

## 平成 27 年度 第 1 回 苦情解決第三者委員会

(日 時) 平成 27 年 7 月 11 日 (土) 10 : 00 ~

(場 所) 誠松園 応接室

〈 出席者 〉 第三者委員 : 元島正憲様、塚田智宏様  
第一青蓮保育園 : 竹本公郁園長  
第二青蓮保育園 : 竹本郁世園長  
誠松園 : 竹本公彦施設長、小林美保子介護部長  
〈 欠席者 〉 第三者委員 : 池尾允二郎様

〈苦情受付内容〉

第一青蓮保育園 : 今回は特に苦情なし  
第二青蓮保育園 : 子どもの噛みつきについて  
誠松園 : 利用者様聴き取り調査内容報告

### ■第二青蓮保育園

平成 27 年 6 月 3 日 AM、一歳児クラスで子ども同士の絵本の取り合いがあり、その際に男の子が女の子に噛みついた。その日のお迎えの時に職員より謝罪を行ったが、翌日連絡帳にその事についての記載があったため、職員会議を行った。

噛みつき行為は過去にもあり、何かしら我慢が出来ない時にそういった行動に及ぶ事が分かった。子供たちに「良い事と悪い事」、「我慢すること」を身につけさせていくためにも、根気よく保育を行う必要がある。また、そうした経緯を噛みついた方の園児保護者様に報告し、6 日の参観日時に保護者様同士でのお話し合いの場を設け、無事解決に至る。

### 元島委員より

ご自身のお孫様の話を踏まえながら、子ども同士のいざごは昔からある話であるが、発達段階での年齢の時期は、特に大人が注意深く見守る必要があるのではないかと。

各委員のご意見を踏まえて

- ・職員一人一人の意識の向上、今後危機管理の研修を行うなどして、マニュアルや配置に関して改善するよう努める。

## ■平成27年度利用者様聴き取り調査内容

- 第三者委員より . . . 苦情は特になし。安心して毎日を過ごせているとのこと。  
食事に関しても特に何もないとの事でした。

## ●利用者様より施設への要望アンケート結果

### 平成27年7月1日 (80代女性)

- ・以前より、職員の顔と名前が一致しない為、名札を付けて欲しいとお願いしたことがあったが、「介助の際に名札で利用者様にケガをさせてしまう可能性がある」との返答があったので、廊下などに職員の顔写真があると助かる。
- ・普段おかゆを食べているが、赤飯や味ごはんの時などは、普通のご飯を出して欲しい。

#### 〈職員より返答〉

- ・職員の顔写真を貼り出し、早急に対応したいと思います。
- ・食事の件は、食事形態のことも踏まえて、その都度対応したいと思います。

### 平成27年7月1日 (70代女性)

- ・背中が痛いのが今の一番の悩み。
- ・同室の入所者さんともうまくいっている。
- ・御飯も美味しく頂けている。梅干しや漬物が食べたい。たまに甘いデザートが食べてみたい。

#### 〈職員より返答〉

- ・デザートは、園でのクッキング等でも機会を増やしていきたいと思います。
- ・糖尿病のような持病を持たれている方に関しては、状態に合わせて対応させて頂く。

### 平成27年7月8日 (80代女性)

- ・家に帰って生活したい。

#### 〈職員より返答〉

- ・先日も自宅へ外出したので、今後も外出の機会を増やしていきましょう。
- ・帰宅願望のある方は、一人で外に出て行くケースが多いので、気分を害さない程度に見守りを行って行く必要がある。

平成 27 年 7 月 8 日 (90 代女性)

- ・トイレが近いのが悩み。出来るだけオムツはしたくないからトイレに行くようにしている。

〈職員より返答〉

- ・ご自分でトイレに行ける間は、リハビリにもなるので頑張って頂きたいです。
- ・体調が悪い時などは、心配せず職員を呼んでください。
- ・利用者様からのコールに対し、迅速に対応する。

平成 27 年 7 月 8 日 (80 代男性)

- ・現金を持っていないから不安になる。

〈職員より返答〉

- ・お小遣いは、息子さんが事務所に預けてくれています。
- ・必要な物、欲しい物等に関しては、ご家族に相談したうえで購入する。

平成 27 年 7 月 8 日 (90 代女性)

- ・買い物に行きたい。
- ・最近、よく転ぶから怖い。
- ・子供がいないから、これから先のことを考えると不安になる。

〈職員より返答〉

- ・トイレの際は、コールを押して職員を呼んでから行くようにしてください。
- ・転んで打ち所が悪いと、大変ですので必ずコールを押してくださいね。
- ・転倒事故が一番多い問題であるため、特に気を付けなければならない。自分で出来ると思っつい転んでしまうケースが多いが、目を離している時間に起こることが大多数である。

以上