

月	サービス	内容	事業所の評価	今後の取り組み
4	介護老人福祉施設	「男性職員が夕食後にベッドに連れてきてくれた。その時、時間を聞くと8時半とのことであった。食事をしたのが6時半からだったので『2時間も座りっぱなしだったのか』と言うと、職員が『よく言われるんですよ』と返答した。一言の謝罪もなく、『よくあること』のように片づけられ、怒る気も失せた」	<ul style="list-style-type: none"> ・「利用者を待たせた」という事実に対し、返答が不適切だった。 ・テレビを見ていたい、話しをしてほしい、寝たい等、本人のニーズを確認して居室へ案内すべきだった。 	利用者のニーズを察知した介護ができるように、指導監督職が日頃から指導する。
5	介護老人福祉施設	「夜勤のB職員がアイスノンを持ってきた時にお腹の上に置いて他の利用者のコールでそのまま行ってしまった。掛物もかけてくれず、寒かったので自分もコールしたが、長時間放置された。『自分は動物以下の扱い』と感じ悲しかった」	<ol style="list-style-type: none"> ① 職員が軽率で不適切な行動をした。 ② その場を離れることについてご本人への説明、確認が十分でなかった。 	<ol style="list-style-type: none"> ① B職員にお客様に対する行動ではない。軽率な行動をしないように指導した。 ② その場を離れる場合は、本人に離れることを説明し、その状態で離れてよいか本人に了解を得ることを指導した。
5	短期入所	4/30 海老名北地域包括支援センターのB職員がA様のケアマネジャーであるC様から以下の話を受ける。 「4/24-28 までえびな南でSSを利用したA様の妻から、退所後に『（本人が）歩けなくなった』という話があった。契約の際に相談員から『（3階特養の）入所者の空きベッドを利用するため、積極的なリハビリの対応はできない』という趣旨の話があったので仕方ないと思ったが、施設内では車椅子で移動していたようです」	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人の現状を把握したうえでそれに沿った対応をしていたが、そのような情報を広く共有せず、その場限りの対応をしていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションを密にし、利用中の様子を具体的にケアマネジャー及び御家族へ報告、情報共有をしたうえでプランを随時変更していく。

6	短期入所	<p>① 6月11日～17日のショートステイ利用後、黒いズボンに白いケバケバがついていた。湿った状態で汚れものの袋に入っていたので洗濯して返して欲しい(6月23日えびな北DSを通じて返却済み)。</p> <p>② 6月17日の退所時、本人の右腕に痣が出来ていて、それに対して「(痣とは)気づかなかった」と言った職員がいた。</p> <p>③ 5月のショートステイの時に、ポリデントを1つまだ返してもらえていない。今回の6月のショートステイで返却されなかった。調べて返して欲しい。</p>	<p>いずれの事柄についても、職員は全く気が付いていないわけではないが、最後の詰めが甘く、配慮が至っていない。結果的に利用者様に対して不快な思いを抱かせてしまった。</p>	<p>① 白いタオル地のものと黒い衣類を同時に洗濯しないように努める。常に神経を配り、通常と異なる事態に気付いた時はその場限りにせず対応していく。</p> <p>② タオルの巻き方に課題が残っているので、今後痣ができないように改善に努めていく。</p> <p>③ ご家族様に依頼されたことはプランに明記し、確実に実行するべく職員に徹底周知し、実行していく。</p>
---	------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6	短期入所	<p>① 部屋が個室から多床室へ変わるようだが、本人にはそのことを話したようでも家族への説明がない。そういったことは家族にもするべきではないか。職員に聞いたらその職員も部屋移動のことは知らないと言っていた。周知が足りなのではないか。</p> <p>② 以前、左ベッドにしてほしいと頼んだことがあったのだが、一度右ベッドだったことがあった。1度あることは2度あるのではないか。</p> <p>③ 足親指の皮膚状態が一か月もよくなっていない。普通良くなっているのではないか。施設が通院させないのか。</p>	<p>① キーパーソンには居室変更は伝えておくべきだった。