庭遊びについて。 降園時に園庭で遊ぶ児がいる場合は保護者の方がつきそうルールになっていますが、保護者間のお話に夢中になられ全く遊んでる子供達に目が向いていない状況があり、他の保護者から危なくて、帰るに帰れなかったので降園時のルールを周知徹底させて欲しいとの要望があった。</p>						
記念事業部	<p>希望山荘 特記事項なし</p> <p>希望楽苑 ③介護職員のミスで、下着を前後逆につけていた。 ④心臓の薬(モニターテープ)を入浴後に張り替えるが、ご家族様より貼ってなかったとご指摘があった。 ⑤前担当者より入院中の利用者様は退院後に施設入所と聞いていた為、退院時にご挨拶をと思い連絡待ちでした。しかし、ご家族様より病院に全く来ないし、挨拶にも来ないとご不満を頂きました。</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 ⑥エアコンが汚れている。 ⑦入所時にはきちんと出来ていた事柄が入院して戻ってきたら、寝たきりになった上食事の介助も必要となった。お金があるので自分が食事の介助をされると言われたが、2回来られたっきり来られない。</p> <p>配食サービス ⑧配食の依頼の電話があり、いろいろご利用条件などを聞かれたのでお答えしているうちに、配食サービスは宮崎市の委託を受けた事業であり安否確認も行っていますので、ご親族の情報も必要としていますと説明したところ、個人情報は何故聞かんとご立腹になり電話を一方向的に切られた。</p>						
協議内容							
<p>①当日キャンセルが出るかもしれないので、9時に連絡を下さいと伝えましたが、結局利用は無く、その後も変わりなく笑顔で送迎されています。</p> <p>②参観日の前でしたので、懇談資料の降園時の園庭遊びについての欄をより詳細に書き加えて、以上児クラスへ周知した。</p> <p>③あってはならない介護スタッフの注意不足ですので、嚴重に注意をした。</p> <p>④入浴後のことだと考えられる。ご本人が無意識にはがすときもあったので、ご本人の手が届かない位置に貼ることと併せ、今一度職員に気を引き締めて職務に当たるよう注意した。</p> <p>⑤通常ならば病院に伺うのが当然でしたが、前担当者との引き継ぎミスや記念事業部の引越しなどが重なり大変失礼してしまいました。ご家族様にもご気分の悪い思いをさせてしまい深く反省しております。</p> <p>⑥エアコンの清掃業者に順番にクリーニングしてもらっているが、まだ順番が来ていないのに、終わってるような返事をしてしまい誤解を招きました。以後は確認を十分に取り、対処していきます。</p> <p>⑦その後は職員でさせて頂いています。</p> <p>⑧何にご立腹されたのかかわからず、対応した者が困惑していた。その後問い合わせがないままですが、問い合わせがあれば、また詳しく説明させて頂きます。</p>							