

博愛の園

申し入れ日	申し入れ人	申し入れ内容	対処及び改善点	備考
1	2019/4/27	入居者及び家族 4月23日20時ごろ、本人より「隣室の方のテレビの音がうるさく眠れない。何とかして欲しい。」と夜勤職員に訴えたが「隣室の方はテレビをつけないと眠れないので、耳栓をして下さい。」と言われた。「眠れないのは私も同じ。音量を下げて貰えるか聞いて欲しかった。」との事。	ユニットリーダー、相談員で対応職員に確認。事実であったためご本人に配慮する事を指導し、27日、家族様来園の際、ご本人含め、経緯、指導内容を報告するとともに謝罪する。	終結
2	2019/5/24	入居者 5月24日夕食下膳時、メインのおかずが配膳されていなかったことにご本人が気づく。スタッフAにその事を伝えるが「忘れていました。」とすぐ持ってきたが、既に食事を終えておりその旨を伝えると、「いらないんですね。」と言われた。 先日の入浴時同じスタッフAが対応。強引にシャワーを掛けられ、湯船も水風呂だった。日頃から、口調がきつい。 他のスタッフはミスをしたときはしっかりと「すみません。」と詫びてくれる。なぜあの方は理屈をつけて誤ることが出来ないのか、聞きたい。	スタッフA、事務長、相談員、施設長で謝罪する。Aは謝ったつもりでいたが、伝わらない謝罪は意味が無く、本人と向き合い反応を確認する様指導する。6月にご本人にその後の対応を訊ねる。「特に問題はない。」との事。	終結
3	2019/7/1	ショートステイ利用者家族 ショートステイを1週間利用したが、その間一度も入浴していなかった。拒否する等あるかもしれないが、知らせて頂ければ家族として対応できた。	特養空床でのショートステイ。ショート担当とユニット間での情報共有が無かった。謝罪するとともに、今後、空床利用ショートの場合はショート担当とユニット間で連絡、様子確認を行う。	終結
4	2019/8/17	ショートステイ利用者家族 ショートより帰宅後、夕方の排泄介助時、便の拭き残しがひどく見られた。以前にもあった。尿路感染リスクもあり、清潔には注意して欲しい。	排便後の洗浄は今まで通り行うとともに、必要時はシャワー実施。また帰宅日は午後に入浴して頂き、きれいな状態で退所してもらう。	終結
5	2019/8/23	ショートステイ利用者家族 8月20日にショートを退所したが、左胸上部が腫れ、こめかみも青くなっていた。往診医より打撲の診断。このような腫れが出来てしまうのはどの様な介護をしているのか、要介護5の人の介護をしたことがあるのか、退所した後に家族が受診に追われるのはおかしいのではないか。	自宅訪問し内出血部位を確認し謝罪。上腕に持った様な跡があり体位交換、移乗時に腕を持つようなことが無いように徹底し、全身状態の把握に努める。しばらく往診に合わせ自宅に訪問し状態確認。	終結
6	2019/12/16	入居者家族 母のストマ上部のテープが剥がれそこにティッシュペーパー1枚が丸められ詰められていた。職員に聞くと「分かりません。」との返答。うやむやにして隠ぺいしようとしているのではないかと感じられ今後の事に不安、不信になってしまう。	2階介護職、看護職等、関わることのある職員にアンケート実施。新たな情報は得られず家族へ報告。家族より「大きな事故を隠すことが無い様に願う。」とのコメント。	終結
7	2019/12/19	匿名の女性 12月17日、自転車にて出勤途中、双方に停止線の無い交差点で博愛の園の送迎車と接触事故を起こした。こちらもスピードを出しており悪い部分もあったがクラクションを何度も鳴らされ、非常に嫌な思いをした。口頭で良いので注意して欲しい。こちらのペダルがバンパーに当たったと思う。申し訳ない。	運転職員に確認。午前のショートステイ迎時に猛スピードで走ってきた自転車があり、急ブレーキで停車したがクラクションを鳴らす余裕はなかったとの事。接触痕確認できず。ドライブレコーダー確認するが2日経ちデータ上書きされ確認できず。十字路では細心の注意を払うよう努める。	終結
8	2019/12/28	入居者 2人の女性職員が口喧しく、大きな声で行動を制してくる。不快。	他の職員からも声が大きく指導的との指摘もありリーダーより指導。	終結
9	2020/1/24	家族 ベッドからの転落事故の連絡は貰ったが報告の様には本人は動けないはず。虚偽報告ではないか。 事故の知らせを聞き駆け付けたが事務所職員が知らなかった。連絡がなっていない。	ご家族が思っておられるより身体が動く事をお伝えし、今後ケアカンファレンスにも参加頂き情報共有する事とした。 事故報告書にて共有しているが時間が掛かっており、必要に応じて早急な周知を図る事とした。	終結
10	2020/2/6	入居者 夜間、トイレ介助中に乱暴に扱われた。	担当者で記録確認。失便があったが、汚れていないと更衣を断られたが、そのまましておかず更衣したがその間に怒りだされたとの事。事実誤認があると思われ、介護支援専門員、介護主任、相談員含め話し合いの場を持ち、不快な思いをさせた事を謝罪した。	終結
11	2020/3/30	入居者 3月27日の夜、隣室の方から「トイレに行きたい。」と言って、自分の部屋に入ってきたので、その方の居室のトイレに案内した。ナースコールで職員を呼んだところ、無言で部屋の外へ出る様に指で指図された。大変不快な思いをした。	相談員より、お手伝い頂いた事のお礼と不快な思いをさせたことの謝罪を申し上げる。	終結