一方で、1ヶ月以上連続した予約を、同一の居室では調整し続けることができないことを、事前にご了承くださいと、居室変更することで利用料が変わることをキーパーソンである長女を通じて、長男へ伝えてもらうよう依頼するなど、事前に了承を得ておけば、不信感につながらなかった可能性がある。</p> <p>② ベッドの配置については、一度誤ってしまったが、以降は介護計画書へ掲載し、希望通りの配置をするようにしている。</p> <p>③ 医師の指示通りの処置は実施している。状態が改善しないことを、施設側から医師への情報提供は実施していないので、情報提供することで、現状を適切に医師に伝えることはできる。</p>	<p>① キーパーソン(長女)に、居室変更の可能性があることを了承もらい、変更の際連絡する。</p> <p>② コツコツと信頼関係を築いていく。</p> <p>③ 医師への情報伝達を模索。</p>
7	短期入所	<p>7月25日にご家族から「本日から短期入所で(送迎車で)迎えに来てもらったが、車椅子を持ってこなかった。今(運転手が車椅子を)取りに戻っているが、こちらも仕事をしているので、(迎えの時間が変わると)予定が狂って困る。以前も同様のことがあった。申し送りはしっかりしてもらわないと困る」との訴えがあった。</p>	<p>・平成25年10月25日にも同様の過ちをして以来、介護計画書には「送迎時に車椅子を準備。リフト乗降とする」と記載をしていたが、7月の送迎サービス予約表の「車椅子の有無」の欄には車椅子が必要である旨を記載していない。帳票を正しく使うという意識が希薄である。</p> <p>・同様に、短期入所送迎サービス個票作成もしておらず、走り書きのみであった。</p>	<p>・計画-南短-04/01 短期入所送迎サービス個票の作成を確実に実施する。</p> <p>・同様に記録-南福-15-03/01 送迎サービス予約表の作成を確実に実施する。</p>

8	通所	<p>4月24日 ご本人から「職員に申し訳ないの で大きにしたくない」と言いながらも「現状で は入浴したくない」「陰部もはだけたまま洗身さ れ、臀部に便がついていたということをやわざ 清拭タオルを見せて伝えられた。自分はまだ羞 恥心があるので情けなく思い辛かった。利用者 には色々な方がいるので平気な人もいると思 うが、自分の働いていたころのケアとあまりに も違うので悲しい。職員なりに一生懸命して いると思う。職員たちには自分から伝えてい るので上の人（所長、課長）から言わないで ほしい」という訴えがありました。</p>	<p>利用者様に対して羞恥心を煽るような対応 を取っていた。</p>	<p>入浴をする時は浴室の鏡をタオルで隠し、ご 自身の体が鏡に映らないように配慮する。ま た、落ち着いた雰囲気の入浴できるように午 後の一番最後にご案内して、最初から最後ま で一人の職員が対応する。</p>
8	福祉総務課	<p>利用者は、A施設という通所リハビリを使っ ているが、土曜の営業はない。土曜日何らか のサービスを使うことに対し、利用者自身が 乗り気ではないので、いずれ、何かのサービ スを使えればよいと考えていて、通所介護 でも短期入所でもよいと思っている。このこ とをケアマネに説明しても、理解が得られず 、意思疎通が困難であったことが不満。</p>	<p>介護者の主訴を理解できなかったことが原因 で、利用者の援助をするうえで、介護者と 意思疎通は必須である。</p>	<p>担当者に「意思疎通がうまくいかなかった」 という認識がないため、26年度顧客満足ア ンケートに意思疎通やサービス調整の速度な ど、基本的なことに満足感があるか聞く設 問を作り、状況を把握する。その上で対策を 検討する。</p>
8	福祉総務課	<p>A氏の妻より連絡あり、たまたま電話に出 たBケアマネが「担当希望（Cケアマネから 変更）がある」との要望を聞く。 →D職員より連絡しても「担当変更を希望」 理由は「特にないが」「対応が遅い為」との こと。具体的なことは伺えなかった。 Cケアマネの認識としては、対応が遅いと思 われる心当たりはないとのこと。</p>	<p>サービス調整が遅い、意思疎通がうまくい っていないなど、相手に不満を持たせる関 わりをしたためと考えられる 利用者から、当事業所ケアマネのことを「合 う」「合わない」と思われることがあつた としても、ケアマネはそれを感じとっての 関わりが求められる。 （それを踏まえて信頼してもらえることを する、または担当替えを先手打って行うなど）</p>	<p>担当者に「うまくいかなかった」という認 識がないため、26年度顧客満足アンケート に意思疎通やサービス調整の速度など、基 本的なことに満足感があるか聞く設問を作 り、状況を把握する。その上で対策を検討 する。</p>

