

2012年 皆様からの声

皆様からの貴重なご意見・ご要望に対してふじの回答・対応をご紹介します。
ふじの介護や運営に関するご意見・ご要望を糧に、より良いサービスの提供を目指して参ります。
ご利用者のプライバシーや個人情報保護に配慮しながら、オープンな事業運営を心掛けていきます。

ご入居者が他者の下着を着用されていました。 特定施設(広島) 2012年 12月

弊社対応

他に別のご利用者の私物がないか確認し、両者のご家族に状況を報告・謝罪しました。

改善・教訓

原因ははっきり解明できず、洗濯物の取り間違い、他入居者の居室に入られた等可能性はいろいろと考えられますが、今後同様にことがおきないように、指導徹底していきます。

ご家族から依頼のあった外出を実行できていませんでした。

グループホーム(広島) 2012年 12月

弊社対応

ご本人様と話して外出をやめておこうということになっていましたが、その結果をご家族に報告しておらず、ご家族が心配されご連絡を頂きました。経緯を改めてご報告し、謝罪しました。

改善・教訓

ご家族からご依頼は必ず実行することとし、万が一体調不調等で外出が難しい場合は上司に報告し、ご家族に確認の連絡をします。

ご入居者ご家族から、食べこぼしのある服をについてご意見を頂きました。

特定施設(広島) 2012年 11月

弊社対応

排泄や入浴時など、衣服が汚れていることに気付いた場合は更衣を行なっていますが、この度は着替えが出来ていませんでした。ご家族に謝罪し、すぐに着替えのお手伝いをさせて頂きました。

改善・教訓

ご家族や周りの方が見た時にどう思うか、ご家族の目線に立ったケアを行なっていけるよう職員一同心掛けていきます。着替えだけではなく、日常の言動から再度改めていこうと思います。ご指導ありがとうございました。

ご車椅子利用のご利用者の靴が片方履けていないことに気付かないでいました。

短期入所(広島) 2012年 11月

弊社対応

すぐにご本人とご家族に連絡し、靴をお届けして再度謝罪しました。

改善・教訓

ご利用者を送る際には、再度身に着けているものを確認し、見落としがないか確認して再発防止に努めます。

ご利用者の下義歯を紛失してしまいました。

特定施設(広島) 2012年 10月

弊社対応

ご利用者の居室内を複数の職員で探すも見付からず、ご家族に報告、謝罪をしました。直前の口腔ケア時には義歯があったことを確認しており、ご利用者自身が義歯を触り、紛失した可能性があるものの真相は分かりませんでした。

改善・教訓

義歯の紛失は今回がはじめてではなく、これ以上自室での管理が難しいと思われる場合はご家族に相談の上、施設側での管理を検討していきたいと思えます。

ご利用者の送迎先の変更を聞いていたにも関わらず、いつも通り長女様宅へ送ってしまいました。

通所介護(山口) 2012年 10月

弊社対応

長女様宅へ再度ご利用者をお迎えに伺い、本来依頼されていた次女様宅へお送りしました。

改善・教訓

職員同士の情報共有をはかり、送迎先の変更があった場合はもちろん、普段の送迎でも複数の目で確認していくことで再発防止につとめます。

カラオケ中、ご利用者が他のご利用者の足を杖でつくことができました。

通所介護(広島) 2012年 09月

弊社対応

すぐにご利用者同士を離しました。足をつつかれたご利用者は精神的にショックを受けておられ、落ち着かれるまで職員がゆっくり話を聞きました。

改善・教訓

カラオケを非常に楽しみにされている方が多く、ご利用者間でのトラブルが時々発生してしま

た。それ以降は男性と女性のカラオケ時間を分けて対応する等、その都度、状況に応じた対応を実施しています。

「送迎時、ご家族への声かけがなかったことについてご意見を頂きました。」

通所介護(山口) 2012年 09月

弊社対応

ご家族の姿がみえない為声をかけず、ご利用者をセンターへ送迎することが何度かあり、ご家族を不安にさせました。担当者より、ご意見頂いたその場で謝罪しました。センター長から改めて謝罪し、ご家族への声かけを徹底していくことをお約束しました。

