

## 令和2年度 事故・ヒヤリハット、苦情解決第三者委員等の報告

### 令和2年度 苦情区分別集計報告

#### 【令和2年度苦情内容の報告】

苦情区分	報告件数	処理方法	件数
①ケアの内容に係る事項	15件	イ.傾聴	2件
		ロ.口頭(連絡帳)回答	13件
		ハ.要検討返答	0件
		ニ.受付文書作成	0件
		ホ.その他	0件
②個人の嗜好・選択に係る事項	0件	イ～ニ処理方法	0件
③財産管理・遺産・遺言に関する事項	0件	イ～ニ処理方法	0件
④制度・施策・法律に関すること	0件	イ～ニ処理方法	0件
⑤忘れもの	14件	ロ.口頭(連絡帳)回答・届ける	14件
⑥その他	12件	イ.傾聴	2件
		ロ.口頭(連絡帳)回答	9件
		ハ.要検討返答	0件
		ニ.受付文書作成	0件
		ホ.その他	1件

苦情の件数は全部で41件あった。ケア内容に関しては、利用時間内には異常はなくとも、帰宅後皮膚にいつもと違う症状(赤みやあざ)があったり、水分摂取量が足りず気持ちが悪くなったなどの苦情が数件あった。また、忘れ物や荷物の入れ間違いも数件あり、スタッフ間の連絡ミスや確認不足が明らかになった。時間の余裕がないときこそ確認するよう努めていきたい。

#### 【令和2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	28	1	0	1	30
事故	22	5	0	1	28
合計	50	6	0	2	58

#### 【令和2年度各事業所 事故及びヒヤリハット報告】

##### <じねんじょ>

事故の内容でみると、「接触」が最も多く11件、次いで「転倒」が5件、「他傷」3件、その他(食事に関わること)が3件であった。

接触の詳細は、移乗時や入浴時、送迎の車内などの狭いところで移動する際にメンバーの身体が物に接触する、活動中の姿勢(うつ伏せ)によりメンバーの体に圧迫箇所ができた等であった。

発生したものについては報告書をあげ、職員間で情報共有しているが、繰り返されていることから、尚一層の理解が求められるところである。また、職員の直接介助時に発生したものについても、日ごろから注意や確認を怠らない姿勢をもつことが必要である。

いずれの事故に関しても、ご家族への報告を行い、承諾を頂いている。

ヒヤリハットの内容でみると、通常行っていることの確認不足で「うっかり」という際に発生しているものもあり、慣れることなく確認を怠らないことが必要である。また、メンバーの安全安心な生活

空間づくりも複数の職員が目目で確かめながら整えていく必要があろう。

#### <むく>

事故は 5 件報告された。内容は、くつを取り違えて外出した、送迎中の椅子からずり落ち傷ができたなど職員の不注意によるものは、努めて減らさねばならないが、一方で、おもちゃが他児にぶつかった、手についた絵具をなめたなど年齢に応じた興味・関心はあそびにつながるため、全てに規制をかけるのではなく、危険のない範囲で自己表現できる場(環境)を用意するという視点も必要であらう。

ヒヤリハットとして車いすの自走時、他児に接触しかけた事例が報告された。限られた空間の中で、車いすで自由に動くことは容易ではないが、できる限り安全な方法を検討していくことが課題である。

#### <むくっこ>

事故・ヒヤリハットとも報告なし

#### <ふわり>

事故が 1 件、ヒヤリハット 1 件が報告された。

事故の内容は、利用者宅で支援中テーブルに利用者の足指が接触した、ヒヤリハットの内容は、支援者がマスクの着用を忘れて支援に入ったというものであった。

気を付けてはいるものの、更に支援者同士で声をかけあったり、身なりの確認を確実にを行うなど努めていきたい。

### 【令和 2 年度 交通事故報告】

日時	発生場所	事故種類	内容
令和 2 年 6 月 23 日	生野町 ココカラファイン前	接触	バックの際バイクに接触した。 相手方に怪我・物損なし。
車輛傷	飛石でフロントガラスに傷あり。フロントガラス交換修理		

### 【苦情解決委員 第三者委員報告書】

○「個人情報」の取扱いについて、利用者家族より以下の苦情が寄せられた。苦情の内容及び対応については以下の通りである。

SNS に利用者（メンバー）の様子などを掲載し、その内容について、利用者家族から個人情報の取扱いに対しての不信感や不快な思いをしたことの訴えがあった。また、SNS の内容が自分の知らないところで見られていることへの不安などの声が寄せられた。

理事長を中心に利用者方へ個別に状況を傾聴し謝罪をさせて頂き、今後の対応と改善措置について検討した。SNS 掲載者からも事情聴取後に顛末書の提出を求め、施設運営委員会をもって一時役務提供停止処分をした。一方、保護されるべき個人情報及びプライバシーが適正に取り扱われ、安心・安全を確保するために再発防止へ向けた取組をした。

行政書士の専門家を変えて業務委託先などにも個人情報の遵守に対する規約規程の検証し、業務委託契約内容を改定した。

訓練等の指導方法などについては、医師の金原理事長を含む、看護師、理学療法士、作業療法士と共に定期的なケース会議実施し協議体制づくりをした。「個人情報」について、認識と理解を深めるために、専門講師を招いて令和 3 年度 4 月の内部勉強会（定例）を計画した。保護者説明会を設けて一連の流れの説明と謝罪をした。また、改善事項について内容説明をした。その会には、中立の立場で苦情解決第三者委員と行政書士の専門家も同席のもとで開催した。