

第三者委員会・運営懇談会議記録簿			平成27年度上半期			社会福祉法人・春生会	
施設長	児玉 邦彦	出席者	第三者委員	岡 清子	稲用 敦子	司会者	児玉 邦彦
			ホーム入居者家族代表	高木 真弓		記録者	内山 奈那
			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 27年 8月 20日 (木)			13 時 30分 ~ 14 時 45 分			
議題							
1. 各部門より (H27.2.18以降の) 苦情についての報告							
2. 報告内容についての協議							
各部門報告内容							
乳児保育部	園内での怪我が続いた園児の保護者より、経緯の説明を聞きたいとの依頼があった件について協議。 欠席の連絡の行き違いが原因で気分を害された保護者より、クラスの保育体制についての苦情があった件について協議。						
幼児教育部	同じ園児に対して、連続して嘔み付きがあり、園児の保護者より大きな怪我や事故に繋がるのではないかととの相談があった。						
記念事業部	<p>利用者を自宅へ送っていった際(ご家族在宅)、利用者より洗濯物を洗濯機に入れて欲しいとの要望があったため、送迎の職員が洗濯機のある所へ行こうとしたところ、ご家族より制止された。</p> <p>その後、ご家族の娘(施設職員)「利用者のスペースは自由に入っても構わないが、家族のスペースには立ち入らないでほしい」との相談があった。</p> <p>夜中のトイレ覚醒時、臀部の痛みの申告があった利用者ご家族よりの訴え。</p> <p>定期健診のため、迎えに来られたご家族に上記を伝えたと、シップを貼るよう依頼があった。受診後、「まだ痛がるので様子を見るよう」に言われて帰宅された。その後、ご家族より「男性が叩いたと言っている」との連絡があり、そのような事はないと思うが様子を見ておく旨伝えたと翌日病院受診をしてほしいとの依頼があった。</p> <p>保険証の写しを届けるはずが、連携ミスにより届けることが出来なかった。</p> <p>近隣住民より、「優先ではない当施設の車が一時停止せずに直進してきた。</p> <p>タイミングがずれていたら、事故が起きていたかもしれない」との訴えがあった。</p> <p>施設の玄関先で、送迎から戻ってきた当施設の車がバックしてきた際、利用者ご家族より「運転手が後方確認をせずにバックしてきた。</p> <p>他の職員が止めたので事故には至らなかったが、人が出入りする場所では気をつけて欲しい」との訴えがあった。</p>						
国富事業部	<p>ケアプラン</p> <p>夫(主介護者)、実妹で介護中の利用者。夫より、急用により実妹宅にお送りするよう依頼があったため、送迎したところ「当日は大丈夫だが、翌日は予定があるため、介護サービスを利用したい」との相談があった。デイサービスは振替や自費利用が出来ないと説明。実妹は、予定を断り介護に当たった。後日、夫のもとに予定表をお持ちした際、柔軟な対応が出来なかったことに対し立腹され、「融通のきく事業所を持たないケアマネはだめだ」とCMの交代等も口にした。</p> <p>配食サービス</p> <p>配食利用者のご家族より、「配達時の戸の開め方が激しかった」との連絡があった。</p> <p>国富ホーム</p> <p>来客者より、「身体の不自由な方の住居であるにもかかわらず、玄関先に靴を履くスペースが無い」とのご指摘があった。</p> <p>同じ方より、雨天時車の乗降に困るため、屋根を設置して欲しいとの要望があった。</p>						
協議内容							
<p>6月から7月という短期間に、三度も保育中に怪我を負わせた事に対し、母親に謝罪した。</p> <p>怪我が続いたということで、父親より説明の依頼があったため、来園していただき、責任者および担任を含めた席を設け状況を説明、謝罪した。</p> <p>欠席の連絡漏れについては謝罪、その他のご意見については一つ一つ状況を説明した。</p> <p>担当および責任者で話し合いの場を設け、今後はご家庭に安心して園児を預けていただけるよう密に連絡を取り、信頼回復への努力をしていく旨お伝えした。</p> <p>嘔み付いた園児の保護者にも、事実を伝えているのかという事も聞かれ、話し合いの場を設けて欲しいと保護者よりの申し出があった。</p> <p>嘔んだ園児の保護者には、その都度話をしていることを伝え、担任だけでなく、クラスの職員全員で協力し、見守りながら事故を防いでいく旨を伝えた。</p> <p>嘔みつきに至る理由を全員で考え、未然に防ぐことが出来るよう、クラスの職員で対応を検討していく。</p> <p>気配りが足りなかったことを謝罪し、本人の生活スペース以外には立ち入らないことを職員全員に周知徹底していくことを伝え、ご納得いただいた。</p> <p>ご家族の希望に沿い、整形外科を受診。「骨折もひびも入っていない」との受診結果を伝えたと、お礼を言われ納得された。</p> <p>事情を説明し、ご気分を害してしまったこと、不快感を抱かれたことに対し、謝罪した。</p> <p>対応したスタッフに苦情があった事を伝え、職員全員連携をしっかりとっていく旨周知徹底していくように努める。</p> <p>保険証写し等の重要書類は、主任、副主任が責任を持って病院等に渡すことを伝え、ご納得いただいた。</p> <p>現場まで同行し、状況をご説明いただいた。</p> <p>一通り話を伺い、職員全員へ伝達することを含め謝罪したところ、落ち着いた様子で「よろしくお願ひします」と帰宅された。</p> <p>その場で事情を傾聴、ご家族に謝罪したのち、運転をしていた職員に苦情があった旨を報告した。</p> <p>その後の謝罪や誠意が伝わり、CMの交代もなく現在に至っている。</p> <p>介護者同士の行き違いも原因として考えられるが、こちらの対応として、結果「出来ない」という答えであったにしる、積極的に色々な事業所を探す等の姿勢を見せる必要があったのではないかとと思われる。困って相談に来られた側の立場に立つ、という部分で相談者側からすると、対応が物足りなかったのでは、という反省を踏まえ今後の対応に役立てるよう努力していく。</p> <p>責任者より、スタッフ全員に事情を聴取したところ「激しくは閉めていない」との事であったが、翌日の配達時に謝罪をした。</p> <p>激しくは閉めないような引き戸であったため、玄関前で車のドアの開閉の音が原因ではないかと推測された。</p> <p>翌日より、玄関から少し離れた場所で乗降し、開閉音にも留意するようにしたところ、その後、同様の訴えはきていない。</p> <p>玄関先の椅子については、本館には設置していたが南館は未設置だったため、ご指摘後すぐに設置したところ、早い対応へのお褒めの言葉をいただいた。</p> <p>屋根設置に関しては、建物の構造上簡単ではないので、乗降時になるべく玄関に車をつけていただくよう回答した。</p>							