9	通所	<p>H26年9月2日、A様を自宅へお送りし、玄関のあがり框まで添乗員が車椅子の御本人を誘導した。その後、あがり框のところで御主人介助のもと、御本人様に立って頂き、添乗員が外出用の車椅子から室内用の車椅子を差し替えての移乗を手伝っている。その際に、運転手の職員は手伝わずにその場をすぐに離れた。そこで主介護者のB様が「あの人は本当に不親切だ」と添乗員に話している。</p> <p>他の運転手のときは、車椅子の差し替えのところまで手伝っている。</p>	<p>統一した対応をする為の介護計画書が作成されておらず、個々の判断に委ねられた介助となっている。</p> <p>運転手によって対応にばらつきが見られ、個々の判断に委ねられた介助となっている。</p> <p>統一した対応を取るべくケアプランを作成する必要がある。</p>	<p>統一した介助を目指す為に送迎時の介護計画書を新たに作成し、それに則った介助を実施する。</p>
9	介護老人福祉施設	<p>①相談員（誰だか不明）「医者がないので通院の判断は出来ない。行きなければ家族で行ってください」と言われ、なんて冷たい対応をするのだろうと思った。</p> <p>②通院先の医者が情報提供を求めてきたので施設に電話を入れた。その時看護師（A課長）から「対応出来ない」と言われた。</p> <p>③お父さんの居室に行ったらB職員が間仕切りを片付けていた。「救急搬送します」と言われたが、結局救急車なんて呼んでいない。どのように連携しているのか。</p> <p>26年9月13日に関わった職員に聞き取りを行った。</p> <p>①②についてはご家族から伺った内容の発言はしていない。ご家族のご本人を心配する気持ちが強く、ご家族の意向に沿えなかった事が、そのような発言として捉えたのだと考えられる。代替案を提案しているが、そのことは家族に伝わっていないと考えられる。</p> <p>③については、C相談員がD介護職員に急に通院されることになり準備を依頼する連絡している。救急(外来)に家族が通院する→救急(搬送)で通院するに変換されて伝わった。職員間のコミュニケーション不足、言葉が足りないために起こったと考えられる。</p>	<p>①②について、職員はご家族が申し立てた発言をしていないが、ご家族がご本人を心配する気持ちが強く、施設の対応を超えての希望を述べられたがその意向に沿えなかった為に、職員の発言した内容を申し立てにあった発言として捉えられたと考えられる。</p> <p>③について、職員間の申し送りの際に言葉が足りず、間違っって伝わり行動した（間仕切りを片付けた）ためと考えられる。</p>	<p>①②について、ご家族の意向であっても対応出来ることと出来ないことがあり、対応できないことについては代替案を伝え、分かるように説明すること、記録に残していく。</p> <p>③について、職員間の申し送りは伝言ゲームにならないようお互い復唱して確認するよう指導監督職が指導する。</p>

9	通所	<p>9月8日の朝、A様からケアマネジャーのもとに電話が入った。本日DSを休むということを事前に伝えていたのに、送迎車が迎えに来た。おまけにそっち（利用者の家族）が間違えているのではないかと言わんばかりに、（添乗員が）いつ連絡した？誰に連絡したのか？と無礼な態度だった、と息子が怒っている。（利用者）本人も混乱するので気を付けてほしいという内容であった。</p> <p>実際に当日の朝、添乗員は孫の男性から「事前に（今日のデイサービスの）休みのことは連絡しました」「前にも同じようなことがあったのに、（ケアマネと事業所間の）連絡体制はどうなっていますか？」と言われた為、丁寧に謝罪した上で「いつ（ケアマネに、デイサービスの休みのことを）連絡されましたか？」と尋ねている。息子からは「両親が（ケアマネに）電話しているはずですよ」と答えがあったので、重ねて謝罪している。</p>	<p>①正しい情報を相談員は取得しており、日報に書き込んでいたが、業務要領書 要領-南福-40/01 に記載されている「3.翌日分の日報への記入 (3) 福祉総務課で把握している情報と（現場の情報とで）相違がないかを確認する」という行為が抜け落ちていた。</p> <p>②通所介護課は、独自に作り出したメモを優先する嫌いがあり、業務要領書 要領-南通-01/01 に記載されている「1.情報の収集 (1) ①福祉総務課から発行される日ごとの利用者情報を確認する」という行為が抜け落ちていた。</p>	<p>・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。在宅（通所・短期）の相談員が二人とも公休の場合でも他の相談員が必ず確認を行う。</p>
