

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
第三者委員	木島 良子	乳児部主任	加藤 章子	記録者	加藤 章子
第三者委員	稲用 敦子	春生ケアセンター主任	中萬 裕美		
第三者委員	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7年9月24日				

議題

1. 各部門より(R7.2月以降の)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・協議内容

乳児保育部	・保護者より「担任を変更してほしい」との相談があった。相談内容としては、家庭での過ごし方や離乳食の進め方について職員から細かく指摘されることが多く、また、話をする際に否定されているように感じるがあった、とのことであった。 これを受け、園としては「保育園は本来、子どもと保護者の双方に寄り添い、安心で楽しい生活を送るための受け皿となるべきである」との基本姿勢を当該職員と十分に話し合った。そのうえで、職員には自身の言動を振り返り、保護者との関係づくりにおいて配慮をもって保育にあたるよう指導を行った。結果として、保護者には園の対応について理解を得られた。
幼児教育部	・保護者より年長児同士のかかわりについての意見・相談が寄せられた。 年長児は自我が芽生え、自己の意思を明確に示す時期であり、意見の相違や葛藤が生じやすいことが認められる。 これらの成長過程を踏まえつつ、子どもたちが安心して園生活を送れるよう、また保護者が安心して子どもを預けられるよう、担任とチームリーダーが連携し、継続的に見守りと支援を行っていくこととした。
春生ケアセンター事業部	希望山荘
	・特記事項なし
	希望楽苑
	・送迎時に市営住宅の駐車場へ駐車した際、利用者本人の指示により特定の区画に停車した。しかし、その区画は別の方が使用する区画であり、たまたま日中不在のため常時空いていたに過ぎなかった。この事案を受け、送迎担当職員に対し、利用者本人の指示にかかわらず、駐車場所については必ず契約区画を確認し、許可のある場所に駐車するよう指導した。 今後は、市営住宅を含む集合住宅での送迎において、事前に駐車可能な場所を把握し、利用者や他住民に不安や迷惑を与えないよう徹底することとした。
	春生倶楽部
	・利用者家族より「職員が利用者の前を歩いていることがあり、利用者の足元が不安定な場合もあるため、後方から見守ってほしい」との要望があった。職員には利用者の歩行状況を十分に確認し、必要に応じて後方からの見守りや介助を行うよう指導した。今後は、利用者の安全確保を最優先とし、歩行時の職員配置や付き添い方法について職員間での共有・徹底を図ることとした。
	ホームヘルプ
	・特記事項なし
	国富ケアプラン
	・特記事項なし
国富事業部	家政婦
	・特記事項なし
	国富ホーム
	・令和7年8月、ご家族の面会時に、居室内のテレビ台上に埃が堆積しているとの指摘があった。当該場面において職員は謝罪し、その場で清掃を実施した。指摘内容は同日中に関係職員へ共有され、全居室の清掃を実施した。併せて、今後の対応として、清掃担当職員が共同スペースを、その他のスタッフが各自の受け持ち居室を清掃する体制について、改めて確認を行った。 ・ご利用者ご家族より「名刺の記載内容が見えにくく、連絡先番号が判別しづらい」との指摘があった。名刺をお渡しするときは部署の直通電話の番号をマーキングして渡し、電話番号を書いたメモを渡すなど工夫する。また、法人として名刺のデザインを見直し、文字の大きさや配置を今後改善していくこととした。 ・利用者より「自身の要望にすぐ応えてもらえる時とそうでない時があり、依頼しにくい」との意見があった。 この指摘を受け、職員は利用者本人およびご家族に対し、できる限り迅速に対応するよう努める旨を伝え、謝罪を行った。 また、職員に対しては、利用者とのコミュニケーションをこれまで以上に積極的に行い、要望を的確に把握し迅速に対応するよう指導した。
	国富倶楽部
	・特記事項なし
	配食サービス
	・特記事項なし

--	--