

平成 27 年度第三者委員会 議事録

日 時 : 平成 27 年 6 月 3 日 (水) 14:00~16:15

場 所 : 神港園しあわせの家 2階 研修室

参加者 : 10 名

【第三者委員】

堀江利典委員、市位福枝委員

【法人本部】

高谷雅子理事長

【施設】

明田施設長、船江副施設長、水間副施設長、樋口施設長、

高谷施設長・村上副施設長、中谷施設長

【議長】

水間副施設長 (法人第三者委員会担当者)

議題

1. 苦情及び要望への対応について

①説明

改善・要望を主とするものについては、「要望」として受付対応を行なうことに改め、「苦情」受付対応と分けて行なう。これに関する規程及び書式や対応手順を改め「苦情解決規程」として定めたことについて説明報告を行なう (説明: 水間副施設長)

②意見・確認

- ・了承: 苦情及び要望受付・対応の変更について了承。
- ・確認: 事業ごとに苦情解決責任者を置くこととその兼務について (堀江委員)

2. ①苦情 ②事故(神戸市報告分) ③虐待防止の取り組みについての報告 (資料別添)

- 養護老人ホーム神港園 明田施設長
- 神港園シルビアホーム 船江副施設長
- 神港園しあわせの家 水間副施設長
- 神港園サニーライフ白川 樋口施設長
- さん舞子神港園 高谷施設長・村上副施設長
- さん舞子神港園いこいの家 中谷施設長

3. 委員からの助言・意見

堀江委員

- ・ 病院でのカンファレンスに施設側も参加し、退院後の生活に向けてリハビリの進め方等を連携して取り組んでいることは重要な取り組みである。
- ・ 重いリスクを伴う事故報告もあったが、第三者委員として申し立て人と話し合う場合、事故等が起きた状況を把握する上で、記録に負うところが大きい。記録は重要なので、正確に書くようにしてほしい。

市位委員

- ・ 仕事でのミスや連絡忘れをなくす意味でも、出勤時に自分の担当業務の内容を確認し、責任を持って業務に取り組むようにしていくことが大切。
どういふことに注意しないといけないのか自己確認が出来ていないのではないか。
- ・ 服薬確認で薬・名前・本人を確認する際は、職員が名前を呼び確認する方法もあれば、利用者自身に名前を言ってもらい確認する方法もある。対応する際は意識統一して取り組むことが必要。

4. その他

堀江委員

- ・ 事業報告書の数値が一致していない。例えば診療所報告と行政報告での骨折等の記載数が異なる。いろいろな数値報告が上がっているが、報告する上で意味のあるものなのかを確認してもらいたい。

以上