

月	サービス	内容	事業所の評価	今後の取り組み
4	短期入所	<p>担当者会議にて、「(本人の言動がきつく)他利用者を泣かせてしまった」と報告された。面会など報告を受ける機会があったのだから、その時に教えて欲しかった」という旨の苦情を受けた。</p> <p>半月ぐらい短期入所し、2 回程度面会（着替えを替える）機会がある。</p> <p>ケアプランでは、認知症に対しての対応、他利用者との関わりについての対応は盛り込まれていない。報告欄に他者との関わりについて報告はしていないが、物忘れについてなどの報告（「繰り返し説明、納得された」など）は入れている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者会議は、主に居宅サービス計画書に対しての実施状況を報告するもの。またその他、利用状況を報告する場合、家族の気持ちに配慮しつつ説明していく必要がある。 ・認知症の進行についてや他利用者との関わりについて、家族来訪時や、退所報告の際に、家族がイメージできるよう説明しておけば、担当者会議で「唐突に言われた」という印象を与えなかった可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・退所時報告や、面会時の報告で、認知症の状況や他利用者との関わりについて報告していく。 ・家族の、遠慮している気持ちに配慮した関わりができるようにしていく。
5	介護老人福祉施設	<p>受診したが「パジャマを上下 2 組着せられていて、自分が着替えさせた」「病院に行ってみたらおむつが便まみれになっていた」「外出することが分かっていたのだから身支度をしておいて欲しい」と苦情を受けた。</p> <p>①外出時の服装について朝、トイレ誘導した後に着替えるよう声掛けしたが本人の拒否が強く、着替える事が出来なかった。その為、パジャマの上にジャンパーを着てもらった。本人に声掛けをしたのはその時だけであるがパジャマは実際 1</p>	<p>①外出時の服装について</p> <p>外出前に着替えを行うことはこれまでも行っていた。ただ今回、本人が拒否強く着替える事が出来なかった。普段から自分が嫌な事は嫌とはっきり言う方で、職員の相性が悪から拒否した訳ではない。</p> <p>ただ、他にも職員が居たので、人を変えて声掛けしたり、時間をおいて着替えてもらうといった事はしていない。またご家族には拒否で着替えられなかった事について、丁寧な伝え方をしていなかった可能性が高く、ご家族には単に「着替えをしていなか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・着替えに対しても拒否などでその場は出来なくても工夫をして着替えてもらったりするなど外出の準備を整える事が出来るようになっていく。 ・今回、ご家族に対して説明・情報をお伝えすることが不足していた。今後は不安を掛ける事がないよう、伝わりやすく分かりやすい言葉でご説明していく。

		<p>組のみ着ていた。ご家族がいらした時には拒否で着替えが出来ない事を妻には伝えた。妻からも本人に着替えを促したが拒否されていた。</p> <p>②通院先でおむつが便まみれだったことについて朝食後(誘導時間は不明だが8:30から9:00の間)にトイレ誘導した。その時、トイレ内に多量の軟便が見られた。ご家族には軟便があった事は伝えていない。</p>	<p>った」と思われてしまった可能性があったのではないか。</p> <p>②通院先でおむつが便まみれだったことについて、普段は尿意便意はあり自分でコールを押してトイレに行く。また軟便もなく便失禁も無い方であった。その為、ご家族には軟便が多量にあった事は伝えておらず、普段の柄がパンツのまま外出した。ご家族には、普段は殆どない軟便が多量にあった情報は伝えていなかった。</p>	
