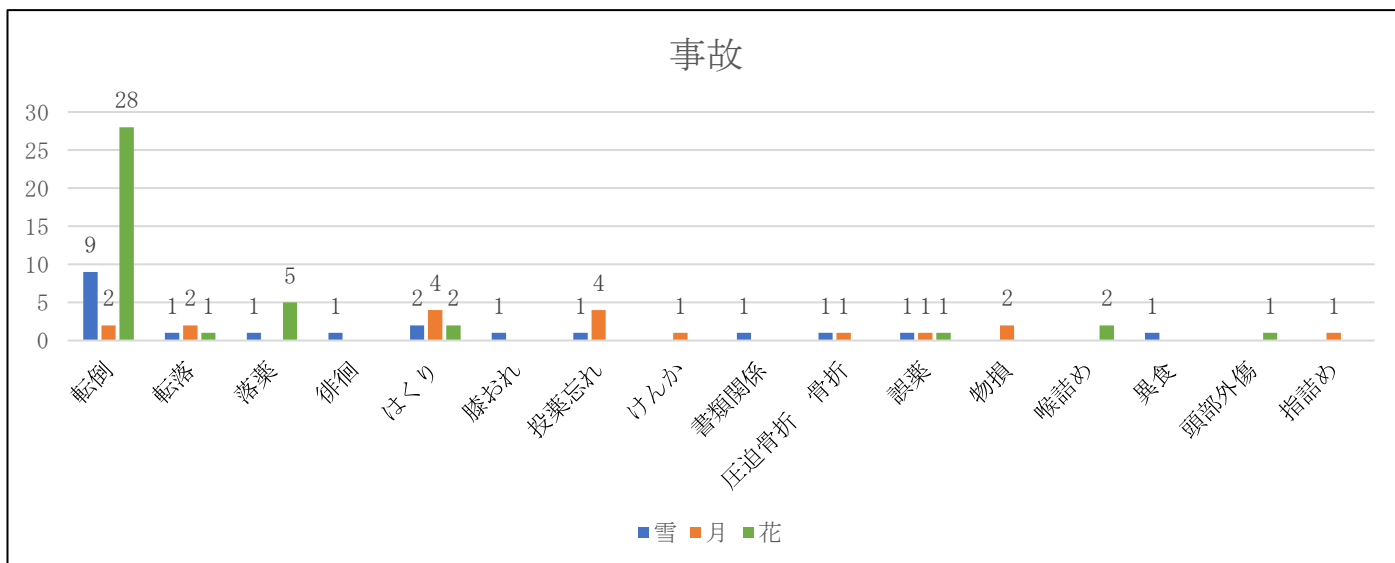


# 令和4年度 高齢部門 事故 ひやり・ハット・苦情報告書

## ①特養

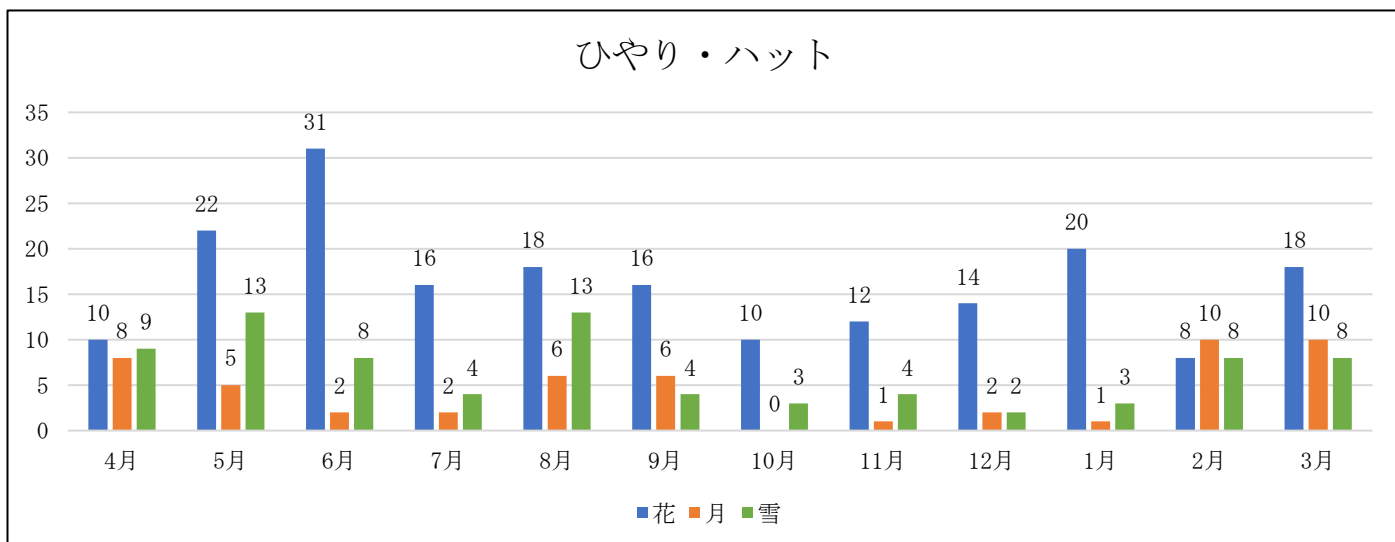
### 1：事故



転倒事故が多発しているが、個人の行動制限をしていない為、見守りが出来ない時間帯は、他の職員と連携しながら事故発生防止に努めている。

大阪市への事故報告実施しており、事故内容は腰椎圧迫骨折2件あり、いずれも認知症の方で自分からどこでなったのかを言えない方である。夜間帯のケアの方法や高齢者特有の骨折しやすい体質であるなどの学習を見直し、優しく丁寧なケアとは何かを再確認した。

