

平成26年度 苦情区分別集計報告

苦情区分	処理方法	件数
①ケアの内容に係る事項	イ.傾聴	4
	ロ.口頭(連絡帳)回答	
	ハ.要検討返答	
	ニ.受付文書作成	
②個人の嗜好・選択に係る事	イ～ニ処理方法	
③財産管理・遺産・遺言に関する事項	イ～ニ処理方法	
④制度・施策・法律に関する事	イ～ニ処理方法	
⑤その他	ロ.口頭回答	
	イ、ハ、ニ方法	

【平成26年度苦情内容の報告】

上記集計表の通り、「ケアの内容に係る事柄」への苦情やご意見があげられ、それに対する対応は「口頭回答」である。利用者の声に真摯な態度で耳を傾け、職員の対応の改善や環境改善に努める。また、ケースによっては、説明と理解（インフォームドコンセント）をおこない了解していただいた。

具体的な内容は、送迎場所の変更依頼、入浴後の整髪などに対して、頼んでいた買い物をしていなかった、送迎時に迎えがこなかったなどがあった。

苦情受付した内容を職員に周知するために、日誌に記録し職員間で情報を共有、検討などを行い改善に努めた。また、定例の職員会議でも再度、内容を報告し状況によっては再検討を行うように仕組み作りをして再発予防をしている。

平成26年度 事故およびヒヤリハット報告

	じねんじょ	むく	むくっこ	ふわり	合計
事故	31	0	1	2	34
ヒヤリハット	6	3	1	1	11
合計	37	3	2	3	45

【事故・ヒヤリハット内容の報告】

じねんじょの事故等について、一番多い内容は転倒11件（35.5%）である。立ち上がり、方向転換でバランスを崩して、障害物による事故の発生があった。転落が3件あり、その中でバルーンでうつ伏せ中に体が前のめりになり、転落することはなかったが、他のメンバーに気を取られヒヤリとしたことがある。接触（5件）については、他メンバーや車イスに接触などがあったが大事になることはない。転倒、転落、接触で6割を占める。服薬についての事故報告2件あり、服薬を忘れが1件、メンバーの自己判断で服薬をしそうになることがあり、内容は家からの薬（風邪薬）を持ってきて朝服薬をしてきたにも関わらず、来所して服薬をしようとする。家族からの情報や連絡帳の記載などがなく、昼食後に服薬をすることがあった。異食については、4件あり、その内バスTEL活動中が3件ある。

むくのヒヤリが3件については、ハサミの管理不十分でメンバーが手にしていたこと、他のメンバーが目の前にあるバギー（メンバーが乗っている）を押しつけヒヤリとしたこと、バギーの飾りを他のメンバーが引っ張ったために紐が首もとにあたってヒヤリとしたことがある。

むくっこについては、大型遊具に載せたクッションチェアが転落する事故と複数メンバーの食事介助をしていたため、息苦しそうになったメンバーの状態に気づくのが遅くヒヤリとしたが前傾にすると自力で咳をして食べ物を吐き出した。

ふわりについては、ヒヤリが1件あり。雨天に床が濡れて滑ることがあったが介助員が支えていたため転倒はしなかった。

平成26年度 交通事故報告

日時	発生場所	事故種類	備考
平成26年5月19日	下関市前田（送迎中）	対物接触	人身なし、修理なし
6月9日	下関市熊野（送迎中）	対物接触	人身なし、修理なし
6月24日	下関市筋川（送迎中）	対物接触	人身なし、修理あり
7月1日	公用車駐車場前方接触	対物接触	人身なし、修理なし