5	通所	<p>デイサービスの送迎時、A様の自宅前よりB様の自宅前まではみ出て送迎車が停まっていることに対して「なんでここ(自分の家の前)に停めるんだよ」と苦情を受けた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運転手によって停車位置にばらつきがあり、他の運転手は道路を隔てた別の家の前に停めていた。停車位置を統一させておけばこのように近隣の方に迷惑をかけずに済んだものかと思われる。 ・運転手が丁寧な態度で対応するべきだった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別にケアプランで駐車場所を定める ・運転手に指導をおこなう
5	短期入所	<p>「11時前後に(ショートステイの迎えの車が)来るという予定だったが、外で待っていてもまだ来ないのでどうなっていますか」との問い合わせであった。在宅介護課の課長が、状況を調べてから改めて御連絡を差し上げると、「いつまで待たせるのか」という雰囲気の中、立腹気味に申立人に電話を切られた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・出発時には、施設を出られるようにしておかなければならない。 ・自宅着の時間を正しく伝えたか否かは、不明。施設側が伝えたことを記録していなかったため、どちらが正しいか分からない。記録がないこと、表が見にくいことから、誤りが起きやすい状態ではあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・出発時間に出かけられるようにする。方法は在宅介護課が考える。 ・「送迎サービス予約表」の自宅着をあらわす欄(=「車到着」)の行に網掛けをし、分かりやすく識別する。「送迎サービス予約表」の「連絡日」に連絡した日付を記載。また、『短期入所介護計画書』作成管理票』のインプット情報の欄に、先方へ伝えた自宅着の時間を記載。

6	短期入所	<p>えびな南高齢者施設に A 様が B ケアマネジャーとご家族の C 氏と共に入所したのだが、入所のバイタルチェックの時に看護師が「えっ、こんなに目薬が多いの？ できないわよ！」と言っていた。自分や包括の職員がフォローしたのでご家族は何も感じていない様だったが、敏感な方なら不愉快に感じる対応であると、苦情ではないかと前置きした上で B ケアマネジャーから話があった。</p>	<p>ご本人やご家族に対してはどのような状況下であれ、最大限の配慮をしなければならない。</p> <p>事業所の看護師として、これから入所しようとする短期入所利用者様、そしてご家族に対して安心して御利用して頂く為の声掛け及び対応が欠落していた。その結果、相手に不安感、不快感を抱かせる対応をしてしまった。</p>	<p>ご本人やご家族に対して配慮した関わりができるようにする。その為、所長より職員へ指導していく。</p>
8		<p>7/29 A 様が 8 月 3 日の退院日の件について B 職員に細かく話をしようとする、「では記録を確かめてみます」と返された。</p> <p>8/2 B 職員に話した後、心配だったのでわざわざ施設に来て C 職員に話したが、タクシーファイルを見て「ちゃんと予約されています」と返答されたのに、結果的に誤っていた。</p> <p>8/3 退院日は病室へ本人及び家族を迎えに来てもらうつもりだったのに、伝えきれていなかったのか、タクシー会社はロビーで待っていた。また、お願いしていたストレッチャーではなく、普通の車椅子で来てしまった為、施設まで一度リクライニング車椅子を取りに行ってもらい一時間以上待たされた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子の種類（普通・リクライニング・ストレッチャー） ・どこの車椅子を使うか（タクシー会社のものか、施設の物か） ・送迎の待ち合わせ場所（病室か、玄関ロビーか） ・送迎時間 ・家族が同乗するか否か <p>上記の事柄を御家族と確認すべきだったが、思い込みやコーディネート力不足により適切な対処ができていなかった。また、タクシー予約ファイルに予約事項は記入されていたが、車椅子の種類を記入する欄はなく、そこで普通の車椅子が必要なのかストレッチャーが必要なのか再確認することができなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・御家族様の思いや訴えを適切に聞き取り、対応するよう所長から当該職員へ指導していく。 ・タクシー予約表に「必要な車椅子の種類」を記入する欄を早急に設ける。

