

にここにご便り

平成30年3月10日 臨時増刊号（テキスト版）

目次

- ・ 第三者評価利用者代理人アンケート結果:P2～
- ・ 第三者評価利用者代理人
（退所後過去1年分）アンケート結果:P12～
- ・ 内部研修「リスクマネジメント研修」 :P16～



弘済院第1特別養護老人ホーム

弘済院第1特別養護老人ホーム 第三者評価受審時 利用者代理人アンケート結果

平成30年2月8日(木)・2月9日(金)に受審した第三者評価の利用者代理人アンケート結果の自由意見です。アンケートの集計等の詳細は、後日第三者評価の結果としてWAM-NETに公表されます。それと同時に、プリントした物を各フロアのBOX掲示板に置きますので、是非ご覧下さい。

集計期間：平成29年12月1日～12月22日 配布数：255名 回答数：172名 回答率：67%

問1 ホームはご本人様にとって安心して生活できる場所になっていますか？

問2 職員はご本人に対して常にやさしく、一人の間人としての人格を尊重した接し方をしていますか？

問3 職員はご本人に残っている機能を使って、自分でできる範囲の事は自分でできるように支援していますか？

問4 職員に声を掛けやすいですか？(職員は忙しそうにバタバタと走り回る事なく、落ち着いた雰囲気ですか？)

問5 職員はご本人の意見や希望をよく聞いて、可能な限り意見や希望が実現できるように支援していますか？(例えば、外出やリハビリ、趣味や嗜好品の自由など)

回答結果

- ・職員の方々は積極的に良くやって頂いております。
- ・ケアマネジャー始め色々な職員の方に声をかけていただいているみたいで充実して毎日生活しているかと思われま
- ・①病院への送迎や緊急時に対地的確に対応して頂き、感謝しています。近くに住んでいますので、協力できることがあれば、参加させて頂きます。よろしく願いいたします。
- ・面会に行った時、いつも穏やかな表情なので安心して生活が送れていると思います。
- ・本人は車椅子で感染症になりやすいのですが、排泄の後の処理が良く、病院には経過観察で行くだけになりました。おやつが毎日でなかったの、買って与えてほしいという事もいただいていますし、外出もお願いして2時間水族館に連れて行って頂きました。写真で本当に嬉しいという感情が表われている顔を本人はしていました。
- ・お世話になり、大変ありがたくて、家族として本当にありがたいです。
- ・いつも「いい所へ入れてくれた」と言ってます。
- ・もの忘れも多く、認知も進んでいますが、職員の方より、声をかけて優しく接して頂き感謝しています。
- ・いつも親切にして頂いて、本人もよくしてくれると言っています。
- ・入所後にアルツハイマー型認知症と脳血管認知症が判明しました。初めは書道・華道・小物作成・園芸に参加していましたが、今は頻尿でトイレと居室を往復している。
- ・介護5で本人の希望を伝える事が出来るかどうか分らない。
- ・職員さんも日々変わられるので時間的にその人、その人で違います。でも質問にはどなたも親切に対応して下さいます。
- ・いつもお世話になっています。
- ・職員方の明るい声を掛けて頂き、気持ちがいいです。

・寝ている、帰宅願望で軽度の不穏状態。先日、「みかん」と書いた本人の書が1階に飾ってありました。その書を見て涙が出そうでした。本人に聞くと、叩きおこされて連れて行かされた」との事。今の本人には無理かも知れないと思えば何もしなくて済むものを、叩き起こす行為に介護の手間が掛かると思います。よくぞ、そこまでして下さいと感激しました。ADLの維持は私の希望です。本人が楽しんで喜ぶ様な介護はしてほしくなかったので感謝しています。

・いつもにこやかに挨拶をして下さり、必ず声を掛けてもらって本人の最近の様子を教えてください。どの職員の方もそうなので、行き届いているといつも感心しています。

・メールを通じて連絡を頂き助かっています。再々本人の様子を見に行けたら良いのですが、そうもいかずで、非常に助かっています。

・本人は生活全てを介助してもらい必要があり、最近では意思の確認も難しい状況です。本人が施設での生活をどのように感じているのかはわかりませんが、入所当所は、喜んでおりました。

・私は何度も連絡したり、お聞きする事が多いのでケアマネ・介護スタッフには、本当に悪いと思っております。ただ、本人は、喜んでいられると思われ。私自身も安心していきます。ありがたい事です。“接し方のやさしさで、このホームを選びましたから”

・本人は手引きでトイレに連れて行っていただき大きな声を出せないでトイレの前で職員の方が気かけながら排泄のお世話をして下さっています。残っている機能を大切にして「おむつ」使用になっていない事に感謝しております。

・本人は何も出来ない状況です。職員の皆様のお世話になり返事をしたり、お顔をながめて確認をしている様子です。

・本人は行き届いた介護をして頂いていると満足して居ります。

・①こちらのホームはいつ面会にでかけても皆さんが優しく声をかけて下さいます。

②本人の場合、足が不自由ですが、自分でやりたいという気持ちを尊重しトイレに工夫をして頂いています。

③また、少しでも体調に変わった事があれば、すぐに対応と詳しい説明もして頂けるので家族としては安心できます。

・何も言う事はありません。いつもお世話になって感謝しています。職員の方々は、いつもきちんと対応して下さいます。

・常に細かく心配りをして頂き感謝しています。トイレの介助等、車椅子にセンサーを付けて頂き大変有難く思っています。

- ・入居者本人に聞いたことはありません。ただ本人が「家に掃りたい」と言い出したことはありません。
- ・①3か所見学し、ここが良いと思い決めた施設です。
 - ②声かけはよくして頂いています。
- ・本人の意向を汲みこんで頂き、できるだけ自分でトイレに行かせて頂いたり、雑誌等を購読させて頂いている。
- ・家ではとても出来ない事、多くのそれもそれぞれ大変な人に、温かくやさしく接して下さっている姿にいつも感謝で一杯です。大変ですが、今後もよろしく願いいたします。
- ・普段、どのように過ごしているのかあまりよくわかりません。足も悪く、認知症も進んでいるのですが、入所当所は排泄のタイミングがわからず迷惑をかけたようでしたが、現在では、それもしっかり把握して下さっています。本人にとってはわからないですが、家族としては安心してお任せできます。
- ・毎月1回程度の訪問ですので毎日の様子はわかりませんが、入居者本人から施設に対する不満等は聞いていません。
- ・①何も言う事が出来ず体の自由がきかない、発する言葉は「痛い」と言う事だけなので記入の無い所は解りません。
 - ②問2は大変に個人差が大きいです。
- ・家族に出来ない所を配慮し、気づかい支援してくれ本当に助かっています。本人は、私達家族からすれば相手の状況を考えれば・・・と思う事もずけずけ依頼しておりますが、どの職員もいやな顔をする事なく対応してくれて頭が下がる思いです。
 - ②本人はよくワガママを言うと思いますがよく聞いてもらっています。
- ・他の利用者との関わりで若干不安になることもある。
- ・職員の方々が優しく接して下さり、とても感謝しています。
- ・ここに入所させてもらい、みなさん親切に対応して頂き、明るい環境に家族としては安心して有難く思っています。
- ・本人はいつもここに(特養)入所できて良かったと言っています。食事もおいしい、みんな優しいときっと満足していると思います。
- ・楽しそうに働いておられるとお預けしている方も安心できます。
- ・個人の性格、体の機能などをよく知って頂いて支援して頂いています。
- ・フロアに職員の方が誰もいなくなるのは不安です。
- ・職員は見つけて声をかけると、話は聞いてくれるし、親切ではあるが、伝えたことが、どこまで職員(少なくとも利用者を担当するであろう職員全員)に伝わっているのか、不安な時はある。
- ・②職員の皆様の負担も大きく、大変だと思いますが、可能な限り体操やゲームなど、体を動かす活動を取り入れられるよう希望します。
- ・面会に行った時に話を聞こうとしても人がいない。フロアが違うからわからないと言われる。同じ階でフロアによってヘルパーさんが決まっているらしいが、私達はわからない。
- ・外出がもう少し多くあるといい。

- ・食事時間、もう少し時間を掛けてきれいに食べるまで待つて頂ければいいと思いますが、少し残した時に本人がもういいと言った時、その言葉、あきる程聞いたと言われました。
- ・家族が来て補助している時にきつい言葉を聞かされると胸が痛みます。お世話になっているのは充分わかっているので怒られている姿はあまり見たくない時があります。
- ・ひげそり・洗顔・パジャマに着替えるなど細かいことには手をかけてくれていない。本人が希望していなくても、必要と思われる事柄であるのにもかかわらず、放任している。
- ・施設で催し物、例えば秋祭とかクリスマス会等の時、車椅子で場所まで連れて行って頂かないと自分では思う様に移動できないため色々な希望が充たされない。
- ・職員に声を掛けて話をしたいのですが、忙しいそうでやめる事が多いです。
- ・どの介護現場も同じだと思いますが、人手不足により、バタバタされている事も多く少し声は掛けにくいです。
- ・以前より職員の方の数が減ったように思います。
- ・行事予定で家族が参加できる事があればどんどん知らせてほしい。参加出来るものがあれば一緒に参加したいと思えます。
- ・本人が自分の状況や能力などの自覚が出来ないために不安感がある様に思われる。
- ・忙しい時は、広い所で大変でしょうが、本人は声をかける智恵がなくて状況認識が出来ず、トイレに失敗しないか心配。
- ・本人の状態、また本人が発信しないこともあります。どの程度のリハビリがなされているのかよくわかりません。外出などもないように見受けられます。
- ・訪問の際に日によってはお話できないことがあります。
- ・人材が少ないという事もあると思いますが、誰もいない時間が少し多いと思います。
- ・日々の生活が解らない。
- ・もっといろんな催しに参加するように、楽しくすすめてほしいと思います。
- ・老健にいた時は、紙おむつにかえるところをみたりしましたが、今は全然見ないので、身内に見せないようになってるのかな? 特に本人が嫌がる事がよくあったので介護士さんに迷惑がかかってないのか、少し心配です。
- ・職員の方の人数減少で内容(介護)が低下している様に感じる。
- ・①入居者に対して職員(ケアスタッフ)が少ないと思う。全体に安易な車イスによる管理、リハビリに対する取り組みがうすく、機能自体、入所後衰えている人が多いように見える。
 - ②居室の臭い、車イスの汚れ等も気になる。
- ・①リハビリをもう少ししてもらえれば助かります。
- ・「入所している」という意識が根底にある様です。
- ・スタッフの皆様は、家族の希望や意見を聞いてくれるが、こちらから話し掛けないと答えてくれない程、忙しそう。
- ・人それぞれかと思いますが、中には偉そうな言葉遣いをされる職員がいらっしゃいます。
- ・ホームに居る事に不満があるので気持はしんどい様です。

- ・頼むことに遠慮があるようです。(本人の気持ちです)
- ・担当する職員の方によると思います。また、人間ですから、その時の気分や体調によっては、接し方の波が有りますが、血管が弱く、少し強くつかむと内出血してしまいますが、それが広がっていたり増えていると時々心配になってしまう事があります。普通に介護してもらっていても内出血してしまうと思うので判断がつきにくく、なるべく優しくつかんでもらえたらいいなあと考えて居ます。
- ・面会に行った時、手が痛いと言ったのでスタッフの方に声をかけたのですが、本人に優しく声かけしてくれたのですが、私には目を合わそうとせず声かけもありませんでした。

他のスタッフの方は笑顔で優しく声かけしてくれるのでなおさら不快に思いました。

- ・①職員さんはいつもお疲れの様子に見えます。
- ②職員さん同士も明るくコミュニケーションできるような環境を整えられればいいですね。
- ・介護の職は大変だと思いますが、職員の表情が少し暗いのは仕方がないのですが、介護の地位、収入をあげるような社会情勢になればと願っています。

問6 ご本人は職員側の都合や施設の決まり事が優先される事なく、自分のペースで日々の生活を送れていますか？
(お風呂や食事時間の融通、速やかな排泄介助など)

問7 健康管理や医療面、安全面について安心できますか？

問8 面会時などにホーム内でご家族と居心地良く過ごせますか？

問9 支援の方法については、ご本人やご家族と相談しながら決めていきますか？

問10 ご本人は生き生きとした生活を送れていますか？
(他人との関わりやレクリエーション、趣味のクラブ等の楽しみ事で)

回答結果

- ・認知症のため会話も少ないですが、良く面倒を見て協力して頂いています。
- ・近くに住んでいますので、協力できることがあれば、参加させて頂きます。よろしく願いいたします。
- ・1階のホールに喫茶ルームがあって自動演奏のピアノから流れてくる音は心地良く、喫茶のスタッフの人達も優しく接してくれるので心地良い場所です。
- ・お世話になり、本当にありがたいです。ありがとうございます。
- ・クラブ活動の話ばかり聞かされます。
- ・入居●年間で初めて体調不良(嘔吐等)で入院と退院を●回繰り返す、その都度適切な判断をして頂き介護職員に感謝しています。
- ・歩行困難ですが、立位保持は何とかできています。頻尿の為、ベッドから下りて個室のトイレで排便排尿をしていますが、排泄後の水を流さない、トイレットペーパーを多量に使い詰まらせてしまいます。転倒リスクもあると思います。

