

第三者委員会議記録簿

平成24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	岡 清子	野村 紘子	司会者	兒玉 邦彦
			保育事業部主任	小谷 祐子	岩切 理恵	記録者	岩切 加寿子
			記念事業部主任	押川 美保子			
			国富事業部主任	中萬 裕美			
			春生事業部主任	長友 久美子			

開催場所 保育園3F 会議室

開催日時 平成 24年 8月 22日 (水) 13 時 30 分 ~ 14 時 50 分

議題

1. 各部門より(H24.2.14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

乳児保育部	苦情としてあがったものはなし。 年1回利用者アンケートを実施(今回50世帯配布、38世帯回答)結果は集計中
幼児教育部	①「挨拶をしても挨拶をしない職員がいる」と担任に言って来られた。自分が目を見て挨拶しても頭を下げるだけなので、自分が嫌われているんじゃないかと思っていると言われた。 ②園児が午睡後「トイレへ行く」と保育士に言い、開いていた門から園外へ出て行った。(その日はお泊り保育の日で代替りの保育士が入っていた)その児童を当園の保護者より連絡をいただいた。このような事が又起こると思うと安心して園に子どもを預けられない、と訴えられた。
記念事業部	(希望山荘)相談…③子供会より「職員が一時停止しないで道路に出てくると危険なので立て札を設置して欲しい」との依頼を受け、自治会長が立て札を持参された。 (希望楽苑)…④排便の状態により薬で調整している利用者のご家族より「連絡ノートに排便なし3日目とか、深夜1:30に排便ありとか書いてあるが、いつのことか?書き方が悪い」と連絡を受けた。 ⑤利用者の送迎をしていた時、離合できない狭い道で「お前がどけ」と言われたように感じたが、後ろにバイクがいて下がれず困った事、ドライバーの言動に不快に感じた事、いつも出勤途中に送迎車両が止まっていて迷惑に思っていた事等連絡を受けた。(朝、保育士が受けた) ⑥郵便局の方より「楽苑の利用者がしょっちゅう郵便局へ来て、先日は裏の家に入って来られた」と電話があった。
国富事業部	(国富ケアプラン)…3/1より事務所が移転したが特に問題もなかった (国富倶楽部)…4/1よりオープン。現在国富ホームの利用者のみの利用である。 (五福deごはん)…⑦配達忘れで電話があり、すぐに配達に伺ったところ「電話対応が悪い」とご立腹されていた。キャンセルしたのは前日であった。前日のキャンセルの連絡用紙を当日確認して勘違いしてしまった。又、お弁当が来ないということで電話をいただいた際「職員が保留せずに「お弁当が届いてない」と言う声が聞こえ、その言い方がすごく感じ悪かった」と言われた。
春生事業部	(春生倶楽部)…⑧「ご家族がデイサービスを変えたいと言っている」と担当ケアマネより連絡を受けた。ドライブの日の送迎時に体がだるいがどうしようかと言われ、とりあえず来所。その後体調がすぐれず「午後からのドライブは行かずここに残留する」と言われた為、「一緒に行くか、自宅に帰るかになる」と説明したところ「体力がもたない」ということで、自宅に連絡を入れ送っていった。 (国富ホームヘルプ)…苦情としてあがったものはなし

協議内容

- ①保育士はちゃんと挨拶しているつもりだったが、相手に伝わっていなかったことは反省しなければならない、と話した。
- ②園長・主任・副主任で対策会議を開き、これからの対応を保護者に話し納得して頂いた。対応…午前11時30分から午後3時半まで玄関の鍵をする。
・門をしっかりと閉めてもらうようモニターや園便り、ホワイトボードにより保護者へ願います。
・お迎えが誰だったかを記録する。等…
- ③出入り口付近に取り付けることとした。2年位前にも貼紙をして、職員・利用者家族・業者に伝えていたが、改めて周知していく。
- ④連絡ノートの書き方を「〇月〇日〇時排便有」というようにしっかり伝わるよう書き方を注意していく。
- ⑤不快感を与えた事を謝罪した。現場を確認し地域住民の迷惑にならない駐車の方法を検討した事を伝えた。(アパートの一角に停めさせてもらうよう交渉)
- ⑥迷惑かけたことを謝罪し、家族にも連絡することを伝えた。家族に郵便局より相談があった事を伝えた。一人暮らしである事を考え、泊まりも利用するか入所するかなど、今後の事を話し合っていく事とした。
- ⑦お弁当の配達ミスをした事、電話対応で不愉快な思いをさせた事を謝罪した。今後の対策として、連絡用紙は日付と名前をきちんと確認する。
電話を受けた際は必ず保留にする。ちょっとした言葉使いでも相手を不愉快にさせることがあるということを職員に伝えていく。
- ⑧その後ケアマネと本人・ご家族と話したところ「ドライブ」や行事に参加したいのでこのまま利用したいとのこと。「体調が悪いなら来なくていい」と突き放されたように受け取られたのかもしれない。言い方・タイミング等気をつけていかなければならない。