

出席者					
施設長	兒玉 邦彦	幼児部主任	杉尾 之美	司会者	兒玉 邦彦
副園長	兒玉 恭子	乳児部主任	加藤 章子	記録者	兒玉 恭子
第三者委員	木島 良子(欠席)	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	保育園3F 会議室				
開催日時	令和7年2月13日				

議題

- 各部門より(R6.9月以降の)苦情についての報告
- 報告内容についての協議

各部門報告内容・協議内容

乳児保育部	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者より、職員の対応について相談があった。言葉の使い方やしぐさ等で不快な思いをされた事を話して下さった。相談した事は知られたくないとの申し出があったので、全職員に対し、”保育者としての役割は、子ども達だけではなく、保護者支援も重要である。保護者の気持ちを汲み取り、丁寧に対応していくこと。このクラスで良かったと思っただけのような気持ちで3月の最終日を迎えましょう”ということ伝えていった。
幼児教育部	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について、”子どもの様子などよく話をしてくれたりするのは嬉しいんですが、慣れが大きくなり友達感覚にならないようにどの保護者に対しても同じように接して欲しい”という保護者からのご意見がありました。この相談につきましては、職員会議を通して気を付けていくよう全職員に周知いたしました。
春生ケアセンター事業部	<p>希望山荘</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1月より入居された要支援2の利用者様から「トイレの使用中に誰かが開けそうで不安でゆっくりできない」、と言われたので「使用中」の札を作成して、安心して使って頂けるようになりました。 <p>希望楽苑</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要支援2の利用者様眼鏡をはずして机の上に置いていたらなくなった、認知症の人が取った、と憤慨された。もともと持ってこられたのか、確認すると「認知症扱いされた」と立腹。結局眼鏡は机と机の狭間から見つけた。実際は認知症の方がそうしたのかも知れないし、落ちたのかもしれない。訪問のみでようやくデイサービスに来られ始めたばかりだったが・・・またしばらく訪問のみで支援をしていくこととなった。 ・ショートステイ初日のこと。部屋で休まれていたはずの方、部屋から物音が聞こえ訪室(カーテンを開ける音)窓に向かって立居、トイレに行くと言われ誘導、便座に座った瞬間に血液がポタリ、止血バイタルチェック、状況を看護師へ報告、様子見の判断、管理者へ報告。その後も約1時間おきに自室から出てこられトイレへ。翌朝8時に日勤者が出勤、様子がおかしいことに気づく(ふらつき、言葉にならない)管理者へ連絡し、家族へ連絡の指示。ご家族が来られ、主治医受診。消毒後、嘔吐が有りMRI検査施行、脳出血確認され脳外科へ救急搬送。ご家族様より、眠剤を飲ませるのが早かった。部屋にダンスがあるのは危険。6人の利用者を1晩見れるのか。傷を見つけた時に救急車を呼んでほしかった。その後賠償保険対応をお伝えした。 <p>春生倶楽部</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特記事項なし <p>ホームヘルプ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特記事項なし <p>国富ケアプラン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特記事項なし <p>家政婦</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特記事項なし
国富事業部	<p>国富ホーム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・病院受診の日程について、「変更や調整等は、本人に確認依頼するのではなく職員から連絡が欲しい」、また定期受診以外に、本人が何か症状を訴え、受診を希望している場合は、「家族には事後報告で構わないので、職員で連れて行って欲しい」と依頼。承諾してスタッフに伝えた。 ・車椅子やトイレ移乗時に、本人のタイミングではない時に移乗してしまうことがあり、「雑に扱われている。放り投げられる」との訴えがあった。立位保持が不安定な為、介助者が考えてる以上に、本人は力が入り不安になっているのではないかとスタッフの話し合いで意見があり、改善し、より一層寄り添っていくことを確認した。 ・利用者さんをあだ名や〇〇ちゃん付けで呼んでいる。声のトーンによっては、激しく怒っているように聞こえるとケアマネより指摘、親しみを込めたつもりでも、尊重の念を常に頭に置き対応していきたいという思いを再確認し、気を引き締めました。 <p>国富倶楽部</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特記事項なし <p>配食サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普通量のご飯をご希望の方へ間違っ、少量希望の方のご飯をお届けしてしまった。手渡しの際に、名前と十分に確認することを周知した。