---	----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

9	介護老人福祉施設	<p>9/24 特養利用者 A 氏から B 職員に対し、以下の申し立てがあった。「ケアコールを押してから職員が訪室するまで 1 時間以上待たされた。」苦情を受け苦情受付担当者が氏に謝罪に伺った際に、「今日 9/26 もあった。トイレの後、ちょっと待っててとどっかに行ってしまった。よくブレーキを外してっていう人」</p> <p>9/24 早番職員 (B 職員・C 職員) の出勤時 (6:55 頃) に既にケアコールランプが点灯していることを確認している。その後、夜勤職員 (D 職員) からの申し送り中にまだランプが点灯していることに気付き、夜勤職員に行かなくて良いのかと声を掛け、夜勤職員が対応した。いつからどれくらい待たせていたかは不明だが、利用者を待たせた。夜勤職員は 6:45~7:00 の休憩時間にもう一人の非常勤夜勤職員に、職務を離れることを伝えずに、他の仕事を行っていた。早番職員は朝食誘導時に氏から、1 時間待たされた話を聞いていたが、指導監督職に報告しなかった。</p> <p>対応した D 職員は 9/26 当日のことを覚えていないと話す。氏の場合、排泄が終わると自身で移乗してからコールで知らせてくれる。トイレに伺い、廊下に出たところで、他に対応を急ぐ利用者があった場合に「ちょっと待ってて」と、お待ちいただくことはある。「ブレーキを外して」と言うのは自分だと話す。A 氏は全盲でブレーキを触るのは嫌だと思っている。</p>	<p>①ケアコールがあったらすぐに伺うべきところ、誰も対応していない。</p> <p>②夜勤職員は非常勤職員に業務を離れることを申し送りせず、別の業務にあたっていた。</p> <p>③早番職員が利用者に不快な思いさせたことを聞いていたが、指導監督職に報告しなかった。</p> <p>④対応した職員は利用者に対し説明をしてからその場を離れるべきだったが、不足していた。</p> <p>⑤利用者の気持ちを汲み取り言葉かけをするべきだったが、不適切な発言をした。</p>	<p>「利用者の気持ちになって考えること、すぐに報告しない仲間がいるということ、10 分でも待たせてもいいだろうという価値観に基づいて動いている仲間がいること」</p> <p>これからどうしていくのか、それらのことをどのように思うかをケアコールに関わる全職員に書かせた。書くことで自分の行動を振り返り、今後の動きを明確にしていくよう、指導監督職が職員指導を行う。</p>
10	短期	<p>10 月 1 日に A 様から「昨日の夜勤者はコールを押しても来なかった。いつも来ない」という話があった。実際のところ、当該職員である B 職員が 2 階の夜勤を対応中、ケアコールが何件か重なり、A 様からは今までもトイレ以外で呼ばれることが多かった為、他のケアコールを優先させた。何度も当該利用者の居室前を通っているが声をかけることをしなかった。</p>	<p>一度にすべてのコールに対応することは不可能であるが、お待たせする利用者様に対する配慮が欠けている。</p>	<p>一度にすべてのコールに対応できないのは致し方ないとしても、お待たせする利用者様の心情を思い、「お待たせして申し訳ありません」などといった声掛けをしていく。</p>

10	通所	<p>①御本人から、長の人へ（歌などが）聞こえない為、席を近くにしてほしいとお願いしたが、「わからなかったら歌わなくてもいいのよ」と言われた。席も変えてもらえず、わかるような配慮もしてもらえなかった。歌が好きであるのに、それを取り上げるようなことはないと思う。</p> <p>②また、スタッフに「座布団が欲しい」と伝えたが、「ここにはないですよ」と冷たく言われた。他の人には用意しているため、不満である。しかもその後に別のスタッフが持ってきてくれた。</p> <p>以上のような発言、態度はないのではないかと家族側で対応できることがあれば（座布団を持ってくるなど）対応します、とお嫁様からケアマネが連絡をもらっている。</p> <p>実際のところ、</p> <p>①に関しては16時を過ぎた歌の時間のころ、ご本人から前の席にしてもらえないかと職員が聞いており、「ちゃんと歌を歌わなければならないといけない」という思いに囚われて苦しいのかとその職員は思ったので、「歌はご自身のペースで歌ってもらえれば大丈夫ですよ」と答えている。そのやりとりをした後、他の職員がご本人をピアノの前の席にご案内している。しかし席の配慮の件に関しては相談員はケアマネから情報を受け取っていたが、現場に伝わっていなかった。</p> <p>②に関しては、座布団は送迎車に載せているのですべて出払っていた。A様は一便の為、早く施設に着いていたので、「今は座布団が出払っているの、2便の人たちが来るまで待っていてくださいね」と答えている。2便が戻ってきたので、ご本人の所に持って行ったら、既にその時には他の職員が持って行ったのか、座布団が引かれていた状態であった。</p>	<p>ご本人の訴えにより、その場その場で対応していたが、訴えがあるより前に配慮する職員側の姿勢が欠けていた</p>	<p>ご本人様がお望みの事を普段の言動から察知し、それに対応していく。</p> <p>また、ケアマネジャーからの情報を速やかに現場に周知する。</p>
