2014年（平成26年）
4月16日
Elderly Press Newspaper
エルダリープレス ニュースペーパー
（毎週水曜日発行）
第299号

週刊 高齢者住宅新聞

（株）高齢者住宅新聞社　〒104-0061 東京都中央区銀座8-12-15　TEL.03-3543-6852（編集部）
http://koureisha-jutaku.com　発行人　西岡一紀　年間購読料 21,600円（送料込・税込）

株式会社 大塚商会
IT基盤構築
医療・介護・福祉業界の
ITインフラ整備を広範囲にサポート
お問い合わせ
TEL.03-3514-7565 http://www.otsuka-shokai.co.jp/

利用者とのトラブル回避

医療・介護トレンド

ミドルマン（東京都港区）は4月から福祉事業者と利用者の間に立った苦情処理サービスを開始した。弁護士や司法書士などで構成される第三者委員を福祉事業者に派遣。利用者の苦情などに対応する。半年ほど前から2カ所の福祉事業者と提携し試験的にサービスを提供してきた結果を踏まえ、本格的なサービス開始にこぎつけた。

第三者委員が仲介

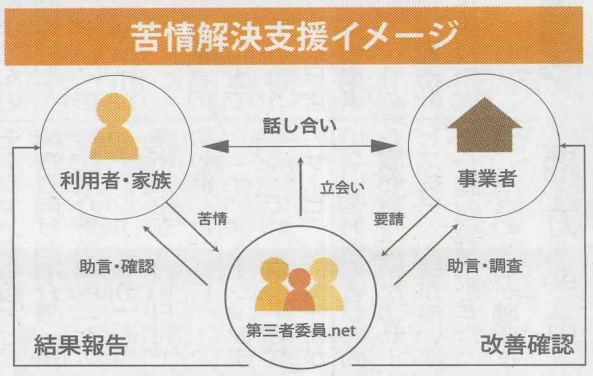
サービス名称は「第三者委員.net」。法的義務を果たすための組織的整備、顧客満足度向上、リスクマネジメントの推進、人権尊重・権利擁護を掲げる。ミドルマンの三澤社長が神奈川県川崎市の公的な第三者委員会にて活動した実績を活かし、サービスを構築した。

法的責任に対応するための組織作りを福祉事業者に提案。安全・安心なサービス基盤を整備するとともに、スタッフの意識改革・付加価値による差別化で顧客満足度の向上を図る。自浄作用を発揮することで、監査や裁判、風評被害、行政への通報などを回避する。

社会福祉法第82条では第三者委員を「社会福祉事業の経営者は、常にその提供する福祉サービスについて利用者からの苦情に努めなければならない」と定義。厚生労働省ガイドラインでも「各事業所に苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を置き対応すること」とされている。しかし福祉事業者の第三者委員設置状況は全国で50件前後に留まっている（2007年調査）。同サービスでは、第三者委員が利用者や家族からの苦情・問い合わせに対応。第三者委員は苦情の実態を対象の福祉事業者で調査。その結果を利用者・家族に報告する。

「苦情の初期段階で第三者として介入する。第三者による適切な対処で双方の納得感を高めることができる」（三澤透社長）。

第三者委員は弁護士、司法書士、行政書士、社会福祉士など現在5名で構成。今後も医師、大学教授、ケアマネジャーなど専門家のネットワークを拡大させていく計画。



▲公正中立な立場から解決を支援

キャンペーンも

基本料金は年会費として1事業所あたり2万円。利用者数に応じて施設系で一人あたり700円、在宅系で同200円の費用がかかる。同社の試算によれば、有料老人ホーム4事業所で年間100名の利用（苦情受付）があった場合、年間のコストは15万円。1事業所あたり毎月3125円の負担。またデイサービス10事業所で年間500名の利用があった場合、年30万円。1事業所あたりのコストは毎月2500円。

現在、100事業所限定で6か月間の利用料が一切無料となるトライアルキャンペーンを実施中（9月末まで）。今後は3年以内に会員制の福祉ADR（裁判外紛争解決）機関を設立。苦情から紛争までの解決をワンストップで支援する体制を整える。