### 2：ひやり・ハット

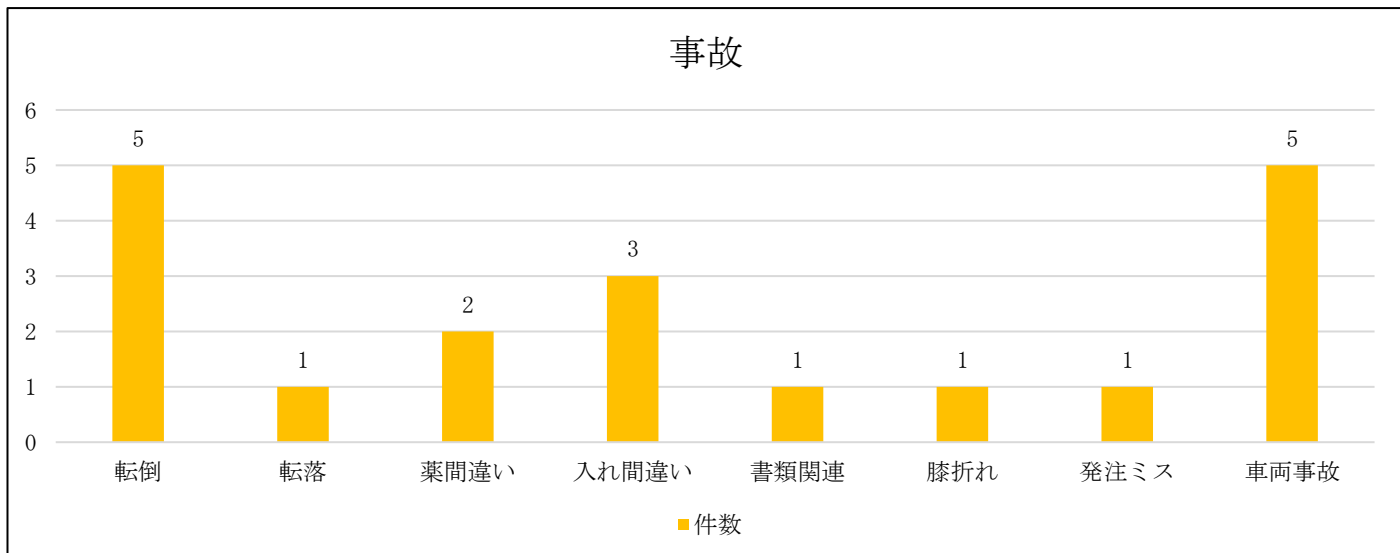


皮下出血が殆どであるが、ケア中の手の支え方などに厚抑が掛かり過ぎていたり、知らない間に剥離などが出来ているケースがある。

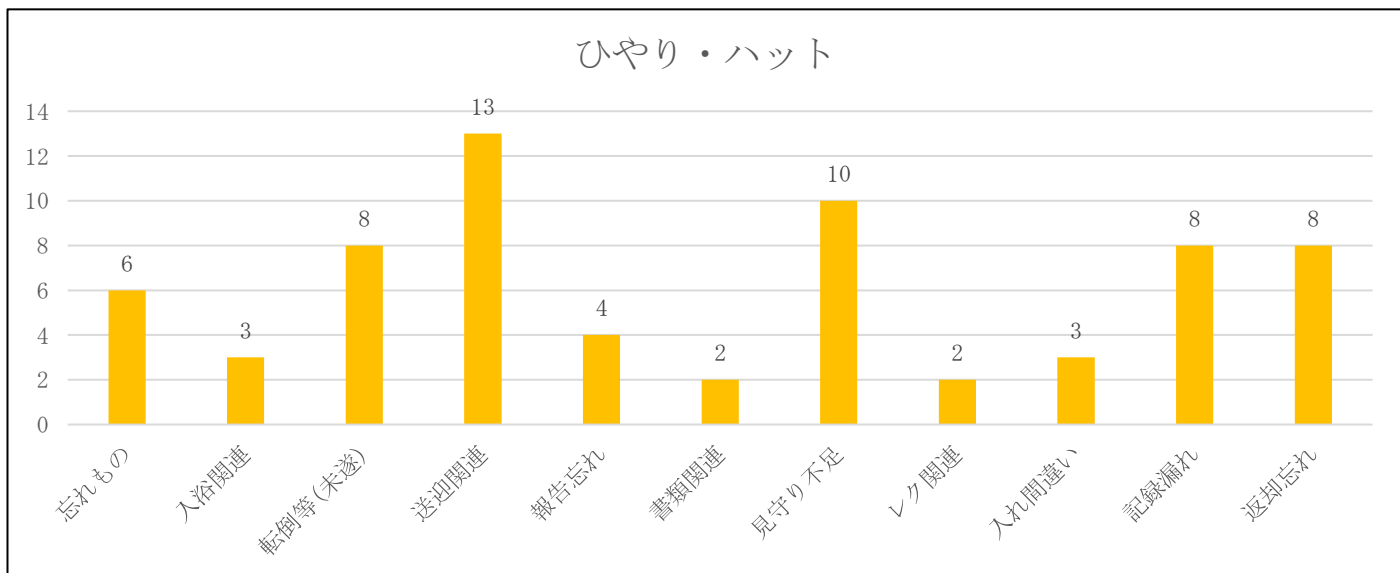
転倒にいたらないケースや日頃の体調変化を気づきとして事前に事故を防げたケースなどがある。

