

第三者委員会・運営懇談会議記録簿			平成28年度下半期			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
						記録者	児玉 恭子
			保育事業部主任	小谷 祐子	岩切 理恵		内山 奈那
			記念事業部主任	川越 裕子			
			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 29年 2月 9日 (木)			13 時 30 分 ~ 14 時 15 分			
議題							
1. 各部門より(H28.8.19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	①日常の保育における行き違いや手違い、子供同士のトラブルについては、職員間で連携を図りながら、その都度対応し、理解を得ている。						
幼児教育部	②子供が保育園に行きたがらない。1月より休みがちになり、母親に理由を尋ねると、登園したくない、担任の先生も嫌だ。母親と住むと登園させられるから祖母宅に現在はいる。母親も一緒に住んで保育園に行かせたいと望んでいる。						
記念事業部	<p>希望楽苑</p> <p>③小規模の利用者様のご家族から、前回のお泊りの時にお薬を飲んでいなかったようだと言い合わせがあり、その時の職員に聞いたところ、忘れていたとのこと。</p> <p>④近隣住民より、送迎の車のアイドリングの苦情あり。</p> <p>⑤小規模ご利用者様の娘さんよりご指摘、部屋のエアコンがついてなかった、玄関のドアの鍵がかかったまま開いていた。</p>						
国富事業部	<p>国富ホーム</p> <p>⑥新しい入居者様の安定した生活の確立を優先したため、部屋に自由に出入り出来ずに、掃除がおろそかになっていたことへの娘様からのご注意があった。</p> <p>⑦認知症の利用者様に対しての言葉使いがひどいと指摘があった。</p>						
春生事業部	<p>春生倶楽部</p> <p>⑧遠方のショートステイを利用している方の娘さんから春生会にもショートステイ専用の施設があるといいのに・・・との要望のような、お願いのようなことがあった。</p> <p>配食サービス</p> <p>⑨1月7日の献立が七草粥で、ご飯の容器に具沢山の七草粥を入れ、いつもの3皿セットで配達したところ、おかずが2個届いたと言い合わせが2件あった。</p> <p>ホームヘルプ</p> <p>とくにありません。</p>						
協議内容							
①日々の保育を通し、保護者や子どもとの信頼関係を深めていけるよう努めている。							
②まずは、女兒と直接会えるように努め、担任との信頼関係を築くことが大事と母親にお話し、協力して頂く事をお願いした。							
③ご家族に説明をし、謝罪し、全職員に服用時には再確認し、連携をしっかりとるように周知した。							
④近隣住民の方々に、今後ご迷惑をおかけしないように、民家近くには駐車せず、奥の駐車場に待機することに変更した。							
⑤寒い思いをさせたこととお詫びし、送迎の際の作業の再確認をし、作業記録を徹底するようにした。							
⑥かなり信頼関係が出来てきたので、毎回お掃除をさせていただくことにした旨を娘様に謝罪し、お約束をした。							
⑦全職員と緊急に話し合いをして現状の再度理解や自分の弱点を認めて他のフロアの応援も借りる、スタッフ同士の声掛け等工夫をしていくことにした。							
⑧希望楽苑での対処を検討する。							
⑨責任者より、配達時の声掛けを十分に行うように配達スタッフへ伝えました。							