

<特別養護老人ホーム>

・令和3年10月13日

【内容】利用区分：特養 分類：職員の対応・介護内容

- ① 令和3年7月30日に発見した左足第三趾、皮膚の変色、海の流出についてこのような状態になるまで気付かなかったのか？施設内の連携はとれているのか？こまかな状態報告が欲しかった。
- ② 面会に行ったとき、看護職員に「だんだんと食べれなくなっていだけ」ということを言われた。状態が落ちていくことはとても心配、言葉の使い方を考えてもらいたい。

(ご家族より相談員に連絡あり)

【対応】

- ① 衣類交換は毎日実施しているが皮膚の観察・確認に不足があった、状態改善に介護・看護が連携を取り対応させて頂いたがご家族への正確な状態説明とこまめな連絡が欠けてしまったことで受診の判断も遅れてしまった。こちらの不行き届きであることを謝罪致しました。
- ② ご家族様を不安な気持ちにさせるだけでなく、不快な気分させた言葉遣いについて謝罪致しました。身体状況の変化を知りたい、ケアの記録開示を求められたため、該当する記録を開示し介護長、副施設長より説明をさせて頂きました。

・令和4年7月16日

【内容】利用区分：特養 分類：介護内容

- ① 長男様へ7月15日ソファから転落され、右目尻下と右前腕から手にかけて複数の内出血ができています。状態であることを電話報告する。その際、「なぜこのような事故が起こるのか？事故が起きた連絡を受けて、はいそうですかではすまない。そちらの責任で会って今後このようなことがあっては困る」とのご指摘を頂く。
- ② 足の浮腫みについて「宮下先生の指示は？本当に入院は必要ではないのか？」「ケアマネジャーは何をしているのか？」とのご指摘を頂く。

(ご家族より相談員に連絡あり)

【対応】

- ① 起きてしまった事故について謝罪致しました。
- ② 嘱託医宮下医師の指示を確認して対応させて頂くこと、ケアマネジャーも引き続き相談業務を担当していくこととお話させて頂きました。

<ショートステイ>

・令和4年4月22日

【内容】利用区分：ショートステイ 分類：荷物の紛失

- ① 4月14日「髭剃りが不明な状態になっている」と居宅ケアマネジャーより連絡を頂く。3月14日よりりんどうショートステイを利用されており、病院退院時髭剃りを直接お預かりしている。実際のところショート入所時の荷物チェック時には髭剃りはチェックしていない状況であった。

(居宅ケアマネジャーより相談員に連絡あり)

【対応】

ショート利用した棟を確認するも髭剃りは見つからず、りんどうの次に利用した施設にも確認を取るが髭剃りは無い、とのことだった。ご家族様、居宅ケアマネジャーへ持ちこんだ荷物を紛失させてしまったことについて謝罪をし、新しい髭剃りを購入し弁償させて頂くことを説明致しました。

・令和4年10月11日

【内容】利用区分：ショートステイ 分類：誤薬

- ① 10月11日早番看護よりインスリンの単位数について指摘あり。(前回ショートを利用した際は朝食前の単位数は「10」単位であったが持ち込みの袋には「8」単位と表示されているため、どちらが正しいのか)ご家族へ確認を取ると今回のショートから10→8単位に変更になったとのことだった。入所時の薬の確認を怠っていたため、このような間違いを起こしてしまった。ご家族からは「しっかり変更内容を伝えなくて申し訳なかった。体調を崩さなくて良かった。今後は注意をして対応をお願いします。」との話があった。

(相談員よりご家族様へ報告)

【対応】

- ① ご家族様へはしっかり薬の確認を行っていなかったこと、それが6日間も続いてしまったことを相談員より謝罪致しました。また、安心してショートを利用いただけるよう血糖値の確認、インスリン投与、入所時の薬等のチェックをしっかり行っていくこととお話させて頂きました。

<デイサービス>

・令和4年7月22日

【内容】利用区分：デイサービス 分類：職員の対応

- ① 7月22日16時半頃「施設車両のラウムにあおられた」と苦情の電話が入る。17時該当する職員が帰園。事情聴取するが「心当たりはない」「ひょっとしたらあの車か」程度の曖昧な返答だった。

(施設に連絡あり)