## ②デイ

### 1：事故



### 2：ひやり・ハット



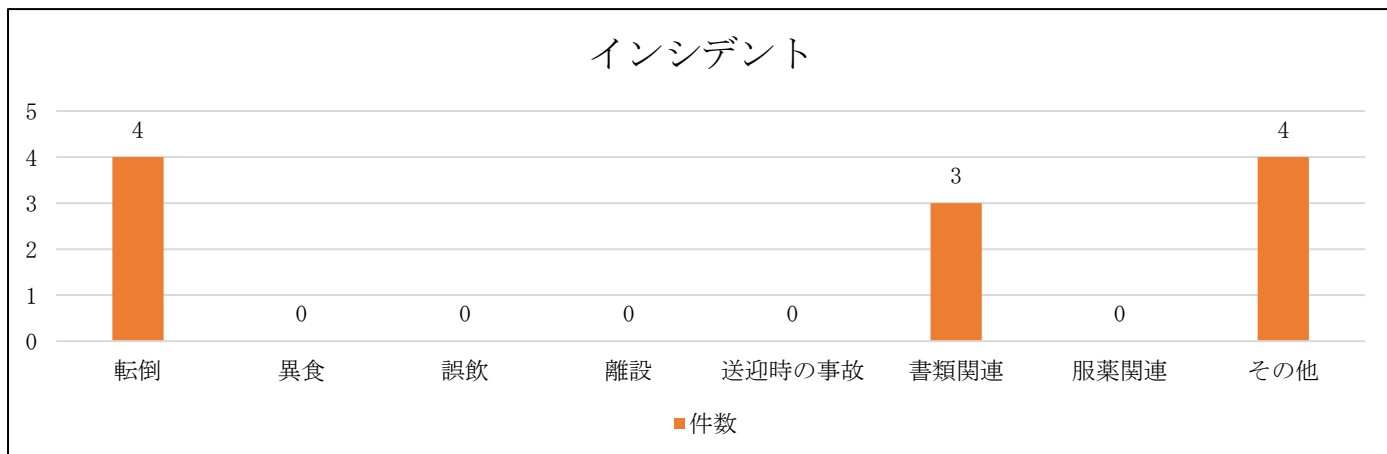
### 3：ご意見件数

○ 4件

- ・ 職員の対応について 2件 (同じ方)
- ・ 職員の接遇について 1件
- ・ 事故後の対応について 1件

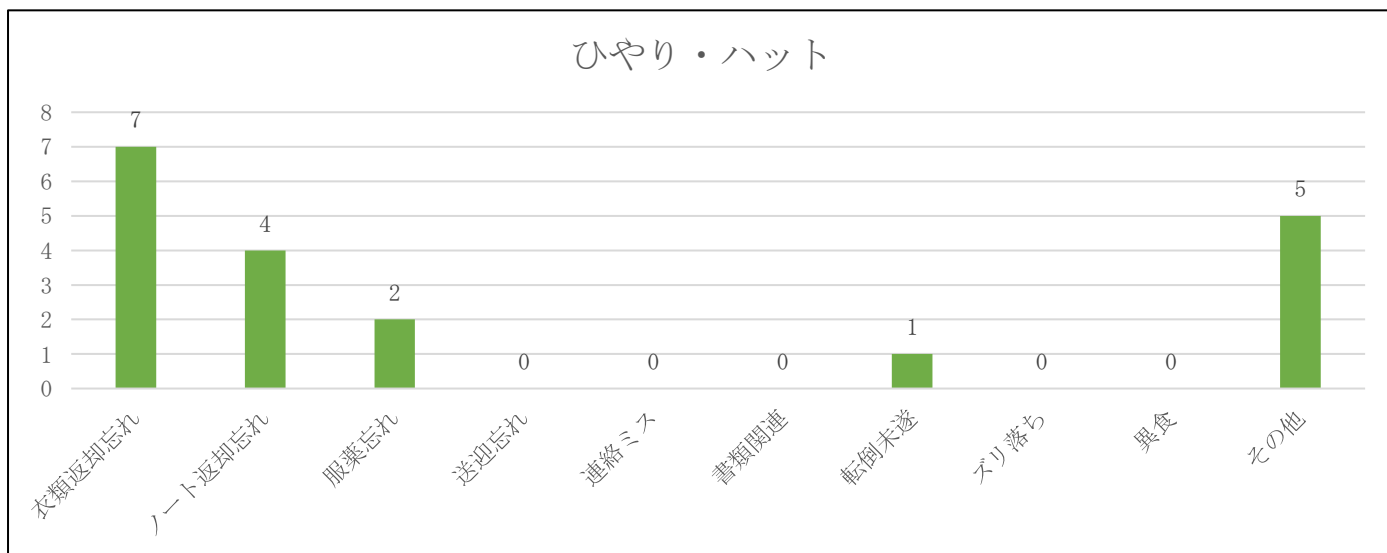
### ③第2デイ

#### 1: 事故



- ・ その他については、運転技術不足による物損事故

