

平成 30 年度後期 苦情解決第三者委員会 議事録

日 時：令和元年 5 月 24 日（金）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、久保、立石、末永、金崎、武田、横尾、高本、本田、
前田、重村、高比良、村山、田中

久保副理事長挨拶

30 年度後期の苦情について、20 日に内部協議行った。専門職部門長からの視点も含め協議行った。ご意見をお願いしたい。

苦情内容の報告・審議

30 年度後期の苦情受付総数は 11 件。30 年度前期の苦情経過についても掲載している。

事前協議では、

- ・情報共有が上手くいかない点
- ・職員の意識づけについて の 2 点が課題に挙がった。

第三者委員よりお気づきのことがあればご意見ください。

- ・情報共有が上手くいかない点

佐田：組織が大きくなると情報共有が難しくなる。情報共有ツールはどうしているか？前回見えるところに掲示をしたらわかりやすいのでは、という意見があったが。

改善した点など

横尾：業務に入る前に申し送り事項はパソコンで確認するようにしている。

高本：情報共有のルール記録ソフト、メール、ノート…たくさんツールがあると逆に煩雑なので、記録ソフトに 1 本化している。

川田：連絡のすれ違いや思い違いの結果、慣れなどで、でミスが重なる。ひとつひとつ確認して行動することが大切。規模が大きいので難しいと思う。

安永：記録の書き方マニュアル、研修など必要では？

播磨：現在記録ソフトを活用することで書き方を統一することは以前より改善できているのでは？

佐田：運転手には情報共有できていなかったという苦情があがっている。この情報は誰に見てほしいということができているか。

川田：利用者を一人にして大丈夫かどうかの判断について、わからないのか、職種上できないのか。

重村：該当の利用者は、その場の受けこたえはできるが、大丈夫と言っても大丈夫ではなかったりする。運転手用の連絡ノートあるが記載していなかった。送迎の注意点など適宜伝えないとけない。

安永：送迎についての注意事項はどこにかいてあるか？

重村：フェースシートにあるが、利用中変化したことについては記載が漏れていた。

安永：必ず見ないと送迎に行ってはならないなどしてはどうか。

佐田：送迎カードに注意事項をかき、カードと人が一緒に動くようにしてはどうか。顔写真を入れると利用者を知らなくても対応できる。

重村：軽度の認知症利用者は職員一人で行くことが多い。情報整理しておきたい。

高本：プライエムデイは一人で行くことはなく、介護職員が同乗する。ショートは1人対応することがあるため、ノートや口頭での周知行っている。利用する側から考えてみたら事業所同士が情報共有すべきと思う。

久保副理事長：ケアカルテでは一人の情報をどの事業所でも確認できるか？→できない

重村：現在、事業担当同士で詳細まで情報共有できていない。

播磨：カードの活用はよいアイデア。しかし、慣れがあるとミスが生じるため、運用のルール化が必要。

高比良：どこまでの情報を入れるかが課題。介護職員はわかっている情報でも運転手はわからないこともあるので、そこまで入れることが必要。

久保：今後システムで検討していきたい。

前田：ケアハウスは記録ソフトがないのでエクセルシートを活用するなど工夫している。

佐田：パソコン苦手な人の対策は？

前田：調理員は連絡ノートで共有している。

田中：ヘルパーはサ責が管理し、メールでのやりとり、電話、口頭で伝える。

佐田：ヘルパーは利用者とは一番近くにいる存在なので情報共有したいが、ヘルパー側からハードルが高いといわれる。

田中：ケアマネを介して情報共有してもらえたらより良い連携が図れると思う。

・ 職員の意識づけについて

「髪を切りたいタイミングで切れたらいいのに」や、訪問理美容の活用の検討もなど、個別の対応の視点からの意見があがった。

利用者への関わり、職員のケアについて気づきの点あればご意見ください。

川田：P5 について、家族から言われる前に連絡したほうがよかったのでは？

佐田：事前に聞いておいたら苦情につながらなかったかも。

施設でできることも限界があると思う。気づいたことはこちらからも提案してみてもいいか。

川田：気持ちと仕事の忙しさは違う。気持ちに余裕をもってできれば。

播磨：すべての希望要望に応えたいが、大丈夫となんでも請け負いリスクが発生することのないよう、職員の対応を統一しなければならない。

・ その他

佐田：P22 眠前薬について気になった。早い時間に投薬したら、夜間に覚醒しているのでは？

本田：詳細の状況は把握できていないが、利用者目線のサービス提供ができてないことが反省点。

佐田：夜中に起きれば転倒リスクが大きくなる。また抗不安薬と服薬の間隔が狭い場合、成分が重複する恐れがある。

播磨：服薬の指示はどのようにでているか、そのとおりに行い、専門職と連携を図ることが大切。目先の大変さにとらわれずに改善していく。

川田：P27について。一般の人の声をどこまで受け入れるべきか。

浦川：通る権利はあるので、理不尽な意見と思う。

重村：通るなの一点張りで、そういわざるを言えなかった。

久保：理不尽と思われる訴えに対してどのように対応していくか法人としての方針を明確にすべき。

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。