

2014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。

入居者が警報ボタンを押してしまいました

サービス付き高齢者向け住宅(広島) 2014年12月

弊社対応

居室から、警報機が鳴ったため、急いで掛け付けると、入居者の方が、インターホンが鳴ったので、インターホンをとるつもりで、誤って警報ボタンを押してしまったと言われました。

改善・教訓

認知症が進みかけている入居者で、先日も同じようにトイレの呼び出しボタンと、水を流すボタンを誤って押し間違えていました。その時、想定された出来事ではありましたが、「もし?」と考えながら、快適に生活して頂けるよう、心配り・気配りをしていくよう職員に指導いたしました。警報ボタンに説明のシールを貼り、様子を見る事としました。

自転車のタイヤが裂けていました

居宅介護支援事業所(広島) 2014年12月

弊社対応

定期訪問を終え、電動自転車で帰ろうと乗ると前タイヤの空気が全く無く、タイヤが裂けているのを発見しました。管理者のすぐに連絡を入れ、近くの自転車屋を探しましたが、無かった為、自転車を押して事業所に戻り、修理が出来る自転車屋を探し、修理に出すと、前輪・後輪とも経年劣化で危険であると指摘を受けました。

改善・教訓

たかが自転車ですが、走行中にタイヤが裂けでもしたら、大事故になりかねなかったと怖く感じました。自転車の点検も必須作業だと知らされました。今後は、注意しながら、自動車だけではなく、自転車の点検も行っていきたいと思えます。

送迎の運転が荒いと近隣の方からお電話をいただきました

通所介護(広島) 2014年11月

弊社対応

送迎車が走行しているのを見られた近隣の方から、運転が荒いとお電話をいただきました。直ぐに連絡いただいた方へ謝罪を行い、運転者に状況の確認を行いました。注意喚起のためにクラクションを鳴らしたとの事でしたが、クラクションは威圧的な印象に思われるため、謙虚な気持ちで運転を行い、狭い道の走行は極力避けるよう厳しく注意を行いました。

改善・教訓

会社の車を運転する上で安全運転は必要と思われませんが、周りの方への配慮も欠かせないことを

再度認識し、職員に周知徹底を行いました。

ヘルパーの会話でご家族に不快な思いをさせてしまいました 訪問介護(広島) 2014年11月

弊社対応

ヘルパーが何気なく言った言葉に対し、ご家族から苦情のお電話をいただきました。該当ヘルパーに事実確認をし、ご家族に謝罪を行いました。

改善・教訓

いくら顔なじみのお宅でのサービス提供でも、サービス提供責任者はヘルパーに対し、現状を把握した上できちんと申し送りを行うよう指導いたしました。また、情報共有の大切さを定例会で周知いたしました。

ヘルパーがちりとりを破損させてしまいました

訪問介護(広島) 2014年10月

弊社対応

ヘルパーが掃き掃除をした際に、プラスチック製のちりとりの取っ手を破損させてしまいました。すぐにサービス提供責任者にて現場確認を行い、ご家族への謝罪を行いました。

改善・教訓

ご家族からは、今までのヘルパーの働きぶりを評価して頂き、今回に関しては弁償はしなくて良いですとのお返事を頂きました。今後もより良いサービスの提供を心掛けるとともに、ご利用者の私物に対し責任を持ち業務にあたるよう注意喚起を行いました。

トイレのペーパーホルダーが破損してしまいました

訪問介護(広島) 2014年10月

弊社対応

ご利用者が用を足し立ち上がろうとペーパーホルダーに手を掛けた際、ペーパーホルダーが破損致しました。すぐにご利用者の安全確認を行い怪我がないことを確認。その後、上長に報告を入れ修理の手配を行いました。

改善・教訓

ご利用者が用を足し立ち上がろうとペーパーホルダーに手を掛けた際、ペーパーホルダーが破損致しました。すぐにご利用者の安全確認を行い怪我がないことを確認。その後、上長に報告を入れ修理の手配を行いました。

食事の小皿を割ってしまいました

グループホーム(広島) 2014年9月

弊社対応

食器乾燥機から小皿を取り出す際、小皿が高温だった為手を放してしまい小皿を破損させてしまいました。破損した小皿を片付け、施設長に報告を行い、施設備品の大切さを再認識致しまし

た。

改善・教訓

業務に追われていたとしても、食器乾燥機を使用した際は、マニュアルを遵守し焦らず丁寧な業務を行うよう職員に周知致しました。

連絡不足によりヘルパーがサービス提供を行ってしまいました 訪問介護(広島) 2014年9月

弊社対応

訪問介護のキャンセルを担当のヘルパーに伝わっていなかった為、ご利用者のご家族、担当のヘルパーさんにご迷惑をお掛けしました。ご利用者への謝罪をし、連絡の徹底の指導を行いました。