- ・私は介護職員さんに①本人がしたい事は本能なので止める事は出来ない。止めるとストレスがたまり、精神的に健康とは思えないし、別な行為が発生する。

②転倒するかも知れない。でも私は本人がしたいと思っ
て出た結果に関しては施設に対して責める思いはない。

③自分でトイレへ行き、立ち上がる行為はリハビリであり、筋力低下防止に繋がる等の意向を示しました。

- ・介護職員さんはベッドから下りたら訪室し、見守りしています。トイレ内の汚染物は定期的に取り除いておられます。普通は転倒リスクが高いので嫌がられますが、本人と私の意向を受け止めて頂いているので満足しています。

・この施設にお世話になれて本当に良かったと思います。広くて自由に車いすで動き回ることができ、親切な職員の方達ばかりで安心して生活させて頂き、何よりです。いつまでもこの場所が在り続けて欲しいと思います。

・大きな声を出しても嫌な顔しないで優しく接してくれることがうれしいです。

・認知症が進んでいます。本人が人生の中で一番幸せのように思います。

・お料理は心配りされていて食べやすいようにお見受けしました。健康管理や身体ケア、そして安全面には特に気にかけていただき有難く思っております。支援の方法については、ケアマネジャーさんが相談や報告をして下さり家族としては安心できています。

・家族は専門知識がなく、職員の方に安心してお願いしています。時々、教えて頂くこともありますが、今後もいろいろ教えて下さるようお願いいたします。

・昔のことが今も続いているような認知症なので生き生きしているとは言えませんが、自分の家へ掃りたいとは全く言いません。

・本人は穏やかで心安らかな日常を過ごさせて頂いて居ると満足しております。

・家族にとりましては職員の方々のご努力の賜物と感謝して居ります。

書道や生け花に参加させていただいています。作品もちゃんと展示されていて面会に行く楽しそうに話してくれます。

②健康管理や医療面についても計画書を作成して頂いています。

・家族がホームを訪問した時、職員の方が、いつも笑顔で挨拶して下さるので嬉しく思っています。

・明るく清潔な居住で良い環境に恵まれ喜んでます。

・支援の方法も対応できる事はして頂けるし、出来ない事は理由を伝えて頂けるので納得できて良いと思います。

・他人との関わりやレクリエーションなど、本人は参加したがりないので強制せずに自由にさせてもらっています。

・本人に聞いたことはありませんが、本人の性格(内向的)と無趣味によるものと勝手に想像しています。お風呂時間とか排泄については問題はありません。

・あまり自分の意見を言わない本人なので、今は生活環境に穏やかに入れたらと思うだけです。

・本人は他人との関わりやレクリエーションを好まないようですので良い意味で放っておいて頂いているようで、本能的には独りで読書をして生き生きしていると思います。

- ・これからもお世話かける事ばかりと思います。どうぞよろしくお願い致します。
- ・①面会時には1Fに喫茶室があり、お茶を飲みながらゆったりと過ごせるのが嬉しいです。
- ・本人の認知症が介護する私に攻撃的になり、世話ができなくなったので●年よりお世話になっております。職員の方のお話で色々とは知ることができますが、直接本人とは会わないようにしております。家に帰りたと言われた時に借りていた部屋がないことを知ると感情的になり、職員の方々や他の入居者の皆様に何かとご迷惑をおかけすることになると思います、面会や行事に参加する事は控えております。何かあれば職員の方から連絡があり、必要な時は私が事務室まで伺うことにしております。いつも良くして頂いています。本人はもともとわがままなところもあり、おそらく時々私のことを思い出して不満をもらしていると思いますが、職員の方々に上手に指導して下さっているようです。うまくは書けませんが、本当に皆様には良くして頂いて心より感謝しております。ありがとうございます。
- ・本人の性格から他人との関わりやレクリエーションは好みません。そっとしておいて下さい。
- ・月1回程度の訪問ですので毎日の様子はわかりませんが、入居者本人から施設に対する不満等は聞いていません。
- ・よくして頂き、有難く思っています。
- ・本人と家族の食い違い所は、仲介に入りサービス提供を整えてくれる。他の施設では、家族対応があたりまえな通院等もできるだけ施設対応という姿勢で仕事が忙しい私達家族はとても助けられている。
- ・よく「帰りたい」と言います。
- ・上下肢が動かない状態なので、特に自分のペースというものは無いので何とも言えない。
- ・趣味・クラブに参加できる状態ではないのでよくわからない。
- ・身体の都合があるので本人の気に入るようにはなかなか出来ない状態です。
- ・他の方とは仲良くレクリエーションはそれなりに楽しんでいますが、日常は寂しく思っているようです。ヘルパーさんもその点わかって下さっているようで有難いです。
- ・歳をとってから大阪にでてきたので知り合いもいないし、元々自分から話かける方ではないので、よくわかりません。
- ・書類で詳しく記入されているのを見て安心しています。
- ・以前は花を生けたとか、折り紙したとか言っていました、今は解らないと言っています。
- ・本人も毎日穏やかに過ごせているようですので、家族としましても満足しています。
- ・入居者とコミュニケーションに努めて頂き、無理のない程度にレクリエーションにも参加を促して頂いています。本人本位にて、色々工夫して頂きお世話されています。
- ・基本的にはよくやって下さっているが、ベッド周りが排泄物で汚れていたり、臭いがしたり、着衣の扱いが不適切だったり、自宅から持参したおやつなど私物が行方不明になっていたりすることがあり、施設の限界かなと思うことはある。着衣の扱いというのは、①明らかに他人の衣服が引出しに入っていたりすることがあるのと②洗い替えの上着がベッドで塞がっている戸棚の中に入れてられて、職員ですら見つけられずに、利用者が寒い寒いと言っていたことがあったことです。

- ・職員の皆様の負担も大きく、大変だと思いますが、可能な限り体操やゲームなど、体を動かす活動を取り入れられるよう希望します。
- ・完璧ではないが、自分でトイレに行ったり着替えたりできる人は、ほったらかし状態にある。その為、何度もこけて圧迫骨折になった。そういう意味で安全面は安心できない。
- ・面会時の机や椅子のスペースがあまりないと思われる。
- ・本人ができることは少なくなっているが、生きがいが生活の中に見い出せず、イライラしているようである。
- ・職員さんはみんなよくしてくれるが、本人は、生きがいがなく早く迎えが来てほしいとよく言っている。生きていて楽しいと思えることがあればよいが、難しい課題だと思う。
- ・趣味のクラブ曜日と入浴日の時間帯が重なるので、少しの時間しか参加できなかったり、出席できない方が多いので、それが、少し残念です。
- ・職員により、声かけがしやすい方とにくい方がいる。時々両手の爪の間に黒いものが挟まっていて取ってやりたいと思う事があります。
- ・レクリエーション、趣味のクラブは利用した事はない。
- ・①ベッドにいる時間が長くないようよいクラブ活動の声がけをお願いしました。居住階では遠慮があつて過ごしにくいです。
- ②外出があまりないようで、日光浴などさせて下さっているのか心配です。
- ・色々問題はありますが、今少し事情、予定等を教えて欲しいと思つて居ます。リハビリも少し出来ればしてほしいです。
- ・定期的に相談日等を設けてほしい。
- ・以前入居していたホームでは、定期的に看護師が家族面談をして頂いていましたが、当ホームでは、看護師との面談が無いので健康状態が不安です。
- ・毎週の趣味のクラブは楽しみのひとつですが、ボランティアさん頼りなので夏休みの時はつまらない様です。
- ・おやつがない曜日があるみたいなので、7日間おやつを出してあげてほしいです。
- ・また元気になったら、レクリエーションにも参加させて下さい。階によってはある様だが認知階にはない。
- ・昔はよく趣味のクラブに行つてましたが最近あまり行かなくなり部屋によく居ます。

問11 ホームの総合的な満足度はいかがですか？ただし、経済的負担の問題は除きます。

回答結果

- ・玄関はじめ各階、スペースも広く清潔的で良いと思えます。
- ・利用者の家庭の事情も勘案して下さい、できる限りのことはして下さろうとしているのは、伝わってくるので感謝しています。気難しい本人の面倒を本当によく見て下さっていると思えます。
- ・寝たきりになっているが、出来る限りの事はやってくれている。

- ・少ない職員数（曜日によって違いがあるのかもしれませんが？）でよくがんばってお世話されていると思います。
- ・家族は安心して安定した生活を送る事が出来ていて感謝しています。
- ・本人の意志確認ができないのですが、いつ面会に行っても穏やかな表情しているので安心しております。
- ・秋祭り、米寿のお祝い、試食会など参加させていただきましたが、スタッフの方の気遣いには本当に頭が下がります。いろんな方面で支えていただいていると思います。
- ・病気の時の対応が安心できる。
- ・大変満足いたしております。有難いです。ありがとうございます。
- ・以前の施設が不満が多かった。

①要介護●なのに、よく世話をしてもらっている。

②こんなに長生き出来ているのもスタッフの皆さんのお陰だと感謝しています。

- ・市直営時より良くなっている。
- ・お陰様で私達家族も安心して生活出来るようになりました。ありがとうございます。これからもよろしく願い致します。
- ・他の施設も見て来ましたが、ここは本当に皆さん声もかけやすく、本人の無理難題にも、耳をかたむけて解決を探して下さいます。
- ・知人、友人達に聞くと身内が特養のお世話になっておられるが、だいぶん弘済院は負担が大きいかと思えます。本人の介護度等に違いがあるからでしょうか。
- ・どの職員の方もにこやかで親切な対応して頂き、安心して生活させて頂き感謝しています。本人もいつも良くしてもらっていると言っていて喜んでおります。
- ・緑豊かな環境で、職員の方も常に笑顔で接して下さい、安心して生活できる場所となっています。
- ・ホームの全員が親切、丁寧なので満足しています。
- ・家族にとっては大変満足しております。
- ・ケアマネジャーや介護士さんに大変満足しています。
- ・見てもらっているのが有難い。
- ・接し方の優しさです。高齢の親にとって何よりの事だと思います。
- ・いつも良くして下さいなので有難く思っています。
- ・職員の方やスタッフの方は大変なお仕事をいやな顔せず介助なさっている事に頭が下がります。そして情報公開や人権問題に取り組んで下さっている事は並大抵の事ではないと思いますが、施設内の雰囲気の良さとなっていると思います。
- ・この事を弘済院特養の誇りと思い、友人・知人・隣人の方々に話しています。これからも陰ながら応援させて頂きます。
- ・まだ、入所して●カ月ですが、よくしてもらっています。老健を行ったり来たりしていたので移動しなくてもよいと思うだけで本人も家族も安心です。ありがとうございます。
- ・職員の皆様の言語、態度、動作に満足しております。

最近の状況、今日の状況を訪れた私達に報告をして頂き、有難く、感謝しております。

- ・いくつかの点を除けば、概ね満足している。いろいろと配慮頂き感謝している。

- ・大変有難く、感謝しています。年間行事など、びっくりする程多く、楽しませて頂きました。職員の方々の仕事の量も増えて大変でしょうに。ボランティアの方々にも頭が下がり有難く思います。
- ・人によってとらえ方が違うので答えはないと思います。
- ・他の所より食事はおいしい。
- ・特に医療面や日常生活の中できめ細やかな行き届いた介護をして頂いておりますことが家族といたしましては、何より有難い事と喜んで居ります。
- ・とても満足しています。
- ・色々な行事や思ってもいなかった居酒屋レクリエーション等、ホーム生活が楽しくなるようにたくさんの工夫をして頂いたり、事務所前は季節を感じる事ができるよう飾り付けがしてあり、明るい雰囲気です。
- ・とても大変なお仕事だと思います。でも皆さん頑張っていて下さいます。
- ・職員の皆さんが大変良くして下さい、と常々本人が言っています。有難いです。特に施設内では食事がおいしい様ですが、すぐにお腹が一杯になるのか？ 量的にはあまり食べられていないのが残念です。
- ・同じ階の介護士の人も声をかけてくれて、すごく安心感があります。身内としては、本人にも身内にも声をかけてもらえるのがうれしいですし、どう過ごしているか教えてもらえるのがすごくいいです。
- ・認知症も進んでいますが、面会の度に1階の「なごみ茶房」にてお茶を楽しみながらの時間が穏やかに過ごせてとても気に入っています。本人もなんとなく気分がいいようです。
- ・特養に入所させて頂いて家族がどれだけ安心して生活が出来ると大変喜んでおります。ますますお手をわずらわす事が多いと思いますが、どうぞよろしく願い致します。
- ・なかなか行けてないのですが、いつも何かあれば、ご連絡頂きありがとうございます。対応に感謝しています。
- ・現行の制度から見ると、よくやって頂いている。制度自体の改善をされていることを望みます。
- ・本人も家族も大変満足です。
- ・皆様よくしてもらってます。
- ・この施設に入所できた事は本当にラッキーでした。本人も体調が安定しマイペースに過ごせており大変満足しています。
- ・いつも良くやってもらってます。
- ・家族としましては十分満足しておりますが、本人はどうでしょうか。
- ・特養は「こんなもんやろう」という感想なので回答は③です。
- ・全てお任せしているので信頼してます。
- ・食事も美味しく頂いている様です。おやつも「美味しい、美味しい」とうれしそうでした。
- ・私達ができない世話を頂き、本当に感謝しています。
- ・大変満足している。
- ・イベントの開催(まぐろの解体)などは良い企画だと思います。喜んでおりました。
- ・閑静な住宅地の南東にあって、静かな環境に恵まれている。建物はゆったりとした空間で落ち着きます。

