

令和5年度 苦情・事故・ヒヤリハット等の報告書

令和5年度 苦情区分別集計報告

※○で囲み数字について、二重カウント数で実件数に含まれません。

| 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 | 件 | イ.傾聴 | 4 | | | | | |
| | | ロ.口頭(連絡帳)回答 | | 8 | 9 | | | |
| | | ハ.要検討返答 | | | ① | | | |
| | | 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 | 1件 | イ～ニ処理方法 | | | | | | |
| 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 | 件 | ロ.口頭(連絡帳)回答 | 2 | 4 | | | | |
| ⑥その他 | 件 | イ.傾聴 | 2 | | | | | |
| | | ロ.口頭(連絡帳)回答 | | 4 | | | | |
| | | ハ.要検討返答 | | | | | | |
| | | ニ.受付文書作成 | | | | | | |
| | | ホ.その他 | | 1 | | | | |

【令和5年度苦情内容の報告】

<じねんじょ> 内容については、8件あり、忘れ物に関すること2件、装具など履かせ方の不具合について、室内バギーのネジの緩み、左膝の痣があったこと、衣服の乱れなどがあった。

<だいち> 忘れ物4件や使用済みタオルなどの入れ間違い、装具のベルトが外側を回って適正にされていなかった(1件)、服薬忘れ(1件)、送迎運行で変更情報の連絡漏れ(キャンセル)で迎えにいった(2件)。苦情区分別集計にはカウントをしていないが、事業所から忘れ物に気付きご家庭にお詫びを入れるなどの対応したものが5件あった。職員間で対策等の会議を行い、利用者の服薬管理、持ち物の管理などの周知徹底を図った。

<むく> 活動(パステル・絵具)にて手や衣服への汚れ対応についてご意見があった。送迎時の対応や車いす(バギー)の背もたれ角度について依頼があった。利用者の持ち物管理についてご指摘があった。

令和5年度 事故およびヒヤリハット報告

| | じねんじょ | だいち | むく | むくっこ | ふわり | 相談 | 合計 |
|--------|-------|-----|----|------|-----|----|----|
| ヒヤリハット | 13 | 8 | 4 | | 0 | 0 | 25 |
| 事故 | 12 | 18 | 6 | 1 | 0 | 0 | 37 |
| 合計 | 25 | 26 | 10 | 1 | 0 | 0 | 62 |

<じねんじょ>

・ヒヤリハットについて、利用者本人独りで館内のエレベーターに乗り込む、その時は職員未確認であったが降りる時に職員と出会い事故なく戻る。・リフト使用で移乗する時に車いす転倒防止バーが出ていないと気付き対処する。・薬の管理等に利用者の手の届く所に置いていた。・注入の手順にて確認することや、定時の服薬忘れ(1時間後の服薬)、立位練習中に膝が崩れ座り込むなどがあった。

・事故については、車いすから便座に座り替える際に体制を崩して倒れる、別件でトイレ移乗時にバランス崩し額を打つなど(3件)、歩行中にバランスを崩し転倒(3件)があったが怪我等はない。運動訓練中に右手甲にかさぶたから出血、薬指の爪が割れ出血などがあった。

事故などの対応策は、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。事故・ヒヤリハットのケースを職員に周知するとともに環境整備や職員の介助・移動時の技術の向上や注意目配りに努めたい。

<だいち>

・ヒヤリハット8件、事故18件あり。「ヒヤリハット」では、胸ベルトなどのベルトの締め忘れの気付きや異食や利用者間での接触など未然に防げたことがあった。「事故」では、頭を打ち付ける自傷行為や利用者の髪の毛を引っ張る、手や腕を握るなど自傷・他傷行為などがあった。異食行為など(4件)、椅子からの転倒(2件)、服薬忘れ(1件)の状況などがあった。ケース会議を行い本人の取り巻く環境改善、活動のあり方など検討を重ねて支援に取り組んでいきたい。

<むく>

・ヒヤリハット4件あり、職員が食事の準備やトイレ介助、看護師の注入などの準備、帰宅準備などで職員が手薄になる状況時に、部屋から外へ出る、車いすのブレーキを外すなどがあった。送迎の送り時に父兄との口頭連絡をしている間に車内で背もたれを持ち座面に立っていた。車いす利用の方が多く利用されているため、1対1対応が必然的に多くなり、職員同士の動静確認や声掛けなどを行い事故の未然防止に努めたい。

・事故については、転倒(4件)、衝突(1件)、他傷(1件)あった。転倒については、介助が付いての転倒で大きなケガはなかった。転倒で車いす(バギー)から降りるときに足がひかかり転倒のケースがありクリニックへ受診対応した。異常なしと診断されたが継続的に経過観察をした。

<むくっこ>

・事故報告(1件)あり、内容は活動で使用した新聞紙を口に入れた。本人は誤嚥リスクが

あり、絵本なども口に入れ噛むなどの行動があるため、特性を理解して環境を整えたい。

<ふわり>・<相談>

該当なし

令和5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 |
|--------------|--------------|------------|---|
| R5年 4月18日 | 利用者宅 | 対物接触(3号車) | ・利用者宅の門扉に接触 ・車両の状態は、後部のドア及び後部バンパーの損傷 |
| 7月19日 | 利用者宅 | 対物接触(12号車) | ・利用者宅をバックで下がっていたところ縁石に接触。左ボディのステップ側面接触 |
| 7月26日 | 送迎終了後事務所へ戻る時 | 対物接触 | ・路側帯(コンクリート)に乗り上げ |

○運行に関する苦情等の報告はありません。

○「幼児置き去り事故再発防止」のため児童福祉関係の車両に置き去り防止安全装置義務付け。3台設置済（補助金申請）

○アルコール検査実施（2023年12月義務化）：アルコール検知器を用いて、運転前後の運転者の状態確認を実施する。