

介護事業者の事故対応

給食事業者の異物混入事故・配食ミスへの対応

—外注業者は人材派遣会社ではない—

■ある給食事業者の驚くべき実態

M特別養護老人ホームでは、利用者への食事提供業務を給食業者に外部委託しています。以前は大きなトラブルもなく食事提供が行われていましたが、昨年、給食事業者が交代してから異物混入や配食ミスといったトラブルが頻繁に起こるようになりました。異物混入では髪の毛、虫、ゴミ、爪楊枝、ラップなど様々な異物が食事に混入されていました。また、配食ミスでは、「味噌汁のトロミを忘れる」「禁食の卵が入っている」「えん下食を普通食で出してしまう」などの誤えんにつながるミスが発生しています。

当初は施設の管理栄養士が厨房の責任者に直接注意をしていましたが、改善の兆しが見えないので仕方なく給食事業者本部に連絡して改善対応を求めました。すると担当するスーパーバイザーがやってきて、改善を約束し、しばらくはトラブルも減るのですが、時間が経過するとまた再発をします。その後も事故が起こる都度スーパーバイザーに連絡をいれ続けましたが、そのうちに「管理栄養士さんから直接厨房責任者にきつく言って下さい」などと言い始める始末であるため、管理栄養士も連絡をする事が面倒になり直接厨房に注意するようになりました。

また、スーパーバイザーに事故報告書の提出を求めた際には「被害が発生していないので事故ではない」と言われてしまうこともありました。外部委託をしているものの、厨房は施設内にあることもあり、最終的には施設側で介入してしまう事もあります。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

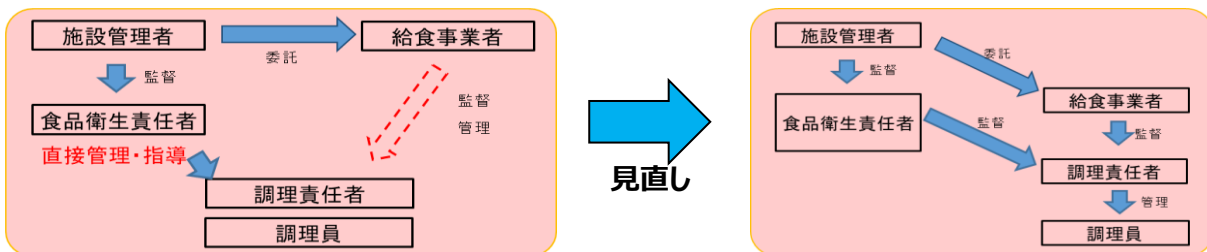
“食品衛生法の改正”により厳しい衛生管理が求められます

[事例から学ぶ対応のポイント]

■施設は給食事業者への対応を見直すべきでは？

給食業務を外部の事業者へに委託するという事は、その安全管理や事故の責任についても外部の事業者へに転嫁することになります。そのために施設は外部委託費用を負担しています。ところが、本事例のように事業者の運営によっては、施設が給食事業者の業務に介入してしまう場合も少なくありません。施設の中にある厨房を使用するため、業務で何か不備が発生すれば、つい直接注意しなくなってしまいます。

しかし、施設の管理栄養士などが厨房の業務に介入して指導・教育などを行えば、食中毒や異物混入などの事故が起きた時に、施設の直接的な責任を問われかねません。外部委託の給食事業者の監督は一定必要ですが現場指導などに介入をする必要はありません。施設は外部業者への対応を下図のように考える必要があります。また、事故発生時の対応はルール化をしておきましょう。



■事故発生時の対応のルール(例)

- ・異物混入など事故発生時には、混入した異物や配食ミスをした料理を撮影し、事故報告書などの書類に添付する。
- ・異物混入は「事故」、配膳ミスは「重大事故」と区分して取り扱い、事故報告書を事業者の支店管理者から提出させる。
- ・事故報告書を施設の法人本部に提出し、法人本部から事業者の本社に事故報告書を送付し再発防止策を提出させる。
- ・事故件数や重大事故の発生状況をチェックして、業者変更が必要であれば施設から本部に依頼し契約解除を申し出てもらおう。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当 堀江・高橋 TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882