- ・職員の方達ははじめに入居者と接しておられます。私もいずれは入居できたらよいと考えています。どうか弘済院第1特養老人ホームを末長く継続してもらいたい。
- ・よくコミュニケーションが取れています(家族と)。
- ・家族の見方あると思いますが、私は、本人の車いすがいつも汚い手で持つ場所等がこびりついて汚い。こちらから布巾を持参してふかなければいけない程、汚い時が多い。ベッドの床回りもきたない。
- ・建物・スタッフの対応・食事もごちそうですが、そつなくこなしているし、勿論、及第点ですが、何かものたりない、それは、何でしょうか。
- ・職員さんの手がないので仕方がないとは思いますが、入浴が週2回なのでできれば3回あると有難いです。

問12 ホームの優れている点や良い点、特徴などご自由にお書き下さい。

回答結果

- ・他の施設をあまり知らないので比べることは出来ませんが、職員の方々は、日々忙しい中、季節の行事等、色々体験させていただけること、そして言葉かけや接し方等、有難く思っております。
- ・各階に生けられている生花が心を和ませて、とても良い雰囲気を感じて居ります。
- ・食事が美味しいところや、季節のイベントで利用者が喜びそうな工夫をこらして、一生懸命開催して下さっているところは素晴らしいと思います。
- ・人当たりの悪い職員さんがいないのも好感がもてます。施設全体が明るいのも有難いです。
- ・1階玄関を入ると広く明るいのでホッとします。季節に、春はお雛様を飾っていただきうれしいです。
- ・利用者本人に少しでも状態変化があると必ず連絡してくれる。
- ・面会時、なごみがあるので、ゆつくりできるのがとても安心出来ます。
- ・疾病、外傷等があれば、すぐに隣接病院にて対応していただける点。
- ・①職員が明るく親切。
 - ②施設が常にきれいに保たれている。特に排臭臭等があまり感じられない点。
- ・①設備が新しく整っている。
 - ②自宅から近い。
- ・介助、サービスの点で適切な方法でされていると感じます。
- ・①面会時にゆつくり過ごせるスペースがある(喫茶ルーム)。
 - ②担当のケアマネさんから細かい報告あり、ちゃんと見てくれていると思うので安心している。
 - ③喫茶ルームのスタッフ・施設のスタッフ方々の皆様の挨拶が良く、面会に行っても気持ちいいです。
- ・本人はもう年なので人生の最後ですが、その最後に何をしてもらったが一番大切だと思いますが、それを自然に実践しているのが、この施設のすぐれている所だと思います。
- ・①きれい、広い、問題点改善を心掛けてている。
 - ②人によりますが、職員が快く声をかけてくれる。

- ・①自然に囲まれた静かな所、交通の便が良い。
 - ②職員の方が比較的感じがいい。
 - ③年間行事も定期的にある。
- ・①家から近く、すぐに行ける所
 - ②意外と話を聞いてくれ、返事をしてもらえる。
- ・若い人が多いから体力的には安心できる。
- ・①掃除(ex廊下)がきれいです。
 - ②横に弘済院附属病院があり安心です。弘済院病院は住吉区民病院跡地へは移転しないでほしいです。現在の場所にとどまって下さる様に心から願っております。
- ・職員さんが生き生きと働いている姿が良い。
- ・穏やかな時間が経過している様で面会にいつ行っても安心です。
 - ・建物が立派で広いので、居心地が良いように思う。
- ・①職員の皆様方全員、利用者家族に必ず挨拶してくれて気持ちよく素晴らしいです。
 - ②食事はいつも温かい物を提供してくれ、全体に美味しいです。
- ・年間を通じて色々な行事、催し物を計画され、家族と楽しい時間が過ごせる。お祭りもあり満足しています。
- ・様々なレンタル品を無料で貸して下さって助かっています。
 - (exベッド・車いす・部屋のいす・クッション・テレビ)
- ・①本人の希望をよく聞いて下さっています。
 - ②買物も、週1回のコンビニ配達利用の提案もありました。
- ・①担当職員さんから利用者の体の具合など細やかな情報を頂き、安心しています。
 - ②利用者を野球観戦に連れて行って頂いたり、楽しみもあり喜んでます。
- ・緑豊かで静かな環境、天候のよい日は、建物の回りを安心して車いすを押して散歩できるのがとてもよいです。
- ・本人は、落ち着いて行動をしている様に思います。
- ・介護の人や他の人々も「こんにちは」と会釈しますと、どなたも声をかけて下さいます。ほっとします。
- ・スタッフさんが親切でこちらの要望に出来る限り応えようと努力して下さいます。
- ・多くの病気があり、医療的なケアが多いが、医療従事者はもちろんであるが、介護スタッフにも知識や技術が十分であり、ケアが安心して任せられる。
- ・部屋の中の掃除が行き届き、大変よく目をかけて頂いて何も不満はありません。お陰様で元気に過ごさせて頂き有難く思っています。
- ・毎日、看護婦さんが居るので安心です。
- ・面会時などに、職員の方から積極的に声をかけて頂き、体調や精神的な状態の変化等について十分な説明をしていただけるので、大変安心できます。
- ・施設の方の対応も感じ良く、建物もオープンな感じがして、家族が面会に行っても喫茶室もあり良い。家族会もあり満足している。
- ・明るくきれいです。スペースあり、庭園も広く四季の花、若葉、紅葉も楽しく、また色々な催しあり、本人も喜んで話をしてくれます。
- ・共有部がきれいにされている。トイレなどもきれいにされている。

・色々な問題が起きた時に「どうしましょう」ではなくて、考えて対応案を提案して下さるので非常に助かります。親身になって行動していただける。

・まわりの緑が良い。

・緑が多く静かな環境の中で、また、いろいろな行事なども取り入れてすばらしいと思っています。これからも入所している方々が安心して生活を続けられるよう、よろしくをお願いします。

・職員さんの介護により、身体的にも精神的にも落ち着いた日々を送らせて頂いております。先日、USJに行き楽しんできたと思います。在宅では、本人も家族も行き詰まり、実現しなかった事も多くあります。

・入所されているそれぞれの方に対し、その人に合ったスケジュールで、ご対応頂き、非常に良いと思います。また、ご家族と連絡を密に本人の為にすごくして頂いております。

・①近くに病院があるので、もしもの時、安心です。

②周りが静かで環境がいい。

・①医療施設が近くにあるのが心強いです。

②家族の仕事の都合を配慮いただけるので大変助かっています。

・施設も新しく、医療面の施設も備えられ非常に安心ができます。

・全体的にゆったりした環境で入居者に落ち着きが見られる。

・数名の職員の方がすごく良くしてくれる。家族の名前や顔を覚えていてくれるので、すぐに連れてきてくれる。

・周囲の木々の多さより、一人ひとりのスタッフの皆様が笑顔の多い事です。

・いつ行っても入所している方が落ち着いてゆったりしているのを見て感心しています。

・①一番有難い点は、病院が併設されていて職員の方が連れて行って下さるので家族の負担が少ない事が大変有難いです。

②食事に手をかけて下さっているので飽きがこないのではと感じます。

③面会時にいやな雰囲気がありません。

・①本人の様子を細かく報告してくれる。

②家族との時間を過せる十分なスペースをもうけて下さっている。

・職員のみなさんが、声をかけて頂いたり、親切な対応をして頂き、大変安心して施設の利用をすることが出来ています。

・若いスタッフさんが多いですが、本人に対してとても親切にして頂いております。

・広々としていて、ゆったりした気分で過せているのではないのかと思います。生の花があるのもいいです。

・①弘済院附属病院が隣にあり、職員さんが病院に連れて行ってくれる事が大変有難いです。

②職員の方が明るく、気持ちがほぐされアットホームです。

③掃除が行き届いていつも清潔です。

④食事が美味しく、変化に富んでいて驚いています。

(試食させて頂いて)

⑤廊下や食堂など広々して、木の感触がとても温かいです。

・病院にも全部お世話をして下さって感謝しています。

・①市立なので安心できる(と思っている)。

②職員の方々が工夫を凝らし、レクリエーションなど通年で実施されている。

③周囲に緑が多い好環境。

・イベントの多さ。

・皆さんが真剣に一生懸命介護に取り組んでいて、とても有難い。

・人の目を意識した仕事をしている。

・①医療面で弘済院付属病院が隣接して居り、各科にわたり細やかな対応がなされている点、有難く思っております。

②定期的に担当者による現況の報告と、それに基づく施設サービス計画及び栄養ケア計画をお送り頂いて居ります。

・①色々自由にさせてもらえるところ。

②乱暴にあつかわれたいところ。

・①利用者、家族に対しても丁寧に。

②正月の玄関は、デパートに負けない芸術作品。

③秋祭りの色々な食事は、大変美味しい。

④寄付箱をおいて欲しい。(菓子箱、その他一切うけとって下さらない)

・職員の挨拶や対応が感じが良い。

・①職員の皆さんの明るい所、また、ホーム内の清潔な環境を作って下さっている職員の方々に感謝しております。

②1年を通じて色々とお楽しみの行事があり家族も地域の皆さんと交流することができます。

・食事がとてもおいしく、いつも完食しています。病気がなった時も、隣が病院で安心です。

・毎日が自由である。

・①立地もよく、館内もきれいに保たれていて気持ち良く、毎日過ごせている様子です。1Fの喫茶コーナーの設置は家族が訪問した時に談話でき、自由度が高くとても利用しやすくして下さっているのがうれしいです。

②職員の皆様の対応には、優しさが常に感じられ安心して見てもらえることに感謝しています。

・①あまり詳しく知らないですけど、他の所に対応に行ったり、来てもらったりも、すごくいい事だなと思いました。

②秋祭りとかもすごく団結していてすごくびっくりしました。

・①季節毎の行事を楽しくできる様にして下さっています。

②挨拶、笑顔で対応して頂けてうれしいです。

・同一建物に診察所、構内に病院もあり、入居者の症状について、すぐにホーム担当者から家族に連絡があり、家族として安心できます。また、ホーム職員も良く教育されている様子で全般に好感をもっています。

・暖かな雰囲気がある。

・秋祭りの模擬店のメニューも色々あって家族も本人も楽しんでます。また、試食会の参加した時に白米もいいのを使っているおいしいです。

・施設もきれいでスペースが広く動きやすい。

周囲も木に囲まれ環境が良い。

・職員の皆様どなたも忙しい中、笑顔で接して下さる事に頭が下がります。

・写真送って頂いたり、状況を毎回教えて頂き、ありがたく思っています。

- ・環境が良い。施設内が広い。
- ・スタッフの方はとても親切にいつも話かけをして頂き、入居者本人も満足している。
- ・①秋祭りが毎年催され、おいしい屋台が並び、楽しく過ごせるのが素晴らしい。
- ②なごみ喫茶の方がいつも明るく声をかけて下さり、ありがたい。
- ③正月の門松や季節の飾りなど、手作りですばらしい。
- ・1.きれいです。2.食事が良い。3.職員の対応が良い。
- ・①自然環境がよく、駅近で便利。
- ②職員の方々も優しく接して下さり感謝しております。
- ・立地条件が良く、環境も良い。
- ・介護士さんが比較的若いので安心できる。
- ・職員の方が比較的感じがいい。私達(家族)を見かけたら、挨拶や話をよくして下さりホームでの生活がよくわかります。ありがとうございます。
- ・職員の方がよく接して頂いて大変満足しています。
- ・①建物設備、周囲の環境が最高の所と思って居ます。
- 別の所から移動して来ましたが、この様に設備が整った所とは知らずベッド、車いす等借用出来た事は大変に驚きで有りました。
- ②食事が大変良い。
- ・食事が美味しく、特に主食のお米が美味しいといつも本人から聞いています。
- ②試食会にも参加させて頂いていますが、とても美味しいです。また、各種クラブ参加も盛んで別料金もかからず楽しませて頂いている様です。
- ・施設内もいつもきれいに掃除が出来ていて気持ちがいいです。
- ・他ホームの事はわかりませんが公立(大阪市立)なので安心しています。
- ・①建物、設備等それぞれ清潔感がありきれいです。
- ②事務所受付窓口も親切な対応です。
- ③食事、料理に工夫があり見栄えも美味しそう。
- ・家族から事務所に「こんなことがあったから改めてほしい」と伝えた時の動きは早い。
- ・職員の方々、よく気がついて声かけしてくれています。
- ・スタッフ(介護)さんが、皆、明るく思想も建設的で良好であります。
- ・スタッフの皆さん、優しく接して頂き有難いです。
- ・職員の方達がやさしい言葉をかけて下さったり、接し方がアットホームな感じがします。ベッドのカバー等も以前よりも清潔になった様に感じます。
- ・身体の具合によりご迷惑をかけていますが、本人の気持ちにより添い接して下さいます。
- ・よく気遣いされ、相談事もよく聞いて対応して頂いています。
- ・若い職員さんですが、皆さん優しく接して頂いています。
- ・忙しい中、年間行事も色々工夫して楽しませて頂いています。
- ・対応も親切で安心して預けられる。
- ・クリスマスやお正月、ロビーの飾り付けがかわいらしくて心がなごみます。
- ・建物が大きくスペースに余裕がある。
- ・職員の方々が親切です。また、明るく元気な印象です。

