

日時：平成 30 年 5 月 28 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、播磨、久保、立石、末永、横尾、高本、本田、前田、重村、高比良村山、田中、山本、金崎

1. 久保副理事長挨拶

今年度より法人体制組織が変わり、出席者も変更している。今回も事前に協議行っている。苦情件数は変わっていないが改善策が具体的に立てられていないなど課題が挙がっている。お気づきの点ご指摘お願いしたい。

2. 出席者紹介

3. 苦情内容の報告・審議

播磨：資料の不備の訂正ほか、説明。今期は 12 件と少ない。事前協議行っている。

播磨：食事に関すること。調理のマニュアルが現場に即しているかどうか、消耗品のチェック機能についてなど協議がなされた。本件補足について高本より。

高本：備品チェック月に 1 回行っている、頻度について、2 週間に 1 回なのか備品の種類によって検討が必要である。マニュアルは昨年度見直し行っている。メニューによって作業工程が厨房によって異なっている。本件の場合、スチームコンベクションが望ましいが、フライパンで調理していた。スチームコンベクションを使うことが徹底できていなかった。朝のミーティングで作業工程について周知徹底する。

川田委員：金だわしについて。使い方次第で変わるのでそのような備品はその都度チェックしたほうがよいのでは。

佐田委員：スチームコンベクションを使うことがマニュアルに書いてあったのに使っていなかったのか。

高本：詳しく書いていなかった。ハンバーグはどの調理器具を使うか統一していなかった。

佐田委員：調理する人のやり方もあるので、あまりにもマニュアルでガチガチにするのもいかがか？中心温度計の使用などの必要性は？最近も嘔吐下痢症の発生事例があったが、調理人が感染源である。調理人への教育や、意識の変革が必要であるように思う。

高本：本件は日見やすらぎ荘で発生した事例であり、フライパンで焼くことにより焦げ目が適度につきおいしそうに見えることからそのように対応したことも考えられる。見た目、おいしさも追求しつつ、ご助言のあった中心温度計などの物品も使用しながら、安全に調理していきたい。

安永：料理によっておいしさを半減するようなマニュアルになってはならない。

川田委員：フライパンでも水を入れてふたをして焼くと内部まで火が通るのでは。

播磨：人数の規模などにより調理法を考え、ご助言も参考にしていきたい。そのほか、ユニットケアなど介護職員が食事を提供しているが、衛生状態について管理はなされているか、温度管理が適切でなく、おいしくなかったという苦情も受けたことがあり、この件に関しても事前協議について話し合った。

播磨：車両に関すること。情報の共有を密に行うなどの意見が事前協議では挙がった。本件補足について安全運転向上委員会より。

山本：集合住宅へ駐車の際は配慮が必要であるが、地域の人から苦情があっている。ちょっとの時間だからではなく、駐車場管理者とも相談したほうがよかったのではという意見や、2人体制で対応する、行先表示のカードを置くことの徹底などの提案がなされた。

播磨：駐車場マップ、自動車学校等の講師による安全運転指導、ドライブレコーダーの設置、などの改善策が挙がり、委員会を中心に検討していくこととしている。

佐田委員：利用者は、介助しないと歩けない方や車椅子の方か？そのような状態の方であれば警察で許可証取得するのはいかがか。事前に近隣に挨拶にいき、事情を話しておくことも効果的。

川田委員：ここに停めたらどうなるかある程度想定ができる。気持ちの甘え、手を抜くと苦情につながる。駐車場がなかったり、道がせまいところもあり難しいところもある。

久保：車両に送迎中のカードおくと決めたが浸透していないのでは。ルールを伝えて守っていくことからである。

播磨：委員会を中心に確認、徹底していく。

播磨：認知症の程度は自立しているが、職員の思い込みで対応したために発生した事例(16 ページ)、職員の入居者の自立度が認識できていないこと、介助拒否の原因について掘り下げて検討がなされていないこと(19 ページ)、入浴準備について、衛生面について家族からの申出(17 ページ)などの事業所・職員の対応、サービスの内容・質に関することについて、事前に協議がなされた。16 ページの件について日見あけぼの荘から、17 ページについて、ナーシングから補足点はないか。

横尾：特になし。

本田：入浴準備について、職員人員不足により前日に準備している。苦情を受け、内部で協議した結果、ほこりがかからないようカバーをして対応している。

川田委員：16 ページの件について。利用者に伝えるときには、電話連絡のみか、書面での説明を行っているか？

田中：介護保険料抑止の対策から、サービスを使わない人は更新手続きしないように行政から指導あっている。口頭のみでの説明、確認で書面で行っていない。

川田委員：80 歳代、高齢だから、家族も見てわかるように文書で残してはいかがか。

佐田委員：要支援の利用者については包括が管理すべきことなのか？サービスを利用していない人に関しては、本人や家族に管理を求めるなどあらかじめ説明しておけば苦情につながらなかったのでは？

田中：本件に関して、本人への説明のみで家族への説明が不足していたこと、職員の対応についての苦情だった。

佐田委員：入浴準備について。職員が行うべき部分と、家族に依頼する部分とあると思う。このケースであると、着替えを入れる入れものを持ってきてもらうとか、ここまでは施設がやること、家族にお願いすることがはっきりして、必要なことは家族に協力を求めていくことも必要であると思う。

本田：入浴準備は、施設が行うこと、の認識だった。家族にしてもらうという発想がなかった。協力してもらえることのひとつかもしれない。内部で協議してから対応していきたい。

播磨：そのほか、全体的に改善策が具体的でない、対策が習慣化されるまで実践できるように対策を立てること、受付担当だけが考えるのではなく、解決責任者が責任を持って取り組んでいく姿勢が大事との意見が挙がった。

佐田委員：10ページの件について。処方箋が出ていなかったのか、職員が病院にいかなかったのか。

横尾：処方箋は出ていたが病院に行くのを忘れていた。

佐田委員：処方箋をもらっていたらよかった。緊急時はFAXで受けることも相談によっては可能な場合もある。以前処方を受け、中止になった内服薬を使用することは危険である。何らかの理由により中止となっているのだろうから、重大事故につながりかねない。

川田委員：異物混入が未然に防ぐことができていることはよいこと。

播磨：以前に比べて数が減っており、取り組みの一定の成果といえる。

今回頂いたご意見、協議内容について、職員に伝達し、再発防止、予防に努める。

次回の委員会は11月ごろを予定とする。