

## 平成29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	1
②個人の嗜好・選択に係る事項	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・法律に関すること	イ～ニ処理方法	0
⑤その他 (車輦運転に関すること)	ロ.口頭回答 イ、ハ、ニ方法	口頭にて謝罪. 2件

### 【平成29年度苦情内容の報告】

上記集計表の通り苦情は①ケアの内容に係る事項1件、⑤その他(車両運転に関する)事項2件あった。

①利用者の柔らかく傷つきやすい爪に対して爪ヤスリ(ネイルで使用)で爪を削ったが、深爪に状態になったことと、本人の手・腕などの不随意的動きがあり、指先が赤身、血がにじむ状態になる。適切なケア、配慮がなされず本人に苦痛を与えた。そのことを認め理事長、センター長が家庭を訪問して本人と両親に謝罪し再びこのようなことのないように、安心・安全な環境づくりに努めることをお約束した。なお、両親から「虐待」という表現があったので、下関市障害者虐待防止センターへ報告(通報)した。その後、下関市障害者虐待防止センターより、聞き取り等調査が行われ、結果は虐待認定されなかった。なお、下関市障害者虐待防止センターの指示で山口県障害者支援課へ電話にて報告。また、山口県知的障害者福祉協会会員のため理事会へ報告した。

⑤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29年度 事故およびヒヤリハット報告

	じねんじよ	むく	むくっこ	ふわり	合計
ヒヤリハット	27	3	0	0	30
事故	26	7	4	1	38
合計	53	10	4	1	68

### 【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よ」はヒヤリハット27件で主な内容は、体幹バランスが崩れ転倒しそうになる(13件)、歯みがき時に職員の指をかむ(1件)、バギー(車イス)のフットレストに洋服がひっかかったまま移乗しようとした(1件)、メンバー同士の接触(3件)などがあった。事故報告は26件で、バギーの車輪が送迎車両のステップに乗りきれなかった(1件)、緊張や寝返り時にマットから転落して身体を床にぶつけた、他に尻もちなどの転倒が12件、パステルを口にしたり、他のメンバーのお茶などを飲む等が3件あった。また、バギーを自走して施設外への飛び出しが2件あった。

・「むく」はヒヤリハットが3件、事故報告が7件あった。ヒヤリハットの内容は、バギーのフットレストに足を挟む、車椅子のベルトが止まっておらず抜けおりた、支援員がつかずひとりですヌーズレンで過ごしていた。事故の内容は、異食(新聞紙)、バギー移乗時にバランスを崩す、発作による転倒、メンバー同士の接触、理由は不明だが右上腕にあざができていたことがあった。

・「むくっこ」はヒヤリハット1件、事故報告3件があった。ヒヤリハットの内容は、送迎中に職員の腕に噛みついた。事故報告は、素早くセラピーボールに乗ろうとして職員が間に合わずに転落した、実習生とスクーター(幼児乗物)で遊んでいたところ転倒した、バギーの胸ベルトをしておらず、抜け落ちてしまったという内容である。

・「ふわり」は事故が1件あり、腹部に接触による擦り傷の様な跡ができていた。

・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44.1%あり、ヒヤリハットだけの割合は46.6%である。

転倒(バランスを崩し尻もちなど)の関係を個別的に見ると、ヒヤリハット・事故報告を合わせて一人当たり11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29年度 交通事故報告

日時	発生場所	事故種類	内容	その他
H29年10月7日	下関駅前	車両単独・対物接触	利用者の移乗にて車イス接触	
H29年12月22日	送迎利用者宅前	頭部裂傷	送迎車両の閉めようとする後部ドアにてケガをする。	