8	<p>養護老人ホーム</p>	<p>8月12日（月）午前福祉総務課事務所前にて通院外出に出かける事を伝えようとしたところ、A職員に手で払いのけるような態度をされ、非常に不愉快な思いをした。「病院ばかり行っているのもう自分はこの施設には必要ない」と受け取れる態度であった。その場にいた娘も同様に不愉快になり、施設を退所して娘さん宅で生活することまで検討していた。</p>	<p>何か他の対応をしている時でも利用者を不愉快にさせない接遇をすべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・きちんと利用者の挨拶には応え対応すべきであった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の件について職員として利用者に対する接遇の見直しと個々の常日頃の対応を振り返る。（会議・ミーティングで振り返りを行う） ・職員同士指摘し合えるようにしていく。
8	<p>短期入所</p>	<p>「10時50分頃に迎えの車が来ると聞いていたのにまだ来ない。どうなっているのか」迎えが遅れていることを詫言、急いで迎えに伺うと話して一度電話を切る。その後B様が施設に到着された11時半頃、再度A氏から電話があり、「どうして遅れたのか経緯が知りたい」と話される。</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 相談員が御家族様に「10時50分前後に迎えの送迎車が御自宅に到着する」とは事前に伝えており、その事実について相違はない。 ② 通所介護の日報には8月29日の段階で「10時30分」にA氏のお宅に向けて施設を出発するように記入してある（御自宅が〇〇である為20分程時間がかかり、結果的に10時50分前後に自宅に到着する）。 ③ しかしショートステイの「送迎サービス予約表」にはB様の名前の記載がなかった。何故ならばその前の段階で他の利用者様が体調不良でキャンセルとなり、その情報と一緒に一段下に記入されていたB様の名前まで同時に消去していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎サービス予約表を誤って消した職員に対しては、所長が指導した。 ・業務要領書に則り、相談員とデイサービス職員は、互いの把握している情報が一致しているかどうかの確認を確実に実施する。

			④ そして前日の8月30日の段階で、相談員とデイサービス職員が通所介護の日報の「送迎サービス」欄と、デイサービスが把握している情報が一致しているかどうかの確認を怠っていた。	
10	短期入所	「去年度の末、請求を間違っていて、返金すると言われたきり、返金がない。今年度の担当に、6月頃このことを伝えたが、処理してもらえていない」「一般の企業ではありえない、遅い」	利用者や家族は、担当個人に対してではなく、施設に向けて誤りを指摘していた。家族から指摘されたミスはいつ、どの職員が起こしたか問わず、速やかに処理すべきである。	いつ誰が起こしたミスかを問わず、先方から指摘された時点で処理する。 今回の件については10/23返金済み。「回答書」了承される。
10	福祉総務課	<ul style="list-style-type: none"> ・バザー当日の動きがわかっていない職員がいた。 ・前日準備の際にはバザー実行委員が出勤すべき。部屋の予約がされていなかったり、清掃が入ってバタバタしたり、事務所の職員に何を言っても分からなかった。 ・日にちは不明だが、10月5日の昼食を出して欲しいと施設側に頼んでいた。その後、キャンセルをしたくて、所長や職員にも伝えたが、結局4名の職員から「食事はどうするか？」と詰問された。 	ボランティアには気持ちよく活動してもらえるよう段取りをすべきだった。	謝罪済み。
