

# 第三者委員会議記録簿

平成23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	岡 清子	野村 紘子	司会者	兒玉 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 24年 2月 14日 (火)			13 時 30 分 ~ 14 時 50 分			

## 議題

1. 各部門より(H23.8.11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	散歩から帰園して園庭で解散後、園児がブランコに向かって一目散に駆け出し、ブランコの角で左眉の上を切った。 形成外科にて治療し傷は癒えたが、心配した父親に、本園の危機管理についてのあり方を問われた。
幼児教育部	夕方、園児を迎えに来た保護者が、廊下ですれ違った職員に挨拶したところ、無視され嫌な気分になったと 訴えられた。すぐに、嫌な気分にした事に対して謝罪をして、その職員に対し担当の副主任より話をすることを 母親に伝えた。
記念事業部	(希望山荘)・・・苦情としてあがったものはなし。 (希望楽苑)・・・ ストマーを付けている利用者より、「あの職員は人の言葉を聞かず、自分のやり方を通そうとする。 向上心・学ぼうという気がない」と手当の仕方に不満を訴えられた。 ・相談 要支援2から要介護1になったことが納得できない。 人工膀胱になっても小規模の利用は可能か。 介護保険や施設の事がよく分からない。どういう施設を選んだらいいのか教えてほしい。
春生事業部	(ケアプラン)・・・ 男性利用者・・・娘と同居で娘との仲が悪くなり、虐待まではいかないが、本人も認知的なものが娘の 言動に極端に反応するので娘との仲が悪循環。入所希望と在宅希望の繰り返しである。 男性利用者・・・(独居、生活保護)訪問介護が入っていたがトラブルがあり(セクハラ行為、ヘルパーへの執着、介護保険 サービス以外の強要等)自殺未遂、自殺をほのめかず電話等があった。 (訪問)・・・苦情としてあがったものはなし。 (春生倶楽部)・・・ 利用者が椅子を動かしてしまい、他の利用者がいつもある所に椅子があると思い込んで座ろうとして 転倒しそうになった。職員もそばにおり、座り込むような状態であった為、打撲はなかった。 入浴の更衣中、手すりにつかまってもらいながら着衣の介助を行っていて、ズボンの着衣中に膝折れし尻もちをついた。 (配食サービス)・・・苦情としてあがったものはなし。

## 協議内容

本園としても今回の怪我を重く受け止め、危機管理の見直しを検討し、戸外遊びにおいて、各ポイント(危険箇所)に腕章をつけた責任者を設け、責任の所在を明確にし、全職員の意識の向上を図った。

今回クレームを受けた職員は保育士ではなかったが、保護者から見れば担当がどこの職員であれ関係のないことなので、保護者の対応には、全職員丁寧な対応を心掛けていかなければならないと思う。このようなクレームがあった事は、全職員に周知していく。

話を傾聴し、苦痛を与えてしまった事、不愉快な思いをさせた事を謝罪する。全職員統一したケアで、納得していただけるよう対応していく。

認定審査会の説明を行い、不服申し立ての仕組みの説明して納得してもらえた。

利用が可能である。今以上に家族・病院との連携を図っていく必要がある事を伝え、基本、小規模では看取りは行わないが、結果的に看取ったケースがある事を伝えた。

現在、グループホームは順番待ちであること、住宅型有料老人ホーム・小規模多機能型居宅介護施設の説明をして、見学可能である事を伝えた。今後は包括と地域の小規模多機能が一体となって関わっていくこととした。

警察・地域包括と協同し介護保険サービスは断り、見守りを行っている。

職員が側にいたにも関わらず声をかけることをしなかったために起こった事故であったので、声掛けや見守りの徹底をしていく。

注意して介助を行うようにする。