- ・親の面会に行っても常にホール等もきれいで気持ちよく1階の喫茶室でお茶や食事を一緒にさせて頂いています。職員の方とも話やすく色々相談させてもらったり、親の事を聞かせて頂いたりしやすいです。
- ・①男性スタッフの方の笑顔や女性スタッフの方の声かけが優しい。
- ②ロビーや廊下が広々としてきれいにしている。
- ③喫茶室の飲み物が美味しくて安い。(女性スタッフの方が教えてくれました)
- ・①イベント(参加できる)がある事
- ②電話で本人と会話ができる。
- ・入所した時には認知症がひどくて暴言が多かったのですが、スタッフの皆さんが優しく接して下さったおかげで、今では楽しく書道や生け花をして気持ちも落ちついて笑顔をみせてくれます。本当に感謝しています。
- ・①施設がいつも清潔。
- ②下の喫茶室が明るく静かな音楽が流れて落ち着く。
- ③スタッフの方々がテキパキと仕事をしている。
- ④いつもスタッフの方々から挨拶して下さる。
- ・①職員の皆様の対応はいつも感心しています。
- ②病院の送り迎え、有難く思っています。
- ③電話の対応も良く、良いと思います。
- ・①ホームが明るい。
- ②親身になって世話をしてもらっている。
- ・買い物での外出など気を使って頂いたのは有難かったです。(レクリエーションでの入賞、ご褒美でした)
- ・①一年を通じて催しものがあり、内容も充実している。秋祭りでは、屋台が楽しい。
- ②病院が隣接しているので安心感があります。
- ・先ず、きれい・広い・自由だと考えています。
- 職員の方々もすてきな人ばかりで、辛い仕事もがまんして働いておられます。
- だから、彼らのストレスを少しでも減らす様に考えてほしい。
- ・介護士、ケアマネジャーいつも親切丁寧に対応していただいております。部屋の中も尿の臭いもないし、布団もいつも清潔です。気にかけてもらって感謝しております。
- ・施設がゆったりしている。1階の喫茶部の対応が充実して親切なので、面会でくつろげる。
- ・たまに部屋に部外の人も(認知症のある人)来ているみたいで置物がたまになくなります。スタッフが少ない為、目が届かない所はあると思います。
- ・スタッフの利用者に対する接し方が、良く言えば優しい。悪く言えば放任なところもある。
- ・人が少ないので、少しでも増えれば負担もなくなり、介護する時間も増えて、さらによくなると思います。

問13 ホームに特に改善して欲しいと思う点がありましたら、ご自由にお聞かせ下さい。

回答結果

・1階ロビーはきれいなのですが、利用者本人の生活の場であるベッドやトイレの環境整備の清潔を徹底していただきたいです。清潔だと言えません。

・入居者(同じフロアの)全員が認知症だと思うので、限られた人数の職員でそれらの人々のお世話をするには当然限界があるのも承知しています。ですが、他人のベッドサイドへ近づき私物を持ち去ったりする人がいるようなので、そういう時は、注意しておいて欲しいと思います。勿論、その方もわからず、悪意なくやっていることとは理解していますが、そういうことをされる側も認知症で自己防衛や主張ができないので守ってくれるのは、職員さんですから！

・職員の皆様の負担も大きく、大変だと思いますが、可能な限り体操やゲームなど、体を動かす活動を取り入れられるよう希望します。近くに住んでいますので、協力できることがあれば、参加させて頂きます。よろしく願いいたします。

・利用者さんに対して言動がきつくなって職員の方に少し優しい言い方をしてほしいと思うことがあった。

・4人部屋に入所していますが、部屋の中、ベッド廻りのホコリが少し気になります。

・これは誤解かも知れませんが、スタッフが少なく感じます。もう少し多い方が、スタッフの負担軽減、利用者の方とのコミュニケーションの時間も多くとれるのではと思います。

・一部の職員がどんな人かわからない。一部の職員らしき人、挨拶ができない。

・大規模なので入所者に充分、目が届いていない。

・布団やシーツがよごれている事が多いので、身の周りをもう少しきれいにしてほしい。

・清掃が気になる。

・床の汚れが目立つ。床掃除を実施しているところに出くわしたことがない。

・面会時のスペースもあるが、あまりきれいに整えられていない。

・廊下の灯りも少し暗い。スタッフも少しつかれているように思える。

・少し掃除が行き届いてない感じがする。

・介護士、看護師さんの人数が少ない。

・爪切りも余裕がなく、なかなか切ってもらえない。看護師さんの巡回も少ない。

・②リハビリに柔道整体師の先生がいらっしゃいますが、できれば理学療法士の先生を置いて頂きたいです。

③お風呂が週2回から週3回になれば、もっとうれしいです。

④掃除も年1回位、隅々までして頂けたらうれしいです。(ベッドの下やカベ・エアコンの内部など)

・支払方法で残高が分りにくいので、その点をよろしくお願ひしたいです。

・部屋の掃除、廊下の掃除をきっちりお願いします。

(ベッドの下や廊下の隅にほこりが見えます。)

・節電のためか各階、食堂の照明が暗すぎる。

・①介護要員の方がもう少し多ければ入所されている方への作動目配りに気転がゆくとも思われます。

②廊下の掃除があまりできていないのか、ホコリが時々かたまりになっているのを見ます。

③排便臭が、きつい時もよくありますが・・・

職員(お世話を下さっている方)も、よく働いて下さっていると思います。

・本人がフケが多いので車いすが汚い。

・入所者本人にまだ排尿等の感覚が残っているのにパットをつけられ、夜間は職員の人数も少ないのか1晩1回だけの交換になっている。3回位の尿を朝までぬれたままで辛抱するのがつらい様子です。

・個室に入っていますが、部屋の上の方のゴミ、ホコリが放置されている。床のシミ等も目立つ時がある。

・以前、入所していた施設では毎月請求書が届いて、利用者指定口座引落しで手数料も掛かりません。弘済院さんもその方向で検討して頂きたいと切に願ひます。

・リハビリに力を入れてほしい。“最後まで自分の力で”

・本人が日々どのような生活を送れているのかを介護士さんと面談等させて頂いて確認をしたい。

・弘済院病院の移転問題が気になります。

・外窓の清掃がなされていない感じ。木の葉やゴミなどがベランダにたまったままになっている。それに廊下の溝掃除も不十分で気になる。室内も掃除もしているが、ほうきもゴミ取りも汚いま使っている。

・ケアマネの休みが少し多く、接する時が少ない感じがしています。しかたない事なのですが、頼りにしているので、

・フロアでどの方が担当者かわからない。居合わせた方に相談すると対応して下さいますが、お忙しいのに手間をとらせ申し訳なく思い、声をかけるのを控えがちになる。

・掃除が行き届いていなく感じます。

・利用料金の引き落としを近畿大阪銀行の通帳をつくり、弘済院で通帳を預けるシステムになっているので、郵貯、他の銀行からでも引き落としができるようにしてほしい。

・各室の洗面所の水が自動でする位量が理解してなくてすぐ止まるようです。本人の認知能力ではうまくできていないかも知れません。「改善」を希望しているわけではありません。

・衛生面がとても気になる。常にホコリがたまり、車いすなどの介護設備、居住区域も汚れが目立つ。ベッドの柵も不安定なものがあり、安全面でも少し気になる。

・支援等の方針決定については、決定された書類が送付されてくるのが通常でサインして返送している。年に1回でも家族を含めた会合をもてれば良いと思う。

・弘済院附属病院での治療は少し不安です。出来るだけ設備や人員の整った病院で治療して頂きたいと思ひます。

・①利用者に対して話しかけている事が少ない。

②ボランティアの方達が利用する所以外はホコリがたまっていたり汚い所があり掃除が行き届いていない。

③施設内で連絡ができていない。④もう少し楽しみのある生活ができると良いなとは思ひます。

⑤一部の職員は挨拶しても全く返事がない。

・もう少しレクリエーションの回数が多ければ、今以上に刺激になって良いと思う。

・言葉遣いが時々気になる。子供に向かって言うような上からの言葉(命令口調の時)。認知があっても年上に向けて使う言葉づかいではないのではないかと感じる時があります。言われた方は気持ちよくないと思います。

・持ち物が紛失したり(本、雑貨、衣類等)、逆に衣類は本人の物でない物が時々ある。新しい物や欲しかった物の時はうれしいが、古い物や欲しくない物の時は、何となく嫌な気になる。重い認知症の方は、自分の物と他人の物の区別がつかないからこのような事になるのでしょうか？

・①入所した時は、従業員の方達の笑顔がなくて心配でした。でもこの頃はとても明るくうれしく思います。

②人手不足と思います。もっと増やしてあげてください。

・お風呂がもう少しゆっくりに入りたいと言っています。
・春にちょっとお庭に出かけられる花壇やテラス席の設備があったりすると、自然にふれる機会がまた、何か良い対応が見れたりするのかなど欲張りなお願いを考えたりしています。自然の物は季節ごとに管理が大変なので難しいかもですね？

・施設はやはり1人1人対応がかなり違うと思うし、介護士の方は大変だと思うので余裕がもて、やりがいのあるようにしてあげてほしいです。まだ入所してよく知らなのですが、すごくいろんな事に感謝しています。

・転倒によるケガの方が多くなっています。対応策をお願いします。

・小動物のロボットの様なものがあれば心安まるのでは？(お金がかかるとは思いますが・・・)

・みなと寮の運営になってから汚くなった。施設全体が暗い。照度を改善した方が良い。職員のレベルは低い。

・どの施設もそうだと思うが、人員不足。

・若干閉鎖的な老人の終わりの居所として仕方がないのか、若い人との交流の場をもう少しもって欲しい。例えば、近隣施設の年少者との会等。※隣に養護施設(児童)があったと思います。

・以前、年末年始に足が腫れたことがあり、職員さんは様子見の態勢でしたが、家族が病院に早めに連れて行ってくれるようお願いし、連れていってもらえたということがありました。毎日、見舞っていた家族がいなくなり、現在ではそれほど通えないので異常に早く気づいて対処してもらえるか心配な部分があります。

・①職員(介護人)が少ない。行き届いた介護ができていない。②もう少し照明を明るくしてほしい。ちょっと暗い。

③あとは良くしてもらってると思っています。

・住吉への移転が取りざたされていますが、どうなるのでしょうか？遠くなり困るのですが！

・1階ロビーはいつもきれいなのに病棟はほこりが多いです。

・本年5月に開催された家族会なるものに初めて出席して異議のはさみにくい雰囲気の中で年会費1人3000円の議決がされ、毎年4月と10月に各1500円が徴収されることになりました。施設が開催する秋祭り等の経費の一部を家族会が肩替りするとのこと。施設と家族会と関係。家族会は必要なのか？ちょっと疑問です。

・①おむつ交換後の臭いが気になります。

②部屋清掃をもう少し頻繁に行って頂きたいです。

・床の掃除、カーテンの汚れが気になります。料金を出してもいいから、洗たく等ををお願いしたいです。

・①トイレを含む掃除は少し丁寧をお願いします。

②声かけはお題目ではなく相手に解る声かけをお願いしたい。介護職員のレベルの差解消。

・①たまにはケアマネジャーと一緒に本人の事を話し合いをしたいと思っています。②本人が元気ですから出来れば話を出来る人と同部屋にしてほしいです。今は部屋の人が皆、話も出来ず寝ています。

・民間のホームと違い少し地味なのかな？と感じます。

・ヘルパーさんが人手不足か、いつも忙しそうなので家族との会話が少なく、日常の様子も聞けません。スタッフとの会話(雑談)の時間が欲しい。

・①食事がおいしくない時は残してしまう。金曜日の昼食の麺類は片手で食べづらいので、もっと改善してほしい。(ほとんど食べずに残す)②お願いした改善点に対する動きは早いですが、新しい職員の方に伝わっていないケースが拝見される。