11	養護老人ホーム	『訪問販売』の買い物日であった。しかし担当職員ではなく実習生一人がこの日購入した商品を居室に持ってきて床に置いた。A様としては置いて欲しい場所があり気の毒と思いつつも実習生に細かくそれを教え	職員としてはそのつもりはなくても相手から見れば不快に感じる事がある。出来る限り丁寧な対応が必要である。	<ul style="list-style-type: none"> ・何か品物をお届けする為に利用者の居室に伺う時は職員が対応する。 実習生がいる場合は一緒に伺うようにする。 ・利用者に声を掛けられた時には一度、手を停めて対応する。または、手が離せない時は後で

		た。また、訪問販売の買い物が始まる前にその日の担当職員に「お願いね」と言ったが何かをしながら「何を」と大きな声で言われ不愉快になった。		対応する。
1 1	介護老人福祉施設	夜間非常勤職員が A 様のトイレ介助を行った。その際、トイレにてパジャマから洋服への着替えを行った。A 様本人はトイレでの着替えについては本意ではないが対応した職員には怖くてそれを言えなかったという。	<p>①トイレにて着替えについては漏れが無い限り相応ではない。</p> <p>②職員が介助する際の利用者の同意を得る事に欠けてしまった。</p> <p>③職員のぶっきらぼうな話し方は「怖い」という印象を与え、利用者が自由に意思を伝えることができる雰囲気ではなかった。</p> <p>④利用者が職員に自由にものが言える雰囲気ではなかったこと。</p>	<p>①トイレでの着替えについては漏れが無い限り相応ではないのでなくす。</p> <p>②介助に入る場合、ご本人の意思に沿った介助ができるよう特養指導監督職が指導していく。</p> <p>③職員の利用者に対する話し方については特養指導監督職が注意していく。具体的には、利用者へは優しく、親切にするよう接する事とし利用者が感じた事を自由に伝えられるような雰囲気づくりをする。</p>
1 1	福祉総務課	<p>A. 11 月 19 日実施の「行事」について</p> <p>①メイク用具について、打ち合わせ時に指定したものが揃っていなかった。</p> <p>②品揃えを見ると、トラブルがあったと世間を騒がしている某メーカーの例もあり、自分たちの考えでは、常に相手の立場を考えることが基本姿勢であるため、利用者に提供するの不安を感じ、使用しなかった。</p> <p>③上記の様子から、打ち合わせ時に伝えた、自分たちの要望が通じておらず、品物不足が多く、仕事への責任感のなさが感じられた。</p> <p>④これらに対し、反省し、報告ではなく、実践できる改善策の回答を要望する。</p>	<p>A. <行事について></p> <p>打ち合わせ段階から、先方と施設側での捉え方にギャップがあった。行事計画作成時には「設計開発」の方法を活用することで、行事当日になる前に、双方の擦り合わせができた可能性がある。</p> <p>B. <バザーに関する苦情回答書に対して></p> <p>①苦情回答書は改めて作成する。</p> <p>②食事キャンセルの連絡を受けた際、B 職員は上司や栄養士へ報告・連絡すべきだった。また、A 氏より食事の件を相談された際、打診なのか決定事項なのか確認すべきだった。</p>	<p>A. 行事については、「設計開発」の方法を徹底する。</p> <p>B. バザーについては、窓口を総務部に一本化する。</p>

		<p>B. <バザーに関する苦情回答書に対して> 11月19日に渡された「苦情・要望対応報告書」の内容には納得できない。渡されたものは、単なる報告書であり、原因と改善策がなかったため、改めて回答が欲しい。</p>	<p>③部屋予約についてはホワイトボードに記載するという手順を守る、言われたことは報告・連絡するなどの基本を守ること、ボランティアを振り回さなかった可能性がある。</p> <p>④館内清掃については、配慮不足であった。バザーについて、総務部とえびな南で窓口が一本化されていなかったことから、連絡調整がしにくい面があった。</p> <p>⑤お互いに意図するものは何なのか、双方が理解できるよう、コミュニケーションとるべきだった。</p>	
