

## 2013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。

### 社有車の鍵を誤って自宅に持ち帰ってしまいました

特定施設（広島） 2013年 12月

#### 弊社対応

車の鍵がないことに気付いた職員が、最終乗車ドライバーに電話確認したところ、誤って持ち帰ってしまっていることが判明しました。施設長より厳重注意の上、明朝所定の場所へ戻すこととしました。

#### 改善・教訓

事務所に戻った時点で、必ず所定の場所に戻すことを再度徹底していきます。すぐ出来ることこそ、後回しにするのではなく、すぐその場で行うよう職員一同意識を改めていきたいと思えます。

### ご利用者がトイレブース内で喫煙され、他利用者よりご指摘いただきました

通所施設（広島） 2013年 12月

#### 弊社対応

ご利用者より、トイレ内のペーパーホルダーが焦げているとのご報告を頂き、状況を確認しました。当日利用されていた喫煙者に確認したところ、当事者が判明しました。タバコを吸われる際は喫煙ブースをご利用頂くよう再度お願いするとともに、ご家族にも報告させていただきました。

#### 改善・教訓

軽度の認知症のため、時折喫煙ブースの場所を探されていることもありましたが、普段は喫煙ブースでタバコを楽しまれていたため、職員の意識も低く、注意が足りませんでした。トイレブース内に禁煙の張り紙を実施するとともに、合間合間でタバコのお誘いをしていくこととします。吸い過ぎは身体によくありませんが、つかの間のリフレッシュの時間を大切にしていける対応を心がけていきたいと思えます。

### 早朝、ご利用者が施設外へ徘徊し、一時所在不明となりました

特定施設（広島） 2013年 11月

#### 弊社対応

出勤前の職員に連絡し、自宅から施設へ向かいながら捜索を実施しました。交番にも捜索願を出し、ご家族に状況報告を行いました。結局、捜索中の職員が施設近くのスーパーでご利用者を見つけることが出来、保護しました。

#### 改善・教訓

施設へ入所して間がなく、昼夜問わず帰宅願望が強くみられていました。当日の朝会でカンファを実施し、ご入居者の精神状態が落ち着くまでは早めに出勤することとし、1階の事務所退勤から出勤までの間は非常階段前にソファを設置することとしました。

今回は幸い事故や怪我等はありませんでしたが、一歩間違えると大変なことになっていたというのを再度認識し、ご利用者の所在確認の徹底を行うとともに、居心地の良い空間づくりを行っていきます。

## ご家族不在時の送迎対応についてご意見をいただきました

通所施設（山口） 2013年 11月

### 弊社対応

帰りの送迎時、ご家族が不在であったため、同建物のお店にて一時待たせて頂くようお願いをしました。まだ他利用者が車内に乗車していたため、残りの送迎を優先し、他利用者をお送りした後再度伺うこととし、施設よりご家族にその旨を連絡したところ、「配慮が足りないのではないかとご指摘いただきました。すぐに利用者宅へ戻り、謝罪しました。

### 改善・教訓

「ご利用者の安全確保が最優先」という当たり前のことが意識できていませんでした。ご家族不在時は、「ご利用者のそばから離れず、まず第一にご家族に連絡する」「ご家族に連絡がつかない場合は施設に一時戻る」ことを全員の共通認識とするとともに、一人で勝手な判断はしないことを再度指導し、一人ひとり意識を改めていきます。

## ご入居者の現金が居室内で行方不明となりました

特定施設（広島） 2013年 10月

### 弊社対応

「お金・財布がなくなった」等の発言が多くみられるようになったため、ご家族立会いのもと、居室金庫を確認したところ、現金が数百円しか見当たりませんでした（もともと何円保管されていたのかは施設側は把握していませんでした）。

### 改善・教訓

ご自身での金銭管理が難しくなっていることから、施設側では居室内の貴重品管理を行っていないため、今後はご家族にて管理を行っていただくこととなりました。

日頃のちょっとした変化に気付くことが出来るよう、今後ご利用者としっかり関わりあっていきたいと思えます。

## ヘルパー稼働を把握しておらず、稼働時間に遅れてご自宅にお送りしてしまいました

短期入所施設（広島） 2013年 10月

### 弊社対応

待たせてしまったヘルパー、ご利用者へ謝罪を行いました。帰社後、ケアマネージャーに確認したところ、伝達漏れということが判明しました。

### 改善・教訓

シヨートステイは不定期の方が多く利用されるため、迎への連絡時に帰宅時間の指定がないか確認を行うこととし、職員同士でもしっかり伝達を行い、再発防止に努めます。

## 口腔ケア時、ご利用者の差し歯が外れていることに気が付きました

短期入所施設（広島） 2013年 9月

### 弊社対応

ご本人に痛みの有無を問うも、自覚症状はありませんでした。ご家族に連絡し、状況説明と謝罪を行なっています。口腔ケア時まで差し歯が外れていることに気付くことが出来なかったため、ご利用者の対応に関わったと思われる職員全員に確認を行ないました。

