

第三者委員会議記録簿

平成19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 フユ	岡 清子	司会者	兒玉 邦彦
			保育主任	小谷 祐子		記録者	中園 理恵
			通所主任	志水とも子			
			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 8 月 16 日 (木) 13 時 30 分 ~ 14 時 25 分						
議題							
1. 各部門より(H19.2.5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。その他の事項として2件報告。							
1.同じ子どもばかりに噛みつく子どもがあり、保護者の同意を得て複数担任のクラスに移動した。							
2.保育士に叱られた子どもが園を抜け出す。職員研修を開き、再発防止と職員の意識向上に努める。							
通所主任 ・ 国富倶楽部・・・特になし。							
・春生倶楽部・・・(H19.2.21)送迎時、家の中まで移動介助してもらうことになっているが、違う職員の時は介助してもらえなかったと家族よりの訴え。また、右足の状態についてアドバイスしたことが家族の感情を傷つけてしまい、家族の要望を優先してほしいとの苦情。							
(H19.7.6)初めての利用者の迎えに遅れたことに対する苦情。							
・希望山荘・・・(H19.4.5)利用者の家族が夜、面会に行った際の職員の対応についての苦情。							
訪問主任 ・ 国富配食サービス・・・(H19.5.22)留守時もお弁当が欲しいので、置いておくことはできないのかとの問い合わせに、衛生上できないことを伝えると気を悪くされる。							
(H19.6.28)土曜日だけご飯の量を多めにしてほしいとの要望。誤配の原因になるため、毎日多めにしてみても提案したが納得されず、不信感を与えてしまう。							
・国富ケアプラン・・・本人に許可を得ずに、家族へ外出の連絡をしたことに立腹される。訪問し謝罪する。							
・国富ホームヘルプ・・・ヘルパーが時間ぎりぎりに来て、早く帰ってしまうとの苦情。その場で謝罪する。							
協議内容							
保育部門・・・噛みつきは、子どもの状態を十分に考慮し、保護者とも連携をとり、柔軟に対応していくことが必要。							
通所部門・・・春生倶楽部の件については、担当者会議の際説明し、職員の連携をとることを約束する。また、右足については事業所側の説明を行い、今後の方針を話し合うことで納得された。もう一件については、今後このようなことがないよう、遅れた時は必ず連絡する事を説明し文書を渡す。希望山荘の件については、丁寧に謝罪を行い勉強会を開くことを伝える。勉強会では接遇について話し合い、相談者に話し合った内容を説明し伝えた。							
訪問部門・・・配食については、2件とも心情的な対応・説明不足を感じた。今現在も利用は続いている。							