

## 平成 28 年度後期 苦情解決第三者委員会 議事録

日時：平成 28 年 11 月 15 日（火）10：00～11：00

場所：プライエム横尾第 1 別館地下会議室

出席者：長崎女子短期大学教授 長尾久美子様、長崎市横尾地区民生児童委員 川田愛子様、アクア薬局本店管理薬剤師 佐田悦子様、久保副理事長、安永常務理事、浦川室長、播磨室長、村山施設長、本田施設長、佐藤施設長、横尾施設長、前田課長、高比良課長、藤田課長、一番ヶ瀬課長、山本課長、窪田課長、田中課長、金崎

播磨室長（進行）

### 1. 久保副理事長挨拶

今回も委員会開催前にこの会議の参加者と専門職も交えて、事前協議を行い、課題、改善策の検討を行っている。協議の中で質問等あれば、遠慮なくお願いします

### 2. 出席者紹介

#### ・第三者委員挨拶

アクア薬局本店管理薬剤師 佐田悦子様より、第三者委員着任のご挨拶

日見やすらぎ荘、あけぼの荘をはじめ、東長崎地区を中心に日頃関わっている。初めての経験でどのようなことができるかわからないが、力になれるよう頑張っていきたい。

#### ・平成会職員挨拶

### 3. 苦情内容の報告・審議

播磨室長（進行）：28 年度前期の苦情受付総数は 27 件であり、前回の 27 年度後期より増加している。

食事に関する内容が 3 点。

- ・劣化した調理器具を用いたことが要因になった事例について、協議、検討した結果、①全厨房で定例会議の議題に「備品の確認」について盛り込み、次回に改善状況を確認することを共通ルールとする。②調理小物のリストを作成し、リストに基づき定期点検を実施できるようにする。ということを決めた。
- ・配食サービスのお弁当の魚が臭ったという件について、引き続き検討する事項として、①弁当配達時、傷む前に食べていただくための望ましい働きかけ方 ②弁当の再配達が可能時間を過ぎて「食べられない」と訴えがあった場合の対処をどうするか が挙がり、各事業所及び栄養調理部門で検討することとした。
- ・異物混入に関して、カット野菜の卸業者へ異物混入防止策の徹底を依頼している。また、調理員の制服が、今までポロシャツだったが、髪の毛が引っ掛かりにくい素材に変更した。帽子も髪の毛が全て隠れるものにした。その後、髪の毛の混入は発生していない。栄養調理部門では「制服を変更した効果が表れているのではないかと評価している。

第三者委員の皆様よりご意見等ないか。

川田委員：カット野菜はバットなどの容器に出して使用しているか。

前田課長：詳しくは状況がわからない。

川田委員：バットなどに広げたら、異物がわかりやすいと思う。

播磨室長：使用する前に容器などに移して使用していると思うが、再度確認し、そのようにするよう

したい。その他の事前協議の内容について。

13 ページの、訪問介護事業所での新規利用者への対応について。登録ヘルパーが外で利用者への連絡をする場合、公衆電話の設置数も減っており、個人の携帯を使用せざるを得ないような状態になっている。何か改善策を講じなければならない、という意見が挙がり、登録ヘルパーが外部から連絡をとる必要がある場合の現状・課題の確認と、有効な改善策の検討を行うこととした。

16 ページの、個人情報保護に関する苦情については、契約書、個人情報使用同意書への文言追記を行うこととなった。

17 ページの、短期入所療養介護の忘れ物の件。退所準備をする職員と送迎を行う職員が互いに声を掛け合うようにする、マニュアルへの記載の必要ということが意見に挙がった。

18 ページの、郵便物の苦情の件。郵便物を預かる事業所は、取り扱いの責任を生活相談員などの事業担当が持つこととして再確認した。

19 ページの配食サービスの配食配達員の態度が悪かったとの苦情は、人員不足であせりの気持ちが生じたことも影響しているのではないか、という意見が挙がり、本人への指導ももちろんであるが、配達数の見直しを行い、配達がスムーズにいくよう環境を整備することも対応策として挙がった。

24 ページ、誤薬の件について。口頭での申し送りだけでなく、書面で行うことが改善策として挙がった。

31 ページ、空調の件について。節電行動計画に基づいて対応しているが、個々人の状況を判断し、臨機応変に対応していくこととした。

佐田委員：24 ページの苦情について。なぜ、家族はラキソベロンの投薬数がわかったのか。

一番ヶ瀬課長：頓用として処方されていた。退所時の連絡メモにて伝達していた。

佐田委員：身体状況が改善されていれば、15 滴服用でも問題ないのではないか。

一番ヶ瀬課長：事前にご家族より 5 滴から初めてほしいと要望があっていた。

播磨室長：他の事業所で、薬の服用に関して同様の苦情や改善した事例などないか。

高比良課長：ユアライフでは特にそのような事例はない。

前田課長：プライエムでは特にそのような事例はない。

播磨室長：服薬ミスについてはここに挙がってきていないものもあり、件数も多く各事業所に共通した課題である。マニュアルはあってもその通りに行えていなかったり、あせってできなかつたりなどである。

佐田委員：誤薬した時の問い合わせ先はどこになるか。

藤田課長：主治医に伝えている。ナーシングの場合は老人保健施設なので、非常勤で医師がいる。短期入所の場合だと、各々の主治医などである。

長尾委員：今回は、改善の取り組みがより具体的になっている。入浴後のヘアブラシの件などのようにマニュアルに反映するなど具体的に行っているところがよい。一つの事例を元に全体につなげる改善となってきたと感じる。

16 ページの面会者の対応について。いつも同じ受付の職員が対応しているわけではないと思うので、難しいと思う。契約書、個人情報使用同意書への文言追記を行ったのは良いが、具体的な行動に繋がることになればと思う。

藤田課長：キーパーソン以外の面会者については、ナーシングではなく、プライエムや、ケアハウスの面会者であったとしても、問い合わせ行うなど対応していたが、親切で行っていたことが苦情につながりこともあり、受付の対応が難しい。家族間の状況はわからないが、本人は喜んでいる場合もある。

佐田委員：施設だけが対応するのではなく、家族に関わってもらえるようなしくみを作ってはいかがか。

播磨室長：ご意見参考にしていきたい。

長尾委員：13 ページについて。サービス提供責任者と登録ヘルパーとの会議などは行っているか。

前田課長：行っている。この件はサービス提供責任者の情報収集の漏れが原因であった。

川田委員：9 ページのたくあんの切り方についてお尋ねしたい。

一番ヶ瀬課長：千切りである。

川田委員：千切りだと箸にかかりやすく食べやすいと思う。ふんわりと盛れ、見た目もよい。

播磨室長：26 ページの苦情のように、どれもが、一つの事例を元に全体につなげる改善となってきたてはない。全職員が改めて認識できるようにしていきたい。

具体的なお意見は全職員に発信し、改善策に結びつけていき、次回の会議で報告できるようにしたい。

次回の第三者委員会は来年 5 月頃の予定。