

平成 28 年度後期 苦情解決第三者委員会 議事録

日時：平成 29 年 6 月 12 日（月）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、久保次長、村山施設長、本田施設長、佐藤施設長、横尾施設長、末永課長、前田課長、高比良課長、藤田課長、窪田課長、田中課長、一番ヶ瀬課長、播磨

1. 久保副理事長挨拶
2. 出席者紹介
3. 苦情内容の報告・審議

播磨（進行）：平成 28 年度後期の苦情受付総数は 22 件。P25 に、参考資料として職員食への異物混入報告をあげている。P26 から 3 例、「ヒヤリハット受付・処理簿」をつけている。これまで、食事への異物混入については厨房から搬出後に発見したものはすべて苦情としていたが、食事提供前に目視確認によって異物を発見し、取り除くことができたものについては好事例として捉えることとし、今年 1 月から P28 の様式を新しく設け、苦情とヒヤリハットを区分することとした。12 月以前に発生した同様の事例には苦情報告書を用いているが、分類の基準を揃えるためヒヤリハットとして分類している。

5 月 15 日に行った事前協議での主な協議内容を報告し、ご意見をいただきたい。

食事に関する苦情について。受付数は 12 件、数は増加している。事前協議では、焦げていたり辛かったりするものをそのまま提供した事例について、検食の時間厳守ができなかったこと、調理員による味見の徹底ができていなかったことが課題としてあがった。味見については、調理員の職歴等により人によって味見をする、しないのばらつきが発生している状況であり、ルールを決めて徹底することとした。厨房のある事業所から、現在の改善状況について報告をお願いします。

前田課長：プライエム、ナーシング、ケアハウス厨房では厨房会議で話し合い、朝は調理員どうして味見、昼、夕は 10 時、15 時に調理員と栄養士で味見を行うこととした。法人全体での協議は行えていないため、職種別部門会に案として挙げる予定。

高比良課長：ユアライフ滑石では、その時に手を止められないものを除いて調理員全員で味見をすることとした。

一番ヶ瀬課長：日見では複数人での味見をすることとし、昼と夕は栄養士も味見をしている。

播磨：今は厨房ごとに取り決めを行っているが、ルールを統一するかどうかは、部門会にて協議されることになる。また、検食については、30 分前に行って、メインのおかず全体が「辛い」「焦げてしまった」ということが起きてしまった場合、修正できる場合と修正が難しい場合がある、という課題も残っている。

川田委員：メインのおかず全てが出せない状態になった場合の対応策は、まだないか。

各事業所：まだ対応策は立てられていない。

播磨：法人外の情報も得るようにし、対策をとれるように整えたい。

長尾委員：焦げていても、意識しないと気づかないものだと感じた。職員も忙しいであろうが、途中の修正がきくような段階で気づけるように、と思う。

播磨：気づけないような状態まで職員が追い込まれていないかどうかという視点でも確認していきたい。

播磨：前期には、劣化した調理小物の破片の混入事例が複数発生した。前回の会議で報告した「調理小物をリストアップして定期点検を行い、点検結果は会議等で報告する」改善策は継続し、同じ視点で確認することができるようになってきている。また、継続して発生、報告してきた髪の毛の混入について、利用者の髪の毛の可能性のある事例も含め2件報告しているが、ここ3年間、それ以前より半減し継続できている。対策がおろそかにならないよう取組を継続する。

続いて、事業所・職員の対応による苦情、サービスの内容や質から発生する苦情について。

P14、夜勤職員から「この部屋は臭い」と怒られたとの本人の訴えより、ご家族から言葉による虐待とも捉えられかねないのご指摘をいただいた件について。プライエム横尾から経過説明をお願いします。

前田課長：相談員が、なぜイライラに至ったか職員の話をよく聴き、状態の確認を行っている。排便コントロールについては、特養では夜間看護師不在であるため介護職員が対応することとなる。この方は下剤使用されていたが、下剤を外すことができるようなケアを行うようにした。

佐田委員：排便コントロールは難しいが、不快感から不潔行為につながる。原因を追求し、その改善を先に行うとよい。臭いについても、加齢臭や薬を服用していることから発生する臭いなど様々にあるが、例えば竹炭を置く、消臭スプレーを使用するなど、実施可能な、本人の負担にならない範囲で環境を変えることも効果的ではないか。職員への対応ではなく利用者個々に合った対応を行うことで改善できることもある。

