

# 第三者委員会議記録簿

平成23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	野村 紘子	司会者	児玉 邦彦
			保育事業部主任	小谷 祐子	岩切 理恵	記録者	岩切 加寿子
			記念事業部主任	押川 美保子			
			春生事業部主任	中萬 裕美			
開催場所	保育園3F 会議室						
開催日時	平成 23年 8月 11日 (木)			13 時 30 分 ~ 14 時 55 分			
議題							
1. 各部門より(H23.2.14以降の)苦情についての報告							
2. 報告内容についての協議							
3. その他							
各部門報告内容							
乳児保育部	苦情としてあがったものは特になし。						
	かみつき等が多い。家庭の事情もそれぞれであり保護者と担任との連携が必要である。						
	送迎時に車が混んでいたが、6台分駐車場が追加になり渋滞がだいぶ緩和された。						
幼児教育部	かみつかれた子の保護者より「相手の親は知っているのか」と言われた。その時は担任が休みで代わりの職員が入っていたが、その後担任に報告し、保護者には状況を説明した。						
	土曜日の合同保育中、母親の迎えが来たという小学2年生の兄の言葉を信じ、母親を確認することなく兄弟2人(弟は年中児)を帰してしまった。						
	時々児童クラブを利用している児童が、来る予定の日に来ないので母親へ連絡を取り確認してみると、母親より対応が遅いと言われた。						
	腕を友達に引っ張られ脱臼してしまった時、「保育園の方で病院へ連れて行ってもらえなかった」と言われた。						
記念事業部	(希望山荘)・・・苦情としてあがったものはなし。						
	相談・・・他事業所で「身の回りの事ができなくなったら施設を出て行かないのいけない」と言われたが、本当に出て行かないといけないのか						
	(希望楽苑)・・・朝の迎えを忘れており、利用者さんより電話があって気付いた。						
春生事業部	(ケアプラン)・・・まめにご家族へ連絡(急用でないことも)したらご家族からは「細かな報告はいらない。デイサービスを行っている時間帯に電話があると何かあったのではないかと心配になる。」と言われた。						
	(訪問)・・・訪問時に「先日まであった洋服がなくなっているけど、前回ごみと一緒に捨てたのでは？」と言われ心当たりはないと説明するが、ヘルパーが捨てたような言い方をされた。ご主人に連絡したら「言い出したら聞かないので一度中止してください」と言われた。						
	(春生倶楽部)・・・苦情としてあがったものはなし。						
	(配食サービス)・・・土曜日に集金済みだったが別の職員が月曜日に再度集金しており、事務所からの連絡で二重に集金している事が発覚した。						
	配食利用者のご家族から、「領収書が置かれてなかった」と問い合わせがあった						
協議内容							
園内で起こったトラブルは保育士に責任があるという事を十分に話をした上で、両方の保護者と話をしいき、トラブルを防いでいきたい。							
お迎えの確認を怠った事を謝罪し、今後このような事がないよう全職員で話し合った。							
利用予定の日に来るのが同じクラスの児童と遅れた場合は速やかにまずは学校へ学校を出ているか確認する。							
保護者にも利用予定の日には朝必ず本人に保育園の方へ帰るよう話してもらおう事をお願いした。							
園でけがをした時、まず保護者に連絡し保護者がすぐ行けない時は保育士が連れて行くようにしている。							
「そのような事はない。それをお世話するのが施設である。」と返答した。							
ホワイトボードに記入はしていたがメモの方に記載されていなかった。今後はきちんと二重チェックを行う。							
何とかしてあげたいという気持ちが先行し、ご家族の思いとズレが生じた。今後は、細かな伝達事項は手紙を書いて冷蔵庫に張る。電話は急用以外かけない。連絡する時間を考える。月に1回、まとめて報告する。等、話し合った。							
後日、本人より洋服は車の中にあっただけで、また家政婦に来てもらえないかと言われたが、ご主人との話で家政婦は終了とした。							
本人からは受け取らないようにとのご家族の要望だったので、今後は絶対に受け取らない。集金した分は配達確認簿に必ず記入して一目でわかるようにする。							
暴風雨でお弁当を濡らさないようにする事に気をとられ車から降りる際領収書を忘れてしまった。ご家族より連絡を受けすぐに電話をして翌日、配達時に領収書を渡すことで納得してもらった。							