

月	サービス	内容	事業所の評価（原因）	今後の取り組み
7	養護課	①ボランティアが活動に来所した際に、活動場所が確保されていなかった。 ②養護課職員は、準備するものは何か、どのように対応するのか等、担当者でなければ分からない状態だった。	①活動場所である、地域交流室の確保が出来ていなかった。 ②担当者のみ分かる状態で、誰でも対応できる体制になっていなかった。 職員の動き方（予定、担当、場所、時間等）について職員間で共有できておらず、気づきもなかった。	①部屋の管理をデータ化し、共有フォルダで管理（入力、確認）できるようにしました。 ②課長が課員に対して、誰もが対応できるように指導・教育致しました。
7	特別養護課	利用者の家族が食事の様子を見た時に、13時10分になっても食事が始まらない。そのまま放ったらかしにされているのではないかと懸念された。当該利用者の食事時間は2グループ目であるため、13時くらいから開始するという事について、家族とコミュニケーションが図れていない状態だった。	家族が来所されたときに、家族とコミュニケーションを図るということが出来ていなかった。声をかけていなかった。	特別養護課の指導監督職は介護職員に対して、家族に挨拶をし、必要なコミュニケーションを図ることを指導・教育致しました。
9	養護課	ボランティアが、定期の活動日に来所したが、利用者が調理レクリエーションに夢中になっており、誰も参加しななのでお帰りになられた。	ボランティア活動日に、受け入れの準備がされていなかったこと。 すなわち、ボランティア活動年間計画表をしっかりと確認せず、ボランティア活動日に、調理レクリエーションを企画してしまった。 結果、利用者の興味が調理レクリエーションに向き、ボランティアによる活動には誰も参加しなかった。	養護課職員は、ボランティア活動年間予定表にてボランティア活動日をしっかりと確認して、レクリエーションを企画します。 確認した上で、どうしても全員参加させたい企画である場合には、行事計画書を作成する前に養護課職員は相談員に連絡・相談し、ボランティア活動日の変更など検討します。 変更が決定した場合には、相談員は事前にボランティアに連絡し、ボランティアへ連絡を入れ、キャンセルまたは活動日を振り替える等の調整を行わせて頂きます。

月	サービス	内容	事業所の評価（原因）	今後の取り組み
10	特養短期	<p>①10月21日夜間、ショートステイ利用中の利用者M様のお部屋に他利用者のS様が入ってきた。M様はS様に対して早く出ていくように訴えていた。夜勤のS職員が怒鳴り声を聞き、M様に「夜中なので、声の大きさを下げてもらえますか」と声掛けをする。M様は、職員に知らせたつもりが「声が大きい」と言われ、嫌な気分になった。</p> <p>②M様がS職員に「他の部屋（1人部屋）は空いていないか」と聞いたところ、「亡くならないと部屋が空かない」と言われ驚いた。（S職員に確認したところ、「事務所に聞かないと何とも言えません。明日事務所で聞かれたら・・・」と答えたと話している）</p> <p>③翌日、10月22日に、他利用者のタオルが見つからず、職員が探していた。S様のところにも職員が伺った際に、S様の許可を得ずに、S様の荷物を探り始め、S様は驚いた。</p>	<p>①S職員はM様のお部屋に他利用者S様が入り込んでご迷惑をかけてしまったことに謝罪せず、大声の注意をしてしまった。</p> <p>②誤解がないように、分かり易く丁寧に説明しなかった。</p> <p>③職員が、荷物を触れたくないというM様のお気持ちを理解していなかった。</p>	<p>お困りになられているご利用者の気持ちを理解して、真摯に対応致します。</p>

月	サービス	内容	事業所の評価（原因）	今後の取り組み
11	在宅介護課	<p>11/3（土）デイサービスの帰宅時に当施設2階の廊下で様の左後方より職員が押していた車椅子が接触し、様がふらつくことがあった。⇒ご家族への報告はしていない。</p> <p>11/5（月）の時点で外傷は見当たらなかった。</p> <p>11/8（木）の利用時に「左足首に湿布を貼っているが替えの湿布の持参は無い」との旨ご家族より報告あり。患部確認すると左足首に2か所内出血・腫れ・痛みがあることを確認。（ご本人が痛みを感じて湿布をはったと思われる。湿布のかぶれより掻きむしりによるもの）</p> <p>⇒お送り時にご家族に11/3のヒヤリハットについてご報告・謝罪を行った。</p>	<p>ケガをされた当日、車椅子と接触している事を在宅介護課職員は把握していた。</p> <p>しかし、接触の度合いが弱かった事、接触後痛みなく歩行状態も変わらない事からケガをしたという認識が薄かった為、相談員に報告をしていない。また、相談員も情報を把握した時点(11/8)で大事の認識が無く、ケアマネジャーに経過報告が出来ていなかった。</p>	<p>受傷の有無・事の大小に関わらず、ご利用者様の心身に影響を及ぼす事象が発生した際には、速やかにご家族及びケアマネジャーへ連絡致します。</p>
1	在宅介護課	<p>1/10（木）、朝10頃デイサービスのお迎え時に、添乗員は利用者及び家族と玄関先でコミュニケーションを図っている中、運転手は外で待機していた。家族から、いつもこの運転手は挨拶もなく不愛想にしている上、手伝いもしてくれず、突っ立っているだけで態度が悪いとお話がある。</p>	<p>私たちの仕事は、お客様相手である（サービス業）という自覚がなく、運転手の立ち振る舞い、不愛想な態度が利用者並びに家族を不快にさせてしまった。</p>	<p>当該運転手に限らず、添乗員並びに運転手全員に対して、この事例を共有し、指導教育しました。今後も指導して参ります。</p>
2	養護課	<p>2/3（日）養護課でレクリエーションを行ったが、13時30分から開始の計画だったが、利用者には14時から開始と周知してしまい、また準備が早く整ったからと13時から開始してしまった。</p>	<p>行事計画書に沿った案内が出来ておらず、職員の思い込みと計画性のなさが露呈した結果、利用者に正しい案内が出来ていなかったため。</p>	<p>①行事の当日、職員は必ずミーティングを行い、行事計画書及び養護課日誌でレクリエーションの内容と時間を確認し合います。</p> <p>②事前に、行事の案内ポスターを壁などに掲示し、当日の朝食時に館内放送で行事の内容と時間をご案内します。</p>

3	相談係	ケアマネジャーが介護5で寝たきりの利用者のデイサービス利用先を探していた。その電話を受けた職員が、「入用目的ですか」と話したことで利用者にはデイサービスを楽しんでもらいたかったのに、とても残念な気持ちになったとお話があった。	相談員が、介護5・寝たきりの情報を聞いた際に、「入浴目的」と決めつけて発言してしまった。介護5・寝たきりの方でも楽しめることがあることを提案する必要があるが出来ていなかった。	相談員の思い込みで発言することなく、利用者情報をすべて把握したうえで、相手のニーズに応えることが求められることを説明し、今後に向けて指導しました。
3	在宅介護課	3/23（土）デイサービス朝のお迎えにおいて、送迎車が15分くらい遅れた。ご利用者家族から寒空の中約25分待たされたという訴えがあった。	途中の利用者宅で忘れ物をして、取りに戻ったことから遅れてしまい、遅れることの連絡を怠ったため。	連絡するというルール通り出来ていなかったことに対して運転手、添乗員に対して職員指導しました。今回のケースに基づき、在宅介護課内で全員で共有してどのような行動をとればよかったのか振り返りを行いました。