

1. 管理者への事故・トラブル対応の迅速なアドバイス

▶全ての事業所管理者からの相談に対して、24時間365日携帯またはメールで対応します。

○こんな相談事例も

日曜日の朝7時に大阪のサ高住事業者のある管理者から、携帯電話に連絡が入りました。「認知症の利用者が施設から居なくなりました。どうしたら良いだろうか？」という相談でした。すぐに家族に連絡を入れて捜索態勢に入るように指示。家族の了解を得て警察に捜索願を出して、交通機関への連絡を迅速に行いました。



家族の許可を得て写真入りの捜索チラシを作成、大阪市内のタクシー事業者30社に捜索協力を依頼しFAXで捜索チラシを送付。法人本部の職員が手分けをして、同区内の介護事業者約100社に捜索チラシをFAXで送付。午後には、職員5名で手分けをして周辺のコンビニやスーパーなどに、捜索チラシを配布。2日後に25キロ離れた場所で、訪問介護のヘルパーによって発見され保護されました。

■その他の管理者からの相談事例

- ①急変の対応が遅れて脳幹出血で救急搬送、家族は苦情申立をすると言っている。
- ②デイの送迎車から利用者を降ろし忘れて大きなクレームとなった。謝罪の文書を要求されたが。
- ③グループホームの骨折事故の直後に、弁護士が乗り込んで来て事情聴取をされてしまった。
- ④「ショート職員が暴言を吐いた」と虐待通報された。職員を聴取したが該当する職員はいない。
- ⑤認知症利用者が誤えんで亡くなり、息子が調査報告書を要求してきた。どうしたらよいか？