

第三者委員会議記録簿

平成18年度下半期

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 フユ	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 19 年 2 月 5 日 (月)			13 時 30 分 ~ 14 時 30 分			

議題
1.各部門より(H18.9.6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	・園に対して苦情としてあがってきたものは特になし。 ・その他として、保護者による市への問い合わせがあった。(年末特別保育がなぜ有料なのか？感染症時の対応について、土曜保育について)
通所主任	・国富倶楽部・・・H19.1.12(相談)施設内に気の合わない人がいると利用者の家族より訴え。 ・春生倶楽部・・・金曜日は利用者の人数が多いのではないかと問い合わせがあった。 その他に、新規利用者の施設内での言動に対しての相談があった。 ・希望山荘・・・H18.11.30(電話での苦情)内科医より、家族同伴でも病室には勝手に入らないでほしいとの訴え。
訪問主任	・国富ケアプラン・・・H18.12.27 職員が電話で伺いをしたことに対して、家族からの不満。 ・国富ホームヘルプ・・・ヘルパーの派遣もれの連絡が2件あった。 ・国富配食サービス・・・時間指定とお弁当を郵便ポストに入れて置いてほしいとの要望があったが、時間指定は難しいこと、ポストは衛生上無理だと伝える。

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いない。市への問い合わせの件については保育のしおりに理由を載せる。また、年度初めの行事の時に説明する。
通所部門	・・・国富倶楽部の件については、トラブルは見られず今後も本人と利用者との関係を見守っていく。春生倶楽部の利用人数については、定員についての説明をすることで納得された。また、新規の利用者については、スタッフとのかかわりを持つようにし活動の工夫をしている。希望山荘の件については入所を取り消された。
訪問部門	・・・国富ケアプランの件は謝罪することで理解を得る。国富ホームヘルプについては、謝罪と共に代替を派遣した。配食については内容に記載。

特記事項

・保育料未納について
保育料滞納者について、納入依頼を促しているところである。こちらからのお願いに対して、苦情的なものはあがってきてはいないが、あがってきた場合の対処法について検討した。