

## 平成30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 (車輛運転に関すること)	ロ.口頭回答 イ、ハ、ニ方法	口頭にて謝罪. 1件

### 【平成30年度苦情内容の報告】

上記集計表の通り苦情は⑤その他(車輛運転に関する)事項が1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から衝突しそうになったと電話が入った。送迎車が交差点右折し、狭い道に入る際に危険を感じられたとのことであった。相手からは運転技術についての指摘と共に、狭い道を走行することについて要検討との意見をいただいた。

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した。

## 平成30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	18	1	0	0	19
事故	18	7	2	1	28
合計	36	8	2	1	47

### 【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18件で主な内容は、他メンバーに提供されたお茶や給食を手を取った(4件)、送迎時にバギーがしっかり固定されておらず、転倒の危険があった(3件)、バギーの車輪カバーと車輪の間にメンバーの手が入っているのに気づかず移動した(1件)などであった。事故報告は18件で、メンバー同士の接触や椅子に座ったり立ったりする際にバランスを崩して転倒した(5件)、着席する際に転落した(2件)、パステルを口中でかみ砕いた、他メンバーのコップやストロー、歯ブラシを口にしたり、おやつを食べたりした、バギーに手が挟まり傷ができた(2件)などであった。

・「むく」はヒヤリハットが1件、事故報告が7件あった。ヒヤリハットの内容は、送迎バスからの降車時、運転手も添乗員もバギーを支えずにリフトを下げかけてしまい転倒のおそれがあった。事故の内容は、あぐら座位から後方や横に倒れた、急な体勢変換で床に顔をぶつけた、メンバーの手が他メンバーの顔に当たった、経鼻チューブが抜けた、給食の食材が喉につまった、シュレッダーに指を挟んだことが報告された。特に食事介助中の事故は本人の口腔機能の状態を正確に把握する事に加え、緊急時の対応を周知しておくことが必要であった。

・「むくっこ」はヒヤリハット0件、事故報告2件があった。いずれも活動中に遊具等から転落して頭部を打撲し、小児科を受診した。受診の結果異常はなかったが、安全な活動環境の整備を検討した。

・「ふわり」は事故が1件あった。医療的ケアが必要なメンバーの酸素ボンベのコックが開かれておらず、SP02が急激に下がってしまった。直接医療的ケアには関われないものの、急変時に職員が何を確認し、どう対応するか職員間で確認した。

・送迎に関するヒヤリハットや事故も数件報告された。大きな事故に繋がらな様に、添乗員・運転手ともに確認を怠らず、安全運行に努めたい。

・事故等の再発防止として、本人の特性・状態の把握や環境整備の必要性について職員間で情報を共有し、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30年度 交通事故報告

日時	発生場所	事故種類	内容	その他
H30年5月24日	下関市大坪本町	対車両・接触	車線変更時に後方から来た車両と接触した。	
H30年12月22日	職員駐車場の坂上カーブ付近	車両単独・対物接触	送迎車両の閉めようとする後部ドアにてケガをする。	