改善・教訓

連絡の不行き届きを無くす様、サービス提供責任者への指導を行い、ヘルパー定例会でも全ヘルパーに注意喚起を行いました。

車のサイドステップを縁石に接触させてしまいました 通所介護(山口) 2014年8月

弊社対応

交差点に進入した際にサイドステップを縁石に接触させてしまいました。すぐに警察と事業所へ連絡を入れ、修理工場で車両の安全に問題がないか確認を行いました。

改善・教訓

送迎車両を運転する職員に対し、いかなる時も、安全運転を心掛けるように注意喚起を行いました。該当運転手は、自らの運転技術不足を反省し運転技術講習に参加しました。

ご入居者の食事用エプロンが破れてしまいました グループホーム(広島) 2014年8月

弊社対応

ベランダに干してあった食事用エプロンを取り込む際、ベランダのドアとエプロンを干していた物干し竿があたり、エプロンが破けてしまいました。ご家族に謝罪を行い再発防止に努める事をお伝えさせて頂きました。

改善・教訓

ベランダのドアを開閉した際に、物干し竿にあたらない様、物干し竿の位置を変更しました。普段気付いていた事だったため、気付きはすぐに行動に移すよう全職員に周知しました。

掃除中に掃除機を破損してしまいました

訪問介護(広島) 2014年7月

弊社対応

O様宅で、ヘルパーが狭い場所に掃除機のヘッドを入れて掃除をした後、引き抜く際にヘッドがねじれたまま引っ張ってしまい、ヘッドが破損してしまいました。すぐに謝罪をし、事業所へ報告を入れ、部品交換を行いました。

改善・教訓

こういう破損が起こるかもしれないという危険意識と、ご利用者宅の備品を使用して掃除を行っているという意識を常に持って、業務にあたるよう指導を行い、ヘルパー定例会で全ヘルパーに注意喚起を行いました。

ズボン下を乾燥機にかけて縮ませてしまいました

短期入所施設(広島) 2014年6月

弊社対応

Y様の更衣を行い、衣類を洗濯し、乾燥機にかけて取り出すと、ズボン下が縮んでいました。すぐに、家族へ説明を行い謝罪させていただきました。

改善・教訓

着衣や肌着は、洗濯機と乾燥機が使用できるものの持参をお願いはしていましたが、質感が違うものを洗濯する際には、洗濯表示をしっかりと行うことと、ご利用者の大切な私物を取り扱わせて頂いていることを認識し業務にあたるよう指導しました。

送迎車両の鍵を一時紛失してしまいました。

通所介護(広島) 2014年6月

弊社対応

朝、送迎車の鍵が無い事に気付き探しましたが、見当たりませんでした。前日に運転した職員に確認をとりましたが不明で、警察に電話で遺失物確認し、紛失届の手続きを行いました。その後、デイサービスのゴミ箱から鍵を見つけました。

改善・教訓

前日に送迎業務終了後、車内掃除を行った経緯があり、車内のゴミを捨てる時に鍵も一緒に捨ててしまったものと思われます。物品は、元の場所へ必ず戻す、そして大切に扱う、鍵はキーボックスへきちんと戻す事を職員全員に周知徹底を行いました。

配膳札の置き間違えて、減塩食を提供してしまいました

特定施設(広島) 2014年5月

弊社対応

減塩食の食事に、Y様の配膳札が置いてあり、気付いた時、Y様は普段は通常食であるにもかかわらず、減塩食を全部食べられていたため、Y様にすぐに謝罪を行い、A様の食事を厨房に注文し用意してもらいました。

改善・教訓

確認するために配膳札に全部のメニューをが書いてあるので、食札と食事の相違は無いかの確認と、ご入居者の氏名とお顔をしっかりと確認し、配膳を行う事を職員全員に周知徹底を行いました。

ご利用者の乗車のため、地域住民にご迷惑をお掛けしてしまいました

通所介護(山口) 2014年5月

弊社対応

地域の住民の方から、「人を乗せるのに狭い道で停まって、渋滞になっていた」とお電話をいただき、すぐに謝罪を行い、お名前をお聞きしましたが、名乗られませんでした。

改善・教訓

事実確認を調査し、狭い道でご利用者を乗車し、車両3台くらいの走行を邪魔してしまった事が判明しました。今後は、道路幅の狭い所ではご利用者の乗降は行わない事の徹底と、礼をする場合はしっかりと行うよう伝達しました。

