

平成 30 年度前期 苦情解決第三者委員会 議事録

日時：平成 30 年 10 月 22 日（月）10:00～11:00

場所：プライエム横尾第一別館地下会議室

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、立石、末永、武田、金崎、横尾、高本、本田、前田、重村、高比良、村山、田中

- ・ 事前協議で挙げた内容について報告

1. 連絡ミス等による苦情、申し送りが上手くいかない点について

①トイレ誘導の介助が情報共有できておらず挙げた苦情について、業務日誌、連絡ノート、ケアカルテと連絡ツールが複数あり、記入漏れ、確認漏れが生じていた。事業日誌に統一し、記入、確認のルールをつくり実行している。送迎に携わる運転手は別の連絡ノートを活用している。→いくつも情報を共有するものがあるのではなく、全員が同じもので情報共有できるように見直し、整理する必要がある、と事前協議でも確認した。

②重要な検査ができなかったことで挙げた苦情について、その後、予約表の写しを持参してもらう、デスクネットに入力するなど改善策を立てた。

佐田委員より：単に忘れました、気をつけますのレベルの内容ではなく、リスク管理の見直しが必要。重要性を理解した職員(医療従事者など)が責任を持って管理するなど体制を見直したほうがよいのでは？対応する職員がその日によってまちまちであれば、誰もが情報をすぐに共有できるよう、ボードに記入するなど見える化を図ってはどうか。

川田委員より：誰でも間違いはあると思うが、しっかり最終確認をして頂くようお願いしたい。→管理が分散し、責任の所在が曖昧なため、整理しリスク管理に努めていく。

③連絡ノートへの記載内容について挙げた苦情について、法人内の短期入所事業の担当で申し送りのポイントについて協議することとなった。

佐田委員より：記載する書類が多くなると業務も煩雑になる。支援計画書にメモ欄を作って記入してはどうか。個別対応にすると大変なので、ある程度記載内容のポイントを絞ってはどうか。

川田委員より：家族にとっては、複雑な書類は目を通しづらい、通したくなくなる。読み手側のことも考えて、字を大きくする、今日は笑ったよとか、家庭で介護する際のアドバイスになるようなことが書いてあると助かる。

→複数サービスを利用している人にとっては、双方の情報共有のため、事業所様式の連絡ツールのほかに連絡張のような個別対応する利用者もいる。できる限りの希望に添えることと、記載内容のポイントは面接時に確認する、読み手側のことも考慮したうえで記載する。

2. 当たり前のことができていない点について

①トイレの確認、オムツの交換で挙げた苦情について、基本のことなのでわざわざマニュアル化していなかったが、職員によっては気づかない、できていない。介護部門会でマニュアルに反映する点について協議することとなった。各事業所でマニュアルを徹底するだけでなく、教育体制もしっかりしていかなければならないという意見も事前協議で挙げた。

→委員からは特に意見なし。

- ・ 事前協議で協議できなかった事項について

3. 料金改訂の説明不足から生じた苦情について

料金改訂の際の利用者、家族への説明について、各事業所の状況について確認する。

→利用者、家族へ文書、家族会を通して説明している(ナーシングは家族会開催していないため、今後要検討。やすらぎ荘は行政より本人へ文書が届く)。今期の改訂は行政からの通達が遅れ、個別に説明をしたケースもあった。

川田委員より:自立した方、そうでない方がいると思うので、考慮した上での説明をお願いしたい。

その他

4. 駐車場に関する苦情について

佐田委員より:訪問入浴車両を知っている人は機材が多いことも理解できるが、一般の人は知らないと思う。訪問前に利用者と相談して、駐車場を確保してはどうか。

→この件については事務関係で近隣の病院に訪問した際の出来事であった。駐車場確保については今のところ相談できており、困難な事例は特にない(地域包括:田中)。