----	----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

1 1	地域包括	<p>11月7日 海老名市 高齢介護課 認定係 A氏を通じて、B氏の妹、C氏より下記のような内容の苦情を受けた。そもそも認定更新をするために調査委託している居宅事業所が最初に聞き取り、認定更新も迷っているとのことであった、とのこと。「えびな南包括に、住宅改修の調整を依頼していたが、26年2月に連絡が途絶えている。姉（B氏本人）は、自分は電話をしたと言っているが折り返し連絡がなかった。住宅改修をしたかったのに、えびな南包括は信用できない」</p> <p>25年12月24日新規に総合相談受付をした（D職員）。その頃から「住宅改修を希望する」という主訴は明確であった。26年2月4日6日 D職員と、本人が話し、2月18日10時から業者とともに、ご自宅に伺うこととしていた。その頃大雪が降ったことなどから、2月17日に本人より連絡いただき2月18日の訪問はキャンセルとし、改めてご連絡をいただくこととした。</p> <p>その後、本人から連絡があったことは、記録には残っていない。</p> <p>本人は妹を通じ「自分から連絡をした。その時はE職員が電話に出た。その後D職員から連絡が来ない」と言っている。このことについてはE職員・D職員とも記憶にない。</p>	<p>①先方からの連絡の有無を問わず、担当から電話する必要があった。また、包括職員のアセスメントとして、住宅改修が不要ならその旨を先方へ伝える必要があったが、その連絡はしていなかった。</p> <p>②本人が「電話した」という当日の取次ぎが不適切だった可能性があるが、26年11月10日現在、何も記録が残っておらず、先方から電話をいただいたのか、それが誰だったのかは調査困難。</p> <p>*C氏の苦情は②に重点が置かれているが、事業所としては①がポイントと捉える。</p>	<p>調整が完結するまでは、先方の連絡を待たず、こちらから電話していくことを、包括職員に周知する。</p>
-----	------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

12月	短期入所	<p>ショートステイを利用されているA様のご家族様から下記の苦情を受ける。</p> <p>①SS中に臀部に皮剥けができてしまった。自宅でも作ったことが無いのに何故作ったのか。</p> <p>②荷物の返却忘れが起きている。何の為に荷物チェック表を使っているのか</p> <p>③退所時、居室で職員の引き継ぎは終了してしまった。荷物がたくさんあって、一人で車椅子を押さなきゃいけないのに、車に乗せることもできず、助けを依頼することで介護職員が二人来てくれた。来月もショートステイを利用しなければならないのに、かわりなどで気分が重くなる。</p> <p>実際のところ、</p> <p>①退所時に相談員から、臀部にできた皮剥けの報告はしたが、原因に関しては報告していない。</p> <p>②荷物チェック表の不備により、下着を返却しそびれている。</p> <p>③職員の都合により、部屋で退所時の引き継ぎを終えてしまい、玄関までのお見送りをせず、車に乗り込む介助も介護職員が実施した。</p>	<p>①臀部に皮剥けができていたにもかかわらず、ご家族への早めの報告、及び原因を説明していなかった。</p> <p>②写真を撮り、荷物チェック表に記入したと思っていたが、実はヒューマンエラーで漏れが生じていた。</p> <p>③本来であれば相談員が玄関までお送りしなければならぬのに、そこを相談員の都合で怠ってしまった。</p>	<p>①今後、皮剥けなどを作らぬように介護するとともに、皮剥けに限らず何らかの異常があった場合には早急に連絡、及び原因を含めた説明をする。</p> <p>②荷物チェック表の活用が十分ではない為、今後更なる対策、活用を図る。</p> <p>③入所時及び退所時、どの相談員でも統一した対応をする。その為に具体的に何をすべきか担当職員はプランの別紙にその旨を記載する。</p>
