

令和元年度 苦情区分別集計報告

苦情区分	報告件数	処理方法(複数処理あり)	件数
①ケアの内容に係る事項	34件	イ.傾聴	1
		ロ.口頭(連絡帳)回答	30
		ハ.要検討返答	2
		ニ.受付文書作成	0
		ホ.その他(面談)	1
②個人の嗜好・選択に係る事項	0件	イ～ニ処理方法	0
③財産管理・遺産・遺言に関する事項	0件	イ～ニ処理方法	0
④制度・施策・法律に関すること	1件	ロ.口頭回答	1
⑤忘れもの	25件	ロ.口頭回答	25
⑥その他	12件	イ.傾聴	2
		ロ.口頭回答	9
		ハ.要検討返答	1
		ホ.その他	1
合計	72件		

【令和元年度苦情内容の報告】

上記集計表の通り苦情は全部で72件あった。昨年度と比較して報告件数が顕著に多いのは、苦情の内容や処理方法、周知事項、再発防止策、本人(ご家族)の了承が得られたかどうか等を、細かく記録し、より共通理解をし易い方法を採用したためである。また、帰宅時の忘れ物が目立ったため、新たに苦情区分に「忘れもの」を設け、注意を促した。

本年度は④制度・施策・法律に関する苦情が1件あった。生活介護サービスだけでなく、変化の激しい福祉制度や他の福祉サービスについても理解し、正確な情報提供ができるよう努める必要がある。また、⑥その他ではインフルエンザ流行期に、家族の罹患状況と本人の体調が異なる際の利用についての問い合わせがあった。

令和元年度 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	15	6	1	0	22
事故	22	10	1	4	37
合計	37	16	2	4	59

【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」ではヒヤリハットが15件報告された。主な内容は、送迎時のバギー固定に関する事柄(3件)、メンバー同士の接触(2件)、食べ物以外のものを飲み込む危険性があった(3件)、白杖でテーブルを叩く、コンセントコードを振り回すなどメンバーのとした行動で怪我をする恐れがあった(2件)等である。事故は22件で、内容はバランスを崩して転倒した(5件)、医療的ケアが必要なメンバーの医療機器の扱いやコードの管理に関すること(4件)、活動で使用したものが倒れてメンバーに当たった・落ちてわれた(3件)、メンバー同士や物との接触で怪我をした(3件)などがあった。その他に職員が落ちてきたものやバギー、車両リフトで怪我をした(3件)もあった。

・「むく」ではヒヤリハットが6件、事故報告が10件報告された。ヒヤリハットの内容は、メンバーが自分で行動を起こそうとしたときに転倒や転落の危険性があった(5件)、送迎車両でのバギーの固定が不十分(1件)であった。事故の内容は、車いすや座位、スイングで転倒・転落した(3件)、他児との接触で叩かれたり髪を引っ張られたりした(2件)、服薬忘れやアレルギーのある食品を摂取させてしまった(2件)もあった。

・「むくっこ」ではヒヤリハット1件(玩具に手をつっこみ抜けなくなった)、事故報告1件(歩行介助中、メンバーの注意がそれ壁に衝突した)が報告された。

・「ふわり」では事故が4件報告された。全て利用者宅での利用者の身体と物や介助者の爪との接触事故であった。

・医療的ケアを必要とするメンバーは年々増加している。そのためフロア内に医療機器やコンセントコードが増え、チューブが抜けたり、移動時にコードに引っかかったりする事故も起こっている。これらを防止するためにもメンバーの過ごす空間・環境を整頓しておく必要性がさらに高まった。

・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。

令和元年度 交通事故報告

日時	発生場所	事故種類	内容
平成31年4月22日	下関市新地町のメンバーマンション駐車場入り口	車両単独・対物接触	送迎時、駐車場入り口の高さ制限ポールに接触した