

<特別養護老人ホームりんどう>

・令和5年12月24日（日）

【内容区分】利用区分：ショート 分類：職員の対応・介護内容

長女様より「母からまた転んだ。」と電話がかかってきましたが本当ですか。と連絡あり。

事故報告が相談員に入っていないため、ご本人含め現場に事実確認を行うと「入浴時に床に滑って転んだ。」と。ご本人から「いつもは泡を流してくれるけれど今日はそのままの状態です。起こすときも左（骨折部）を持ち上げられた。」と指摘あり。

【対応】

状況確認を行い、長女様へ謝罪しました。本来であれば事故報告は施設側から行うものにもかかわらずご本人がご家族へ連絡を入れたことで発覚したことに関しては職員間の情報共有ができていないことをご指摘頂いたためそちらについても謝罪しました。また、現場職員についてはこの方への対応方法を周知できていなかったこと、部署間での報告を怠ったことから該当する棟の主任より始末書を提出いたしました。

・令和5年12月26日（火）

【内容区分】利用区分：特養 分類：職員の対応

要介護5から更新にて要介護2になり、りんどう退所が決まった方の長女様よりケアマネの対応について相談員宛てに報告あり。

- ① ケアマネから退所判定会の結果連絡が来たが判定会が通らなかった理由は教えてもらえずただ「退所になります。」の一言だった。
- ② 次の行き先としてケアマネから提示された施設がどういうところかわからなかったので尋ねると「わからない」と言われた。他に施設がないのか尋ねるとパソコンを見ながら「ないですね」と。またその施設に現在空きがあるため「すぐに返事を欲しい」と言われた。
- ③ 生活保護受給中につき生活支援課への連絡を家族からした方が良いか確認をすると「自分の方から連絡してあるので大丈夫です。次に行く施設のことも話をしています。」と言われた。先に役所に話をしてあるということは退所判定会の前に退所は決まっていたのか。「りんどうにいるより他の施設に行った方が幸せですよ。」と言われたが本人はりんどうが気に入っているにもかかわらずその言い方はないのではないか。

【対応】

今回の退所に関しては相談員からケアマネには、行き先や今後の意向はあくまでも本人の意向を確認すること、決めるのは家族と本人であることは伝えていたがこのような結果になってしまったこと、また長女様より「ケアマネに対して不信感でいっぱいです。」との話もありそういう思いをさせてしまったことに対しても相談員より謝罪をしました。

ご本人の意向とケアマネの進めるプランに大きく違いがあったこと、相談援助の仕事に就くものとして相手が不快に感じる言い方はするべきではないこと、デリケートな問題であるためご本人・ご家族に寄り添った対応が必要であることをワーカー部長よりケアマネに指導いたしました。

・令和6年1月10日（水）

【内容区分】利用区分：特養 分類：職員の対応・介護内容

受診付き添い時、長女様より相談員へ報告・相談あり。

- ① 本人が「職員に顔を叩かれたりごはんを無理やり押し込まれている。」と言っている。認知症があるのですべてを鵜呑みにするわけではないが嫌な思いをしていると思う。その職員に会わせて欲しい。口腔ケアもできていないようで口の中がひどい状態だった。
- ② 付き添いのケアマネが頼りない。受診時も看護師から指摘があるほど、言いたいことがわからない。母のことを任せられないのでケアマネを変えて欲しい。

【対応】

施設にて長女様、介護長、担当介護士、相談員で話合の場を設けさせていただきました。

- ① 該当する職員には聞き取りを行い不適切ケアはないことを長女様へ説明しました。長女様は本人は認知症もあり100%信じているわけではなく、少しのことでも話を大きくしていることも理解しているので実際介護士に会って母の介護の状況を直接聞きたかったと。口腔ケア含めしっかりできていなかった点については謝罪いたしました。
- ② ケアマネ統括の副施設長へ報告。担当を変更し、副施設長も一緒に相談にのったり対応して行くことをお伝えしました。

・令和6年1月21日（日）

【内容区分】利用区分：ショート 分類：職員の対応・介護内容

居宅ケアマネよりご本人の対応にご家族が疑問や不信に感じていることがあるため、事実確認をして欲しいとの連絡があった。

- ① ショート帰宅時、紙パンツを着用していなかった。
- ② 持ち帰った衣類（ズボン）2着膝に穴が開いていた。転倒があったのか。
- ③ 入浴時、お風呂が冷たくて嫌な思いをした。
- ④ 入浴介助の職員が男性2名で嫌だった。
- ⑤ 毎日全身にクリームを塗布することになっているが本当に塗ってくれているのか。

【対応】

介護士に事実確認を行った上で相談員より長女様へ状況報告を行いました。

- ① 退所10分前に排泄介助を行い紙パンツ着用していることを確認しています。
- ② 転倒事故はありませんでした。衣類チェックは2名体制で行っていますが入退所時のチェックで気付かず申し訳ありません。
- ③ 湯の温度確認、必要な足し湯は必ず行っています。
- ④ 該当する入浴日に男性職員2名体制はありませんでしたが、時間的に男性職員しかいない時間帯があったかもしれないため、今後はできる限り配慮します。
- ⑤ 毎日午前・午後看護師が対応しています。他棟の看護職員が入った際、実施していなかった可能性がありますので再度医務内で統一します。

・令和6年5月14日（火）

【内容区分】利用区分：特養 分類：職員の対応

長男の奥様より相談員へ担当看護職員の対応について報告・相談あり。

「担当の看護師さんはどういう人ですか？面会時の対応が悪く言い方もきつい。母も普段からきつい言い方をされていると言っています。糖尿病があることは理解している、家族として少しだけでもお菓子を食べれたらと思って差し入れしているのにあのような対応はおかしいと思います。」

【対応】

① 職員の対応で不快な思いをさせてしまったことについて相談員より謝罪いたしました。

担当看護職員にも相談員より声かけ等対応について注意をするよう話をしました。

また、ご家族からの差し入れに関しては「一度にたくさん提供するわけではないので病気のリスクはあっても寛容に対応して欲しい。」と施設長・副施設長より指導がありました。