

平成 29 年度前期 苦情解決第三者委員会 議事録

日時：平成 29 年 11 月 8 日（水）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、久保次長、本田施設長、佐藤、前田施設長
横尾施設長、立石課長、末永課長、高本、高比良課長、藤田課長、窪田課長、田中課長、一番ヶ瀬課長
金崎

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

播磨室長（進行）：資料配布後に苦情の漏れ、追加報告があり、差替え資料を配布している。「苦情受付状況」に、追加の苦情報告が 2 件。

今回報告事項審議の前に、6 月の委員会で審議した件の改善報告をする。

日見あけぼの荘で、事務所に職員が不在になり、お客様にご迷惑をおかけすることがあるとの報告を行っていた件について、日見より改善の報告をお願いしたい。

横尾施設長：事務所所在の人員に変わりはないが、私ができるだけあけぼの荘にいるようにしている。

播磨室長：平成 29 年度前期の苦情受付総数は 19 件。報告書に、参考資料として P28 食事への髪の毛混入のヒヤリハット報告、P29 ご意見箱より、夏祭り当日に悪天候で急遽内容を縮小、変更し、龍踊りを行ったことへのリクエスト、嬉しいご意見をいただいている。

全体的には、受付数は 20 件前後で少なく推移している。28 年度後期には 12 件受け付けた食事に関する苦情が今期 4 件と大きく減った。ヒヤリハット以外には異物混入の報告がなく、異物の混入防止については改善ができています。公用車の駐車に関する苦情を、半年で 3 件受け付けた。

また、これまで苦情対応しても、その後改善策は実行できているのか、改善策を実行することで本当に改善できているのかの振り返りを行うことが充分できていなかったために、同様の苦情が再発したり、苦情が表面化しないまでも、苦情を活かしてサービスの質を向上することはできない、という状況があり、課題となっていた。6 月より、苦情対応の取り組み状況を確実に確認するために、すべての苦情に対し苦情処理から 2 ヶ月後を基本として経過対応報告書を作成することをルール化した。今回の苦情報告書より、対応から 2 ヶ月経過した事案の苦情対応経過報告書を載せている。

10 月 30 日に、法人内で事前協議を行った。協議した主な内容を報告し、ご意見をいただきたい。

まず、食事に関する苦情、P2 配食センター滑石で受けた「ごはんが固くて食べられない」という苦情について。固く炊きあがる要因となった洗米の流れについて改善し、法人の共通ルールをつくった。事前協議では、「その日のご飯が食べられない」という訴えに対して対応策を検討できていないことについて話し合った。高比良課長より、協議の内容について報告をお願いしたい。

高比良課長：当日の本人の食事をどうしたのかの対応協議がなされていなかった。その後日見事業所とも連携すること、コンビニ弁当などでの対応など、電話対応者の判断に関わらず対応できるようマニュアル化していきたい。

川田委員：コンビニ弁当はよくないのではないか。できるだけ固いご飯にならないよう炊けるよう改善

を。

播磨室長：今後対応策が決定したらお知らせしたい。次に、本日の追加資料の 2 枚目、9 月 16 日に居宅介護支援事業所・プライエム横尾で受けた苦情について、

ケアマネジャーが意向を汲み取れなかったこと、状況の変化を確認できなかったことが苦情の要因であると捉え、対応を行っているが、掃除支援の内容についての要望そのものへの対応はどうであったのか記録からは読み取れず、確認を行うこととなった。プライエム横尾より確認結果の報告をお願いしたい。

高本：時間の件については、制度改正の内容がよく利用者へ伝わっていなかったため、サービス担当者会議で、再度利用者、家族へ説明したところ納得していただけた。浴室掃除については、45 分の訪問時間では拭き上げが間に合わず、娘様に対応することとなった。タオルが絞れていないことについては、ヘルパーに指導行った。また、利用者が独り暮らしでもあり、安否の確認、安全面の配慮から、ヘルパーが娘様の訪問時間以外に訪問することとした。

