

● 業務ミス・ご意見・ご指摘 内容別

(2018年4月～2019年3月)

	ミス	連絡、報告	り違え	忘れ物、取	ケアの内容	契約等	介護保険、	請求関係	その他	合計
特養		2		0	2		0	0	1	5
ショート		1		10	0		0	1	0	12
デイ玉樹		4		5	3		0	0	4	16
じゅげむ		5		15	2		0	0	5	27
その他		2		0	0		0	1	1	4
合計		14		30	7		0	2	11	63

● ご意見・ご指摘 レベル4以上 (主任・相談員レベルでの解決が難しいケース)

受付日	区分	申出者	内容	対応
11月17日	ケアの内容 に関して	ご家族	利用者 A 様のインフルエンザ予防接種時の連絡と その後の発熱の対応に ついて	本部長よりご家族へ説明 と謝罪を行ない、その後も 協議を重ねる。

● 虐待の状況

高齢者虐待防止法に基づき、当法人の職員が福祉サービス利用者に対して、虐待又は虐待をした疑いがあり、虐待防止法の規定により市町村等へ通報した事案は以下のとおりです。

通報日	概要	対応
9月27日	9月3日 ユニット内および他部署職員より、利用者 B 様に対して言葉かけがきつくなってしまうとの相談を受ける。事実確認を行なった結果、心理的虐待、身体的虐待にあたる可能性があったため、八千代町役場長寿支援課へ報告。	利用者 B 様、ご家族への説明および謝罪。事業所として再発防止の取り組みを実施。