

## ご家族からの意見に対する対応について

受付日 令和5年12月12日(火)  
記入者 川脇茂義(生活相談員)  
申出人 ■■■■■様(■■■■■様の妻)  
発生時期 令和5年12月12日 13:45~14:00  
発生場所 当施設に入電(前日に発生した施設離脱に対して)  
相談の分類 診療、又はケアの内容に関わる事項 個人の嗜好・選択に関わる事項  
制度・施策・法律に関わる要望 その他( )

### 内容

令和5年12月11日15:00頃に発覚した当施設の入居者■■■■■様の施設離脱に対して、妻■■■■■様から当施設に以下の内容で連絡をいただく。

### 申出人のご意見

「昨日は夫が無事に見つかって良かったです。今回の件(施設の外に出てしまったこと)は施設の玄関がしっかりと施錠されていたことが原因ですよね。私が面会(毎週)に来るといつも玄関が自動で開くのでセキュリティーが甘いなど日頃から感じていました。いままで一人でエレベーターを操作して降りてくることはなかったが、今回たまたま降りてきたとしても玄関が施錠されていたれば外には出れなかったと思うんです。今回は無事に発見されて良かったです。大怪我をしたり、行方不明になることも考えられますよね。そのあたりのことをもう少し意識を高くもって対策していただきたいです」

### 解決結果

- ・セキュリティー(施錠管理)が不十分であった事実を謝罪する。
  - ・当日の玄関(事務前)の状況として、防犯カメラで確認した時間(14:05ころ)はインフルエンザ予防接種の待機でロビーに人が集まっていたが、誰も気づかなかった。また事務職員も各々の業務で事務所内に人がいない状況であった。これらのことから最後の砦となる玄関の施錠管理が活用されていたれば防げた可能性は高いことから、あらためて施錠管理の周知、実施の徹底をおこなうことを家族へ説明した。
- また、一人で降りてこられる可能性もあるため、エレベーター機能(操作)にも制限をかけ、管理体制強化のひとつとした。

# 確 認 書

事業所名 特別養護老人ホームわかくさ

令和5年12月12日にご家族からいただいたご意見に対する施設の対応について報告を受け、確認しました。

特記事項

令和6年4月28日

第三者委員

沓澤和子

## ご家族からの意見に対する対応について

受付日 令和5年12月14日(木)  
記入者 清水紀明(経営管理部)  
申出人 ████████ 様(██████様の妻)  
発生時期 令和5年12月14日 14:00~14:30  
発生場所 当施設に入電。(前日に発生した施設離脱に対して)  
相談の分類  診療、又はケアの内容に関わる事項  個人の嗜好・選択に関わる事項  
 制度・施策・法律に関わる要望  その他(セキュリティー)

### 内容

令和5年12月11日15:00頃に発覚した当施設の入居者██████様の施設離脱の対応として、施設では施錠について十分注意していたが、家族が再び来訪された際、玄関の自動扉が施錠されていなかった。

### 申出人のご意見

セキュリティーが他の施設より甘いと感じておりましたが、再び自動扉が開くことが発生した。施設として対策が不十分ではないでしょうか。再度徹底し同じことが無いようにしてもらいたい。

### 原因

職員がポストに郵便物を取りに行くため自動扉をフリー(開錠)にした。その後、自動扉スイッチの切り替え(施錠)をし忘れてしまった。

### 解決結果

- ・セキュリティー(施錠管理)の徹底不足であったことを謝罪する。
- ・自動扉スイッチに、フリーに切り替わることがないようにテープで固定した。
- ・スイッチにカバーを作成し、開閉スイッチが視野に入らないよう対策を講じた。
- ・納品で複数回往復をする業者には都度、インターホンを押して入ってもらうことを徹底した。

