

令和6年度 苦情・事故・ヒヤリハット等の報告

1 苦 情

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)ケアの内容に関する事項	28件	イ 傾 聴						
		ロ 口頭(連絡帳)回答	10	6	8	2		
		ハ 要検討返答		2				
		ニ 受付文書作成						
		ホ その他						
(2)個人の嗜好・選択に係る事項	0件	イ ～ ニ						
(3)財産管理・遺産・遺言に関する事項	0件	イ ～ ニ						
(4)制度・施策・法律に関すること	0件	イ ～ ニ						
(5)忘れもの	8件	ロ 口頭(連絡帳)回答	5		1	2		
(6)その他	18件	イ 傾 聴		15				
		ロ 口頭(連絡帳)回答	2		1			
		ハ 要検討返答						
		ニ 受付文書作成						
		ホ その他						

【苦情の内容】

ア) じねんじょ

- ・ 「食後の磨き残しがあった。」、「入浴時の新しい服に着替えていなかった。」その他、ひざ掛けなどの忘れ物についてなどの苦情があった。

イ) だいち

- ・ 「迎えなしと連絡をしていたのに、迎えに来た。」が5件、「送迎バスの乗降時の介助方法を統一して欲しい。」、「コルセット、ベルトを締めすぎていた。」などの苦情があった。

ウ) むく

- ・ 「矯正装具のつけ間違いがあった。」が2件、「メンバー同士の接触があり、腹部左側にあざが出来ていた。」などの苦情があった。

エ) むくっこ

- ・ 「食べるのが上手でないと職員に言われた。」「肌着を着替えていたが、肌着ではないものを着ていた。」の他、忘れ物についての苦情があった。

2 事故及びヒヤリハット

	じねんじょ	だいち	むく	むくっこ	ふわり	相 談	合計
事 故	7	12	6	9	0	0	34
ヒヤリハット	11	9	5	3	0	0	28
合 計	18	21	11	12	0	0	62

【事故の内容】

ア) じねんじょ

- ・ ソファからの立ち上がり時に転倒し、両膝に青あざなどのけがをした。
- ・ トイレでバランスを崩し、転倒して、額にこぶが出来た。 など

イ) だいち

- ・ 胃ろうチューブの接続がはずれ、栄養剤が漏れていた。
- ・ 送迎の車に乗る際に、後方に転んだ。 など

ウ) むく

- ・ メンバーを抱えたままトイレの扉を開閉し、指をはさんでけがをした。
- ・ 床走行式のリフトから落ち、頭頂部を打撲した。 など

エ) むくっこ

- ・ おもちゃに貼ってあるシールが唾液で溶け、口の中からかき出した。
- ・ 床に座った姿勢から後方に倒れ、おもちゃで頭部を打撲した。 など

【ヒヤリハットの内容】

ア) じねんじょ

- ・ 車いすの車輪が、酸素飽和度モニターのコードに引っ掛かった。
- ・ 昼食のエビフライを食べてむせた。 など

イ) だいち

- ・ 酸素ボンベの元栓を締めていなかった。
- ・ メンバーが、玄関から外へ出た。 など

ウ) むく

- ・ ひとりでエレベーターホールに行った。
- ・ 髪どめのゴムを口の中に入れた。 など

エ) むくっこ

- ・ 胃ろう注入ポンプ操作中に、ポンプが外れた。
- ・ 給食のほうれん草が、のどにはりついた。 など

3 交通事故及び運行に関する苦情等

日 時	発生場所	事故種類	内 容
令和6年 6月17日	メンバー宅の 隣家（送り時）	対物接触 （12号車）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場での方向転換時に、車輛後方部分が、メンバー宅の隣家の外壁に当たった。 ・ 外壁には擦った跡があり、隣家の方に謝罪する。 ・ 車輛には一部破損があり、修理をする。

- * 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、児童関係の車両には、置きざり防止安全装置が義務付けされ、当法人では、3台に設置済み（国の補助を活用）
- * アルコール検査の実施が義務化（令和5年12月）され、当法人では、アルコール検知器により、運転前後の運転者の状態を確認している。