第三者委員会・運営懇談会議記録簿	平成30年度上半期			社会福祉法人・春生会	
出席者					
施設長	兒玉　邦彦	保育事業部主任	加藤　章子	司会者	兒玉　邦彦
副園長	兒玉　恭子	保育事業部主任	愛甲　恵美	記録者	兒玉　恭子
第三者委員	木島　良子	記念事業部主任	川越　裕子		
第三者委員	稲用　敦子	国富事業部主任	中萬　裕美		
第三者委員	河野　宏子	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　8月　6日（月）			13　時 30 分　～　14　時　30　分	

議題

1. 各部門より（H30.2.5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遊具の取り合いで噛みつかれてしまった。 2度目ということもあり、お母さまの方から「噛むのはしょうがないが、担任がちゃんと見ていないのでは」との指摘があった。状況を説明、謝罪した。
幼児教育部	②補助金申請の件で、保護者の同意書が必要な方がいたが、こちらの意図と保護者の受け取り方のちがいで、同意書がいただけなかった。
記念事業部	希望山荘 特記事項なし 希望楽苑 ③近隣住民より団地内での車の往来時がスピードを出し過ぎと、民生委員さんを通して苦情がありました。 ④利用者様宅訪問の際、愛想が無く、顔も見ずにメモするばかりで、コミュニケーションを取れてないとの指摘が利用者様の知人よりありました。 ⑤利用者様宅訪問時に駐車していた駐車場の持ち主様より、その場所は他者と契約してる為、駐車しては困ると言われた。
国富事業部	国富ホーム ⑥視力が弱い入居者様、お食事は自分のお部屋で召し上がっている。当日の昼食の献立は肉味噌焼きうどん・・おうどんですよーと昼食を運んだ。食器を下げに訪室したところ、汁がなかったと立腹されていた。そもそも焼うどんを知らなくて納得されませんでした。 ⑦マイナス思考の強い入居者様がご家族に「職員のAさんにいじめられている」と訴えました。 国富ケアプラン ⑧介護保険サービス利用の日程調整等の連絡がキーパーソンの娘さんになかなか取れなく困っていた。やっと連絡が取れると、自分の都合で連絡を取りたいので、担当者の連絡先を教えて欲しいとのこと。
春生事業部	春生倶楽部 特記事項なし 配食サービス ⑨利用者様の向かいのお宅から自分の家の敷地内で配食車両がUターンをした、いつも敷地にタイヤが入っていて、今までの通り賃と今日のUターン代を払え、今度入ったら、車を叩くと、謝罪しても何度も興奮して言われた。 ホームヘルプ 特記事項なし

協議内容

①その後、注意して保育をし、しばらくしてようすを伝えたところ、「気にされないで、みんなと同じ様にみてください。との言葉をいただき、その後噛みつかれることなく伸び伸びと園生活を送っています。
②後日、再度お話をさせて頂き、同意書は頂けなかったものの、こちらの意図はご理解いただきました。
③団地内では特にスピードを出さないように全職員に周知し、近隣の方々にも謝罪の言葉を伝えていただきました。
④その場で謝罪し、上司にも報告し、当事者はもとより全職員に訪問時の対応を再確認させました。
⑤その場で謝罪し、駐車場所の確認をし、帰苑後全職員に訪問時の駐車場所を伝えた。
⑥献立を聞き自分でイメージされるため、今後はイメージしやすい説明をするように心がけることも含め、ご家族に説明いたしました。
⑦職員Aに話をきいたところ、自分の声掛けも嫌な印象を与えたかもと反省しましたので、すぐにご本人とご家族様に謝罪しました。ご家族様からは、職員へ労りの言葉を頂戴し、かえって恐縮いたしました。
⑧利用者様がしっかりされているので、連絡先は、しばらくはご本人にして頂くことを提案し、どうしても家族の方に連絡する時のみ、法人の携帯を担当ケアマネが持ち帰ることとしました。
⑨脅しのような内容だった為配食サービス利用者と配達スタッフに危害が及ばないように、担当包括の管理者と宮崎市の配食サービス担当者へ苦情内容を報告し、今後何か起こったときは宮崎市で対応すると返答いただいた。