-----	------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

12月	居宅	<p>他事業所を通じて、「A ケアマネに障害者手帳の手続きをお願いしたが、(市役所に問い合わせた時に)まだ書類が提出されていなかった。また、約束した日に訪問してくれない」と申し立てを受けた。</p> <p>① 約束した日に訪問しなかった件… その2・3日後に訪問してもらったので、この件についてはもういい、とのこと。</p> <p>② 障がい者手帳の件…(時系列)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(日にち不明)メディカルプラザ眼科に通院し、医師から障害等級が1級になると説明を受けた。 ・11月20日A ケアマネに障害手帳の更新を依頼した。その際にA ケアマネより「写真は前のものが使えるので、準備しなくてよい」と説明を受けた。 ・11月27日市役所に問い合わせたところ、「申請書を受け取っていない」との返答だった。 ・(日にち不明)気になって、えびな南に電話したらB ケアマネさんが電話に出て、「書類は出したと思う」と言われた。 ・12月2日デイサービスにA ケアマネが来訪、写真を撮り、その後申請が終了。 ・12月18日現在、手帳はまだ届かない。 <p><A ケアマネより> 11月20日障害手帳の申請を依頼された。ケアマネが実施するものなのか?との疑問はあったが代替手段を検討するでもなく、自分が申請することを引き受けた。写真は、以前自分が他市の居宅介護支援事業所で勤務していた時、他市の行政が融通を利かせてくれたので、海老名市には、(更新前の手帳の写真が使えるか)問い合わせないで自己判断で申請書類や医師からの書類(見解が書かれたもの)を受け取った。それは自分でもっていてもマズイと思い、11月21日すぐに海老名市役所に持参していた。その時すぐに、申請前の写真が使えないことが分かったので、すぐに連絡すべきだった。</p>	<p>①ケアマネが行う範囲外の業務を依頼された場合、お断りし、代替手段を検討すべき。</p> <p>②ケアマネが、アセスメントを経て、自ら行うべきと判断して引き受けた場合、それが遂行されるよう調べるのが求められる。</p> <p>③本人を不安にさせないよう、進捗状況を報告する必要がある。</p>	<p>担当ケアマネに「場合によってお断りすること」「代替案を検討すること」「引き受けたら進捗を報告すること」を指導した。</p>
-----	----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

12月	短期入所	<p>A氏より、12月19日他事業所を通じて、以下の申し立てがあった。</p> <p>① 12月の一番最初に出した苦情について、えびな南からの回答は、「オムツの蒸れ、湿潤の間が長くて皮ムケができた」と言われ、それでは保湿の意味のあるワセリンはいらなかったのではないか。それだったらなぜ、ショート利用時にワセリンはいらぬことや、二度と作らない為の対策を提案してもらえなかったのか。</p> <p>② 短期入所利用時に、事前に毎回電話をもらって、そのたびに変わらないことを伝えなくてもいいかと思ひ、事前の電話はいらぬとお願ひしていたが、今回は、明らかに本人の体調に変化があったにも関わらず、皮ムケの状態がどうか気にならなかつたのか。</p> <p>【電話について】</p> <p>定かではないが、23年度に、A氏より「入所前に電話はしなくていい」「定期的にSSを使っているし」「状態はそう変わらないので、連絡が煩わしい」というニュアンスで話をされたため、先方の特徴を踏まえ、連絡しないこととした。代わってケアマネやデイサービスから情報収集するようにしていた。</p> <p>12月23日事前電話について確認したところ、やはり不要であるとのことだった。電話連絡の目的については伝えられるような状況ではなかつた。ただし、皮膚状態等異常があったまま退所した場合のみ、事前確認の電話が欲しいとのことであった。</p> <p>【排尿状況、ムシの状況】</p> <p>午前中は排尿が少ない、午後より排尿量が増える傾向にある。日中は定時対応+希望時、夜間は3時間おきにトイレ誘導している。また、12月17日～2時間おきの体位交換を追加した。12月17日～のSSでは、ワセリン持参あり、塗付した。11月のSSでは、軟膏の持参はなかつたので何も処置していない。</p>	<p>① 入所にあたって、必要な情報を収集していなかつた。</p> <p>② (1日あたり2000cc水分を提供して)排尿量が多い方に対して、どのようなケアをしているのか、先方が理解できるような説明をしていなかつた。</p>	<p>① 先方の「事前連絡は不要」という発言に捉われて、入所に向けて必要な情報収集ができなかつたため。</p> <p>② 先方のペースに振り回され、先手を打って、「どのようなケアをしているか」説明できなかったため。</p>
