

第三者委員会・運営懇談会議記録簿			平成29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	木島 良子	稲用 敦子	司会者	兒玉 邦彦
				河野 宏子		記録者	兒玉 恭子
			保育事業部主任	小谷 祐子	加藤 章子		
			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 8月 8日 (火)			13 時 30 分 ~ 15 時 00 分			
議題							
1. 各部門より(H29.2.10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	<p>①4月にスタートして4ヶ月、子供達も自分の居場所を見つけ、落ち着いてきた。5月の休日保育の際ミニカーで遊んでいた女兒が額に切り傷を負った。</p> <p>②また休日保育でタオルケットが紛失。その後その子の保育料の未納がわかり、話をしたところ、時間が経過していたこともあり、父親の記憶も明確ではなく、行き違いが生じた。</p>						
幼児教育部	<p>③肌の弱い年長児の肌荒れを指摘した看護師との会話を誤解され、帰宅後お電話があり、明日の利用は中止、その後も未定にして欲しいとの伝言。</p>						
記念事業部	<p>希望楽苑</p> <p>④4月からの人事異動などで新人さんが配置され、利用者様が不安感を持たれた。</p>						
	<p>希望山荘</p> <p>特になし。</p>						
国富事業部	<p>国富ホーム</p> <p>⑤99歳のしっかりされた利用者様をお孫様が明日訪ねるので、伝えて欲しいとの連絡を担当が忘れていて、ご本人が訪問に驚かれたため、ご家族より確かに伝えてもらっていたのかと問い合わせがあった。</p> <p>⑥要支援1の独居高齢者女性宅を包括職員と一緒に初回訪問した際に、ケアマネジャーの態度が上からのもの言いだったと、おこっていた。</p>						
春生事業部	<p>春生倶楽部</p> <p>⑦担当者会議にて、自分の思いを言ってしまった職員がいて、プロの介護職としていかなものかご注意をうけた。</p>						
	<p>配食サービス</p> <p>⑧配達時間が遅い。味噌汁がぬるい。飽きが来た等の電話やお話があった。</p>						
	<p>ホームヘルプ</p> <p>⑨ヘルパーさんが約束の時間に来ないと予定を間違って問い合わせがあった。</p>						
協議内容							
<p>①他の子どもがケガをさせた可能性は低く、母親への説明に問題があったことを謝罪し、納得して頂いた。</p> <p>休日保育は0歳児から学童、他園児といるので、担当者はしっかり連携を取り、保護者への対応も細心の注意を払っていくことを再確認した。</p>							
<p>②タオルケットの件は、当日直ぐに利用者全員に確認を取るべきだったと反省。料金に関しては認可、無認可等の確認を予約時にその都度する等の改善に努める。</p>							
<p>③4日程のちに利用を再開され、看護師が謝罪したところ、病院を変えて良くなりましたとのこと。プールにも入れ楽しんでいる。</p> <p>言葉使いには細心の注意が必要だと認識を新たに戒めた。</p>							
<p>④人事異動や新人職員が入ったりしましたが、新人職員も介護職の経験が豊富なベテランだと分かって頂いた。</p>							
<p>⑤ご家族は、しっかりした祖母が認知症になったのでは・・・と心配されていた。しかし、こちらの担当者が伝言を忘れていたせいだと分かり、安心したと言って頂いた。</p> <p>今後の方針として、電話連絡を受けた際は必ずメモを取ると致しました。</p>							
<p>⑥にこやかで人当たりが良く、直ぐに打ち解けて頂いた印象だったので、ついこちらのペースで会話をした。配慮の足りなさを反省しました。</p>							
<p>⑦こちらの職員の教育が出来ていなかったことをお詫びし、早速「認知症の研修」を受けさせた。</p>							
<p>⑧その都度それぞれにこちらの配食サービスの趣旨や思いをお伝えしながら対応。</p>							
<p>⑨予定の日時ではなかったため、確認したところ予定表をお渡し忘れが判明。もう少し細心の配慮をしながらのお世話を再確認した。</p>							