

第三者委員会・運営懇談会議記録簿

平成25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
			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 8月 5日 (月)			13 時 30分 ~ 14 時 50 分			

議題

1. 各部門より (H25.3.8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。
幼児教育部	男児が家に帰ったら首の所にひっかき傷ができていたのを母親が見つけた。子供に聞くと、友達からひっかかれたと言っているが、担任から話も聞いていないし、帳面でも何も報告がなかったので、子供の様子をよく見てください。と帳面に書かれていた。担任はその日母親と直接話しをして謝罪し、子供の様子はしっかり見ていくことを伝えた。プレールームで遊んでいて男児と女児がぶつかり、その反動で壁で頭を打ち腫れたので冷やしている間に父親がお迎えに来られたのでけがの状況を話すと、出血していなければ大丈夫ですと言われ連れて帰られた。が、次の日母親から母親の希望としては、けがをした時は、すぐに連絡が欲しいと言われた。看護師に見せて看護師が連絡をした方がいいと判断した時は連絡するという事で納得された。
記念事業部	(希望山荘)・・・苦情としてあがったものはなし。 相談・・・車椅子になっても入所可能か？ 大丈夫です。 (希望楽苑)・・・苦情としてあがったものはなし。 相談・・・水腎症・腸閉塞を起こして入院された方より「1週間ほど入院になりそうですが、その後バルーン等をしていても楽苑での受入は可能でしょうか？ バルーンを本人が外す可能性がある事や移乗等で外れた場合、看護師が常時いないので対応できない。」と回答
国富事業部	(国富ケアプラン)・・・施設職員が下膳に行った際、「お前は入ってくるな」と言われ、こぶしを振り上げられたので、よけたらこぶしが何かに当たりケガをされた。 (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)・・・配達が遅いとの連絡を事務所で受けたが、配達車両への連絡に時間がかかった。連絡ついた時にちょうど到着した為、そのまま届けた。前に新規の方がいて配達が遅くなった。次の日の配達時に「昨日は事務所に連絡したのにその後の連絡がなかった」と立腹されていた。 (国富ホーム)・・・リハビリができると言われたので入所したのに話が違う。みんなで運動したり歌ったりは嫌だ。と訴えられた。
春生事業部	(春生倶楽部)・・・利用者の息子さんより電話があり「制作を無理やりさせられるので春生倶楽部をやめたい。と言っている」とのこと。体調不良で2ヶ月ほど休んでいたため制作は1年前の七夕制作のことを言われていると思われるが、職員は無理強いはいしてなくてもご本人は強要されたように思われたのではないかと。結局テ`イサー`ヒ`スは辞められた。 (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

子供同士のトラブルはよく見られるが一つ一つ丁寧に対応していき、帰る時などは、傷等できていないかなど確認していく。

けがをした時、父親と直接話ができ謝罪もできたので安心していましたが、やはり母親にもしっかりと直接はなしをするべきだった。今後けがをした時は、看護師にすぐに見てもらいしっかりと状況を伝えていく。

ご家族へ経緯を話し、ここでの生活に沿わないのであれば他施設へ変更されるか勧めたところ、このままでいいというご家族の意思により継続されている。

いつもより配達時間が遅くなる時は、事前に連絡するようにする。事務所で連絡を受けた時は、すぐに配達スタッフに連絡し、配達スタッフから連絡するか、事務所から折り返し連絡するかを確認し、ご本人へ電話を入れる。

リハビリはできるのかと聞かれたのでデイサービスを利用して運動機能訓練ができる事を伝えたつもりだったが、ご本人は違う解釈をされていた。

リハビリとトレーニングの考え方の違いをお話して、納得された。

利用者さんと接する時は、言葉に気をつけ、体調や表情をよく見ること、又、長期休みの場合は電話したり訪問したりすることも考えなければならないと話合った。