#### 2: ひやり・ハット



- ・ 返却忘れが多い。返却時のシステムを変更し、改善できた

#### 3: 苦情・クレーム・ご意見件数

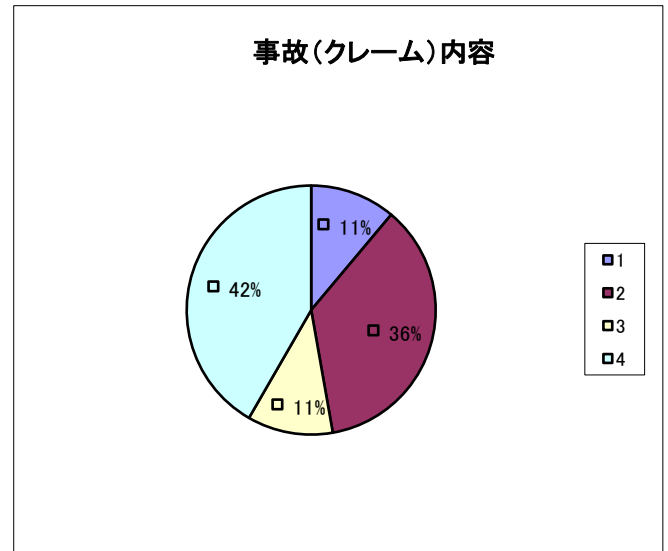
○ 0件

#### ④ホームヘルプ

##### 1：事故

令和4年度事故（クレーム）・ヒヤリハット報告のデータを基にどのような事故が起こるのかを把握し、今後安全で適切なサービスを提供するための参考にしていきたい。

| 内容      | 事故報告 | ヒヤリハット |
|---------|------|--------|