「すべての苦情を友好的に解決したい」（三澤社長）。

三澤氏は大手介護事業者でコンプライアンス、リスクマネジメントなどの業務を歴任。川崎市障害福祉施設第三者委員会に所属している。

薬局数・薬剤師数網羅

「Ver.6」「都道府県版」も

高橋泰教授

医療情報サービスのウェルネス（東京都文京区）と国際医療福祉大学大学院の高橋泰教授は4月8日、「2次医療圏データベースシステム」の薬局版と、「Ver.6」および「都道府県版」をリリースした。ウェルネス社のサイトから無償でダウンロード可能。高橋泰氏による記念講演会を4月3日に開催した。

「2次医療圏データベースシステム・薬局版」は、薬局（保険薬局）数、薬剤師数など薬局独自の統計値を収録。薬剤師の各機関の従事者数、薬局の株式会社・有限会社などの開設区分の他、診療報酬関連記載項目として、基準調剤加算、在宅患者訪問薬剤管理指導料、無菌製剤処理加算、後発医薬品調剤体制加算などの届け出件数を網羅。同データベースシステムの特色である2次医療圏ごとに日本地図の色分けで、統計を読み取ることができる。

▲「薬局版」の画面イメージ

2次医療圏DB「薬局版」発表

「薬局版」の開発を担当した国際医療福祉大大学院の長谷川フジ子氏によれば、人口当たりの薬局に勤務する薬剤師について、「首都圏近郊、京阪神圏などで多く、北海道、東北の医療圏で極めて少ない」ことや、人口10万人あたりの保険薬局数につが、届出がゼロの医療圏が全医療圏の半数近いことを示した。

ダウンロード無償

「Ver.6」では、全国の病院、診療所に関する統計値を全面的に更新。以前から要望の多かった「都道府県版」もリリースした。

「2次医療圏データベース」は、2次医療圏の病院名、人口、面積、医師数、DPC対象病院などの統計情報。平成23年1月に公開後、高齢化・介護版、小児・周産期版、精神科版などを発表。昨年6月には新しい人口統計データを反映したVer.5をリリースするなど進化を遂げてきた。

無償ダウンロードサービスの利用は、役所や都道府県、大学、シンクタンクなど関係機関で拡大。利用件数は先月で5万2000件を超えた。

「日本の医療の将来を計画するキーパーソンたちが、手軽に2次医療圏の人口推移や医療提供状況を把握し、より良い将来プランの作成に役立てて欲しい」（高橋泰教授）。

高橋泰教授は記念講演会で「これからの医療福祉提供体制のあるべき姿を考える」を発表。2010年から2040年にかけて、0～64歳人口が約3000万人減少するのに対し、75歳以上は約800万人増加することを指摘。2030年ころまで人口減少のペースは比較的緩やかだが「30年以降、人口は急減。2050年には人口は1億を下回る」という。

特に東京周辺では75歳以上人口が激増。統計から「東京・横浜などの都市部は医師が多いが、その周辺は医師が少ない」ことを課題にあげた。逆に「東京23区は介護施設の不足が顕著なのに対し、周辺は介護施設が多い」など、同じ東京でも医療と介護の事情が異なることを示した。

DUSKIN 喜びのタネをまこう
第20回 高齢者・障がい者の快適な生活を提案する総合福祉展
バリアフリー2014に出展いたします！
2014年4月17日(木)～19日(土) 10:00～17:00
インテックス大阪　小間番号 3-103　入場無料
こんな経験ありませんか？
ご利用者さまの退院が急に決まり、ベッドや車いすがいますぐ必要になった！
そんな時こそ、ダスキンヘルスレントです。
0120-100100
福祉用具レンタルのお問い合せは、24時間対応のダスキンコールセンター
急なご依頼にも即日対応！
福祉用具専門相談員が丁寧なアセスメントを行ったあと、幅広く取り揃えた介護用品や福祉用具のなかから、状況に応じた最適な商品をピックアップし、素早くお届けいたします。
また定期的にモニタリングを実施し、常に最適な状態でご利用いただきます。
ご利用者さま、そして介護される方のすこやかな日々を全力でサポートします。
ダスキンヘルスレントは介護用品・福祉用具のレンタルと販売でしあわせ介護のお手伝い！
春のおでかけサポートいたします。
自社内で厳しいチェックをした安全・安心の豊富な介護用品・福祉用具をご利用者さまにご提案します。
歩行車 KW-41
ダスキングループでは、家事代行や外出の付き添いなどと言った高齢者生活支援サービスまでトータルにサポートしております。
本部／株式会社 ダスキン　レントオール事業部　ヘルスレント運営室
〒564-0051 大阪府吹田市豊津町1-33　ホームページ http://healthrent.duskin.jp
Health Rent ヘルスレント