

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	平成29年3月29日	利用者A様の娘様	特養	<p>・〇〇銀行へ行ったところ、「和みの郷から、死亡したため通帳を凍結するよう依頼を受けた」と言われた。もし和みの郷から依頼したのであれば、誰の希望に基づいたものなのか。</p> <p>・〇〇銀行にどのような連絡をしたのか、また、その経緯を知りたい。</p>	<p>・権利侵害の可能性 ↓ 娘様が来所された際、以下のように説明する。</p> <p>・昨年2月〇〇銀行より、「ご利用者が亡くなった場合は銀行に一報ほしい」と指導があったため、A様の場合も、銀行に亡くなられたことの連絡はした。</p> <p>・和みの郷としては、そもそも相続の關係に立ち入らないので、通帳を凍結するような依頼はしていない。</p>	<p>・左記内容について説明すると、「わかりました」と了解された。</p>
2	平成29年3月31日	利用者B様の娘様	特養	<p>入院治療していたが、特養では対応困難との判断となり、療養型病院へ転院し和みの郷は退所とすることで、長女様の了承を得たが、「退所に関連する連絡の中で不愉快な思いをした。」との申し出。</p>	<p>・説明・情報不足 ・職員の態度 ↓</p> <p>・担当職員へは内容を説明し事実確認を行ったが、申出にあるようなことに認識はなく、その時その時の家族の置かれている状況や感情に配慮した言動をとることを再確認、指導した。</p>	<p>不愉快な思いを与えてしまったことについて謝罪し、退所手続きは他の職員が行なった。</p>
3	平成29年3月31日	利用者C様の息子様	特養	<p>面会時、本人から訴えがあったので、事実確認をしてほしい。本人の言っていることが本当であれば改めてほしい。</p> <p>①「夜寝る時パジャマに着替えさせてもらえてない」 ②「トイレに行きたいと言っても連れて行ってもらえない」</p>	<p>・権利侵害の可能性 ・低いサービス内容 ↓</p> <p>4日間ユニット職員に聞き取り実施</p> <p>①パジャマへの更衣の支援は行っていなかった ②日中5回の定時誘導の他、夜間も希望時はトイレ誘導しているが、小さな声をキャッチできていない可能性がある 「すぐに連れて行ってもらえない」という認識になってしまった可能性がある</p>	<p>①パジャマへの更衣をケアプランに明記 ②声が小さいことを意識して関わる。 C様にそのような理解をさせてしまったことを受け止め、伝え方に注意していくことを職員間で確認</p> <p>・以上、改善内容を報告書にまとめ、ご自宅に伺い説明、謝罪する。</p> <p>・ご家族の理解を得た。</p>

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
4	平成29年5月3日	利用者D様の娘様	ショートステイ	<p>ショートステイから帰宅すると母が怒って「叩かれた」と言っていますがどういことですか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何があったのか知りたい。 ・母に、謝ってほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・D様は日本語が話せない外国出身の方であり、お互い身振り手ぶりのコミュニケーションであったことから、説明不足情報不足があった。 ・職員の不適切な態度 <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜勤者1名で対応している時間帯に排泄介助の訴えが重なり、柵を揺らして大きな声で呼ばれているのはわかったが、他利用者対応中ですぐに行けなかった。居室に行くこと興奮されており、意思疎通をはかることが出来ない状態。 ・当該職員は叩いてはいないが、すぐに行けず怒らせてしまったことについては、D様に謝罪をした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご自宅を訪問、ご本人を怒らせてしまったことについて謝罪をした。 <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「本当に皆さんには感謝し、大変な仕事だということも理解している。また利用しますので、お願いします。」
5	平成29年9月8日	利用者F様の息子様	小規模多機能	<p>病院受診し骨折の診断を受けた際、本人に痛みがあるのを承知で、医者は痛み止めを出さなかった。そちらの看護師から電話があり、鎮痛剤があれば用意してもらいたいと言われたが、自分としては医者が出さなかったものを用意することはできない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話を聞いてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーション不足 <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> ・F様の痛みの訴えが続いているので、鎮痛剤を用意していただければ、F様が楽になると考えての電話だったが、意図が十分に伝わらず、不快な思いをさせてしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市販薬の代理購入の依頼あり、小規模側で用意した。 <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「何かあれば、また連絡ください。協力しないと言ってるわけではないので。」
6	平成29年10月25日	利用者G様	デイサービス	<p>トイレが間に合わず便で汚してしまい、自分で後始末をしたが、その汚れた衣類をビニールの袋に入れてくれた職員が、他利用者の見えるところに置き、とても恥ずかしい思いをした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・謝罪してほしい。 ・改めてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・権利侵害の可能性 ・コミュニケーション不足 <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フロアでなく、脱衣場(他利用者が居ない)の椅子の上、中味が透けないビニール袋に入れて置いたので、職員としては十分に配慮していたつもりであった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・そのような気持ちにさせてしまったことについて謝罪し、職員指導を強化していくことを伝えたが、「終わりにする。他のデイを探す」とのことにて一旦利用終了となる。 ・3か月後、「やっぱり、和みがいい」と利用を再開されている。

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
7	平成30年1月15日	利用者H様	特養	<p>・夜間、柵に左目周辺をぶつけられた。謝ってくれなかった。 過去にも介助を受けている際、麻痺側の手の痛みを訴えると「自分でやれば？」と言われたことがあり、気分が悪い。</p> <p>・悪いと思ったら謝ってほしい。今後は改めてほしい。</p>	<p>・コミュニケーション不足 ・職員の不適切な態度</p> <p>・排泄介助をしていた位置は柵にぶつけるような位置でなく、柵に当たるのは考えられない、と当該職員は否定。「自分でやれば」とは言っていないが「自分で(健側の手で)持った方が(痛みの軽減になるから)よい」といった意味の声かけをしたことはある。</p> <p>・当該職員には、表情や態度で伝わり方が変わることや、普段からの感情が影響していることを考慮し、対応方法の見直しをするよう指導する。</p>	<p>・職員からご本人に謝罪。 ・ご家族へも内容と経過について報告しご心配をおかけしたことについて謝罪。 ↓ ・その後、当該職員とH様の関係は問題なく保たれている。</p>
8	平成30年2月19日	利用者I様	特養	<p>・インフルエンザ対策で面会制限をしており、ユニット間の利用者の移動も制限していた為、夫のいるユニットに充分に会いに行けなかった。そのような中、2/10夫が入院、そのまま翌日に亡くなってしまった。 ・インフルエンザ対策とはいえ、もっと合わせてほしかった。</p>	<p>・説明情報不足</p> <p>・夫の病状の変化、急変・急死だったことを伝えると、「急だったの？」と驚き、40分程話し落ち着いた。</p>	<p>・夫の急死については仕方ないと受け止めようとしており、インフルエンザ対策で会えなかったことに理解を示しているものの、どうにもならない思いを吐き出したい、聴いてほしいという思いがあった。</p>