| 事故・物損   | 1    | 1      |
| 信頼関係の損失 | 2    | 32     |
| 掃除・調理   | 3    | 2      |
| 薬関係     | 1    | 6      |



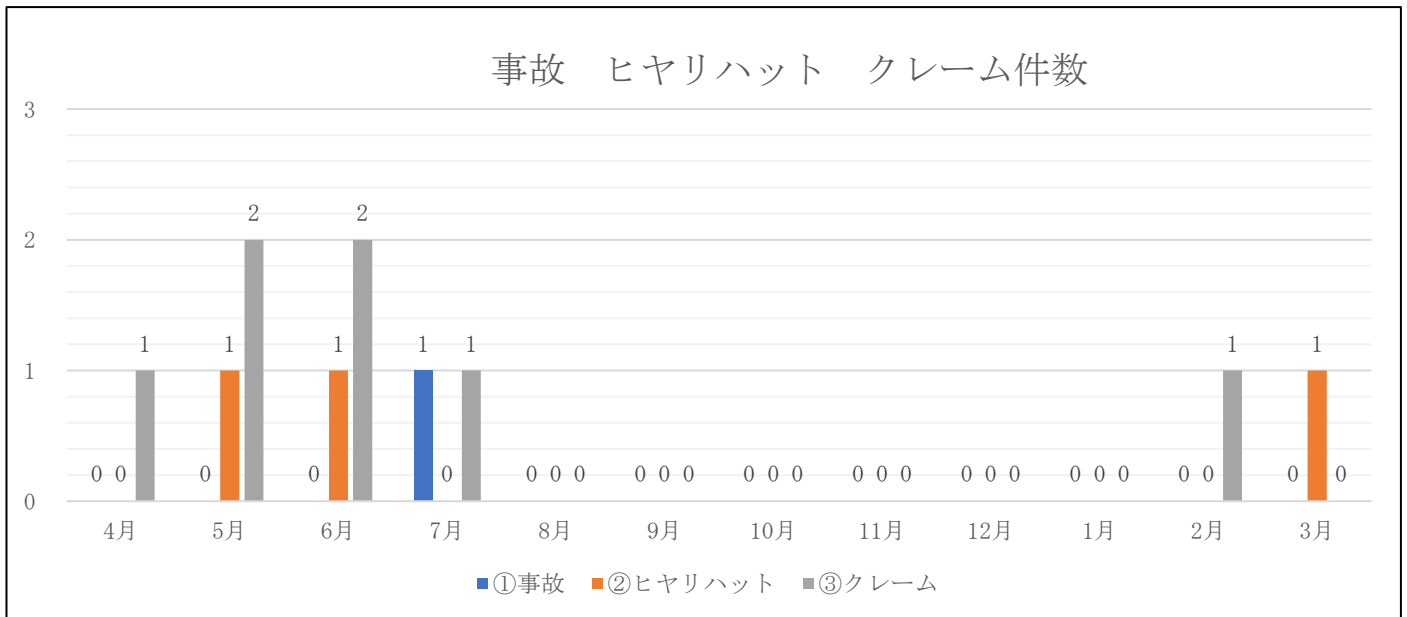
- ・物損において・・・鍵の紛失
- ・信頼関係の損失・・・言葉使いが悪い、派遣間違い、サービス時間の間違い等
- ・掃除・調理・買い物・・・洗剤間違える、買い忘れ、領収書もらい忘れ等
- ・薬関係・・・服薬忘れ、デイの鞆に薬入れ忘れる、日付の確認間違い等

