

第三者委員会・運営懇談会議記録簿 令和4年度上半期 社会福祉法人・春生会

出席者					
施設長	児玉 邦彦	幼児部主任	杉尾 之美	司会者	児玉 邦彦
副園長	児玉 恭子	乳児部主任	加藤 章子	記録者	児玉 恭子
第三者委員	木島 良子	春生ケアセンター主任	中萬 裕美		
第三者委員	稲用 敦子	国富ホーム主任	長友 久美子		
第三者委員	河野 宏子				

開催場所	新型コロナウイルス感染防止のため中止
開催日時	

議題

1. 各部門より(R4.2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	<p>・コロナの対応について…… 濃厚接触者になってしまった園児の保護者にお迎えをお願いする連絡をしたところ「いつ、誰と接触し、濃厚接触者となったのか」と詳しい説明を求められた。詳細をお伝えすることはできないことを伝えましたが納得されず、再度尋ねられたが、園としては、市役所、保健所からの指示通りに、陽性者を特定しない方法でしかお伝えすることが出来ない旨をお伝えし、ご理解して頂いた。</p>
幼児教育部	<p>・複数担任のクラスの保護者より、「登園の際子どもが泣くので理由を聞くと、特定の保育士が怖いと言う」と相談がありました。その子のクラスの職員、名前が挙がった保育士と個別に状況を聞きました。そして、今後どのように接していけばよいのか話し合いを設けました。保護者の方へも、ご心配をお掛けしてしまった謝罪と、クラスの職員に状況確認をしたこと、今後気を付けて対応していくこととお話ししました。その後、保育会議にて他のクラスの職員にも子どもへの対応をしっかりとっていくように注意致しました。</p>
春生ケアセンター事業部	<p>希望山荘</p> <p>・窓越し面会の時に、入居者さんが鍵を開け窓を開けようとしたので、あわてて「開けたらだめ」と職員が声をかけた。窓の外にいた親族の1人が、「激しい口調で怒られた」と感じてしまわれたようです。職員は怒ったつもりはなかったんですが、入居者さんは難聴もあったため、つい大きな声を出してしまった。窓の外でこちらの様子がわからない状況下で大きな声が聞こえたら、このように捉えられてしまうこともあるという自覚を持ち、誤解をされないスキルを身に付けていかなければいけないことを職員に周知した。ご家族様にはすぐに謝罪しましたところ、ご理解していただきました。</p> <p>・国保連合会より「介護サービス苦情申立に係る事業所調査」の連絡があり新型コロナ感染拡大により書面調査に変更となった。内容としては令和2年度の入居者ご家族による面会への苦情だったらしく、調査書類を提出したところ、適切に対応できている、と判断された。国保連合会からは、入居者ご家族の心情的なご意見だったのでしょ…との返事がありました。</p>
	<p>希望楽苑</p> <p>特記事項なし</p>
	<p>春生倶楽部</p> <p>・夕方の送迎車両、運転手が何か食べながら片手運転をしていて不快であった、と近隣の包括から連絡があった。運転手に確認したところ、お昼を食べそこないパンをひとくち食べたとのこと。2度とこのようなことが無いように厳重に注意をした。</p>
	<p>ホームヘルプ</p> <p>特記事項なし</p>
	<p>国富ケアプラン</p> <p>・認定期間満了を見逃し、更新手続きをせず介護サービスを利用。包括に間に入ってもらい調整し、謝罪に行った。今後このようなことを繰り返さない為に2重チェックを行うよう各ケアマネへ通達しました。</p>
	<p>家政婦</p> <p>特記事項なし</p>
国富事業部	<p>国富ホーム</p> <p>・救急車で病院へ行く事態になった場合にご家族へ連絡する際、「はこぶ」ではなく「搬送」という言葉を使ってほしい、とのご意見があった。対応した職員へ言葉の使い方を指導しました。</p> <p>・辻原館のバナナの木の葉っぱが歩道に垂れ下がり、自転車の高校生に接触し転倒しそうになっていたと、パスを待っていた方よりご注意があり、即刻バナナの葉っぱを撤去しました。</p>
	<p>国富倶楽部</p> <p>特記事項なし</p>
	<p>配食サービス</p> <p>・大塚地区を配食サービスの車両が猛スピードで走行していると車の車両番号を指摘されての苦情があった。謝罪し、配食サービススタッフ全員に交通ルールの遵守徹底を伝えました。</p>

協議内容

省略