

# 第三者委員会議記録簿

平成18年度上半期

社会福祉法人・春生会

施設長	兒玉 邦彦	出席者	第三者委員	菊池 フコ	岡 清子	司会者	兒玉 邦彦
			保育主任	後藤 礼子		記録者	中園 理恵
			通所主任	杉田 道子			
			訪問主任	押川美保子			

開催場所	施設長室						
開催日時	平成 18 年 9 月 6 日 (水)			13 時 30 分 ~ 15 時 00 分			

## 議題

- 1.各部門より(H18.1.19以降の)苦情についての報告
- 2.報告内容についての協議
- 3.その他

## 各部門報告内容

- 保育主任 ・保育園内で、苦情としてあがってきたものは特になし。  
 ・外部者からの意見として、通行の妨げになる駐車は困るとの申し出があった。登降園時の駐車については対策として、春生会だより等でマナーを守ってもらうよう注意を促している。
- 通所主任 ・国富倶楽部・・・特になし。  
 ・春生倶楽部・・・H18.5.3 利用者の家族より、月・水曜日行くのを嫌がるとの申し出がある。  
 ・希望山荘・・・H18.7.4 行動と気持ちがかみ合わない利用者に対して、不当な扱いをしているのではないかと長男の嫁より苦情があった。
- 訪問主任 ・国富ケアプラン・・・H18.2.13 利用者家族が説明不足から担当者に対して不信感をもつ。  
 H18.5.23 家族からの認定についての不満。  
 H18.8.28 説明不足により、事業所に対して不信感をもつ。  
 ・国富ホームヘルプ・・・H18.1.20 担当者を交代してほしいとの苦情。  
 ・配食サービス・・・苦情ではあがっていないが、配達時間の遅れについての不満があった。

## 協議内容

- 保育部門・・・各クラス担任で解決できるものは、苦情として取り上げてはいない。上記以外に、園児に対して職員数が足りているのかと問い合わせがあったが、基準は満たしていることを説明する。
- 通所部門・・・春生倶楽部の件については、職員の対応の至らなかったことを謝罪する。その後は問題なく来所されている。希望山荘の件については、家族に状況を詳しく説明することで理解された。
- 訪問部門・・・国富ケアプランの3件については、ケアマネージャーが謝罪、担当者変更、居宅を移動する等で理解を得る。  
 国富ホームヘルプの件については、担当者を交代することで納得していただく。

## 特記事項

\* 通所・訪問部門では、苦情の他に相談事も多く受け入れており、記録に残しておくようにしている。日々、相談しやすい関係づくりに努めているところである。