

新任職員研修会

5月23日にけやきの村にて法人内の新任職員12名を対象に新任職員研修会を開催しました。

当法人の理念や職員としての行動規範を始め就業規則、キャリアパスを中心とした人事制度、そして障害福祉サービス、障害者虐待防止について理解を深めて頂きました。



救命講習会

6月17日(水)に飯坂消防署の方をお迎えし、救命講習会が行われました。

講習内容は、人工呼吸や胸骨圧迫の方法を人形を用いて実践したり、AEDの使用方法について学びました。



家族会総会



4月25日(土)家族会総会が開催されました。総会では、平成26年度事業及び収入支出決算の執行状況・平成27年度事業計画及び収入支出予算について、協議されました。

苦情解決委員会

第14回苦情解決委員会の開催

平成27年6月10日、けやきの村集会所において第14回苦情解決委員会が開催されました。協議に先立ち、第三者委員、各施設苦情解決責任者(各施設長)、各苦情受付担当者(事業所9名)に理事長より委嘱状及び辞令書が交付されました。任期は平成27年6月1日～29年5月31日。委員会では平成26年度各事業所の苦情解決事業の実施状況が報告され、その案件について協議されました。

■けやきの村

・苦情内容

①ヘルパー利用家族よりの苦情
ヘルパー利用後、石油ストーブが点いたままであった。事の重大さを十分理解し謝つてもらい。また、ヘルパーは確認することを忘れないうでほしい。

・処理経過

苦情受付担当者が、当日訪問したヘルパーから状況を聞き、ストーブを消し忘れたことを確認。苦情のあった日が土曜日であったため翌々日の月曜日に苦情申出人に対し改めて謝罪の電話を入れた。同日管理者からも謝罪の電話を入れる。

・結果

管理者より謝罪の電話を入れた際、管理者として改めて訪問し謝罪したい旨申し上げたが、申出人より「言いたいことは伝えたいし、直接管理者と話しができたので来なくてもいい」という言葉であったため電話だけの対応とした。

今後は、ヘルパーには確認を怠らないよう注意しチェックリストを活用し再発防止を行っていくこととした。

■静心園

・苦情内容

①入所利用者から〇〇生活支援員に

対しての苦情

朝、挨拶しても挨拶を返してくれない。水分摂取やおやつのに話しをしながら介助してほしい。布団を掛けて欲しいと頼んでも「自分で出来るでしょう」と掛けてくれないので頼んだら掛けてほしいとの訴え。

・処理経過

苦情受付担当者、解決責任者が〇〇支援員より苦情内容について話しを聞く。一方苦情申出人からも詳しく話しを聞く。解決責任者から申出人に対して職員の行動で不快な思いをさせたことについて謝罪がある。

・結果

後日改めて苦情申出人に対して解決責任者より以下二点をお伝えした上で、利用者様に不快な思いをさせてしまったことに対して謝罪し、利用者様の要望に良く耳を傾け理解したうえで対応するように全職員で改善したいことを伝え申出人の了解を得解決に至る。

①挨拶について

は、きちんと挨拶をします。

②お茶の時間に

は、介助するだけではなくお話ししながら、なごやかな雰囲気ですごすことが出来ますよう支援いたします。

第三者委員から

ストーブの消し忘れについては、火事にもなりかねない事例ですので、十分注意して業務にあたっていたと思います。

第三者委員 任期：平成27年6月1日～平成29年5月31日

氏名	住 所	電話番号
半澤 記郎	福島市豊田町 1-14	024-521-0746
鈴木チイ子	福島市飯坂町平野字久根角 41-16	024-542-1734
矢吹友市郎	福島市成川字上谷地 35	024-546-9122

各事業所担当者 任期：平成27年6月1日～平成29年5月31日

施設(事業所)名	苦情受付担当者		苦情解決責任者	
	姓 名	職 名	姓 名	職 名
けやきの村	生活介護事業所	宮川 聡	舟山 信悟	
	就労支援(B型・移行)事業所	景井 正明	舟山 信悟	
	ヘルパーステーション事業所	越川 美幸	舟山 信悟	
	指定特定相談支援事業所	菅野 義則	舟山 信悟	
障害者支援施設青松苑	宮下金一郎	渡辺 実		
障害者支援施設静心園	阿部美佐子	巖石 哲弥		
桃の里	指定通所介護事業所	斎藤千津子	黒津堅一郎	
	福島市飯坂北地域包括支援センター	大山 美紀	黒津堅一郎	
	指定居宅介護支援事業所	鈴木 盛夫	黒津堅一郎	



す。また挨拶の件ですが、職員の方は忙しいとは思いますが、向こうから声をかけられなくても自分の方から挨拶をする姿勢が必要かと思えます。利用者のためのけやきの村ですので、そのようなコミュニケーションは大切かと思えます。