

月	サービス	内容	事業所の評価	今後の取り組み
4	特別養護	<p>4/16 特養利用者 A 氏から B 職員に対し、次の申し立てをいただいた。「トイレで長い時間待たされた。」</p> <p>二番手の職員が氏のケアコールを受け、PHSの画面を確認せずに応答ボタンを押した。二番手の職員は、一番手の職員が氏のトイレのケアコール受信を認識していると勝手に思い、応答した。そのため、一番手の職員はケアコールを確認できなかった。</p> <p><u>ケアコールの仕組み及び対応について</u> 「応答」すると、応答した場所(居室やトイレ)は、受信しなくなると同時に、再度ケアコールを押しても発信できなくなる。よって「応答」をしたら、応答した職員が駆けつける仕組みにしている。ケアコール担当者は2名配置しており、一番手と二番手がいる。</p>	<p>仕組みを守らず行動した職員が原因で、他の職員がケアコールに気付かず、お待たせした。</p>	<p>ケアコールに携わる職員全員に、ケアコールの仕組み及び対応について、指導監督職が職員指導を行う。</p>
5	短期入所	<p>A 氏のご家族より、5 月 12 日えびな南高齢者施設 退所時に B 職員へ、5 月 16 日えびな北高齢者施設 通所介護課 C 職員を通じ、下記のような申し立てがあった。 *内容については要約させて頂いています。また、③については、えびな北のみで伺いました。</p> <p>① 装具の着用の仕方を約束通りの方法でお願いしたい。</p> <p>② お尻の皮膚状態が自宅にいる時よりも悪化するの はなぜか。施設での改善をのぞむ。</p> <p>③ 黒いズボンの返却時、白いケバケバが付いていた。 きちんとした形で返して欲しい。</p> <p>④ えびな南高齢者施設での教育はどうなっているの か。指導方法・姿勢に疑問がある。</p>	<p>①③については、介護計画や手順に沿って実施していく。</p> <p>②については、入所時と退所時に写真を撮って比較していく。</p> <p>④当施設をお選び頂いているにも関わらず力の及ばないことが多々ありました。</p>	<p>都度、信頼を取り戻せるように関わらせていただきます。</p>

6	短期入所	<p>5/30 SS退所されてから、A氏のご家族より、下記の申し立てを受けた。</p> <p>左の臀部と太ももの間の紙/パンツが当たる部分に、1cm程、皮膚がめくれている状態だったのですが、原因はわかりますか？皮剥けを発見した昨日(5/29)のうちに連絡をいただければ、看護師さんに相談や病院に連れて行くことが出来たのですが。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左足の付け根の皮剥けは、前日の5/29に発見していたが、発見時に看護師、相談員に報告していないため、ご家族への連絡が遅くなってしまった。</li> <li>・皮剥けを発見したら、非常勤職員であるB職員は、非常勤職員が「看護師・相談員」に報告するのではなく、常勤職員を通して報告するルールと思っている。</li> <li>・ケース記録に残し忘れていた。</li> <li>・「介護計画・ご報告欄」に皮剥けの記載が無かった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・皮剥けが発見されたら、発見した職員(常勤職員・非常勤職員)は、直ちに看護師、相談員に報告し家族へ報告する。</li> <li>・ケース記録に残し、全職員で共有し、報告もれないようにする。</li> </ul>
---	------	---	---	--