長尾委員：この職員のモチベーションはその後上がったか。

前田課長：話を聴くことで、すっきりしたという声が聞かれている。

播磨：P16、日見あけぼの荘のショートステイ利用者のご家族より、ショート利用するためご家族が送って来られたが、事務所は留守で、玄関前に職員がいたものの声をかけてもらえなかったという事例。日見あけぼの荘は施設の構造上1階フロアに職員が少なく、事務員が手前に座るように改善策をとったが、席を外さなくてはならない場合も出てくるので、事務所不在時に来所を知らせられるブザーの設置などできないかという意見が挙がった。日見あけぼの荘から補足説明をお願いします。

一番ヶ瀬課長：いまは、職員不在時には「外線をかけてください」と案内を出している。ブザーの設置はまだできていない。

長尾委員：ブザーの設置は難しいか。

横尾施設長：工事、費用を要し、すぐには取り掛かれていない。できる限り職員不在にならないよう、やすらぎ荘事務員や居宅ケアマネジャーがあけぼの荘の事務所へ出向くことも検討している。

長尾委員：お迎えする雰囲気づくり、配慮ができるよう検討ください。

川田委員：前回の委員会で人員不足との報告が挙がっていたが、その後どうか。

横尾施設長：まだ改善できていない。

播磨：P23、プライエム横尾ショートステイで、衣服の選び方がおかしかった、記録に誤りがあった等でサービスに不信感を抱かれてしまった件。特に肌着2枚にオーバーをはおって帰らせてしまった件については、苦情申立者は非常に協力的な方で、職員が忙しいことも、間違える可能性があることも理解し、組み合わせを整えメモも添えてくださっていたのにも関わらず、同じミスを繰り返してしまった。事前協議では、今は肌着と上から着る服の判別がつきにくいものもあるということ、この位言わなくてもわかるだろう、と思っても、人によって、そうではない場合もあることなども話し合った。

佐田委員：事実関係がどうだったかの検証は行ったのか。肌着を2枚着せるということが実際に起こったのか。

前田課長：個人で判断をすることで間違えてしまったため、タブレットで写真をとり、共有することと

した。

長尾委員：この方以外に、苦情には挙がらなくても「あら」というようなことは起きていないか。

前田課長：この方以外には起きていない。

播磨：この件は上着か肌着かご家族しか判別が難しかったとしても、職員がわかるようにひと手間かけてくださったことを活かせなかった事例だった。他の方にも同様のことが起きていないかという点も確認できるようにしていきたい。

その他第三者委員の皆様から確認などないでしょうか。

川田委員：P22 の件。身体を触られるような場合、特にトイレなど狭い場所では複数での対応も難しいと思うが、職員の保護はなされているか。

前田課長：この方の場合、男性が対応するようにしている。

長尾委員：入所者から暴力を受けた経験のある職員が 20%という報道もあった。個別支援計画に基づいて対応されることと思うが、職員のモチベーションにも関わることであり、組織として対応できるよう課題共有し、取り組んでいっていただきたい。

播磨：現在事業所で対応が困難な場合は、エリアごとの管轄単位で課題共有するような体制になっているが、法人全体での課題共有、改善策を講じる体制は充分ではなく、整えていきたい。

安永理事：職員への調査を行うこともよいかもしれない。法人として取り組んでいきたい。

臭いの件について、臭いセンサーのようなものがあれば測定し、対応できるのではないか。

佐田委員：呼気は測定器があるが、臭いセンサーはないのではないか。嗅覚は個人差があり、その場にいたら馴れてわからなくなってしまう。消臭器の設置、といったことになると大変なので、換気をするなど対応できる範囲で取り組むとよいのではないか。職種別部門会があるのであれば、共通で対策を考えてはどうか。先ほどの話にもあるようにモチベーションが下がって職員がいなくなってしまうので、メンタル面にも配慮しつつ対応していっていただきたい。

播磨：部門会も活用していきたい。その他ご意見ないでしょうか。

出席者：特になし。

播磨：前回の委員会開催時に、ひとつの苦情から法人全体で改善の取り組みを行えた事例を報告し、取り組みが具体的になってきているとご意見をいただいたが、依然としていち事業所で、苦情を申し立てた方に対する対応に留まっていたり、苦情発生後の経過確認、検証が不十分であったりするという課題を抱えている。事業所単位での検証に留まらず、広く苦情事例から気づきや学びを得て、対応する力を高めていくことができるように、1 点目に職種別部門会で、苦情事例の中から検討する機会を設けることとしている。2 点目に、確実に苦情発生から一定期間後に振り返りを行えるよう、法人内でのルールや様式を一部見直し、体制を強化するようにしている。次の機会に、経過の報告を行いたい。

協議した内容については、全職員へ伝達し、再発防止、質の向上に活かしていきたい。次回は、11 月ごろを予定。

☆長尾委員からの退任挨拶、花束贈呈