

第三者委員会・運営懇談会議記録簿

平成24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	岡 清子	野村 紘子	司会者	兒玉 邦彦
			ホーム入居者家族代表	高木 真弓		記録者	岩切 加寿子
			保育事業部主任	小谷 祐子	岩切 理恵		
			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 25年 3月 8日 (金)			13時 30分 ~ 14時 50分			

議題

1. 各部門より (H24.8.22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。 子供達も落ち着いている状況だったので、子供同士で遊ばせていたら、かみつぎがあった。 まだまだ意思の疎通も不十分な時期なので、目を離さないよう気をつけなければならない。
幼児教育部	子どもが「先生から服を引っ張られ無理に飲ませられた」と言っているが本当なのか確認したいと電話を受けた。 すぐに確認したところ、クラス担任ではなく代わりに入っていた職員であり、薬を飲むのが嫌で逃げようとするのをつかまえた。 ということで、保護者へ状況を説明すると納得された。次の日も直接話をして誤解を招いたことを謝罪した。
記念事業部	(希望山荘)・・・苦情としてあがったものはなし。  (希望楽苑)・・・ 持参された洋服や下着に名前の記入がなかった為、本人へ名前を書いていいか確認してマジックで記入し 黒い服には白糸で記名したが、翌日それを見て「よそには着ていかれなかった」「名前が書いてあるのは着たくない」等言われた。 不愉快な思いをさせた事に対し謝罪し、マジックで名前を書いた洋服の部分に当て布をして名前を隠し、下着に関しては新しい物を買って渡した。
国富事業部	(国富ケアプラン)・・・苦情としてあがったものはなし。 (国富倶楽部)・・・苦情としてあがったものはなし。 (五福 deごはん)・・・苦情としてあがったものはなし。 (国富ホーム)・・・ 利用者より相談があると言われ伺ったところ「介護職員に大きな声でどなられ、洋服を切られてしまった。」という事だった。すぐ職員へ状況確認をした。耳が遠い方なので大きな声で話している。洋服は誰のかわからず、しばらく机の上にあった時期があった。その時期に他の利用者が裁縫をしていたこともあったが、その方が切ったところは誰もみていなかった。 家族へ連絡し、話し合いを持った。
春生事業部	(春生倶楽部)・・・苦情としてあがったものはなし。 (国富ホームヘルプ)・・・ 訪問に伺った際、「今日は温泉に行ったのでお風呂に入らなくていい」と言われたので どのように対処すればいいか確認する為、責任者に電話をした。隣の部屋で会話してたが、その内容が聞こえており 激しい言い方に聞こえ不愉快な思いをされ、ヘルパーを変えてほしい。ということであった。 こちらの態度で不愉快な思いをさせた事を謝罪し、ヘルパーを交代する事を伝えた。

協議内容

クラス担任でなく、代わりの職員でも一人一人丁寧な対応を心がけ、それでも誤解を招いてしまった場合は素早く対応し、しっかりと説明していくことが大切である。そして何よりも保護者との信頼関係を築いていくよう常に心がけていきたい。

利用者様の物に名前を書く場合は家族の方に必ず書いてもらう事を基本とするよう全職員に伝える。

大きい声でないと聞こえないが本人にどなられるという印象を与えない様に表情などに気をつける。洋服は誰もみていないので他人のせいには出来ない。今後、このようなことのない様、利用者の洗濯物を長い期間放置しないようにする。ハサミを置かないようにする。

利用者さんに誤解を受けないよう言葉に気をつけ、コミュニケーションをとるようにする。