改善・教訓

挨拶励行を心がけていましたが、ご家族に対しての配慮が欠けていました。、ご家族への声かけの徹底を朝礼でも繰り返し指導していきます。

施設外にスタッフとでかけた際、ご利用者が行方不明になりました。

小規模多機能(広島) 2012年 08月

弊社対応

すぐに施設に連絡し、捜索が可能なスタッフ全員で周辺を探し、交番へも協力要請を行いました。幸い怪我なく見つかり、連絡していたご家族も施設に来所されました。

改善・教訓

帰宅願望が非常に強い方でしたが、施設外で逃亡されることは予期できていませんでした。ご家族と今後について話し合いを行いました。引き続き小規模多機能型居宅介護のサービスをご利用いただけるよう、ご本人およびご家族と連携し安全なサービス提供に努めます。

食事中、ご入居者が他のご入居者の頬を平手打ちしました。 グループホーム(広島) 2012年8月

弊社対応

すぐにお互いの席を離し、怪我がないかを確認しました。幸い痛みの訴えもなく、気分的にも落ち込んだ様子はみられませんでした。ご家族に報告し、席替えをして食事をとっていただくことにしました。

改善・教訓

ご入居者はご家族が帰られた後は精神的に不安定になることが多くみられました。その際は暴力に発展しないよう、精神的ケアを心がけます。合わせて、安らぎと癒しを感じる空間造りを工夫します。

ご入居者が一時行方不明になりました。

特定施設(広島) 2012年 08月

弊社対応

ご家族と外出予定がありましたが、職員が詳細を把握できておらず、ご入居者本人がタクシーを

手配し、施設から出かけられました。

改善・教訓

タクシー会社に確認をとり、幸いご家族と一緒にいることが確認できました。ご入居者から外出の申し出があった場合は、詳細を確認し、ご家族にも連絡することとしました。また、外出される可能性があるご利用者に関しては、携帯などの緊急連絡先を控えておく等、情報の整理更新を行いました。

ご入居者ご家族から看護職員の移乗に関する助言に対して、ご意見を頂きました。

特定施設(広島) 2012年 07月

弊社対応

看護職員の言動により、ご利用者を不安にさせてしまいました。配慮が不十分であったことを謝罪しました。

改善・教訓

看護的助言を行う際はどうか、看護職員間で話し合いました。ご入居者のご家族の関係性をきちんと理解できていないことが何よりの原因でした。看護職員もご家族との信頼関係を大切にしたい配慮ある言動を心がけます。

ご利用者に対し、インスリン注射前に食事を提供してしまいました。

特定施設(広島) 2012年 07月

弊社対応

一口召し上がった後に職員が気づき、すぐご利用者に謝罪し、食事を中断しました。すぐに看護職員が対応し、ご家族へ連絡しました。

改善・教訓

再発防止のため、インスリン注射までは食堂ではなく別室で待ついただくことにしました。介護(看護)職員としての基本姿勢、動作を再確認し、日々の業務にあたります。

「ご利用者より「サービス時間中時間を気にしている素振りや、サービス内容の話を帰り支度をしながらされた」と意見を頂きました。

訪問介護(広島) 2012年 06月

弊社対応

責任者がゆっくり話を聞き、謝罪しました。担当の変更を希望されたため、変更しました。

改善・教訓

サービス内容の話をするときは、何かをしながらではなくしっかりと話を聞くよう指導を行いました。ヘルパーを毎回楽しみにされているにも関わらず、このたびは不快な思いをさせて大変申し訳ありませんでした。日常の言動から改めます。ご指導、ありがとうございました。