### 改善・教訓

日頃からご利用者の観察をしっかり行ない、普段と少しでも違う等の気付きがあれば、職員全員で情報共有を行うこととします。

## 洗濯機に尿とりパットを入れた状態で洗濯をしてしまいました

特定施設（広島） 2013年 9月

### 弊社対応

翌日すぐに職員ミーティングを実施し、以後このようなことがないように、入浴介助や清拭の際は、洗濯物とゴミをその場で分別することとしました。また、洗濯機に入れる際はポケットの中までしっかりと確認していくこととしました。

### 改善・教訓

毎日の慣れた業務にあたるからこそ、初心に戻り、確認を徹底していくこととします。

## 送迎時、ご利用者の乗り降りの場所について住民の方よりご指摘を頂きました

通所施設（山口） 2013年 8月

### 弊社対応

その場で運転手より謝罪し、改めて上長と訪問の上、ご迷惑をおかけしたことのお詫びとともに、今後の駐車場所についてお伝えしました。

### 改善・教訓

この度は近隣住民の方に不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。今後、このようなことがないように、スタッフ間で送迎についての情報共有を徹底していきます。

## ご入居者のパジャマを紛失してしまいました

短期入所施設（広島） 2013年 8月

### 弊社対応

いつから見当たらなくなったのかを確認し、ご家族及び他のご入居者の荷物を確認するも見つか

りませんでした。フロアやお風呂場などの共有部を探すも見つからず、紛失に至った経緯がはっきりと分かりませんでした。

#### 改善・教訓

現状決まっているルールを遵守し、紛失予防に努めます。また、今後も検索を続けます。

### 運転に配慮が足りないのではないか、と近隣住民の方よりお電話にてご指摘を頂きました

通所施設（山口） 2013年 7月

#### 弊社対応

該当車輛を運転していた職員に状況確認を行い、嚴重注意をしています。あわせて、終礼時に職員全員に再度安全運転の意識づけを行いました。

#### 改善・教訓

今回は危険な運転により、地域住民の方々に不安を与えることとなり、大変申し訳ありません。ご指摘を真摯に受けとめ、今後の送迎業務にあたります。

### 割れた食器、カン・ビンなどが分別されないまま不燃ゴミの中に捨てられていました

通所施設（山口） 2013年 7月

#### 弊社対応

清掃部よりご指摘頂き、いつ・誰が出したのか確認するとともに、早急に改善するよう指導しています。

#### 改善・教訓

ゴミの分別に対する意識が低いという現状を改めて認識することが出来る良い機会となりました。今回の件を受けて、当事者だけでなく各事業所でも再度分別を意識していくよう指導徹底しています。

### 他利用者介助中、ご利用者がベランダから外に出てしまいました

短期入所施設（広島） 2013年 6月

#### 弊社対応

管理会社より連絡を受け、すぐに外に出ているご利用者を見つけ、保護しました。

#### 改善・教訓

元々帰宅願望が強く、外に出ようとされることが多い方でした。今回は幸い怪我等なく無事に見つかりましたが、一歩間違えると大変なことになっていた・・・ということを経験に銘じ、安全・安心して過ごして頂けるよう見守りを再度徹底していきます。

### ご家族より、朝と靴下が違う、とご指摘頂きました

通所施設（山口） 2013年 6月

#### 弊社対応

ご本人及びご家族に不快感、不安感を感じさせてしまったことを謝罪し、今後の対策について説

明しました。

#### 改善・教訓

似ている靴も多く、間違えやすいため、今後は脱いだ後の靴・靴下はビニール袋に入れ、服と同じカゴの中へ保管し、取り違えを防止していきます。

### 担当者会議の開始時間を勘違いしてしまい、会議の開催を遅延しました

訪問施設（広島） 2013年 5月

#### 弊社対応

間違いに気付いた時点ですでに予定時間を過ぎており、すぐに出発するものの間に合わず、ご家族や関係者をお待たせしてしまいました。

#### 改善・教訓

開始時間だけでなく、出発時間も明記し、再発防止に努めます。また、担当者本人任せの対応ではなく、事業所全体で当日のスケジュールを把握するよう、職員同士声を掛け合っていきたいと思います。

### 「サービス内容変更の連絡がなかった」とご家族よりご指摘を頂きました

訪問介護（広島） 2013年 5月

#### 弊社対応

担当よりご家族へ連絡し、謝罪しました。改めて現在のサービス内容を説明した上で、ご家族のご要望を伺いました。その内容を踏まえ、ご本人及びご家族のご希望に沿ったサービス内容を提供すべく、調整を行いました。

