

令和3年度 苦情区分別集計等報告

令和3年度 苦情区分別集計報告

【令和3年度苦情内容の報告】

区 分	報告件数	処理方法	件 数					
			じねんじ	だいち	むく	むくこ	ふわり	相談
① ケアの内容に係る事項	3件	イ.傾聴		9	8			
		ロ.口頭(連絡帳)回答	3					
		ハ.要検討返答		3				
		ニ.受付文書作成						
		ホ.その他		2				
②個人の嗜好・選択に係る事項	0件	イ～ニ処理方法		1				
③財産管理・遺産・遺言に関する事項	0件	イ～ニ処理方法						
④制度・施策・法律に関すること	0件	イ～ニ処理方法						
⑤忘れもの	3件	ロ.口頭(連絡帳)回答・届ける	3	13				
⑥その他	2件	イ.傾聴		2				
		ロ.口頭(連絡帳)回答	2	1				
		ハ.要検討返答		1				
		ニ.受付文書作成						
		ホ.その他		3				

苦情の報告 件数は全事業部で51件あり。終礼時に報告、内容によってケース検討会議、毎月の職員会議を通じて担当者より報告があり職員に周知し注意喚起した。内容について、以下の通り一部紹介をする。

- ・送迎での車両運転に関する苦情が2件あり、安全運転を心がけることを職員に周知する。
- ・「生活介護サービスじねんじょ」では、連絡帳を他利用者のカバンへ入れ間違えた。連絡帳に発作の記載漏れがあった。帰宅時送迎で、靴の履き替えをせずに上履きで帰宅したなどがあった。
- ・「生活介護サービス事業所だいち」(令和3年5月新規開所)では、忘れ物の関連が13件あった。また、①ケアの内容に係る事項で、利用者同士のかかわり、職員と利用者とのかかわりなどに関する事などがあった。また、バギー(車いす)のバックルやベルトが外れていたが2件あり、大事につながる可能性があるため職員に注意喚起した。

令和3年度 事故およびヒヤリハット報告

	じねんじ よ	だいち	むく	むくっこ	ふわり	相談	合計
ヒヤリハット	14	21	0	0			
事故	24	9	4	1			
合計	38	30	4	0			

【令和3年度各事業所 事故及びヒヤリハット報告】※苦情区分集計報告と重複カウントあり
 <じねんじよ>

事故について、主な内容は転倒10件、異食4件、接触2件、打撲4件などが上げられる。転倒については、バランスを崩して転倒するなど、激しく転倒することはないが環境整備や職員の介助・移動時の注意を努めたい。異食については、タオに付いているシール、ティッシュ、パステル、書初め時に筆を舐めるなどがあった。活動をする中で異食のないように目配りをしていきたい。

<だいち>

ヒヤリハット21件あり、ベルトの装着や車いすのブレーキの留め忘れのヒヤリハット6件で一番多くあった。帰宅前に玄関待機をしていたが、一人で外のスロープへ移動していた。

事故については、入浴時にストレッチャーと擦れて傷を負った。吸引後に出血があった。他利用者から腕をつかまれることがあった。

<むく>

事故の内容は、菜園活動中の出来事で、利用者が他利用者の腕をつかむ。職員の目線が離れて気が付が遅れた。活動終わりで職員が片付けをしている間に他利用者の頬を叩いた。パステル活動で、床の落下物を拾う時に目が離れ、手についたパステルを舐めていた。そのような、職員の間を離してという状況での事故発生があった。

<むくっこ>

アレルギーによる湿疹あり。豆腐を使つての活動でとうふが着くと発疹が出たため、すぐに流水で洗い保冷する。食事調査票ではアレルギーについて記入するが、自宅からの弁当持参のため、事前の食事調査の聞き取りが不十分であった。対策として、アセスメントシートにアレルギーに関する項目を追加、聞き取りをする。

令和3年度 交通事故報告

・車両に関する事故報告が4件あり内容は以下の通り。走行中に自転車と接触（相手の転倒怪我などは無し）。ハイエースの後部ドアを開放したまま入庫し、天井と後部ドア取付バックミラーとの接触（マンション管理会社へ報告）。運転手側のドア解放時、強風のため壁に接触。送迎（朝迎え）時に運転手の体調不良で、電柱に車両の左側面の接触事故。