1 2	短期入所	<p>A様が入浴後に気分不快を訴えた為、ご家族のB様に職員が連絡を取り、施設へ来訪して頂く。救急搬送するレベルではないという健康管理課の判断で、B様がかかりつけ医のCクリニックに、通院したいという旨の電話をされる。そうすると電話後、B様から「C先生は往診でいないので、救急車を呼んでください」と話された。そこで健康管理課は「やはり救急搬送するレベルではない」と再度判断し、B様には15時から始まる受診を待つて通院された方が良いのではないかとお話しする。結果的にA様は14時50分に施設から直接C内科に通院された。その後18時頃、かかりつけ医のC先生自ら施設に電話があり「私が救急車を呼べと家族に言ったのに、救急車を呼ばなかったのはどの看護師か。何故私の指示を無視するのか」「所長か</p>	<p>結果的にC先生の指示に従わず、健康管理課独自の判断で救急車の要請をしなかったことはかかりつけ医の意向に反したものである。電話による指示が誰からのものであるかの確認が不足していた。</p>	<p>・A様の急変時には、健康管理課独自の判断で事を起こさず、C先生の御指示に従っていく。</p>

		ら報告を聞きたいから連絡をするように」と立腹された様子で話された。		
1 2	通所	「本人は、浴室が寒いので冬場はデイでの入浴を控えたい（足湯だけお願いしたい）と言っている。冬の入浴は室温差が危険と言われているので、浴室の温度を寒くないように改善してほしい。他の方も気になっている人がいるのではないのでしょうか」	<p>① 利用者様及び職員の出入りが激しくなりドアの開閉が頻繁になる入浴開始後からの室温調整を、職員の体感温度で空調などの調整をするのではなく、温度計による目視で確認するべきだった。</p> <p>②利用者様の立場になり、窓側から発する冷気に気を配る必要があった。</p>	<p>①準備段階で適正温度としている室温度を維持して常に職員が確認、温度管理を実施する。</p> <p>② 窓側の冷気を直接感じないように座る位置などを配慮する。</p>
1 2	介護老人福祉施設	A 様がトイレに行きたくなったため、ナースコールで職員を呼んだ。しかし、「対応した職員は他の利用者の対応をしているので待ってください」と言い、結局、A 様は待ったが我慢しきれず便が漏れてしまった。悔しく情けない思いをさせてしまった。	<p>A 様は尿意・便意があり、また介助が必要なためナースコールで職員を呼んでいるのに職員はすぐに対応できず便を漏らしてしまい情けない思いをさせてしまった。下剤を服用している利用者のトイレ誘導の優先度について配慮すべきであった。</p> <p>今回の場合、A 様への対応は食堂で失禁した利用者を居室に誘導した後だったのでその方の安全配慮した上で速やかに対応する事が必要であった。</p>	<p>以下の点を特養指導監督職は職員会議・ミーティングを通して各職員に指導徹底していく事とする。</p> <p>①ナースコールには早目に対応できるようにする。</p> <p>②今すぐ、トイレに行きたいという気持ちには最優先に対応していくようにする。</p>
1 2	介護老人福祉施設	ベッド上にて A 様の背中に痛み止めを塗布する為の介助に職員が入った。その時の介助がまるで丸太を扱うようで乱暴であった。もう少し静かな扱いをして欲しいと感じた。	<p>専門職として利用者が安心できる介護技術・気配りに欠けていたので利用者の気持ちに寄り添った介護ができていなかった。よって職員の指導を徹底していく必要がある。</p>	<p>利用者が介助を受けている時にどのような気持ちでいるのか利用者の気持ちに寄り添った対応をするために会議の場やミーティングの場を通して特養指導監督職が全体に指導していく。また、該当職員には個別に特養指導監督職から今回の件について指導を行っていく。</p> <p>具体的には利用者にとって安心・安楽な介助をするために①介助に入る際はきちんと言葉</p>

				掛けをする、②利用者が「乱暴である」と感じないような介助をするよう職員の指導を徹底していく。