今年度のクレーム・ヒヤリハットにおいては昨年度同様、信頼関係の損失が特に多く、時間の確認間違い、デイの準備物の中に鍵の入れ忘れ、薬の入れ忘れ、領収書の受け取り忘れる等、基本的な事が出来ていなかったことが目立ちました。介護現場でのミスや事故は決してゼロにはならず、ご利用者から厳しい声を頂くこともありました。その声をクレームに発展させることなく、ご利用者や家族との信頼関係を損なわないためにも、クレームを発生させないための予防策を考え、事例を現場から集め研修、今後に生かし、危険を予測する感覚を磨くのも大切なことだと思います。訪問介護は利用者とヘルパーが対一であるため、ホームヘルパーが孤立を感じてしまいがちです。技術面・精神面からホームヘルパーを支えるのもサービス提供責任者の役割です。

小さなことでも報告をあげてもらえれば事業所全体で考えたり共有することができます。事業所として、サービス提供責任者として話やすい雰囲気づくりができるように努めて行きたいと思っております。

## ⑤居宅

### 1：事故・ヒヤリハット



## ⑥包括

### 1：事故

○虐待について職員間で話し合った内容が他事業所の職員に聞き取られた件

令和5年2月2日、永栄CSWが、CSWの携帯電話で留守番電話に切り替わり録音されている状態で充電していた。その間、虐待のケースについて包括職員が話をしており、北エリアCSWが発電すると、留守電になり、虐待のケースについて話をしている内容が聞き取れたため永栄CSWに気をつけるように注意喚起を行う。

○再発防止

携帯電話を充電する際は、画面を目視し、通話の状態になっていないか確認してから行う。

### 2：クレーム

<ケース1>

○職員の対応が悪いと連絡が入った件

○対応

令和5年11月18日、本人の知人が包括にケアマネについて連絡を入れる。包括職員が、自分で探すように返答する。11月25日、知人が、シルバーサービスモリタに連絡すると、(シルバーサービスモリタは、担当件数がいっぱい知人に受入れることはできないと説明されたが、知人には伝わっていなかった。) 包括に連絡するように言われ、再度、包括に連絡が入る。本人が困っており、1週間経つが、何も変わっていない。要支援の人は、包括支援センターは担当できないのかと知人に言われる。

職員の対応が悪く迷惑をかけていることを謝罪する。東包括では、数年前から新規でケアプランを直接担当することではなく、全て委任に出すかたちを取っていると伝え、翌日、本人宅に訪問する。

11月26日、センター長が遅くなったことを改めて本人に謝罪する。シルバーサービスモリタを希望されているが、包括が連絡したところ、担当件数がいっぱい担当してもらうのは難しい状態だと本人に説明する。ハートページを持っていき、一緒に担当してくれるケアマネを探すことを提案する。

11月28日、本人と知人が希望していたケアマネ事業所とヘルパー事業所が同じ事業所を提示し、本人が了承する。