・清掃は立体的(壁・扉等)に実施して欲しい。床だけでは不十分です。

・喫茶のボランティアの方の入居者に対しての対応改善、をお願いします。

・入浴時に服を着替えるので、そのまま寝たりもするので、汚れた服はもう少し見てもらえたらと思います。

・職員の方は一生懸命に取り組んで頂いているだけにその数が足りているのか気になる。

・いつも食事についての不満を本人から聞く事が多いです。唯一の楽しみの食事がきざみ食、流動食であっても本人にとって楽しみになるものになればいいなあと思います。

・1F喫茶で軽食が出来る様にして欲しい。

・少し通路が暗いような気がします。本人は目が不自由です。ちょっと心配になります。

・交通の便が悪い(バス停などが近くにない)。

・車の駐車できる台数を増やしてほしい。

・部屋の中のベッドの下に埃が溜まっていることがあります。出来ましたら、その所も掃除をお願ひしたいです。

・省エネのために照明を消灯しているので施設が暗い。せめて1階エレベーターホールぐらひは明るく照明をつけておいてほしい。

・みなと寮の職員の方皆さんに対して入居者に日々楽しく過して頂ける様努力されており大変満足しています。

・①心付けを受け取ってほしいと思うこともあるが、なかなか、受け取ってもらえないことぐらひです。

・季節ごとの催し物を開いて下さり習い事もたくさんあり、これ以上すばらしい施設はありません。感謝の言葉しか思いうかびません。いつもありがとうございます。

・少ない職員様の中で良くして頂いていると思います。

・お世話になります。これからも宜しくお願ひ致します。

・特にありませんが、職員の方がいつも大変頑張っているの、人員不足や待遇面において不満のない様にご配慮をお願いします。

・本人は現状に満足し感謝して居ります。

・今のままで充分です。職員の方の体調管理にどうぞお気を付け下さい。

・本人も大変喜んで生活できているようです。今後もよろしく。

・現状を維持して欲しいと思います。

・運営団体が変わらずこのままで良い。

弘済院第1特別養護老人ホーム

第3者評価受審時 利用者代理人（過去1年間）アンケート結果

平成30年2月8日(木)・2月9日(金)に受審した第三者評価の利用者代理人（過去1年間退去者）アンケート結果の自由意見です。アンケートの集計等の詳細は、後日第三者評価の結果としてWAM-NETに公表されます。それと同時に、プリントした物を各フロアのBOX掲示板に置きますので、是非ご覧下さい。
集計期間：平成29年12月1日～12月22日配布数：73名 回答数：37名 回答率：51%

- 問1 ホームはご本人様にとって安心して生活できる場所になっていましたか？
- 問2 職員はご本人に対して常にやさしく、一人の人間としての人格を尊重した接し方をしていましたか？
- 問3 職員はご本人に残っている機能を使って、自分でできる範囲の事は自分でできるように支援していましたか？
- 問4 職員に声を掛けやすかったですか？（職員は忙しいようにバタバタと走り回る事なく、落ち着いた雰囲気でしたか？）
- 問5 職員はご本人の意見や希望をよく聞いて、可能な限り意見や希望が実現できるように支援してましたか？（例えば、外出やリハビリ、趣味や嗜好品の自由など）

回答結果

・本人は、入所の際からわかる用に説明していただき、安心して預けることができました。また、日常生活も安定した生活をしていたと思います。看取りの際も十分にさせていただきました。
ケアマネさんはよくして下さいました。
・言葉づかいが優しく、こちらがわがままを言っただろうに優しく接して下さいました。安心してお任せできました。ありがとうございます。
・私は●才で退職をしましたが、小脳出血のため開頭手術を受け退院時、後遺症の可能性を指摘されました。リハビリやスポーツクラブに通って積極的に回復に努めました。辛い現役時代からジムやゴルフ等で体を鍛えたせいか、加齢に依る体力の劣え以外に後遺症もなく、家族サービスに徹する様になりました。それから●年後、デイサービス5年間、週3~4回、通院で月1回診てもらいました。施設に入ることになりましたが、許可を得て、毎日朝8時~夕方5時頃迄一緒に居ってやることで感謝しています。宝塚の観劇や月1回の美容院、万博公園の散歩、毎日の喫茶での憩など幸せな生活を送らせて頂きました。
・本人が楽しく過せるよう、いつも考えて下さり、声かけもよくして下さいました。何回か外出に連れて行って下さり、大好きな「オムライス」を食べた事等、本人は喜んでいました。また、姉のイラストを描いて下さり、洋服を買いに連れて、うれしそうに話していた事等を思い出します。ありがとうございます。
・本人の気持ちはわからないが顔つきを見ているといつも穏やかだった。

・本人にとって、また私達家族にとって心から安心出来、生活を過す事が出来ました。
・本人は寝たきりで寝返り等、自分で体を動かす事が出来ず、また発言も出来なかつたので、家族の話をよく聞いて下さり、また家族の時間を大切にして下さいました。また介護(職員)の方々は、本人の内面を観察されているように感じました。
・看取り介護も職員の方とカンファレンスにより、よい状態で最期をむかえられたと思います。長きにわたり、お世話して頂き、感謝しています。食堂で面会した時は、話しかけると応対して頂きました。
・「わからない」と答えた部分は、認知症の症状が重く、寝たきりで本人との意思疎通がとれない為、そう回答させて頂きました。以下の設問に「わからない」と答えた部分もそういう意味だご理解下さい。
・前の老健の時は、笑ってなかったのに、入所してすぐに行った時は、ヘルパーさんとしゃべっていて、ニコニコといい顔をして、ホッとしました。
・もう少し外に連れ出してもらったり、リハビリをしてほしかった。
・面会時、本人とはよく接していたが、あまり職員と話す機会がなく、少々声を掛けにくいこともあり、どんな接し方をして下さったかよくわかりません。
・職員によって様々で、素晴らしい方も居れば、ちょっと首を傾げたくくなるような人もいました。
・部屋で面会した時は、職員のだなたにもお会いしないまま帰った事が何度もありました。

- 問6 ご本人は職員側の都合や施設の決まり事が優先される事なく、自分のペースで日々の生活を送れていましたか？（お風呂や食事時間の融通、速やかな排泄介助など）
- 問7 健康管理や医療面、安全面について安心できましたか？
- 問8 面会時などにホーム内でご家族と居心地良く過ごせましたか？
- 問9 支援の方法については、ご本人やご家族と相談しながら決めていましたか？
- 問10 ご本人は生き生きとした生活を送っていましたか？（他人との関わりやレクリエーション、趣味のクラブ等の楽しみ事で）

回答結果

- ・健康管理、医療面も安心しました。
- ・認知症なので本人の意志は、家族でもよくわからない部分があり、生き生きしていたとは、とても言えないが、食事には食欲でいつも全て平らげていました。おいしかったのでしょうか。
- ・自分の着る衣服は外出時に自分で選んでいました。おやつなど施設から出た物を粗末にしない様心がけ家からも変わった物や果物など持って行く様になりました。ただ、遠方の人やあまり面会人のない人には特に心配りました。身内から私の健康をよく気遣って、たまに休んだらとよく言われましたが、この様な時にこそ頑張らねばと勇気をだしました。H28年の年の瀬に施設の方から排泄介助の申し出があり、有難くお受け致しました。他人様との関わりについては普通でしたが施設が提供するレクリエーションや趣味のクラブには自分の我儘もあって申し訳ありませんでしたが、あまり参加していなかった様です。ただ、時々ボランティアでピアノをひいて下さる時などは真っ先に自分からよく歌っていました。
- ・意志の疎通ができなかったので大変だったと思います。私もどうするのが、本人に一番いいことかわかりかねていましたので、スタッフの方に任せばなし、頼りばなしでした。本当にお世話になりました。面会に行った折にも、椅子を持って来て下さったり、お茶を御馳走になったり優しいヘルパーさん達です。
- ・すべて良かったと思います。亡くなる日まで本人の笑顔が物語っていたと思います。
- ・医療関係者の中で意志統一がされていないように思いました。

例えば、家族の前で他の職員さんを叱責したりされると居心地悪いと思いました。

- ・私事で子供が亡くなり、すぐに本人が認知症になって、家で●年見てたのですが、うつになって老健に入り、本人は笑うことがなくなってる時に弘済院に入れて、すぐに笑うようになったので良かったです。まだ、うつが良くならないので、ケアマネの井上さんに相談すると、こっちでみんながちゃんと○○さんのことをみるので大丈夫だから、無理して来なくても良いって言ってもらってホッとしました。老健に入っている時は、毎日行っていて、ヘルパーさんに、ここに入れてたらかわいそうって行く度に言われて、うつ状態がひどくなり、病院に行く事になったので井上さんのように言ってもらったら、家族もほってはいないけど、もう限界までの人を理解してくれる人がいてくれる事がありがたく思います。

問11 ホームの総合的な満足度はいかがでしたか？ただし、経済的負担の問題は除きます。

回答結果

- ・よくして下さったと思います。
- ・若いスタッフが多い中、よく頑張っていると思います。

- ・とても満足しております。
- ・大満足。
- ・職員さん、みなさんが親切で本当にありがたく感じました。
- ・要介護●で入所し、3年目ぐらいで要介護●になった時は、少し心配でしたが、翌年は直ぐに戻りました。希有な例だったとお礼を申し上げます。入所が決まった時は、かえって一時躊躇しましたが、今となっては恥ずかしい気がします。多数の人が待機を余儀なくされているのになんと幸せなことだったと感謝しています。
- ・本人は、もう何も出来ない状態でしたので大変、お手間をかけたと思います。
- ・年に2回の試食会や紅葉祭り等、本当に本人も楽しい思いをし、家族も喜んで、楽しんで参加させてもらっていました。
- ・本人も家族も大満足していました。
- ・大体、皆さん笑顔で接して下さるので安心します。喫茶も過しやすく助かります。
- ・丁寧に応対して頂きました。
- ・職員の方がとても親切でした。
- ・本人が入院している間は不安がつきまわっていましたが、退院して来た時の安堵感が私は忘れられません。本人にとって一番落ち着く部屋だったと思います。
- ・自宅で介護する事ができなかったの、介助して頂いて感謝しております。
- ・認知症で大変だったにもかかわらず、いつ行ってもみんなニコニコしていて、あいさつもしてくださって、本人もケガもなく、やさしくしていただき、本当によかったと思っています。
- ・一部の職員を除いて、多くの職員の方が、一生懸命働いておられて、気持ちが暖かくなりました。ありがとうございました。

問12 ホームのすぐれた点や良い点、気に入っていた点、特徴などご自由にお書き下さい。

回答結果

- ・本人以外にも、私達家族や友達にも、すぐに挨拶してくれて温かさ常感じていました。担当以外の人も皆さんが声をかけてくださり、ありがたかったです。
- ・退所時、いらぬ荷物の処分をして下さり、たいへん助かりました。外の景色もよく癒されました。臭いもほとんどなく、とても努力されていると感じます。洗濯もあまり間違いなく取り扱われていました。
- ・事務所スタッフが、いつも笑顔で親身に対応してくれて安心でした。
- ・忙しい中、スタッフの方々は、とても優しく接して下さり、とても感謝しております。本当にお世話になりありがとうございました。これからもお身体に気をつけて下さい。

・飲物の希望をよく聞いてくれて、親切にしてくださいました。

・面会に行くとき職員の方から色々話を聞かせて下さいました。

本人の様子や今日あった事など色々教えて下さり、相談にもものっていただきました。大変、感謝しております。

・具合が悪くなった時などすぐに病院に連れて行って下さいました。入院手続きも手伝って頂いて、本当に助けて頂きました。

・看取っていただいたのですが、家族にとって娘にとって本当に納得のいく●との別れ方をすることができました。

●を亡くし間もないので淋しさは大変なものですが、別の施設に居る、東京、名古屋、大阪にいた孫達、そして娘に看取られ、●に手を握り声をかけられ家族全員との時間を送る事ができ、本当に感謝してもしきれません。1つ1つに時間をさいていただき、何とお礼を言えばいいのか、●の介護をしていて辛い時も多々ありましたが、最期にこのように接する事ができ、たくさん●と話し(心の中で)もできたので淋しくはありませんが、これ以上の幸せはなかったと思います。ケアマネをはじめ介護職員(看護師)の方々には、何度言っても言い足りませんが、ありがとうございました。

・診療所に宝塚ファンの方が居られ、プログラムなどをよく届けて下さいました。元々テレビなど無関心で、きれいな写真を何度も見て、いつも枕元に置いていました。部屋・廊下・食堂など広く、特に喫茶は気に入って毎日通うのが日課になり、いい運動になっていたと思います。車いすも最後の1ヶ月くらいだけで、写真もありません。病院と繋がっていたことも他にはないメリットでした。今も私は附属病院の整形に御厄介になっています。(月1回通院)敷地の広さ、四季の花の美しさ、きれいな空気、春秋はよく散歩をしました。

・大満足。

・看取り介護をしていただいて良かったです。

・ヘルパーさんや看護師さんは、いつも明るく親切でした。四季折々に玄関やフロア等、きれいに飾られ、施設全体も清潔感があり、感じの良い所だと思っています。回りの環境も抜群で本当に素敵な施設だと思います。

・職員の方と連絡のためのノートを作っていました。その中に伝えたい事や職員の方からの伝言などお会い出来ない時は書いていました。介護される方に目をとめ注意をし色々とお気にかけて頂いていたと思います。

・大変よくして頂きました。最後の何年かをこのホームで生活できた事は当人にとって幸せな事だったと思います。

・①ケアマネージャーの対応がよかった。

②質問には、納得できる話をして下さった。

・部屋で1人にならない様にホールに皆と一緒にいた事は仲間(話し相手)等が出来て良かったと思います。

・①自宅から近かった。

②自然環境が良かった。

③従業員(ヘルパー)が対応よく、訓練されていた。

・施設、職員等すべてにおいて明るい雰囲気本当に良くして頂いたと感謝しています。

・皆さん、親切に接して下さいました。

・フロアのグループ外の職員さんにも優しく接して頂きました。

IFにある地域にも利用可能なボランティアによるなごみ喫茶が気に入ってよく気分転換の為に利用させて頂きました。

・①職員の方の対応。

②IF正面フロアの明るさ。

・職員が明るく、皆、話しかけやすかった。

・色々なイベントを季節ごとに設けていて、家族にも参加できるようにしておられて楽しい時間を過ごさせて頂きました。

・①職員のチームワークも良かった。

②晩年の看取りは、看護師さんはじめ職員の方々が丁寧にお世話して下さい本人は、大満足で旅立ったと感じました。私も家族も大満足で感謝しています。

・職員の方は忙しい中、入居者の方によく声をかけておられたように思います。面会に行っても、親切に声をかけて下さり、本人の様子などを話して下さいました。

・義●私の●がこちらの施設にお世話になっておりました。ケアマネの方々、介護士さんの方々には大変お世話になり感謝いたしております。いつも笑顔でケアしていただき、本人たちも喜んでおりました。施設周りには、緑があり、よく散歩に連れていきました。ほんとに四季の彩りがあり癒されました。本人たちも心から感謝しながら、あの空から見守っていてくれると思います。施設の皆様も身体にお気を付けて頑張ってください。ありがとうございました。

