

平成28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	0
	ロ.口頭(連絡帳)回答	0
	ハ.要検討返答	0
	ニ.受付文書作成	0
②個人の嗜好・選択に係る事	イ～ニ処理方法	0
③財産管理・遺産・遺言に関する事項	イ～ニ処理方法	0
④制度・施策・法律に関する事	イ～ニ処理方法	0
⑤その他 (車輛運転に関する事)	ロ.口頭回答 イ、ハ、ニ方法	口頭にて謝罪。 2件

【平成28年度苦情内容の報告】

上記集計表の通り苦情は2件あった。内容は、送迎中の運行にともない、事故にはなっていないが相手の方が危険・危ないと感じての電話が入った。1件は、交差点右折時に直進車と交差する状況の時に運転手は安全と思い右折した。もう一件は、前方車両で死角になり横断歩行中の乳母車と母親に気付くのが遅くなったが急停車し事故回避した。

それらのことを契機に、夕会にて交通規則の遵守と安全運転に努めることを周知するとともに、ゆとりのある送迎の運転に努めるように訓示する。また、苦情内容を全職員に周知するため、苦情受付書の回覧・日誌に記載して情報を共有する。月の定例職員会議でも再度、内容を報告し再発予防に努めるように伝えた。

平成28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
ヒヤリハット	14	3	3	2	22
事故	22	2	1	0	25
合計	14	3	3	2	22

【事故・ヒヤリハット内容の報告】

「生活介護サービスじねんじょ」はヒヤリハット14件で主な内容は、体幹バランスが崩れ転倒しそうになる(2件)。歯みがき時に歯ブラシ(スポンジブラシ)を噛みちぎった(2件)。バギー(車イス)の「胸ベルト、テーブルはしていたが腰ベルトが止まっていなかった」「テーブル装着のみでベルト装着の確認がされていなかった」などのベルト装着に関する事(2件)などがあった。事故報告は22件で、主な内容は、畳台からの転落が1件あり筋緊張から右寝返り時に転落の事故があった。また他に尻もちなどの転倒が7件、パステルの異食等が6件あったが大事にいたっていない。

「むく」はヒヤリハット3件、事故報告2件があった。ヒヤリハットの内容は、異食、つかまり立ち不安定で転倒、バギーのベルト装着の3件あった。事故報告では、歯ブラシの取り間違い、机の足に接触の2件があった。

「むくっこ」はヒヤリハット3件、事故報告1件があった。ヒヤリハットの内容は、素早い行動でセラピーボールに乗ろうとして職員が付けたもののヒヤットした。廊下を這って移動中に前方が見えなかったため、移動中の車イスに接触しそうになった。事故報告では、セラピーボールで活動中にバランスを崩し後方に倒れた。

「ふわり」はヒヤリハットは2件あり、入湯時のリフト上昇直時に本人の緊張があり手すりに頭部が当たりそうになった。入浴後の髪を乾かす時、ソファから滑り降りた際に片足がお尻の下に入り込むようなことがあった。

以上の内容であるが、転倒に関しては、ヒヤリハットと事故報告の件数を合わせての割合は23.4%あり、ヒヤリハットだけの割合は31.8%ある。

個別に件数を見ると、1から3件の件数がほとんどであるが、1名だけヒヤリハット3件と事故報告6件の合計9件の報告があり、転倒(バランスを崩し尻もちなど)の関心のヒヤリハット・事故報告を合わせて6件があった。

事故等の再発防止として、本人の特性を把握し支援内容や環境整備を行い、安全で質の高いサービスを提供できるように努めたい。

平成28年度 交通事故報告

日時	発生場所	事故種類	内容	その他
平成28年8月4日	公用車駐車場	対物接触	隣駐車車輛に接触	修理あり・人身なし
11月7日	送迎中、右折時に横断歩行者発見、急停止	苦情電話：乳母車との横断中に衝突しかけた		謝罪
11月29日	ヘルパー訪問中、工事中の鉄パイプ接触	対物接触	状況確認、公用車に接触痕あり	人身なし、修理なし
12月13日	送迎先駐車場、天井部に接触	対物接触	駐車場天井部に接触	人身なし、修理なし
1月17日	交差点、右折時に対向車と進路妨害	苦情電話：直進優先なのに右折して衝突しそうになった		謝罪