1	介護老人福祉施設	<p>①A様がクッションを持っていたが、事実としてB様のものであった。しかしそのクッションにはA様の名前が書いてあった。それを職員が「これは別の人の物でしょう」と言って取り上げた。</p> <p>②トイレのためコールを鳴らしても早目の対応は出来ていない。</p> <p>③職員に「Aさん、またちくつたでしょう」と言われたとの事だがその後のA様との話の中で以前勤務していた職員のことでありと判明した。</p> <p>④A様は中心荘に外出の予定であり不在となる事を息子に連絡して欲しいと職員に依頼した。しかし、忘れてしまいそのことでA様には丁寧な対応が出来ていない。</p>	<p>①A様のクッションとB様のものは酷似していたが名前が消えかかっていたB様のものにA様が洗濯担当職員に名前を書いてもらった。→本来ならば洗濯に出す前にしっかりと名前を確認すべきであった。</p> <p>②A様は自分を最優先して欲しいとの思いが強いが職員の対応がそれを満たせていない。 →A様に限らずコール対応が遅い傾向にある。</p> <p>③A様は自分が満足いく対応をされていないことから職員から自分は嫌われていると思っている。→中々、職員が長い時間関われない為、A様に関われるボランティアの調整が必要である。</p> <p>④について、A様は自身で息子さんへ電話をかけてもらっても良かった。しかし頼まれたことを受けた以上実行すべきである。それが出来ていなかったが、それを重く受け止めていなかった。</p>	<p>①衣類等については洗濯に出す前にしっかりと名前を確認し、名前が付いていなければきちんと書いてから洗濯に出していく。</p> <p>②トイレのコールについては最優先で対応するよう指導監督職が職員に指導していく。また、すぐに対応できない場合はあとの位で次に対応できるか明確に伝えていく。</p> <p>③今後、ご家族へのお電話については職員と一緒に対応する。介護職員が対応できなければ生活相談員に依頼する。</p>
1	通所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 昼間、相談員から左すねから皮むけ出血が2箇所できていて電話で連絡があったが、実際に確認してみたら紫色の痣になっているし、本当は送迎車の中などで車椅子にぶつけたのではないだろうか。 ・ 怪我自体は仕方ないが、プロである職員が、怪我をしたところを確認していない。 ・ 職員の見守りが行き届いていないのではないか 	<p>① ②傷が出来た瞬間は見えていなくとも、どの時に傷が出来た可能性があり、今後どのように経過していくのか（ぶつけたならば痣となる可能性もある）を嫁が理解できるよう説明できたなら、安心感を与えられた可能性がある。</p> <p>③嫁が考える対応と、ケアプラン（施設側が十分であると考える対応）の間にギャップがある。</p>	<p>デイ利用時の傷の経過観察と、必要時には報告をするという標準的対応を行う。機会を見て、デイ利用時の職員の関わり等を説明していく。</p>

		不安。		
1	短期入所	<ul style="list-style-type: none"> ・ A 様は 1 月 15 日と 19 日に面会に来られた。B 様は 1 月 16 日に入浴しているが 1 月 19 日までの間に服が汚れてしまい着替えを行っている。その服が同じものであった。 ・ 1 月 15 日に A 様はタンスの中に「担当の方へ」という手紙を入れた。内容は B 様の身体に合わない衣類があれば別にしておいて欲しい旨のものであった。職員は手紙の存在は知りつつも希望されたことは行っていなかった。 ・ A 様はパジャマへの着替えは毎日、行われると思っていたが実際は希望者のみ行っている。その希望も職員には伝わっていなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 洗濯担当職員は洗濯物をタンスに入れる時に一番下から入れているが取り出す職員が一番上から衣類を取っているのかどうか確認が出来ていない。 ・ A 様の要望が書いてあった手紙に職員はきちんと目を通していなかった。手紙には「担当の方へ」と書いてあるので居室担当が中心になって家族の要望に応じていくべきだった。 ・ パジャマへの着替えについては A 様の希望と実際と違っていた。日頃から家族の要望を聞くことが必要。ケアプラン検討会の案内などで家族の要望をつかむ事もできたと考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ タンスの中の洋服（洗濯物）の出し入れに統一性を持たせていく。 ・ A 様の要望が書いてあった手紙の内容について。居室担当を中心とし、ウエストの緩んだ服は別にして A 様にお知らせするとともに身体に合う服を着ていただくようにする。 ・ パジャマへの着替えについては希望者には行っていく。今後は希望に添えるようにしていく。またケアプラン検討会の案内などで家族の要望を伺っていく。
