

# 第三者委員会議記録簿

平成20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 フコ	岡 清子	司会者	兒玉 邦彦
			保育主任	小谷 祐子	出口 方子	記録者	春口 春美
			記念事業部主	押川 美保子			
			春生事業部主	志水 とも子			

開催場所	施設長室						
開催日時	平成 21年 3月 16日( 月 )			13 時 30 分 ~ 14 時 30 分			

## 議題

1. 各部門より(H20,8/18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

**乳児部**・・・苦情としてあがったものは特になし。

**幼児部**・・・職員間の引継ぎメモが子どもの連絡帳にはさまっていた。担当職員がお詫びをし、解決する。行事などによる苦情も特になし。

**記念事業部(希望山荘)**・・・苦情としてあがったものは特になし。  
(相談として)・・・通院介助をして欲しいとの要望あり。(基本は家族対応だが、家族も病気の為看取りの件で要望あり。

(希望楽苑) 送迎についての苦情あり。家族の方が迎えに見えた時に、排泄介助を男性職員が付いていたので、やめて欲しい。  
家族の方が迎えに来られたので、排泄の最終確認をせずに帰宅させてしまう。

**春生事業部(春生倶楽部)** 家族の方から、利用者本人を職員があまり誉めないで欲しいとのこと、他。夫の死去後、娘夫婦と同居になり、最初はよかったが、次第に不満をこぼすようになった。

## 協議内容

- について、通院介助を行ない、医師より、病状・薬などの説明を介護職員が聞いていく等の対応を行なった。
- について、グループホームでの看取り介護について、マニュアルを作成した。
- について、不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今後は女性職員が対応し、ケアしている。
- について、家族に謝罪し、今後は職員同士でも声をかけ合って、確認するようにしている。
- について、連絡ノートを作成し、記入後、家族に直接会った後に本人を送迎バスに乗せるようにしている。
- また、送迎に関しては、なるべく常勤職員が乗るなどして、今後の対応を徹底していく。
- について、ケアマネージャーを通じて、本人、家族双方からの情報を得た後に、対応をしていった。
- 家族間のデリケートな問題には、口を挟まないようにしていく。

## 特記事項(その他)

・利用者の体調不良を心配し、家族に連絡をとったが、利用者本人より、「息子には言わないで欲しい」との要望あり。本人の妄想的なことも配慮した上で、家族と職員とで連携を図るようにしている。