-----	------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1月	通所介護	<p>1月7日 送迎車が自宅に到着した際、A氏が、車椅子上で、座位姿勢が崩れた（ずりおち）。その際、オーバーテーブルをつけたまま、職員が上下から身体を支えて2人介助した。その様子を見た家族（母・兄）より、下記のように声をかけられた。</p> <table border="1" data-bbox="338 316 965 576"> <tr> <td data-bbox="338 316 434 395">母</td> <td data-bbox="434 316 965 395">「テーブルを外した方がやりやすいから」（外して介助しましょう）</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 395 434 576">兄</td> <td data-bbox="434 395 965 576">（添乗職員がオーバーテーブルを外す最中）「何やってるんだ、怪我でもしたらどうするんだ」と立腹した様子で近づいてこられる。「車椅子上から床に本人を下してくれ」と。</td> </tr> </table> <p>*その後、母は、空になった車椅子を地面におろして下さり、運転手と兄が、本人を持ち上げて車椅子へ移乗することとなった。</p> <p><車中での本人の様子> 自宅到着前までに3回座り直しを実施した。すべてオーバーテーブルをつけたまま行った。</p> <p><本来あるべき介助方法> オーバーテーブル（私物）は、外してから座り直し介助すべきだった。デイサービスフロア内の職員にはそのことが周知されていたが、添乗職員には周知されていなかったため、オーバーテーブルを外さないまま不適切な介助をした。</p> <p><その後> 1/8 B相談員より、Cケアマネに状況を報告。家族から「利用を止めたい」という希望があり、利用終了となる。</p>	母	「テーブルを外した方がやりやすいから」（外して介助しましょう）	兄	（添乗職員がオーバーテーブルを外す最中）「何やってるんだ、怪我でもしたらどうするんだ」と立腹した様子で近づいてこられる。「車椅子上から床に本人を下してくれ」と。	<p>座り直し介助が不適切だった。オーバーテーブルを外して介助すべきだった。</p>	<p>A氏については利用終了となっている。今後、車中の介助方法に注意が必要な利用者についての情報は、添乗員・運転手にも周知していく。</p>
母	「テーブルを外した方がやりやすいから」（外して介助しましょう）							
兄	（添乗職員がオーバーテーブルを外す最中）「何やってるんだ、怪我でもしたらどうするんだ」と立腹した様子で近づいてこられる。「車椅子上から床に本人を下してくれ」と。							

1月	短期入所	<p>・1月25日にB提供責任者から「ご家族から『施設に) 迎えに行った際、汚してしまったのか清拭をしていたので少し待った。外出後はいつも家に帰ってから着替えはしているが、この日は尿・便の臭いがすごく、見ると陰部・臀部にべったりと尿・便の汚れが見られた。自分がいたので職員さんは焦って(清拭を)したのかもしれない』と話があった」と電話で申し立てを受けた。</p> <p>※実際に関わったC職員からの話。 「(退所する14時頃)本人から『お通じが出た』と言われたので確認をしたら、排便がシーツ上に漏れてしまっていました。綺麗にするため清拭をしていたら、奥様が来られた為、事情を話して『少しお待ちください』と言いました。奥様も『わかりました』と仰ってくれたので、そのまま清拭を続けています。私はそのときに全部綺麗に排便を拭き取ったと思っていました」「清拭後、再度臀部や陰部が汚れていないかも確認した上で紙パンツを履いて頂いている」とのこと。</p> <p>※当日のA様の排便状況 この日の排便状況は、11時に軟便(普通量)、14時にも軟便が(普通量)出ていることが確認できた(帰宅前の最後の排便が14時である)。</p>	<p>・排便があったので、綺麗に清拭をしてはいたが、結果的に自宅に帰った後、陰部臀部に尿便汚れがあった。この日は11時に軟便普通量、14時に軟便普通量と排便が続いていたので、ご家族様には退所時に「排便が続いているので、今後も続くかもしれない」とお伝えする配慮が足りなかった。</p>	<p>・今後、排便が連続した時は、予測を立ててご家族に排便が続くかもしれないといった可能性の話をしていく。</p>
