

No.	受付日	申出人	対象	概要	想定原因	対応結果
1	平成28年5月12日	匿名	丘ホーム 特養	同日、白糸付近で「丘・(不明)と書かれたハイエース、車両ナンバー759と記された車両が、左右の確認をせずに駐車場内から発進したため衝突するところだった」と、匿名でデイサービスに電話が入ったため、電話を受けた職員が謝罪をさせて頂く。 日中、外出のため特養に貸し出したウエルキャブ1のナンバーと合致していたため特養リーダーに報告をした。外出に参加した職員に確認を取ったところ、同日12時30分頃「白糸の滝」の駐車場から道路に出る際、クラクションを鳴らされたことが判明する。	①公用車を使用する際の心構えができていなかった。(入所者が乗っていること、丘ホームの看板を背負っていること等) ②「これくらいなら行けるだろう」と、こちら側で勝手に判断していた。 ③常に安全運転を意識することができていなかった。	◎匿名だった為、頂いた電話にて丁重に謝罪をさせて頂いた。 ・公用車を使用する際は①入所者が乗車していること ②施設の看板を背負っていることを忘れないようにする。 ・常に一定の距離間(安全な)を保ちながら運転することを心がける。 ・対向車がいる場合は原則相手を優先し、常に余裕をもって運転する(法定速度を守る)
2	平成28年7月11日	利用者N様(夫)	丘デイサービス	7月6日お迎えの際、ご家族様より「デイの利用者ノート袋が見当たらない。自宅の鍵が付いているのでデイでも探して欲しい」と依頼があった為、前日の利用の帰宅時にノート袋はご本人のデイバッグに閉まったことを説明させて頂く。 11日、ご本人を乗せたリフト車内からノート袋を発見する。その間、ご家族様が玄関の鍵を作り直して下さったこともあり、丁重に謝罪させて頂く。	①送迎車中内で起きた事もデイのサービス利用中であることの認識、意識がなかった。 ②「次はいつ(デイに)来る?」と、何度も聞かれるご本人の不安を軽減又はしっかり対応が出来ていなかった。 ③送迎車内で、次回利用日を利用者ノートを見て確認をする行動がしっかり意識出来ていなかった。 ④「ノートを探してほしい」という依頼があった時に、デイサービスフロアのみを探して「無い」と判断してしまった。	◎自宅にご本人を送った際に、事情説明と謝罪をさせて頂いた。ご家族からは「送迎車中でもバックの中から袋を取り出すことがあるようなので、今後は車中でも気をつけてほしい」と話があった。 ・送迎車中であってもご利用者への配慮をしっかりと行っていく。 ・ご本人のデイバッグに、次回利用日を分かりやすく明記したカードをかけ、見易くして不安を解消していく。
3	平成28年7月14日	利用者K様家族(長女)	丘デイサービス	7月14日、担当ケアマネから前日ご家族から、このような報告があったと報告を受ける。 「連絡帳には次回利用日が7月15日となっているが、利用表には14日になっている。14日はデイを利用しても良いのか?」との内容だった。	①確認するとデイでも次回利用日は14日になっており、職員の記入ミスが原因であった。	◎担当ケアマネおよびご家族に謝罪をして予定通り利用して頂いた。 ・今後は2名以上の職員でダブル・トリプルチェックを行っていく。一人の職員のみでチェックを終わらせないようにする。

No.	受付日	申出人	対象	概要	想定原因	対応結果
4	平成28年8月25日	柳沢クリニック・担当医師	丘デイサービス	デイサービスより、亀頭部の炎症や出血等(バルーンカカテテル留置中)のため受診を進められ、2度緊急受診をしたが結果、異常は認められなかった。そのため、かかりつけの担当医師より「デイサービスで受診判断基準を知りたい。判断をして指示を出している看護師の名前は何と言う？話がしたい。」と言われたとご家族より連絡が入った。当日看護師が公休だったためケアマネジャーに報告し、医師への対応を依頼す	①起きている症状に対しての判断ができなかった。 ②ケアマネジャーへの相談なく、ご家族に受診するよう指示をしてしまった。 ③ご家族やケアマネジャーへの伝え方(言葉使い等)が不適切であった。	◎ケアマネジャーの対応により、医師は納得されたため、その旨をご家族に報告した。 ・今後はデイサービスとご自宅にて毎日ガーゼ交換を行い、炎症や腫れが軽減していけるようにしていく。 ケアマネジャーより、ご家族にもガーゼ交換を依頼し、現在実施中である。 ・看護師が病態生理についての学習を行い、ケアマネジャーと相談しながら、受診をする基準を明確にしていく。
5	平成28年8月29日	利用者様	丘デイサービス	ご本人より「機能訓練について、デイサービス職員より不愉快な対応を受けたため、サービスを中止します」との訴えがあったと、担当ケアマネジャーより報告を受ける。 個別機能訓練について「訓練をしても意味が無いと言われた」等、職員の不当な発言に対する対応について直接ご本人に謝罪し、デイサービス利用継続の説得を試みたが意思が覆ることはなかった。	①利用者に対する言い方など、その時の対応の仕方が不適切であった。 ②職員の不適切な対応を見ても、注意せず見過ごしてしまうことがあった。	◎担当ケアマネジャーおよび職員が説得を試みたが8月29日付で、利用が中止となってしまった。 ・職員全員が今回のことを振り返り、接遇について理解を深め、適切ではない対応に対し互いに注意し合える職場環境を整えていけるようにしていく。
6	平成29年2月10日	匿名	丘デイサービス	丘ホームに若い女性から電話があり、「信愛と書いてある車と天間荘付近の道路ですれ違う際、運転手下がれと言われた。道が狭く、子供が乗っており下がることは危険と感ずる状況だった。送迎車の方が下がる状況に見え、運転手の態度も不愉快に感じた。こちらが下がり、事故でも起きたら責任を取ってもらえるのか」との内容だった。	①公用車を扱っている意識が薄かった。以前も運転に関する苦情の電話が匿名であり、緊張感が欠けていたと思われる。 ②同乗した介護職員もその場で意見を伝え、愉快的言動が出ないような配慮をするべきだった。	◎不愉快にさせたことをお詫びし、改めてお詫びをしたいため名前と連絡先を聞いたが教えてもらえなかった。 ・先月「福祉車輻安全運転研修」に参加をした運転手を中心に、再度運転手としての心構えを見直していく。 ・同乗している介護職員から、運転中に感じる率直な意見を運転手に伝え、双方で安全に送迎サービスが実施できるように努めていく。