・どの作業をしても、人の目を見て挨拶をして下さり、本人の事をいろいろどの人にも話してもらって、安心してあずかってもらえる事がほんとうによかったです。

・全体としては介護に前向きに取り組んでおられる姿勢が分ります。ただ、人によるという事や基本的に人不足という感じがありました。

・細かい事などチェックして下さいたように思えました。ただ、何か伺いたい事があっても職員の方々が忙しいので話しかけにくい点があったと感じていました。

問13 ホームの特に改善して欲しいと思う点や気になる点がありましたら、ご自由にお書き下さい。

回答結果

- ・身の回り、服装などもう少しきれいにしてほしかった。ゴミ箱がいっぱい落ちてたり、ベッドの上に食べカスがよく落ちていた。布団も汚れている事が多かった。
- ・本人の状態を考えると、職員が足りないのだと思いますが、難しい課題だと思います。リハビリは柔道整体師の先生がいらっしゃいますが、できれば理学療法士の先生を置いて頂きたいです。お風呂が週2回から3回になれば、もっとうれしいです。
- ・大きな声で対応したり、一部言葉づかいも気になりました。
- ・職員が少ないと思いますし、負担が大きい様に感じました。
- ・ゆっくり対応してもらえたらと思います。座りばなしの人も気になる時があります。
- ・以前に比べて職員の方の人数が少なくなった様に感じ、気になりました。
- ・特にはございませんが、日中、もう少し明るい(リビング・食堂・ローカ)と、外出が少ない方々には、良いのではないかと思います。
- ・いつも担当して下さっていた介護職の方がある日突然いなくなり、とても淋しく思いました。
- ・本人が亡くなり、荷物を整理して帰ったのですが、衣服が二、三点なくなっているのに気づきました。皆さん良くして下さい、感謝の念でいっぱいでしたが、最後に残念な思いをしました。(赤いロングカーデガン・パープルのセーターアンサンブル・ダウンコート等々)。●年余りお世話になりました。本当にありがとうございます。皆様によろしくお伝えくださいませ。
- ・介護●だったので本人の意志が通じない状況でした。長い間老健で過しておりましたが、もっと早くこの施設に転所しておいたら、良い点をもっと見れたのに残念に思います。
銀行口座の取扱いには疑問を感じました。
(印鑑と預金通帳を預けていて家族が自由に大金できない事)
- ・仕方のない事ですが、臭いが気になります。
- ・国民健康保険者証等に公的なものがコピー提出で済むようにしてほしいです。
- ・重要な事柄(例えば、体調を崩した等)を報告・連絡・相談をして下さるのが遅い事が時々あり、面会に行ってから知らされて驚く事がありました。
- ・施設を探してる人がいたら、是非紹介したいと思います。

- ・お世話になりました。特に3Fの職員の方に本当にお世話になりました。
- ・いつも明るく、本人も喜んでいました。私も●才なり、いづれは入居したいです。
- ・介護職の方々の給料、看取りまでしていただいて、もっと出してあげて欲しいです。
(国の問題でしょうか?)
- ・施設長さんや皆様は一生懸命頑張って居られます。今後とも、もっと老人が増えますが、どうか一人でも多く良い職員さんが増え、居着いて欲しいものと期待させて頂きます。

平成30年2月26日(月)

内部研修「リスクマネジメント研修～事故対応力と事故予防スキルを高める～」

弘済院第1特養では、年間100回の研修を目標に取り組んでおり、平成30年1月からは3ヶ月連続で外部講師を招いた研修を企画しました。施設外の方(＝その道のプロの講師)を招いた研修は、職員にとっては、非常に「新鮮」です。施設内とは違ったものの見方や考え、知識を持った方からそれまでになかった発想やスキルを学ぶことができますので、柔軟性にとんだ職員を育成することもできます。

今回の連続研修に関しては、弘済院第1特養の家族会からいただいた助成金で企画しました。第2回目は2月26日(月)に「リスクマネジメント研修～事故対応力と事故予防スキルを高める～」を実施し、20人が参加しました。3月には権利擁護に関する研修を予定しています。

第2回目の研修の様子を撮影した動画URLと口頭記録を掲載します。動画は1時間10分ほどありますので、お時間のある時にご覧下さい。

弘済院第1特別養護老人ホーム 内部研修

「リスクマネジメント研修～事故対応力と事故予防スキルを高める～」

日時：平成30年2月26日(月)10:30～12:00

場所：弘済院第1特別養護老人ホーム 研修室

参加者：弘済院第1特養17人、法人内職員3人 合計20人

講師：株式会社ユメコム 橋本珠美 様

内容：介護事故の対応と予防をテーマとします。スタッフが事故発生時にすべきこと、緊急時対応の時にすべきことを学びます。また、事故対応の経過の中で管理者が留意すべきポイントも大切な学びとして必要です。介護事故を繰り返さないための組織力とは一体何か、皆で考えます。

動画URL：https://youtu.be/5O-oVBwIJ_8

以下、口頭記録



・最初に

今日は事故対応力と事故予防スキルを高めるというテーマで、リスクマネジメントの中でも事故というところに焦点をあてて研修の方をおこないたいと思います。まず、今回最初にさせていただくのが、事故対応力のスキルを高めるといってお話を進めていきます。まず事故対応力を高めるためには、よく経験だと言います。ただし事故を頻繁に経験するわけにはいかず、経験するのは大変ですので、事故事例の資料として別紙でお渡ししました介護現場での事故事例集を見てください。

・事故事例を知る

これはある社会福祉法人がいくつか集まって、自分達の施設、事業所内で起こった事故を数年前ですがまとめあげたのをお手伝いしたものです。老人施設などにおける事故事例集ということで、少し見ていただけますか。ポイントはもちろん事故内容をみていただくのもそうなのですが、骨折、打撲というのが最初にあってベッドや車椅子等からの転落など状況別に分けています。少しページをめくりながら、気になるところを見ていただけますか。少し見ていただいたかと思いますが、これは後ほど使います。事故事例を先に見ていただいたのは、こんな事故が起こっているのか、こういうことはこの施設でもあったなということを見ていただくのももちろんですが、みなさんの施設の中でももちろん長年の中でいろいろな事故が起きていると思います。起きている事故というのは必ず次の予防に使うことができます。そのための一覧でもありますので、これは後半、予防のスキルを高めるところで少しお話をさせていただきます。介護福祉の現場での事故事例ということで、みなさんが経験しているのと同じようなこと、あるいはそれ以外のことが世の中ではたくさん起きています。

私どもユメコムという会社には、グループ会社の中にSRMという会社があります。SRMという会社は保険の代理店として、京都府内、関西県内、最近では全国の方にも入っていただいています。介護福祉の事業所、施設に特化した福祉の保険というものを取り扱っております。そこにですね、1000件ぐらいの契約があります。

1000件ぐらいの施設や事業所の契約をもとに、1年間で何件ぐらいの事故があるのかというと一番多い時で、3,000件ぐらい、1番少なくとも2,200件ぐらいの事故が起きます。それは小さなものから、もちろん事態が大きくなったものまで、もっといえば1回で、事故の報告で保険の支払いを治療費だけをさせていただいたり、治療費に代わるような見舞金だけをさせていただくだけで終わるものから、裁判になったものまでたくさんいろんなものがあります。

実際に福祉施設、みなさんのような入所型が主な事業所においては、やはり転倒、転落の事故が一番多いです。ショートステイでももちろん、転倒、転落事故はありますけれど、ショートステイで意外に多いものは物の紛失です。本人の方とずっと一緒にいるわけではありません。数日間一緒にいる中で、例えばお預かりしたものを帰る時になくしてしまう。実際に施設の中でなくした以外考えられない。そのもの自体を捨ててしまったのか、他の方と間違えてしまったのか、原因をはっきりさせた上で事故として取り扱ったりします。

・事故の多い時間帯とは

後は、お散歩中、あるいは外出中の事故、イベント中での事故もすごく多い。時間帯によっては何時頃が多いと思われるか。もしかしたら夜中が多いのかなと思っていらっしゃる方が多いかもしれませんが、統計を取るとスタッフが一番いる時が実は一番、事故が多いです。お昼前そして夕方などです。事情はいろいろですが、統計上はそのようになります。気が緩んだり、あるいは誰かが見てくれると思ったり、いろんな中でスタッフにも隙ができてくる。逆に夜勤とかは1人あるいはフロアに2人しかいない中で、どんな風にみたら効率が良くなるのか、あるいはご利用者の行動にあわせて、みなさんも緊張した時間を過ごしていますので事故件数が少なくなる。保険を取り扱うような事故というのは明らかに日中が最も多い。案内、外出先での事故件数は統計上少ない。みなさんの事故に対する緊張とかあるいは安全に対する配慮とかいうものの隙が事故に出てしまう、事故の件数を増やしてしまう。統計上はそんな数字が出ています。そんなことも踏まえながら介護福祉の現場での事故事例というものを改めて見ていただきたいと思います。

では、テキストの方から進んでいきます。この3つは、事故が起きたときに何をしなければいけないかということで必ず明記されています。みなさんの記憶や心に留めておいていただきたいと思います。

・怪我、命に関わる緊急対応

まず1つ目は緊急対応。緊急対応についてはみなさんいかがですか。後ほど行いますが、例えば誤嚥に対する対応は全スタッフができますか。あるいはご利用者がボタンと倒れた、その時にご利用者の状況を見てどうすべきか、あるいは先ほどいった転倒・転落、ベッドから転落している、例えば頭から血を流しているそんなご利用者を見たときの止血はどうしますか。施設ですので看護師の方がいらっしゃるということを前提に考えていると、それはそれで大変になるかもしれません。

例えば裁判になった事例を一つご紹介します。

・訴訟になった事例

ある特別養護老人ホームで夜中にご利用の方がベッドから転落していた。それを見つけた介護スタッフの方が、それを見て大変だということで、止血もせずに看護師を呼びに行きました。看護師はもう帰っていません。その中で慌ててどうしようということで、実はその後どうなかったかというと、命は助かりましたが、結構な出血量があり、病院の診断によって大量出血により輸血が必要になりました。輸血の関係で本人の体調、あるいはいろんな病気、感染症を併発してしまい、それによって入院期間が長くなり、要介護度が上がってしまうという事態が生じました。もちろん保険という形で入院費などは支払いささせていただきましたが、慰謝料についてもご家族の方が、実際施設での対応について不満があり、どうしても納得がいかず訴訟という形になりました。裁判にはならず、示談という形でお話はまとまりましたが、その時の家族の方が問題にされていたのは、介護士の方の最初の対応です。血を見て、血が流れているご利用者を放っておいて看護師の方を呼びに行った、それが適切な対応だったのですかということです。

介護士の方の言い分としては、看護師の方が適切な対応ができると思った、もう一つは止血について自分では対応出来る自信がなかったという風におっしゃいました。

介護の現場では転倒、転落、骨折といったいろんな緊急時のことが想定されます。緊急時の対応ができるように研修であるとかそういう学びについて怠らずやっていたきたいと思います。施設の場合は一人ではありません。二人三人もちろん何人かいらっしゃいますので、みんなで協力して出来るところは行う、あるいは自分だけで対処するのではなく、他の方と協力して対処していく。協力しながら、きっちり緊急対応をしていく、それはわかりますが、一番最初の初動を人任せにしないということがすごく大事です。けが、命にかかわる緊急対応をきっちり行えるようこれからも研修の方を続けてください。

・事故状況を記憶する。報告する。

そして2番目に大切なのは発生した事故状況を記憶することです。そして、3番目にある報告ということがみなさんの義務であります。

だからきっちりと記憶する、その場面を見た一番最初の職員の方が、どんな状態で利用者の方が倒れていたのか、どこまでの出血であったのか、どっち向きであったのか、ご利用者に声をかけた時には意識はあったのかどうか、そんなことも含め必ず最初の事故を発見した時の状況をきっちりと記憶してください。それを報告いただくということから事故対応が始まります。きっちりと記憶する、そして報告するということでは事故が起きたときの初動対応という3つの確認というものをみなさんにお教えしたいと思います。事故が起きたら3つの確認ということで、現象、事実、経過という3つがありますが、みなさんどういうものかわかりますか。