1	福祉総務課	<p>「事務所の職員がデイサービス利用者の A 氏に「手芸室に行くなら、DS を利用するのではなくタクシーで来てください」「手芸室に行くなら DS を利用しなくても構いません」等そのようなニュアンスで話していた。その対応がとても冷たくて嫌な言い方だった。このことは所長にも伝えたが、前の事務所の雰囲気の方が良かった」</p> <p>「職員には、今でも腹が立っている。(A 氏本人に?) 謝ったらどうだろう。」</p> <p>「事務所の雰囲気が暗い。電話をしても会釈もしないし、そもそも入って来た時に挨拶もしな</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 職員が A 氏に対して説明した内容は適切だったが、誤解されるような伝え方だった。 ② 事務所の雰囲気については、「悪くなった」「良くなった」と人によって与える印象が異なるが、E さんたちに「感じが悪い」という印象を与えていたことは、受け止めていく必要がある。 ③ 各課からボランティアニーズについて聞き取りをしていなかった為、ボランティア・各課との調整が滞っていた。品質記録は存在しているが、活用ができていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当該職員には所長から個人的指導を行う。 ・ 電話中や、来客者が建物内に入って来たときの対応を改善する。 ・ ボランティア団体・各課との協力体制に不備があるので、品質記録を活用しつつボランティア様・利用者様のニーズに応じていく。

		<p>い。えびな北の方が感じ良い」</p> <p>「Bさんに『3階のシーツ交換を手伝って欲しい』と言われたが、そんなことを言われても、いつ頃の時間で、と提示されなければならない。Cさんはいつまで経ってもそれを提示してこない。」</p> <p>「以前、手芸室の掃除を手伝う、とDさんに申し出たが、『自分達でやる』と断られ、拍子抜けした」</p> <p>「こういう話をしたことは、どう処理されるのか？前にも所長に話をしたけど、改善されない。書面なんていらぬけど、全体的に良くできないか。あと、もうこういう話はBさんにはしたくない。あの人は、何かあると職員を集中的に叱る。だからみんな暗いし、一気に辞めてしまうのではないか。職員がかわいそうに思う」</p>		
1	介護老人福祉施設	<p>12月にもトイレの希望のコール対応に間に合わず苦情対応していたが再度1月30日、A様より職員のコール対応が遅くいつも待たされていると訴えがあり。3階ではコール対応が遅いという事はA様のみではなく全体に言える事であることであった。</p>	<p>職員全体として迅速なコールへ対応は出来ていない現状にあり、常に問題意識として挙がっている。理由は、職員は日課をこなす事に比重を置く傾向にあり、コールには中々対応出来ないでいる。職員、一人一人がコールに迅速に対応するよう意識づけをする必要がある。</p>	<p>①特養指導監督職が特養全職員に対して迅速なコール対応が出来るよう指導していく。</p> <p>②A様は必要があってコールを押して職員を呼んでいるので迅速に対応するよう指導していくこと。</p>
1	介護老人福祉施設	<p>1月17日（金）浴室で入浴前にA様の身体に傷が無いかどうかの全身チェックを行った。その時に、左の胸に1×1cmの痣と左肘に0.8×1cmの表皮剥離を発見した。1月15日に入浴しているがその時には認められなかった。よって1月15日から1月17日の</p>	<p>A様の身体に水疱や傷ができる事が多くこれらが改善されていない。また、何が原因であるのかが不明のままであった。今後の改善策が提示できていない。</p>	<p>今回頂いたご指摘の中で①肘の表皮剥離に関して考えられる事は服を脱ぐ際に肘に服が擦れている可能性があり。この点については職員、一人一人の介助法を指導監督職が確認していく。また、浴室でのストレッチャー間の移動ではスライディングボードを使用しているが、</p>