送迎車の運転について「交差点で直線車線を走行していたにも関わらず、右車線に割り込んできた」とご意見を頂きました。

通所介護(広島) 2012年 06月

弊社対応

連絡を頂いた際に謝罪し、ミーティングで安全運転の重要性について確認しました。担当職員(運転手)には、運転講習会(社外)を受講させました。

改善・教訓

自分の身勝手な運転が危険を招き周囲に迷惑をかけることと、社の信頼を失うことを皆で確認しました。申し訳ございませんでした。

ヘルパーが稼働時間を失念し、サービス提供時間が遅れてしまいました。

訪問介護(広島) 2012年 05月

弊社対応

他の職員が気付き、ご利用者に遅れる旨を連絡しました。予定よりも1時間遅れてサービスに入りました。

改善・教訓

ご利用者ご家族へご迷惑と不安を与え、大変申し訳ございません。確認不足によりこのようなミスが発生しました。スポット対応の場合は、前日にも必ず確認の連絡をします。

ご入居者より、コンシェルズに対して「買い物から帰った際、コンシェルズブースに人がおらず、事務所の人も声をかけてくれなかった」とご意見頂きました。

サ高住(広島) 2012年 05月

弊社対応

責任者より謝罪の上、コンシェルズブースには可能な限り職員が配置できるよう努力することを説明させて頂きました。

改善・教訓

一人暮らしの方も多く、寂しさや不安な気持ちへの配慮が足りませんでした。今後は更にお一人お一人との会話を大切にしていきます。

ご利用者の導尿用カテーテルを誤って流してしまいました。 短期入所(広島) 2012年 04月

弊社対応

責任者より、ご本人及びご家族に報告し謝罪しました。次の導尿に間に合うように、新しいものをご自宅へ受け取りに行きました。

改善・教訓

導尿後は尿器内にカテーテルを入れることを再度確認しました。情報の共有化の大切さを改めて痛感致しました。

ご利用者のセーターを乾燥機にかけ縮ませてしまいました。

短期入所(広島) 2012年 04月

弊社対応

ご本人及びご家族に報告し、謝罪しました。

改善・教訓

洗濯、乾燥時の業務手順を確認しました。

昼食のやきそばの中に異物が混入していました。

通所介護(山口) 2012年 03月

弊社対応

ご利用者に指摘されるまで職員が気づくことが出来ませんでした。謝罪の上、新たなやきそばを提供させて頂きました。

改善・教訓

配膳時に、職員が最終確認を致します。 申し訳ございませんでした。

ご利用者の着衣介助方法について、ご家族よりご意見を頂きました。

通所介護(広島) 2012年 02月

弊社対応

着衣介助方法についてご家族と話し合い確認しました。

改善・教訓

ご利用者への個別対応を職員全員が理解しておらず、徹底できていませんでした。ミーティングでも再度個別介助方法を確認しあいました。今後もきめ細かな対応を心がけます。

職員の対応により、ご利用者に対して不快な思いをさせてしまいました。

通所介護(山口) 2012年 03月

弊社対応

ご利用者の挨拶に対して、職員からそっけない態度をとられたと不愉快な気持ちにさせてしまいました。ご利用者の挨拶に対して、職員からそっけない態度をとられたと不愉快な気持ちにさせてしまいました。他の職員が謝罪し、じっくりお話を伺いました。

改善・教訓

該当職員はそのような意識はありませんでしたが、相手に伝わってなければ意味がないことを話し合い確認しました。明るくはっきりと笑顔で挨拶をします。

「静養中のご利用者の昼食を提供し忘れました」。

通所介護(山口) 2012年 01月

弊社対応

ご利用者の昼食が終わったところで職員が気付いたため、静養中のご利用者に謝罪し昼食を1時間遅れて提供しました。

改善・教訓

職員間のコミュニケーション不足によりこのようなミスが発生しました。二度とこのような失敗をしないよう、職員間での声かけを大切にしていきたいと思えます。

昼ご利用者の指輪が紛失しました(後日見つかりました)。

訪問介護(広島) 2012年 01月

弊社対応

ご家族からご連絡を頂き、ご利用者と一緒に自宅内を探すもすぐには見つかりませんでした。後日ご家族から自宅内で見つかったとの連絡を頂きましたが、ヘルパーに盗られたのではないか…という思いがご本人様の中には残ってしまう結果となりました。同じヘルパーによる対応では心から安心できるサービスを行なうことが難しいと判断し、別のヘルパーが対応することとしました。

改善・教訓

これからもご利用者との信頼関係構築を大切にしていきます。何か不明不信な点があれば、担当ケアマネージャーやご家族に必ずご報告致します。