佐田委員：利用者の方は 92 歳ということだが、自分で掃除するのは転倒など危険ではないか。

高本：掃除はヘルパーが行うようにしている。

播磨室長：次に、元の資料に戻って P22、日見やすらぎ荘で受けた蟬の音がうるさいとの苦情について。申出人の状況について追加の報告があった。日見より簡単に追加説明をお願いしたい。

一番ヶ瀬課長：2 回訴えがあり、蟬の駆除剤を購入し手対応した。その後、申し出はなかった。

播磨室長：申し出者も個人の事情からストレスを抱えており、敏感だったという背景があった。

川田：蟬の件と、夏祭りのマイクの音量の件は苦情とは言い難い。申し出者の寂しさの背景も感じられる。こういった苦情はこれから増えてくるのが予測されるが、地域とのコミュニケーションをよく図ることが求められるのではないか。

横尾施設長：申し出者は近所でも有名な方である。

佐田委員：地域包括支援センターで相談にのってもらえないか。

窪田課長：その地域の包括支援センターに情報を伝え、介入してもらってもいいのではないか。

川田委員：周囲とのコミュニケーションをとりたい人かもしれないので、頻回に声をかけてみてはいかがか。

播磨室長：P24 社会福祉法人の役割、制度といった、大きな内容のことで、強くご意見、苦情を受けるような場合、事務員等では対応が難しいのではないかと、という意見があがった。この件は、相談員、事業の担当者が苦情を受け付けたが、第一受付者で対応が困難な場合には、対応者を交代するよう取り決めておくことが望ましい、ということを話し合った。

川田委員：自分だったら怖くて電話を切ると思う。電話の内容を録音することはよくないか？この件についても苦情とは言い難いと思う。申し出者の方は、社会福祉法人という組織について常に関心がある人で、たまたま平成会と縁があって申し出た、という状況ではないだろうか。

佐田：非通知設定で電話があった場合、録音するとか、改善策を回答するために連絡先を必ず聞くなどの対応マニュアルはあるか。

播磨室長：マニュアルはない。

川田委員：社会福祉法人の立場が難しいのでは。

（日見管轄の電話機はナンバーディスプレイではないことも含め NTT に相談するなどの意見があがる）

佐田委員：平成会だけで検討せずに、公共の機関などに相談してはいかがか。職員の安全を考えて検討してほしい。

久保副理事長：非通知設定や匿名の方であっても貴重な意見の場合もある。拒否はできないことを踏まえた上で、検討策を考えてほしい。

播磨室長：P7の公用車の止め方が非常識であると指摘を受けた件、P20の立ち小便をして苦情を受けるといふモラルが問われるような件、常識、当たり前と思われるようなことの職員教育、指導のあり方について、課題提起があったが、なかなか議論を深めることができなかった。

川田委員：横尾地区は道幅が狭いので、仕方がないところもあると思う。

佐田委員：薬局で薬剤を運ぶ時は、家の近くまでいかなければならないが、予め近隣に申し出て苦情につながらないよう配慮している。

播磨室長：対応する職員に伝えていきたい。そのほかご意見等ないか。

川田委員：ヘルパーの訪問先での出来事は、いつ事業所に報告しているか。

一番ヶ瀬課長：やすらぎ荘では、施設内の訪問が多いので、ヘルパーが事務所に顔を出し、報告することは多く、連絡事項のやり取りはできている。

高本：プライエムでは、ヘルパーは直行直帰で、持ち件数も1件の人もいれば、5～6件と多い人もいる。何かあれば電話連絡するように伝えている。

川田委員：「何かあれば」の度合いは？

高本：ヘルパーの判断となるが、記録ソフトを導入したので、タイムリーに報告できるようになればと今後の課題である。

佐田委員：（立ち小便の件について）衛生面が気になるが、薬局ではトイレを開放している。コンビニなど立ち寄ることはできなかったか。

高比良課長：運転手と配達員の2人で対応しているが、その時の該当者は運転手の職員だった。衛生面の対応としてアルコール消毒くらいである。その後、公共の場所でトイレを借りるよう指導している。

久保副理事長：職員の意識の欠如もあったと思われる。

播磨室長：一回あった出来事は教訓にして「わかっていること」も伝えるようにしていく。

第三者委員会で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。次回の第三者委員会は、来年5月ごろの予定。