

令和6年度 第1回第三者委員報告会(令和7年2月6日開催)

令和6年度 状況報告

【法人部門】

- ① 温泉館きよらの利用者が運転する車と職員が運転する車と衝突しそうになった事例ありました。その際、当会の職員が運転する車が右折車の安全確認せずに進行したため、危険な状況が生じました。この件について住民より職員に対しての安全運転への啓発について申し出がありました。

【対応】

安全運転は、すべてのドライバーにとって最も重要な義務の一つです。朝礼時に安全運転の徹底をお願いしました。

1. 一旦停止 - 交差点や出入り口では必ず一旦停止し、左右の確認を徹底してください。
2. 速度の制限 - 法定速度を守り、状況に応じた安全な速度で運転してください。
3. 周囲の確認 - 歩行者や他の車両の動きを常に注意深く観察し、安全な車間距離を保ちましょう。
4. 焦らず運転 - 急いでいるときでも、安全運転を最優先してください。

- ② 10月から行政組長を通して共同募金・日赤会費・社協会費の取りまとめをお願いしているが、町から組長の仕事としての依頼内容に入っていないのに何故取りまとめしないといけないのか。(今年度に組長を受けているが、前年度の組長が取りまとめしていないので集めにくい)

【対応】

南小国町からは組長の業務内容には、「町、社会福祉協議会その他の関係機関が発行する文書等の送達配布に関すること」(南小国町住民自治組織設置条例施行規則 第3条3項より)となっており募金・会費等の取りまとめまでの具体的な記載が無いため、あくまで募金や会費は任意であるが慣例的に組長を通してお願いしていることを伝え納得していただいた。

この件については同様の指摘があります。個別に自宅訪問してお願いすることは合理的ではないため、社協会費の趣旨である住民参加の福祉のまちづくりについてご理解・ご協力いただけるよう継続して広報誌等で周知を行います。

【居宅介護支援事業所】

① 無意識の思い込みによる解釈のズレについて

介護支援専門員の態度に対して無意識の思い込みが原因で解釈のズレが生じ、約1年間にわたりご利用様が悩んだと相談がある。

【対応】

1. ご利用者様に対して謝罪を行いました。
2. 事業所内で以下の振り返りを行いました。
 - ご利用者様への態度
 - 職員の心理状況
 - 言葉遣い
 - 対応方法

② 利用者同士の支援に関する苦情について

通所介護利用者(Aさん)と通所介護利用者(Bさん)がご近所であったため、通所介護事業所がAさんにBさんへの声かけをお願いしました。その後、連絡帳に「お世話をしていただきありがとうございます。」と記入しましたが、Bさんの家族から「利用者同士でお世話をさせるのはおかしい」と苦情がありました。

【対応】

1. Bさんとその家族に対して謝罪し、事情を説明しました。
2. 連絡帳に記入すべきでないことを記入したため、職員間で連絡帳の記入内容について検討し、共有しました。

③ 送迎の記入漏れに関する苦情について

通所介護利用者(Aさん)の連絡帳に家族が「10/10は休み、10/11は利用する」と記入していました。しかし、10/11にAさんから通所介護事業所の迎えが来ないという連絡がありました。

【対応】

1. Aさんとその家族に対して謝罪を行いました。
2. 通所介護事業所に確認したところ、事業所のミスで送迎車リストへの記入漏れがあったことが判明しました。
3. 通所介護事業所からもAさんとその家族に対して謝罪を行いました。

④ 服薬管理に関するミスについて

通所介護利用者(Aさん)は息子さんと同居しているが、内服管理ができていなかったため、通所介護事業所にお願ひし、朝に飲んでいない場合は薬を預かり、到着後に飲ませてもらうようにしていた。しかし、迎えの際に薬のカレンダーを確認すると薬が入っていないため、Aさんが「薬を飲んでいない」と訴えました。そこで、違う日の残薬を持ってきて施設で飲ませた後、息子さんに電話で確認したところ、息子さんは朝の薬を飲ませていたことが判明しました。

【対応】

1. 通所介護利用者(Aさん)とその息子さんに謝罪しました。
2. 家族に服薬状況を確認してから薬を飲ませるよう通所介護事業所に伝えました。
3. かかりつけの薬剤師に報告し、助言をいただいて対応しました。

【通所介護】

① 着替えに関する苦情について

入浴時に着替えた肌着とズボン下と一緒に入っていたため、家族から「別々に入れて欲しい」という苦情がありました。

【対応】

1. 家族および利用者本人に対して謝罪を行いました。
2. 今後、着替えを別々に入れることとしました。

② 利用者同士の支援に関する苦情について

通所介護利用者(Aさん)と通所介護利用者(Bさん)がご近所だったこともあり、通所介護事業所がAさんに行動時の声かけをBさんにお願いしました。その後、連絡帳に「お世話をしていただきありがとうございます。」と記入しましたが、Bさんの家族から「利用者同士でお世話をさせるのはおかしい」と苦情がありました。

【対応】

1. 家族および利用者本人に対して謝罪を行いました。
2. 今後は、ご利用者本人様の状態等を記入することとしました。

転倒事故(3件) ※骨折などの重大な事故にはなっていません。

1. 椅子に横向き座ったことでの転倒(1件)
2. 入浴中のふらつきにより転倒(1件)
3. ステージから降りる際に滑ったことでの転倒(1件)

ヒヤリハット(3件)

1. 杖につまづき転倒しそうになった。
2. 靴の履き替え時に椅子に座り損ねそうになり転倒しそうになった。
3. 浴槽から出ようとした際に足が交差し転倒しそうになった。