現象というのは、漢字をみてもわかる通り、今まさに起きている事柄。現象の「象」という字は、動物の象という字が使われていますよ。象は誰が見ても象です。絵を描いてみても象ならだいたいどんな子供でも、絵が苦手でも特徴がはっきりしているのが象だとわかってもらえる。それが「クマ」と「犬」だと区別が付きませんが、見て分かる見たままというのが、この象の意味なんですね。実際に見たままを報告します。ご利用者がどっち向きに倒れていたか、お部屋に入ったところ、例えば車椅子から落ちかけて、そのまま滑り落ちて尻餅をついた、その一部始終を見たならそのままです。しかし、実はそこに推測が入ることがあります。特にみなさんの場合はご利用者のことをよくご存じです。いつもこうなっているからこうなったんだろうという推測や思い込みが入って報告されます。このような報告はいりません。

・まずは現象を書く

事故を報告する時にはまず、現象というのを報告書に書きます。その上で、事実はどうなのか、思い込みがそうなのかあるいはみなさんがきつこうだと思っていたことが事実なのかどうか。本当に事実なのか、いわゆる事実というのも後ほど必要になってきますけれども、その事実を知るためには3番目の経過が必要です。朝から調子が悪かった、熱があった。もちろん経過の中には転倒して尻餅をついたご利用者の方に「どうしたんですか」と聞くと、ご利用者の方がこのように説明してくれたという必ず経過が必要です。

経過の中にはご自身が見ただけではなく、朝から関わったスタッフの話を聞いたり、その後救急車を呼んで病院に行った際に、どこを打撲したかなど実際のけがの様子と共に、最初に起きたことと繋ぎ合わせて事実というものを判明していきます。

ですので、事故が起きたら3つの確認と書いてあるものは、必ずまず1つ目は現象、何が起こったかということ把握し伝える。そしてその後、事実が判明するにあたり3番目の経過というものが必要になります。少し厳しめの話をすると、みなさんは記録・アセスメントをきちんと取れていますか。私は年に2~3件は裁判になった介護事故の傍聴に行きます。大阪地裁にも来たことがあります。京都の地裁にも傍聴や、実際に証言台に立つことはありませんけれども、証言台に立つ介護士の方との、どんな話をするのかという打ち合わせを何度も重ねて、そのまま裁判の方に行ったこともあります。実際、裁判という大きな事故になると、実はこの経過というものは、いつから提出することになるとお思いますか。一番最大では保存義務のある3年です。もっと短いものでも、最低必要なのは前回の介護度の更新時からは必ず提出を求められます。それが数カ月前でしたらその前の分から、実際に日々の内容、もちろんケアプラン、その後のアセスメント、モニタリング、食事の量、排泄の量など、全ての記録の提出が求められてきます。

そのため、経過については、今事故が起きた時間から数時間遡るだけではなくて、朝からどうであったのか、前回どうであったのか、デイサービスであればその前に利用した時はどうであったのかということまでさかのぼっていくこととなります。経過というのはイコール記録というものともすぐ関連してくるということを理解して下さい。

・正しく報告出来る勇氣

そして、事故が起きたら3つの確認を時系列なり順番なりは違えども、この3つのポイントをできるだけ早く記録してください。まだ書いていませんという場合は口頭でも結構ですメモでも結構です。事故報告をきちんとまずは迅速に正しく報告します。この正しく全てというところは、みなさんがそうというわけではなく、事故をした本人は正しくきちんと報告できますけれども、自分の介護サービスに不手際があったり、ミスがあったり、見落とししていたり、見過ごしていたりすることで、事故が起きた場合というのは、ついつい自分のことを守りたくなります。それはみなさんだけではなくてほとんどの場合です。正しく報告できる勇氣というのが必要です。自分がこんな風にミスがあったこと、もちろんご利用者の方がすごい勢いで暴言を吐いたりあるいは暴れてきたりしたことによって、カッとになってご自身が例えば手を挙げてしまうような形で事故が起ってしまう、ということもご利用者のご様子によってはあり得ます。

そんな時に自分がしてしまったことにすごい後悔の念があって、それ自体をきちんと報告できないということは、この介護や障がいの施設、特にお子様の施設・事業所ではよくあります。

当社の方ですごくややこしい案件なんかは私が担当になるので、スタッフの方と話をしたりしますが、隠していることがあるなという、まっすぐ目を見て言います。「全てお話しして下さい。もう起こったことは仕方ありません。どんな気持ちになろうか、そこから始まるのです」、ということで、事故が起きたときのみなさんの目、心、あるいは記憶というものをもとにきちんと事故報告をなるべく早く出していただく、そして全てを話していただく事によって、すぐに解決するものは解決します。

何回かやりとりが必要というものもあります。保険というものを使ってお金で解決するというものもあります。家族の方にきちんと謝って、ご家族の方がもう良いですよと言っていて終わるような事故もあります。そういうものも全て含めて、一番最初にきちんと確認をしていただくということを事故報告の対応について覚えておいて下さい。

・報告書は5W1Hで書く

あと報告書を書くということが、事故を見たり起こしたりした方には必要ですが、報告書の記載は出来る限り明確、詳細に行います。よくある5W1H、わかっていると思っていると思いますが、実際に事故報告を見てみると、結構できていない方も多いのです。誰が、いつ、起こしたのか。「昨日」と曖昧に書く方がいますがきちんと時間まで書いて下さい。どこで起きたのかというと、「施設内」でと書く方がいますが、施設内のどこですかと聞いていきます。「廊下」と答えた場合でも、では居室を出た廊下の境目のところでの事故なのかどうかなど出来る限り詳しく書いていただきます。後は、なぜそれが起こったのか、どんな状態だったのか、先程言った事実とか現象とかいうものをもとに出てくるわけですが、みなさんがきちんと詳細に書いていただく事が必要です。まずは事故の初動としては、先程お話ししたようなことを押さええていれば大丈夫です。後はご利用者のご家族とのやりとりをご本人（職員）さんがするのか、あるいは事務所・本部の方でするのかというのは法人によってそれぞれ違いますが、自分がきちんと報告して後の処理について気にとめていただくということが必要です。みなさんには日々の業務もあります。

事故が起きるといことは致し方ないという面もたくさんありますので、きっちりともう二度と同じ事故を起こさないように切り替えて次のサービスに取りかかっていたといただくというのが必要です。

・緊急対応に関わる3つの研修

先程の緊急対応についてここで押さえておきましょう。緊急対応の研修をしていますかというお話をしましたが、緊急対応においては大きく3つの研修をして下さいと言われてます。利用者に考えられる急変症状を知っておく、誤嚥もそうです。

また、いきなり転落によって出血をするということも考えられます。明らかに足が痛いと訴えるご利用者、骨折をしたご利用者の処置をどうするのか。後は障がいをお持ちの方とか、その方々はどんな症状が出るのかということ、ご利用者のアセスメントをもとに研修することもあります。ユニット型であればユニット毎にそういうものをおこなったり、ご利用者の担当が2人3人いらっしゃるのであれば、2人3人の中で特にこのご利用者にある既往症について、どんな急変症状が考えられるか結構小さな単位で研修をしていくということも行っていると思います。

・研修への参加と事故率の関係

2つ目、そういう研修なり、このような大きな事故対応についての研修を欠かさないことです。必ず年1回はするようにと言われてます。年1回改めて事故の初動対応であるとかを聞きながら自分の心、気持ちをリセットすることが必要なので、研修は欠かさずにやるのが大切です。事故を起こす方に限って研修に出てきません。それは統計でもよく出ます。研修に参加する方より研修に参加しない方の方が事故率が多いというのが、12ぐらいの大きい法人ばかりが集まっているところでの2800人ぐらいの統計でこのような結果が出ています。だから、研修にはまんべんなく参加をいただくように、パートやアルバイトの方も含めて、年に1回以上の研修に出来る限り参加していただくようにとお勧めをしています。

・AED 人工呼吸 心臓マッサージの研修

そして3つ目。心臓マッサージとか人工呼吸とかAEDの対応というのはみなさん大丈夫ですか。施設内であれば、ここは病院も近くにありますが、他の方ができるとい場面もあるかもしれませんが、AEDとか人工呼吸が必要な場面は外出先が多いです。

あるデイサービスの外出レクリエーションで、近くにAEDがあったのにもかかわらず、スタッフの方がAEDを使わずに心臓が実際に止まったご利用者を死なせてしまったという事故がありました。

最終的には訴えられることはありませんでしたが、公共施設の水族館にみなさんで行かれて、水族館にはもちろんAEDがあるので、そんなところで実際に心臓発作が起きて、倒れたご利用者の方がいらっしゃったんですが、その方にAEDを使って良いのかっていうのも高齢であったので本人達もわからなかった。実は周りもわからない、水族館の職員もわからない、そして救急車が来るまでそのままという事故がありました。もちろんお声かけをしたり、救急車を呼び搬送はされたのですが、家族の方が疑問に思われたのです。それは病院の方で、実際にすぐに心臓を動かしておれば生きていたのではないかということと言われて、対応が遅かったと言われたこともありまして、それがご年齢とかその方の既往歴とかかわからずに病院の方もおっしゃったという無責任なところも実際にあったのは事実ですので、最終的にはみなさんがどのような対処をし、どういうことでAEDを使わなかったのかという部分はきっちり理解いただけましたけれども、ただその法人で課題として残ったものは、本当にいざという時にきっちり使えますか、ということです。そういう研修を全員が参加していますか、ということも大切なことだということで、その法人は1年に1回必ずAED・人工呼吸・心臓マッサージの研修を続けています。

・全ての事故を防ぐ事はできない

今、私がずっと事故の対応というところでお話をさせていただいたように、介護施設、介護事業所、障がい施設もそうですが、特にみなさんのこの事業というものは、事故が起きます。全ての事故を防ぐことはできません。みなさんに多少なりとも責任があるものもあれば、みなさんに責任さえ取れない、ご利用者の方が歩いてきて自分で滑って転ぶ、というのも介護事故と捉えられる。みなさんの中で事故というものを全くゼロにすることはできません。特に人が行うサービスですからミスは起きます。みなさんにも、例えばプライベートでのストレスとか、夜勤明けですごく身体がだるいとかいうことがたくさんあると思います。ですからミスは起きます。ただミスによって起きた事故、そのミスをどれだけ少なくするのか。

少なくともというのは1回起こした事故は2回目はなくすということ、出来る限りその事故を素早く小さく納めることができるのかということがリスクマネジメントの考え方になります。特にこの事故によるリスクマネジメントの考え方は、ミス・事故は必ず起きます、それを出来る限り2回目を起こさないように、そして出来る限り誤解のないようにきっちりその場で終えるようにする。それがみなさんのリスクマネジメントの考え方です。例えば全然違う業種では、食品とか、口に入るもの等もここ数十年そういう事故も多いですけど、そこではそういう事故は絶対に起きてはならないのです。それらとはリスクマネジメントの考え方が少し違うということを理解してください。

・事故発生後も利用者との関係は続く

実際にその事故の考え方を深めていこうと思いますが、事故は必ず起きる、その上に事故の発生後もその利用者との関係性は続きます。例えば、飲食店であれば、不味かったり、あまりにも店員の接客が悪いと、お客さんはもう二度と行かないという対応を取ります。それがこの福祉施設の場合は、もちろん入所していますので、そこで事故が起き、そこで何か気に入らないことがあっても、もちろんその後も入所しているわけです。あるいはデイサービスでもそうです。ちょっと嫌だなと思うことがあっても、今日すぐ帰れるわけではありません。ご家族の方は、ご利用者を一人にしておけないので、デイサービスを利用し続けます。ですから、事故発生後も変わらないサービスを提供しなければならない。ご利用者や家族というのは事故が起これば不安や頼りなさが積み重なっていきます。それに対応するために、施設は事故が起きた瞬間から今度は事故を繰り返さないことによって、不安とかが積み重ならないようにする。もし積み重なってしまったら、信頼回復に努める、いわゆるコミュニケーション力でどう家族やご利用者と信頼を取り戻していくかということが大切です。飲食店は1回不味かったらもう回復できません。みなさんの場合は、その後きっちりと事故予防も含めて対処することで、事故を起こしたこともいわゆる反転していくというメリットもあるわけです。

・トラブルに発展する3つの要因

それをもとに、先程の訴訟とかもめ事とか私がたくさん経験している話からいきますと、なぜ訴訟やもめ事に発展するかという大きな理由が、この3つなのです。例えば、骨折させました。もっといえば亡くなってしまいました。

そんな案件も年に何件もたくさん扱います。結果、ベッドから転落した、あるいはみなさんの介助のもと倒れてしまった。

この前は、車いすで段差に引っかかってしまってご利用者の方が前にドーンと倒れました。このようなことはなかなか起きないと思いませんか。それがこの前本当に起きました。私も何十年福祉関係の事故を見ていますけれども、外出先では結構あります。障がいの方の車いすでは実際よくありますが、高齢ではお体がそんなに機敏ではない、反対にそんなに車いすから落ちるといふ事故はありません。車いすから前向きに転倒したという事故がありました。そのまま頭を打たれて脳挫傷で、結局2ヶ月頑張っておりましたが、それでも亡くなってしまいました。その方が73歳でした。認知症で要介護度3、施設に入所して外出先の事故です。家族とは実際に亡くなってしまったということで施設側とは訴訟までいきませんでした。最終的に賠償金という金額を支払いしました。おいくらだと思いますか。73歳なので、平均年齢からいくとどのくらい生きてかかと考えます。そして、その2ヶ月間寝ていたという期間、家族の心労とももちろん亡くなったことによってその後生きていたであろうということを考えて1800万円の賠償金をお支払いしています。実は事故というものは、本当に起きるとどれだけ高齢であったり、その方の状況がどうであれ、事故を起こした方の責任になるわけです。だから保険というものに必ず入っています。なぜかというとならざる事故は起きるからです。起きるので、きっちりお金で解決できるところは解決しようと思います。それは正しいやり方だと私は思います。ただし、お金で解決できないというのが、この訴訟やもめ事になるのです。では、どんなことがもめ事になるのか。大きな事故では案外もめ事になりません。もめ事になるきっかけは小さな事。1番目はスタッフの初期対応の悪さ、2番目は施設の誠意のない態度、そして3番目は施設のリスク管理の低さが感じられる発言です。