【対応】

- ① すぐに施設長より電話連絡をし、謝罪致しました。該当する職員には施設車両を運転させないようにすることをお約束する。また、施設車両にはドライブレコーダーを設置しました。

<居宅介護支援事業所>

・令和4年3月8日

【内容】利用区分：居宅介護支援事業所コスモス 分類：職員の対応

- ① りんどうデイ利用、居宅はコスモスが担当。12月ショートを利用して矢先入院、1月退院が決まった際、ご家族様よりケアマネジャーに対し「なぜ入院中一度も連絡してこないのか」とクレームあり。退院後についてのフォローも無い。島田の娘様宅で生活をされるとのことで居宅変更を行う。居宅コスモスの計らいは無く、他者が藤枝の事業所を紹介する。その後「りんどうショート」利用希望とのことで3月娘様に担当相談員からショート契約の連絡を入れた際、「今担当してくれているケアマネさんはすごくよくしてくれる。それに比べコスモスの担当ケアマネは何もしてくれない。トップと話をしてほしいと言ったら「自分です」と言ってきた。りんどうの看板を背負っている以上マイナスでしかない。他の人にもコスモスは紹介したくない。」とのクレームを頂く。

(ご家族より相談員に連絡あり)

【対応】

- ① 娘様の話をすべて聞いた上で、不快な思いをさせたことに対して謝罪致しました。娘様としてはケアマネに対して不信感でいっぱいだが、母親の「りんどうに入りたい」という思いを叶えてやりたい気持ちには変わらないとのことでした。特例入所の説明を行い、今後は現在のケアマネジャーと相談しながら特例入所に向けて進めていきたいと思いますということでご納得頂きました。

・令和4年4月22日

【内容】利用区分：居宅介護支援事業所コスモス 分類：職員の対応

- ① 4月22日ケアマネジャーがご自宅を訪問し、娘様と面談を行った。その際、次月予定が検討した内容と違うとのことでご指摘を頂く。以前も一度調整不足（ショート利用日の欠落）があり、今回二度目の指摘（デイ追加利用日の欠落）とのことで信頼関係が保てないとのことで担当者変更申し出とコスモス管理者宛てにも同内容で電話連絡あり。また、福祉用具（スロープ）導入時、事業所の意見に傾いていたとのご指摘も受ける。

(ご家族より居宅事業所に連絡あり)

【対応】

- ① 4月22日訪問後、コスモス管理者宛てに上記内容でのご指摘を受け、担当ケアマネジャー、コスモス管理者より謝罪致しました。5月より担当ケアマネジャーを変更することで了承頂きました。

・令和4年25日

【内容】利用区分：居宅介護支援事業所りんどう 分類：職員の対応

- ① 4月25日21時「昨年11月から、毎月利用者名の入った書類（提供票）が届く。以前、宛先が違うと指摘したにもかかわらず続いている。『個人情報』をどう扱っているのか？ご立腹した様子で電話連絡が入る。26日施設内で原因調査を行うも対象になる利用者様はおらず。居宅介護支援事業所りんどう宛てに同内容の電話連絡があり代表者からの返事を求められる。原因としては提供票をFAXで一括送信しており、FAX番号が間違えていたことから毎月個人宅へFAXされていたことだった。11月にご指摘を頂いておきながら事業所内の伝達及び事の重大意識が希薄で対応していなかった。

(FAX誤送信先の方より施設へ連絡あり)

【対応】

- ① 電話連絡頂いた方、誤送信の対象となったご利用者様へ事務長より謝罪致しました。
居宅介護支援事業所りんどうに対し法人として嚴重注意を行い、個人情報保護委員会へ報告を行いました。
また、わらしな福祉会ホームページへ情報公開を行いました。

・令和4年4月27日

【内容】 利用区分：居宅介護支援事業所りんどう 分類：職員の態度

- ① 匿名にて当法人ホームページからのお問い合わせに職員の態度に関する指摘が入る。
内容としては「事業所名の入った車で外に聞こえるほどの大きな声で通話をし、信号が変わり次第そのまま運転を行っていた。施設の常識はどうなっているのか具体的な回答をホームページで公開して欲しい」との内容だった。

(ホームページお問い合わせ欄より連絡あり)

【対応】

事実確認を行ったうえで、不快な思いをさせてしまったことについての謝罪文をホームページ上に公開致しました。