		<p>間にこれらの傷が生じたと思われる。 今回の肘への表皮剥離については介護スタッフからの聞き取りにより①着脱介助の時、②入浴介助の時のストレッチャーへの移乗の時に可能性があるとの事だった。</p>		<p>移乗する際、ストレッチャーの表面に肘が付いていないか確認しながら行う。そして介助する際、前腕から肘にかけ皮膚を守るためにタオルを巻くなどして対応していく。 ②胸にあった痣については上肢の拘縮と筋緊張によりご本人が手を握った状態で胸部と接触して出来たと考えられる。よって胸部を手が圧迫しないようタオルを挟むなどして対応していく。</p>
1	介護老人福祉施設	<p>ふれあい書道展の案内要綱はB職員が12月中旬に養護課・特養課にそれぞれに渡した。養護課は締め切りの1月31日までに作品を相談係に持ってきたが特養課は対象者のA様へ何も伝えていなかった。B職員は特養課担当のC職員にもそのことを伝えていなかった。特養課指導監督職は書道展の案内要綱については認識してはいたが相談員が対応するものと思っており、特にA様へは声掛けは行っていない。前日に養護課からの作品提出があり、C職員は初めて書道展の事を知り、特養課D職員へ連絡、A様は何も準備のないまま締切日の前日に書道展のことを伝えられた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあい書道展への出展に際しB職員から特養課へは何をして欲しいのか伝っていない。 ・B職員は特養課へ案内要綱を渡したがC職員には伝えていなかった。 ・特養課としては書道作品出展の準備は相談員が行うものと考えていた。 	<p>今後は、書道展については相談員が直接、A様へ声を掛け準備をしていく。 本来の目的通り時間をかけて練習して出来た作品を出展できるようお手伝いしていく。 書道展については別にファイルを作成し、必要書類を入れて置き、相談員が共有できるようにしていく。</p>
2	介護老人福祉施設	<p>2月17日(月)、15時頃A様の右足に痣を面会に来ている夫が発見した。職員に聞き取りをしたが介助で生じたとは考えにくいという事であった。聞き取りの結果、A様</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①今回もご主人が先にご本人の足に赤みがある事を見つけたことで不信感を抱いてしまっている。 ②ご本人は皮膚が弱く少しの接触でも皮膚 	<ul style="list-style-type: none"> ①今後はご主人が来訪した特には時間を区切って、ご主人に奥様の身体に異常がないかどうか報告していく。 ②今回の場合、足が交差して赤みが出来てしま

		は身体に力が入っている時に足が交差している事がありその時に接触した部位に赤みが生じていると思われる。常に両足の間にクッション類を挟んではいるが身体のカミでそれが抜けてしまう事がある。	に赤みを生じさせてしまう。	っている可能性があるのでクッション類を多め、厚めに挟むなどして対応していく。
3	介護老人福祉施設	<p>① 手足が浮腫んでいたのに、看護師の話を聞きたかった。職員に看護師はいるかと聞いたところ「いない」とそっけなく言われてしまった。</p> <p>② 食べ終わった食器がそのままになっていた。床に多数食べ物が落ちていた。</p> <p>③ 居室の障子のさんに、埃が沢山たまっていた。</p>	<p>① 家族から声をかけられたら、なぜ声をかけられたか、を推察し、取次ぎなど気を利かせるべき。</p> <p>② 食器については、本人が運んだもののため、居室に置きっぱなしであったという事実はない。</p> <p>③ 障子の清掃は盲点になっていたため、10日に一度の居室清掃の際に汚れていないか確認していく。</p> <p>*②③については、家族の感じ方もある。</p>	<p>職員の察する力について、特別養護課指導監督職が指導する。</p> <p>居室清掃については、10日に一度の居室チェックの際に障子の汚れを確認するようにする。</p>