

第三者委員会・運営懇談会議記録簿			平成29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	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 30年 2月 5日 (月)			13 時 30 分 ~ 14 時 15 分			
議題							
1. 各部門より(H29.8.8以降の)苦情についての報告							
2. 報告内容についての協議							
各部門報告内容							
乳児保育部	①休日保育で、予約時間に登園して来なかったため、緊急連絡先に電話を入れキャンセルの確認をした。その2日後「今朝、児友園からの着信があった要件は？」と連絡を受け、外線の入る子機を調べたところ、誤作動で発信していたことが判明した。すぐにご家族に電話をし、ご迷惑をおかけしたことへの謝罪をした。						
幼児教育部	②職員の話し方が気になるとの申し出があり、この職員がお母さんとの信頼関係を作る努力をしていた旨を伝え、今後気を付けていくことでご理解を得た。この職員の子どもへの接し方や、子供にはとても信頼されている様子もお伝えした。 ③年末年始の利用の申し込みに行き違いがあり、キャンセルしてるのに担当が連絡を入れてしまい、気分を害され今後担任からの連絡帳への記入は必要無いと言われたが、担任と母親の朝晩の時間が合わなくて話が出来なかったが、父親と会えたので話しをさせて頂いた。						
記念事業部	<p>希望山荘</p> <p>④年金で十分に賄えるはずの入居費の70万の滞納。入居者のキーパーソンが自分の為に使っていたことがわかった。これは、経済的虐待に当たるとして、地域包括支援センターに相談、地域包括支援センターが市の介護保険課に連絡され後見人制度を利用することになる</p> <p>希望楽苑</p> <p>利用者さんが、1職員を毛嫌いし、1職員に対する対応に目に余るものがあった為、その利用者さんにはなるべく嫌っている職員を対応させないようにしている。</p>						
国富事業部	<p>国富ホーム</p> <p>⑤短期記憶障害の80代の女性に奇声や自傷行為が目立ち、家族と相談の上薬調整の為に入院をしたが早期に退院されて症状は改善されてなかった。その入退院で遠方の1人娘さんと行き違いが生じ、当施設が母親のことを拒否して他施設や病院に出したいのではないかと厳しく指摘された。しかし母親の深夜の現状をきちんとご説明したところ、これからはすべてあなたに聞きますと言われて落ち着かれました。</p> <p>国富ケアプラン</p> <p>⑥引継ぎの要支援の方が入院され、その入院費が高額療養の対象になぜならないかと、家族から問い合わせがあった。入院中の経費のことであり、ケアマネの立場では知り得ないことであることをご理解頂きました。</p>						
春生事業部	<p>春生倶楽部</p> <p>特にありません。</p> <p>配食サービス</p> <p>⑦お弁当箱に高温乾燥時に黒いこげのようなものが付いていた。電話対応の際も弁当箱回収の際も謝罪の仕方に問題があるとのことで、お宅に栄養士と配食担当副主任が伺い、お詫びとこげの出来た状況をお話しご理解頂き、引き続きのご利用に至っている。</p> <p>ホームヘルプ</p> <p>特にありません。</p>						
協議内容							
<p>①子機による誤作動を防ぐため、外線可能な子機は、キーロックの状態所持することにした。</p> <p>②担任と保護者が話し合い、お互いの誤解も解けて歩み寄れました。</p> <p>③先生方の連絡を密に取り、お互いに助け合って1人で悩まずに相談していく。</p> <p>④本郷包括支援センターに相談をして、宮崎市の介護保険課と対処して後見人をつけることになりました。</p> <p>⑤その後入院され薬調整治療中です。</p> <p>⑥介護保険におけるケアマネの役割などを説明しました。</p> <p>⑦問題が生じた時はすぐに丁寧に対応する。</p>							