

令和5年度 第一回苦情解決第三者委員会

日 時 : 令和5年8月25日(金) 10:00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、吉留一富氏、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、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)

3年ぶりの対面での聞き取りを行えたこと。大変良かったと思います。  
私が聞き取りした方は、苦情や要望はなく満足されているとのことでした。入所者間は「団体生活なので仲良くしていかないとね」とご自身で仰っていました。

(吉留委員より)

私に対応した方は、入所して家が空き家になってしまったので、心配だ。コロナ禍でなかなか自宅に帰れないが仕方ない…など空き家になった家が気になると言われていました。ご家族が面会に来てくれる方は嬉しいと言われていましたが、遠方の方は連絡が取れない等の悩みがあるようでした。職員に対してですが、最後まで話を聞いてくれず、途中で判断されてので話を聞いて欲しいという要望がありました。

(塚田委員より)

私からは、食事はおいしくいただいている。おかずが刻まれているので姿のままの魚が食べたいと食事のお話が出ました。介護指導員さんが良くしてくれ、行事も盛り上げてくれるので楽しく過ごしているとのことでした。あと、ご家族(子供さん)の仲を心配しているという悩みを聞きました。

(植村相談員)

私からは、食事について委託業者へ変わってからご飯が美味しくなった。野菜が増えた

ので嬉しいなどの食事が満足しているとの声が聞けました。イベントで家族と一緒に過ごした ことの要望がありました。職員に関しては、何かあれば相談しやすい職員がいるため、その方をお願いしており助かっている。新人職員さんが一生懸命介護してくれておりとても嬉しいとお話ししてくださいました。

#### 苦情・相談内容を報告

(第一青蓮保育園竹本園長より)

今回、第一青蓮保育園は苦情受付ありませんでした。

(第二青蓮保育園竹本寿世園長より)

園児が持ってくるご飯についての相談がありました。園ではおかずは給食でつくり、ご飯はご自宅から持ってきていただいています。ご飯を完食できず、自宅からふりかけをかけて来ている園児さんがおり、それを羨ましいと思った園児さんが母親に「みんなかけているからかけて欲しい。動物型のふりかけをみんなかけている。」とおねだりをしたとのことで園に来られ「以前はご飯にふりかけは禁止となっていたが、解禁になったのか？母親としては白米のまま食べて欲しいし、毎日園の献立を確認しながら対応している為娘がみんなかけていると言われるがどうしたものかと困っている。」と相談に来られました。確かに、以前はふりかけをかけてくることで苦情があがり、園内で作ったふりかけを食べて頂いていましたが、数年前より自由になっていました。数名のみがふりかけをかけて来ているという状況でした。他の保護者にも意見を聞いてみましたが「白米ではどうしても食べない為かけている。各家庭での方針の為、保育園は心配せず各家庭に任せてよいと思う。」とのことでした。相談に来られた保護者様にふりかけについては各家庭にお任せすることをお伝えすると、「うちもどちらでも良いんです。最近、娘がご飯を残して帰ってきたことが心配で…」と爪噛みしだしたことも気になったとのことでふりかけの件だけではないことを話してくださいました。小学生になったお兄ちゃんが娘さんと一緒に遊ばず、お友達と遊ぶようになり寂しい思いをしているのではないかと…それで爪噛みが始まったのではないかと心配されていたとの事。お母さまの話を傾聴し、爪噛みは園では1度見ただけで他に変わった様子はないこと、今後もお友達との様子など気にかけてみていく事をお伝えすると安心されておられました。自宅でのお子様への心配事も重なり、今回のふりかけの件で保育士に話をすることでお母さまの不安も落ちつかれた様子でした。

(池尾委員より)

各家庭での方針はあるかと思いますが、小学校に上がれば完全給食ですから白米で完食できるように練習も必要となってくるかと思いますが…苦情を出された親御さんも

白米を食べて欲しいという思い、ふりかけをかけてでも完食してほしいという思い…  
それぞれの親の思いがありますからね。今回は、ふりかけ以外にもお子さんのことで  
心配があったとのことですので今後も園でのお子さんの状態をこまめに報告してあげ  
ると安心されるでしょう。

(竹本寿世園長より)

みなさんお子さんのことを思っただご意見なので、一つ一つの意見を大事にして  
対応していきたいと思ひます。

(竹本施設長より)

今年度より、直接対面での入所者様の苦情相談受付を再開いたしました。アクリル板越  
しで行いましたので聞き取りづらかったかと思ひますが、ご対応ありがとうございました。  
コロナウィルス感染症にて入所者様はご家族様と職員としか接触ができておら  
ず、今回第三者委員の皆様にお話を聞いていただけることができ、大変よかったと思っ  
ています。外部と閉ざされた状態での生活は精神的にも身体的にもストレスだったこと  
と思ひます。コロナ前の生活には戻れていませんが、園内でのレク活動や行事を増やし  
入所者様の生活の質の向上に向けて職員一同努めてまいりたいと思ひます。  
本日は、ありがとうございました。