# 確 認 書

事業所名 特別養護老人ホームわかくさ

令和5年12月14日にご家族からいただいたご意見に対する施設の対応について報告を受け、確認しました。

特記事項

令和6年 4 月 28 日

第三者委員

沓澤和子

## ご家族からの意見に対する対応について

受付日 令和5年12月12日(火)  
記入者 川脇茂義(生活相談員)  
申出人 ████████ 様(██████様の妻)  
発生時期 令和5年12月12日 13:45~14:00  
発生場所 当施設に入電(前日に発生した施設離脱に対して)  
相談の分類  診療、又はケアの内容に関わる事項  個人の嗜好・選択に関わる事項  
 制度・施策・法律に関わる要望  その他( )

### 内容

令和5年12月11日15:00頃に発覚した当施設の入居者██████様の施設離脱に対して、妻██████様から当施設に以下の内容で連絡をいただく。

### 申出人のご意見

「昨日は夫が無事に見つかった良かったです。今回の件(施設の外に出てしまったこと)は施設の玄関がしっかりと施錠されていなかったことが原因ですよね。私が面会(毎週)に来るといつも玄関が自動で開くのでセキュリティーが甘いなと日頃から感じていました。いままで一人でエレベーターを操作して降りてくることはなかったが、今回たまたま降りてきたとしても玄関が施錠されていれば外には出れなかったと思うんです。今回は無事に発見されて良かったです。大怪我をしたり、行方不明になることも考えられますよね。そのあたりのことをもう少し意識を高くもって対策していただきたいです」

### 解決結果

- ・セキュリティー(施錠管理)が不十分であった事実を謝罪する。
- ・当日の玄関(事務前)の状況として、防犯カメラで確認した時間(14:05ころ)はインフルエンザ予防接種の待機でロビーに人が集まっていたが、誰も気づかなかった。また事務職員も各々の業務で事務所内に人がいない状況であった。これらのことから最後の砦となる玄関の施錠管理が活用されていれば防げた可能性は高いことから、あらためて施錠管理の周知、実施の徹底をおこなうことを家族へ説明した。
- また、一人で降りてこられる可能性もあるため、エレベーター機能(操作)にも制限をかけ、管理体制強化のひとつとした。

# 確認書

事業所名 特別養護老人ホームわかくさ

令和5年12月12日にご家族からいただいたご意見に対する施設の対応について報告を受け、確認しました。

特記事項

令和6年 4月 28日

第三者委員

岡田 須美子

## ご家族からの意見に対する対応について

受付日 令和5年12月14日(木)  
記入者 清水紀明(経営管理部)  
申出人 ████████ 様(██████様の妻)  
発生時期 令和5年12月14日 14:00~14:30  
発生場所 当施設に入電(前日に発生した施設離脱に対して)  
相談の分類 診療、又はケアの内容に関わる事項 個人の嗜好・選択に関わる事項  
制度・施策・法律に関わる要望 その他(セキュリティー)

### 内容

令和5年12月11日15:00頃に発覚した当施設の入居者██████様の施設離脱の対応として、施設では施錠について十分注意していたが、家族が再び来訪された際、玄関の自動扉が施錠されていなかった。

### 申出人のご意見

セキュリティーが他の施設より甘いと感じておりましたが、再び自動扉が開くことが発生した。施設として対策が不十分ではないでしょうか。再度徹底し同じことが無いようにしてもらいたい。

### 原因

職員がポストに郵便物を取りに行くため自動扉をフリー(開錠)にした。その後、自動扉スイッチの切り替え(施錠)をし忘れてしまった。

### 解決結果

- ・セキュリティー(施錠管理)の徹底不足であったことを謝罪する。
- ・自動扉スイッチに、フリーに切り替わることがないようにテープで固定した。
- ・スイッチにカバーを作成し、開閉スイッチが視野に入らないよう対策を講じた。
- ・納品で複数回往復をする業者には都度、インターホンを押して入ってもらうことを徹底した。

# 確認書

事業所名 特別養護老人ホームわかくさ

令和5年12月14日にご家族からいただいたご意見に対する施設の対応について報告を受け、確認しました。

特記事項

令和6年 4月 28日

第三者委員

岡田 須美子