#### 改善・教訓

ご本人の意向だけで対応するのではなく、ご家族への報告・連絡・相談を徹底し、より良いサービスを提供していきます。

### ご家族より「デイサービスに持参したはずの連絡帳がない」とのご報告を頂きました

通所介護（広島） 2013年 4月

#### 弊社対応

連絡帳の取り違え、または落とした可能性があるため、全スタッフでフロア内及び送迎車内を確認し、当日の全ご利用者に連絡帳の取り違えがないか電話確認をしました。

#### 改善・教訓

連絡帳は幸いご自宅で見つかりましたが、連絡帳には重大な個人情報が含まれているため、職員が、連絡帳をお渡した後、ご利用者がカバンに入れるところまでを確認するよう、周知徹底してまいります。

### 職員の電話応対について、ご指摘を頂きました

訪問介護（広島） 2013年 4月

### 弊社対応

電話対応をした職員に事実確認を行うとともに、ご利用者へお詫びの連絡をしました。

### 改善・教訓

電話対応は相手方の表情を見ることが出来ないため、誤解を招く恐れもあります。直接お話しする時以上に相手に配慮した対応を行っていくよう、再度指導を徹底して参ります。

## ベッドの昇降時にナースコールの握り押しボタンを破損してしまいました

特定施設（広島） 2013年 4月

### 弊社対応

施設負担にて新しい握り押しボタンを購入しました。

### 改善・教訓

ベッドの昇降時にナースコールの握り押しボタンを破損するということが過去にも数回ありました。再発防止のため、ベッドの昇降の際はボタンの位置を確認するよう職員全員が徹底してまいります。

## 利用者の主治医から、受診時の情報提供についてご指摘を頂きました

居宅介護（山口） 2013年 3月

### 弊社対応

連絡を頂いた際、担当者より謝罪の上、改めて利用者の受診前の状態と、受診後のご家族の判断について説明させていただきました。後日病院を訪問し、再度謝罪を行いました。

### 改善・教訓

病院への情報提供が乏しく、診察の判断を遅らせてしまいました。今後は、医療との連携の重要性を考慮し、適切な情報提供を行なっていきます。

## 入浴後、ズボン下をはかずに、下着に挟んだままズボンをはかれています

通所介護（山口） 2013年 3月

### 弊社対応

ご家族からご連絡頂くまで、ズボン下をはいておられない事に気付いていませんでした。すぐに謝罪をし、当日の入浴担当へ事実確認を行ないました。

### 改善・教訓

着衣に介助が必要な利用者であり、介助の再確認と、「今日は下着が一枚少ない」など、いつもと違う変化に自己判断をせず、皆が気付けるケアができるよう管理者から指導を行いました。

## 住民の方より停車位置についてのご意見を頂きました

通所施設（山口） 2013年 2月

### 弊社対応

夕方の送迎業務時、ご利用者がお住まいのアパートの階段前に停車していたところ、住民の方か

ら停車位置について声を掛けられ、すぐに謝罪を行いました。

#### 改善・教訓

本件はもちろんです、その他にも同様のケースがないか確認を行ない、二度と同じ事がないようにしていきます。住民の方にご迷惑をおかけしてしまい、大変申し訳ありませんでした。

### ヘルパーがご利用者の確認印を持ち帰ってしまいました

訪問介護（広島） 2013年 2月

#### 弊社対応

ご利用者より連絡を頂き、担当ヘルパーに確認をとると、サービスの活動記録に代理で押印した際、そのまま自分のカバンに入れてしまったようです。ご利用者にその旨の報告と謝罪をし、印鑑の返却を行いました。

#### 改善・教訓

活動記録に代理で押印する際は、必ず印鑑をお返しした事を確認するよう、全ヘルパーに徹底しました。

### ご利用者が椅子から前のめりに転倒してしまいました

通所施設（広島） 2013年 1月

#### 弊社対応

車椅子は事前に準備することとし、何よりもまずは靴の履き換えの介助を優先して行なうこととします。また、ご利用者に対しての声かけを再度徹底していきます。

#### 改善・教訓

送迎担当者だけでなく、フロアスタッフも危険意識を持ちながら業務にあたっていきたいと思えます。全員で協力し、再発防止に努めます。申し訳ありませんでした。

### ご入居者からのご指摘に対して、職員が苛ついた態度で接してしまいました。

特定施設（広島） 2013年 1月

#### 弊社対応

職員に対して厳重注意を行いました。上司同席の元、ゆっくり話を聞き、謝罪しました。

#### 改善・教訓

貴重なご意見を頂いたにも関わらず、職員の不適切な対応により、ご入居者に不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。腹は立てず横にして、ご入居者様に対しての敬意を忘れず業務にあたります。