----	------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

2月	短期入所	<p>ショートステイ退所後、次女である A 氏より、下記の申し立てを受けた。</p> <p>① 自宅でおむつを開けたら、臀部の割れ目と、右側に薄皮ムケができていた。このような皮膚トラブルを防いで欲しい。</p> <p>② 退所時に報告がなかったのはなぜか。相談員から報告がなかっただけでなく、数名の介護職員と顔を合わせたにも関わらず報告がなかった。</p> <p>皮膚トラブルは、退所日早朝から見られ、3・6時にワセリンを塗布した。お尻の割れ目付近に若干の赤みとその周囲は皮膚がかさかさしていた。午前中に入浴したが、その時にも臀部の赤みと薄皮ムケが見られた。</p> <p>退所に関わった B 職員は、上記の皮膚状態について報告を受けていなかったこと、記録に記載されていなかったことから家族へ報告しなかった。また、3名の介護職員が当日出勤していたが、家族と顔を合わせた際に、皮膚状態について報告しなかった。</p> <p>SS の報告書は、退所前日の「遅番」が記載することとなっている。記載後の報告の追記については、退所日職員の技量任せになっている。</p>	<p>① 臀部の皮ムケについての報告モレは、事業所側に問題がある。</p> <p>② 皮膚のケアについては、その時々の状態に合わせて処置すべきである。 (今回は乾燥時にワセリンを塗っていたので適切であると捉える。なぜ、自宅では大丈夫で、施設では皮ムケができてしまうかについて明確な原因は不明。)</p>	<p>・ A 氏が最も気にしていることが皮膚トラブルであることを全職員で共有し、報告もれないようにする。</p>
----	------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

2月	短期入所	<p>2/23 短期入所退所時、A氏の妻、B氏より下記の申し立てを受けた。</p> <p>① マッサージの時間を事前に伝えてあるのに、間に合わせられないのか</p> <p>② (退所日)昼食後からトイレに行っていないと聞いた。退所時間 15:00なのに、直前にも関わらずトイレに行っていない。1時間おきに声をかけてもらうよう依頼しているが、難しいのか。</p> <p>③ ズボンが汚れている。おやつの際にもエプロンをする様をお願いしているが、難しいのか。</p> <p>【マッサージについて】 マッサージが当日 13:00 からあることは、職員には周知されていた。その日は、本人の眠気があり、摂取終了が 13:15 となった。マッサージ業者も次の予約があり、結局、実施できなかった。</p> <p>【トイレについて】 介護計画では定時+希望時に排泄介助をすることになっている。また、食後は、排泄介助することとしているが、退所前に排泄介助をすることは定めていない。退所当日の排泄介助状況については、13:00 トイレ誘導するが排尿なし、14:50 トイレで排尿(紙パンツ内排尿なし)となっている。また、A氏は、トイレが近い、尿量が多い、2人介助が必要であるなど、排泄に関する時間がかかる人である。</p> <p>【ズボンの汚れについて】 A氏は、食事摂取自立でこぼしのある方なので、エプロン着用している。汚れがあったら、都度衣類を交換すべきだが、それを実施していなかった。</p>	<p>① マッサージ業者来訪時間に間に合うよう、支度をしておくべき。一方で、食事直後など、遅れる可能性がある時間帯でも、先方の言うままに受入をしていたが、場合によっては時間を変更してもらうなどの処置をしてもよかった。</p> <p>② 退所前にすっきりした状態でお帰りいただきたいようにしたいが、「1時間おきの排泄介助」についてはお約束していない。13:00、14:50 排泄介助しているため、申立とは異なる</p> <p>③ ズボンの汚れがあったら都度衣類を交換する必要があった。</p>	<p>④ マッサージについては、ご予約いただいた時間に実施できるよう努める。時間帯によっては対応できないと判断した場合、ご相談させて頂く。</p> <p>⑤ 排泄介助の適切なタイミングを探っていく。</p> <p>⑥ 汚れがあった時は、衣類を交換する。</p>
----	------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

