

令和5年度 第二回苦情解決第三者委員会

日 時 : 令和6年3月4日(月) 14:00より
場 所 : 誠松園 多目的室
参加者 : (第三者委員) 池尾允次郎氏、塚田水江氏
(第一青蓮保育園)竹本郁世園長
(第二青蓮保育園)竹本寿世園長
(誠松園)竹本公郁施設長、楠隆一デイサービス相談員
植村千里相談員

10:00より、アクリル板越しにて入所者様の心配事等の聞き取りを行って頂く。

聞き取り後の報告

(池尾委員より)

私が聞き取りした方は皆さん、特に園の生活の中で不自由なことはないとおっしゃっていました。卵焼きが食べたい、外に出たいとの要望がありました。コロナ禍に比べ少しずつ普段の生活が戻って来ていますが、以前のように難しいようですね。

(塚田委員より)

私からは、時々パンが食べたいと要望がありました。
お食事はとても美味しく、青物の野菜も出ており満足しているとのことでした。

苦情・相談内容を報告 別紙参照

(第一青蓮保育園竹本園長より)

苦情はありませんでしたが、育児に対して興味がなく子どもだけを置いて留守にしたり、降園時のバスの時間に家を空け不在にしている保護者がおられます。子どもさんは5人おり、遅刻・欠席が多い子や不登校の子もおり、保育園・小中学校・児童相談所・保健事務所にて話し合いも行っております。一旦は、このまま各機関にて連携を図りながら様子を見ていくこととなりました。保育園としては、在園児に対し卒園までできることを行い、小学校生活がスムーズに送れるようサポートしていきたいと思っています。

(池尾委員より)

いろんなご家庭があるため、保育園も対応が大変かと思います。引き続き、経過を見ていき虐待などが疑われたときは迅速に対応をしていただきたいと思います。

(第二青蓮保育園竹本寿世園長より)

今回、第一青蓮保育園は苦情受付ありませんでした。

(誠松園植村相談員より)

特養、ショートステイからは苦情受付はありませんでした。

(デイサービス楠相談員より)

デイサービスより、入浴の際に浴室内で便失禁されて方がおり不快な思いをされたとの苦情がありました。相談者の方には謝罪を行っております。デイサービスは大浴場となっているため、3～4人での入浴となります。自宅での入浴が困難な方がデイにて入浴を希望されるという方が殆どですのおむつ使用の方もご利用されます。今回は、浴室での失禁でしたが、浴槽内に失禁された場合は一度お湯を抜き、清掃後に張り替えて対応していることをご説明させていただき、ご納得いただきました。

今後の対応としまして、お腹の調子が悪い等の症状がある方は最後に入浴して頂く様ご利用者様の状態を見て入浴順番の声掛けを行ってまいります。

(池尾委員より)

デイサービスは、自立されている方も介護が必要な方も利用されているので、配慮は大変かと思えます。体調を見ながら対応していくしかないのでは…と思えますね。

(塚田委員より)

入浴の順番を工夫したり、目隠し(パーテーション)を上手に使ってみるのもいいかと思えます。

(誠松園植村相談員より)

ご入所者様の事前の聞き取り調査でのご報告です。別紙参照
パン食の方が以前に比べて増えたこともあり、「パンが食べたい」とご希望される方が増えてきました。月に1度昼食にパンを提供していますが、今後も提供できる日を増やしていくよう栄養士と話し合いたいと思えます。

トイレに行きたいが「待って」と言われる。パットを漏れないようにきれいにあてて欲しいとの意見は、職員の対応になりますので早急に改善をしたいと思えます。

(竹本施設長より)

今回頂いたご意見、協議内容について、職員に伝達し再発防止・予防に努めて参ります。本日はご参加ありがとうございました。