

月	サービス	内容	事業所の評価	今後の取り組み
8	おおよ	8/21(日)面会時、父の目薬(軟膏)の対応をした職員が、お願いしたとおりの付け方をしてくれていなかった。医師から「薬をつけていないのではないかと」言われ、あれだけお願いしていたのに、やってもらえなかったという裏切られた気持ちである。	①「眼軟膏」という点眼薬より使用方法が分かりにくいものに対し、職員が適切に使用するための指導が不足していた。 ②疾患の危険性や、改善しないことから、我々のサービスを振り返ることが必要だった。	管理者は、職員に対してミーティングや記録を活用して指示したことについて、書面上だけではなく、職員自身へ指示されたことについてどのようにしたかを直接確認するように致します。
9	短期入所	①SS の退所時に貰える報告書には「最終入浴日〇月〇日」と書かれていたが、実際は入浴していないような気がする。本人に「風呂には入った?」と尋ねても「入っていない」と返事が返ってくる。 ②湿布が全く減っていない時がある。貼り直していないのではないか?(プランでは毎日1回右脛に貼ることになっている)右脛の湿布の位置が(SS 前に家族が貼ったものと)位置が変わっていないまま SS から帰ってきた。 ③SS から帰ってきたら、右足の甲から出血していた。診てくれないのではないかと?	①-1 元々は9月9日に入浴する予定だったが、体調不良によりその日の入浴は延期となった。本来の手順であれば変更になった時点で翌日の「入浴計画表」にスライドをするべきだったが、それをしていなかった。 ①-2 ショートステイの「介護計画・ご報告欄」の「最終入浴日」を記入する際、前出の「入浴計画表」を確認するべきだった。 ②プランに「湿布は右脛に貼付 1日1回」と記載はあるが、時間の指定はしていなかった。実際、入浴日以外は夕番職員がご本人の臥床対応をする時に湿布の貼り替えを行うように一度周知をしていたが、ショートステイを毎回利用するたびごとの周知は行っていなかった。その為、職員にプランが浸透していなかった。 ③どこの段階で怪我をしたのか不明だが、ご本人の身体状況を把握できていない。	①体調不良等により、入浴日はずれ込んでしまった場合、速やかに翌日の入浴計画表に記入し、その翌日に確実に入浴できているか管理職が確認を致します。 ②プラン記載事項は、ショートステイを利用するたびごとに徹底して職員に周知を行います。 ③ご本人様のお身体に万が一傷が出来てしまったときは速やかにご報告いたします。

11	通所介護	<p>『(デイサービスの送迎車が)あと10分くらいで迎えに行く』と電話があったのに、それから1時間経っても迎えにこない』とお電話があった。相談員が、現場の職員に確認をし、A 様家族に「ご本人様に腰痛がある為、送迎の順番を飛ばしているはずです」と答えたが、そのような事実はないということ。A 様家族からの電話のあと、相談員が直接デイサービスの送迎車の職員に電話をかけて確認を取ると「お迎えを忘れていた」という返事でした。</p> <p>①A 様のご自宅へお迎えに伺う前に、他利用者の休みの連絡が送迎車に入ったこと。</p> <p>②更にまた別の利用者様の体調不良から、送迎の順番が不規則になってしまったこと。</p> <p>以上の2点が重なり、送迎職員が混乱して、A 様のお迎えを忘れてしまいました。</p> <p>改めてお迎えに伺いましたが、実際の到着時刻は 10 時 43 分頃でした。</p>	<p>①「送迎車:巡回表」という「どのご利用者様をどいう順番でお迎えに伺うか」という表を適切に活用せず行動をしておりました。</p> <p>②A 様と似たお名前の方が体調不良で、職員の思い込みにより、その方の情報と A 様の情報が錯綜しておりました。</p>	<p>①「送迎車:巡回表」を適切に活用し、送迎職員及び添乗員が互いに声掛けをしあって送迎を行います。</p> <p>②思い込みによる情報で行動するのではなく、正しい情報を適切にお伝えします。</p>
1	特別養護	<p>A 様より以下の内容の話がありました。平成 29 年 1 月 22 日の夜(時間不明)、水が飲みたくてケアコールを押した。対応した介護職員から「何度もケアコール押さないでください」と言われた。何のための呼び出しなのか。すごく嫌な気持ちになった。</p>	<p>①職員自身が目の前の仕事を優先したため、お待たせしてしまいました。</p> <p>②ご利用者からのコールが鳴り、呼ばれているが、待たせている感覚が欠けていました。相手の気持ちを分かろうとする姿勢がなかったため、心無い言葉をかけてしまいました。</p>	<p>職員が自身の行動を振り返り、態度、マナーについて再度確認します。ご利用者が何を求めているか、ご利用者の立場で考えながら関わらせて頂く姿勢が必要です。以上の点につきまして、指導監督職が職員指導して参ります。</p>