女性用大便器が詰まる

通所介護(広島) 2014年4月

弊社対応

職員がデイサービスの女性用便器が詰まっているのを発見し、業者に対応を依頼しました。

改善・教訓

業者から配管を見せていただき、パッドが詰まっているのを確認する事が出来ました。ご利用者がパッドを流さないように注意する事と、職員がトイレ介助を行う際も、パッドを誤って流さないように確認を徹底する事としました。

ヘルパーがサービス提供時間に遅刻をしてしまいました

訪問介護(広島) 2014年4月

弊社対応

ご利用者から、ヘルパーがまだ来ないと入電がありました。直ぐに謝罪を行い、状況の把握に務めました。ヘルパーに電話をかけるも不通で連絡が取れない状態でしたが、ご利用者から「電話をかけて5分後位に来られたので、大丈夫」と連絡が入りました。

改善・教訓

登録のヘルパーだったため、私用で寄り道をし、その後ご利用者宅へ伺う予定にしていたが、気が付いたら間に合わなかったという事で、ご利用者がどんな気持ちでヘルパーを待たれているのかを考える事と決められた時間は必ず守るように厳重注意を行いました。

ヘルパーが購入を依頼された商品を紛失しました

訪問介護(広島) 2014年3月

弊社対応

ヘルパーから紛失したことの報告を受け、購入後の足取りをたどりましたが見つからず、警察署に被害届を提出し、ご利用者にすぐに謝罪を行い、同商品をお届けしました。

改善・教訓

買い物後、商品を自転車カゴに乗せたまま自転車から離れた際に、商品が紛失したことから、盗難被害届を提出しました。買い物の際は、自転車のカゴに商品や荷物を置いたままにせず、手に持って行動するように全ヘルパーに対し注意喚起を行いました。

貼るカイロが男性用大便器が詰まりました

通所介護(広島) 2014年 3月

弊社対応

便器が詰まっている報告を受け、確認するも排水管まで達していそうだったので、業者を呼び修理依頼を行いました。

改善・教訓

業者の調査でトイレの排水管に貼るカイロが詰まっていました。貼るカイロを使用されている利用者がトイレでの動作で、便器内に落ちたことに気づかずに水を流された事が原因でしたが、利用者の所有物などが便器に落ちる可能性もあるので、職員による確認と利用者にも注意喚起を行いました。

在宅従業者証明証を一時紛失してしまいました

居宅介護(広島) 2014年2月

弊社対応

全証明証の扱い方、管理方法を全社員に指示を行いました。

改善・教訓

交番に紛失届を行いました。前日に業務で乗車した車の座席後ろに落ちていたことが判明しました。身分を証明するものであり、紛失が無いように、キチンとした管理方法のもと、一人一人が証明証の意味を考え自覚を持って所持するように気を付けていきたいと思えます。

体調不良時の対応にご家族から注意を受けました

通所介護(広島) 2014年 2月

弊社対応

すぐに謝罪を行い、自宅に救急車を要請し、ご家族の負担を少しでも軽減できるように声を掛けさせていただきました。

改善・教訓

ご利用者の体調不良が見られた場合には、速やかにご家族、ケアマネジャー、主治医に報告をし、対応を仰ぐ事の必要性とご家族の思いやご利用者との関係、介護負担についても考えながら家族対応を行う事を職員全員に周知徹底しました。

電動車椅子のバッテリーの留め金具を破損させてしまいました

特定施設(広島) 2014年 1月

弊社対応

すぐにご入居様に謝罪を行い、ご家族にも破損状況と経緯の説明を行いました。その後、電動車椅子のメーカーに連絡をとり、修理依頼を行いました。

改善・教訓

留め具にひび割れが生じているにもかかわらず、そのままの状態で使用し、破損させてしまった事から、今後は、ご入居様様の備品は丁寧に扱い、ひび割れなどの微小な破損等の異常がわかっていた時点で速やかに報告し対応するようにしていきたいと思ひます。

ヘルパーが来ていないとご家族より確認の電話をいただきました

訪問介護(広島) 2014年 1月

弊社対応

ヘルパーに連絡をとり、すぐにご利用者宅へサービス提供をしにいくよう指示を行いました。ご家族には、謝罪を行いました。開始時刻が15分遅れでサービスを提供する事が出来ました。

改善・教訓

ヘルパーの稼働予定表の時刻を見ていたにも関わらず、時間を勘違いしていたことでサービス提供が遅れてしまいました。今後は、予定表を音読し、サービス提供時間を見間違わないように細心の注意を払っていきたく思ひます。