

令和4年度 苦情・事故・ヒヤリハット等の報告書

令和4年度 苦情区分別集計報告

【令和4年度苦情内容の報告】

区分	報告件数	処理方法	件数					
			じねんじょ	だいち	むく	むくっこ	ふわり	相談
① ケアの内容に係る事項	31件	イ.傾聴						
		ロ.口頭(連絡帳)回答	15	16				
		ハ.要検討返答						
		ニ.受付文書作成						
		ホ.その他						
②個人の嗜好・選択に係る事項	1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	12件	ロ.口頭(連絡帳)回答	3	8	1			
⑥その他	10件	イ.傾聴						
		ロ.口頭(連絡帳)回答			1	1		
		ハ.要検討返答						
		ニ.受付文書作成						
		ホ.その他	4	4				

<じねんじょ> 内容については、忘れ物に関すること3件、装具などのベルト締め方に関するものが4件、身体の傷やあざに関すること2件、介助の仕方、オムツ、パットの当て方、履物に関するものなどがあつた。

<だいち> 身体の傷やあざに対する問合せ3件、忘れ物8件や使用済みタオルなどの入れ間違いなど4件あり、利用者の持ち物管理や名前の確認を徹底したい。装具のベルト、コルセットの締め方位置についての再確認、使用済みのエプロンや入浴後のタオルなどの取扱いなどがあつた。

<むく> 利用者の持ち帰りカバンを忘れたことの1件あり。

<むくっこ> 請求明細書の配布間違いする(1名分)。利用者に対して謝罪し、職員には個人情報関係書類の取扱いについて周知する。

令和4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	9	16	1	0	0	0	26
事故	15	13	4	0	0	0	32
合計	24	29	5	0	0	0	58

<じねんじよ>

事故について、大事にはなっていないが、ひとり乗車でエレベーターに乗り込んだことが2件あり、予防対策も含めて管理体制を検討した。バランスを崩して激しく転倒することはないが転倒5件でヒヤリハットの転倒累計は5件あり、状況としては歩行不安定の方のグループが目立つが行動抑制や拘束などはせずに、活動の工夫と見守り、部屋の構造化などで対応している。異食等4件については、他のメンバーの歯ブラシ使用、吸引時使用する準備の水を飲む、給食の豚肉を喉に詰まらせる、ウエハウスで窒息しそうとなるヒヤリハット報告書があった。事故・ヒヤリハットを職員に周知するとともに環境整備や職員の介助・移動時の注意目配りを努めたい。

<だいち>

ヒヤリハット16件、事故13件あり、年度始め三ヶ月間で胸ベルトや腰ベルトの締め忘れの「ヒヤリハット」が5件あった。このことについてケース会議を行い改善し忘れがなくなった。他傷行為などについて17件あり、利用者への腕などを触る、抓る、髪の毛を引っ張るなどの状況があり、本人の取り巻く環境、活動のあり方などについて検討を重ね少しずつ減少した。

<むく>

ヒヤリハット1件、内容は、他のメンバーさんのチューブを触ることがあった。

事故4件、内容は、ブラインドが頬にあたり赤み確認した。外傷ないがトイレで頭を打った。転倒し左ひざ打撲した。メンバーさんが他のメンバーの顔に手が当たったなどがあった。

<むくっこ>・<ふわり>・<相談>

該当なし

令和4年度 交通事故及び運行に関する苦情等の報告

日時	発生場所	事故種類	内容
令和4年 7月2日	山の田東町	接触（対物）	ヘルパー車両の左後輪側バンパーに縁石接触。
12月26日 令和5年 1月19日	三河町 三河公園 付近	送迎車両の運転についての苦情	「運転が荒い」「公園で遊んでいる子供が飛び出したら止まれん、あぶない」など注意喚起の電話あり。謝罪し安全運転に努めることを伝える。
令和5年 2月16日	唐戸交差点 付近	苦情(メール)：車線変	「社用車なのでもう少し気をつけて運転して欲しいと思いま

		更、割込み運転に危険を感じた。	す。」とのメッセージがあり、謝罪と安全運転を心掛けることを伝える。
3月8日	生)だいち 駐車場内	車両火災	<p>運転手席側の右車輪奥から出火確認。消火器にて消火。</p> <p>原因はパワーステアリングの系統でのオイル漏れにエンジン部分の加熱により発火。</p> <p>数日前からハンドルのパワーステアリングの不具合を感じていたがそのまま走行していた。当日煙と異臭が発生し異常状態であったため、車両を点検にて出火場所を確認し消火した。</p> <p>その後の迅速な対応であったため車両は修理にて運行する。</p>