1番は先程少しお話したようなことで、2番3番はどんなことかと言いますと、例えば実際にあった事例ですが、施設の転落でおけがをしてしまって、しばらくの間入院していたご利用者の方が、何とか回復をして施設へ帰ってくることになりました。その時にご家族の方が付き添って帰っていらっしやった。スタッフの方が事故を起こしてしばらく入院されていたのに、帰ってきたご利用者の方に普通に「こんにちは」と挨拶しただけなのです。その対応がその時に会った介護士の方全員だったのです。

そして、生活相談員の方が来て、ようやく「この度は大変でしたね」と初めてお一人だけ言って下さった、そこで救われたと言う話で最後はまとまりましたけれども、実は全く事故があったこともけががあったことも、あんな大きな事故で大変だったのに誰も知らないのではないのかということで、実はその後その施設の危機管理体制を訴えたという事例があります。それはみなさんの態度とか発言とかいうことなのです。先程申し上げたように事故が起きてそのままご利用されない家族や、その後利用者とは直接関係のない形で業務は進むわけですが、治ればまた施設に帰ってきます。その時にみなさんがどんな風にその方をいたわれるのか、声かけができるのか、そういうことを気にされる家族もすごく多いということをお話としてわかっていただきたいのです。訴訟やもめ事になる時の大きな要素はこういうものです。みなさんの対応というものがすごく大切だということです。

・KYT（危険予知トレーニング）とは

予防ということでお話を少し戻しますと、事故におけるリスクマネジメントのコンテンツがあります。事故が起きた後それを最小に小さく押さえるためにはどういうことが効果があります、ということの四つをご紹介します。まず研修です。ぜひみなさんの頭の中でも事故があった後どうなったかと進めてもらう際に参考にいただきたいと思いますが、まずはリスクの想定ということで、KYTをご存じですか。危険予知トレーニングの略ですね。どういうことかという何かを進める過程に置いて起こる可能性のある危険の想定を言います。

これは一つだけ書いていますが、遂行業務、ご利用者が自力で食事をとられるのを見守る、例えば認知症の方で今まではほとんど食べさせてもらうことが前提だったけれども何とか自分で食べれたらということまでADL自体が回復していく、口腔機能自体が回復したという例で、自力で食事を取られるのを見守るようなこともしていこうというアセスメントとして発展していった時に、そこからうまくいかなくなることはどんなことかというのをみんなで考えていきます。これは、外出のイベントとか、外出行事とでもよく使います。今回は何人のスタッフで何人の利用者を連れて行く。この場所に、明日の天気はどうなのか、いろんな事を想定した中でこの外出イベントの中でどんなリスクが起きるのか、どんなことが起きるかもしれないということを想定して、書き出していく。それに対して出来る限りの対処をしていくというのがKYTです。

これはよく個人でもやります。私たちやテキストを作っている方よりも、みなさんはすごいです。すごくいろんなものが出てきます。このご利用者に限ってというようなKYTもたくさん出てきますし、スタッフが若い人が多い、あるいは女性が多い、あるいは新人が多い中で考えられるリスクもたくさん出てきます。日々の業務の中でなかなか難しいかもしれませんが、研修という中でやっていただく機会があったかもしれません。これからも続けていけるとおもしろいかなと思いますし、これは明らかに事故の予防になります。

・ハード面とソフト面におけるKYT

このKYTには事故の場面だけではなくて、ハード・ソフトというものもあります。例えばハード、建物です。建物自体の老朽化とか、実はこの居室のこのベッドがガタガタしてちょっと危ない。ほとんど使う人がいないのでこのままでいいかなと思っていて時に事故が起きる。そんな時に、施設の老朽化とか、施設においての古いというのはスタッフの方がよくご存じです。でも事故が起こってから言います。「危ないと思っていました」、この中でいくと福祉機器、例えば入浴の時の機械浴とかきっちり点検していますか。この前ですね、老健でしたけれど、機械浴で事故が起きました。大事故には至らず良かったという感じでした。私は昔、リフト浴のリフトが実際に切れてしまうという事故を、コンサルさせていただいてところで経験してすごく大変でした。そこはもちろん機械の点検をどこまでやっているのか、いつやったのか、誰がやったのか、施設の責任なのか、機械を作っている側の責任なのか、ということをお互いに調べていくわけです。その間に、利用者の方で機械浴のリフトから落ちるって、みなさん想像するのに大変だったと思われる。実際には落ちて頭と首のところから血を出して風呂場のところは血まみれになりました。

それを見ていたご利用者とかあるいはスタッフの方もトラウマになるぐらいでした。実際には状況として大事には至らなかったのですが、お風呂場ということもあってすごい出血量になったように見えたのです。その事業所のスタッフも数名まとめて辞めてしまったり、しばらく機械浴についてできないスタッフがでてきたり、いろんなところに支障がありました。自分たちがまだ身体で押さえられたり、まだ自分たちで何とかできる部分はいいのですが、このハードという面ではきっちり点検し、危ないなと思うところには危ないという処置をきっちりしておくということ、気がついた人が自分でやる、あるいはその担当に必ず言って対応してもらうということを行ってください。

事故が起こった時にみなさんは必ず言います。「あそこは危なかったので私たちはこんな風に利用していました」、と言います。そんな風に利用していたのなら、必ず新人にも教えましたかと尋ねます。そのハードについてもきっちりKYTを行っていただきたいと思います。後はソフトいわゆるマニュアルです。あるいは手順。きっちりやっていますか。自分任せ、あるいは人任せにしていますか。あるいはこの人はこういうやり方をするのだという風に見て、その方のやり方を注意せずに放っておくと言うことはありませんか。そんな風にソフト面についても見直して行って下さい。

・ヒヤリハットを活用する

次はヒヤリハットの活用についても、ここでアドバイスさせていただきます。ヒヤリハットについてもみなさんたくさん記録をとってますよね。ヒヤリハットはなかなか活用できないというところがあります。ただ単に集めているだけではダメです。

ヒヤリハットは、何年分でも結構ですので一度分析してみてください。どんなヒヤリハットが多く出ているのか、どこでのヒヤリハットが多いのか、ヒヤリハット分析表というのも作っていらっしゃる場所もあります。ここの施設にも、法人にもリスクマネジメント委員会というものがあります。そこで、リスクマネジメントや実際に業務として行いますヒヤリハットが必要になります。こんなヒヤリハットがありました、集計するとこんな結果になりましたということを公表したり情報共有することで、実際には事故予防になります。例えば、この施設も玄関から入ったところのエントランスホールが広いですが、あそこでの事故が多いとか、あるいは夕方に日が落ちてくるといつも暗くなる場所があって、そこでの転倒が多いとか、そういうことが事故までいかずとも危ない思いをした、怖かったというヒヤリハットをいろんなスタッフの声を集めることで、この分析表がいきできます。事故予防になります。

・発生した事故をどう活用していくか

そしてもうひとつは先ほども言ったように、リスクマネジメント委員会のどなたかが管理されていると思いますが、当社の方が関わるリスクマネジメント委員会では必ずいろんな施設、事業所、いろんな部署での1ヶ月の事故を集めます。集めた物を必ずカウント、分析して行って、表、グラフにしていきます。これをグラフにすることだけでもやってみてください。確実に事故件数は落ちます。やっぱり事故への関心が出てくるのです。

このデイサービスで何件起きているのだとか、自分の所の部署でも、何件起きているかというの知らない方は多い。もう一つは必ず件数を数えていくだけで、毎年続けていって下さい。必ず多い月があります。今年もその月が多いです。そんな風に、せっかく歴史もあり、せっかく事故もした、ある意味言い方は悪いですが、せっかく起こした事故をどう活用して次に起こさないようにするのか、ある意味安全に繋げていくのかというのは、リスクマネジメントの一番大切な所です。

今日は前半は事故が起きた時にどんな対応をするのかということで、ポイントとなる所を簡単にお話させていただきました。後半は事故予防ということで起きた事故を、施設、法人全体でどう分析してどう活用していくのか、そんなことをお伝えさせていただきました。一つでも二つでも何かしていただければ嬉しく思います。

・情報共有、コミュニケーションが重要

リスクマネジメントは、次回、3月にも触れたいと思います。権利擁護のところでも人権尊重のお話でさせていただきます。何度も言いますが、リスクマネジメントはみなさんが行い、いろんな場面での情報共有、コミュニケーションが必要になります。反対にこのコミュニケーションを取っておれば何か大きな事故があった場合でも許してもらえることがたくさんあります。20年以上この介護の現場で携わってきてすごいと思うことがたくさんあります。やっぱり日々これだけの利用者、家族の方と関わっておれば、「まあ、いいですよ」このくらいのことならというのはなく、すごく大きなことでも、ここで事故があつてここで亡くなったとしても、スタッフの方も若干何か出来たことがあるかもしれない場合でも、「この施設、ここのスタッフに囲まれて最期を迎えるのであれば、これ以上、事故を大きくしたくはない」という風におっしゃってくださる家族もたくさんいらっしゃいます。

それらに触れる度にいつも感動します。ただし、一つでも二つでももめたり、みなさんが心痛めたりするような事故が起こると、これから一生に関わってくるようなことのないよう、日々のコミュニケーションとか、情報共有を大切にさせていただいて、業務に取り組んでいただければと思います。

【質疑応答】

〈質問〉事故の知識という所で、責任と過失と賠償の関係のところ非常に興味深かったのですが、そこをもう少し詳しく知りたいのですが。

〈回答〉責任と過失と賠償の関係ということで、賠償というのはお金で解決するという事です。賠償保険というものをみなさん必ず保険に入った中でお仕事をされています。これは介護事業所の義務ですので、入っていないことはないのです。その上で賠償になる場合ということですが、責任という言葉は、みなさんがご利用者の生活を安心安全に過ごすようにするというのが責任です。それはどこに書いてあるかわかりますか。契約書にきっちり書いてあります。こんなサービスを提供しますということも書いてあります。それがまず責任なのです。責任＝契約書だと思って下さい。契約書を改めて見ていただくものリスクマネジメントです。

その上で次の賠償事故における法的根拠、この2つのうち、少なくとも1つは必ず実証しなければ保険は出ません。まず1つ目の債務不履行というのは、契約をしてお金をいただいているのにやるべきサービスを提供しないのが債務不履行に当たります。いわゆる契約違反です。例えば訪問やデイサービスでもいいですが、入浴するというのがお約束なのに、サービス内容に入っているのに、ご利用者が入浴したくないと、あるいは熱があったので、今日は入浴を中止しましたと報告をしたとします。必ず理由が必要で、なぜかという入浴していただくのがサービスの内容、契約内容だからです。それを不履行にするというのは必ず理由がいます。ある意味その理由がなかったり、あるいは納得できなかったりすると、賠償問題が起こります。

もう1つが、不法行為の責任。不法行為というのは、契約違反とは違ってあきらかにみなさんがミスをした場合。例えばご利用者を支えながら車椅子に移乗するという中で、みなさんがふらついたり、あるいはよそ見をしていた事によって、転倒してしまう。これがいわゆるみなさんが、ふらついた、よそ見をしていたことが不法行為に当たります。ですので、今の不法行為が契約違反、どちらかがきっちり明確になって初めて保険がおります。お金で解決できます、ということをして1つの知識として覚えておいてください。

ですので、事故があってもよくわからないが転倒しておられた、というのは事故としては転倒していたということで成立しますが、それを治療費も含めて保険で払えますかという、あるいは裁判でも払えるような命令が出るのかというのは、なぜというところが分からないと、何をして転倒したということがはっきり出来ないで、どれだけ施設の方が弁護士を頼んだり、保険に加入していても払ってあげることができない。施設が払うか、個人が払うしかありません。

実はここが大切です。責任が何で、何に対して施設がどんなミスをしたのかということがすごく重要なのです。極端にいえば、ミスをしていなければ賠償金は払う必要はありません。ご利用者の方がおけがをされたが、施設には一切の責任はありませんと言って支払わない法人だってあります。でも、それが最終的にはいろんなことを調べていくとやっぱりここにミスがあったという風になってきたりするの、最初の報告がどうできたのか、経過はどうであったのかということをもっと調べずに、施設には責任がありませんといって突き放してしまうと後から大変なことになってきます。この責任とは何をすべきで、それに対してどんな契約違反があって、あるいは、どんなミスをしたことによってこの事故が起きたのかということをはっきり押さえるということが必要だということです。

発行日	平成30年3月10日
発行所	社会福祉法人みなと寮 弘済院第1特別養護老人ホーム
発行人	廣田憲司
編集人	甲斐賢二郎