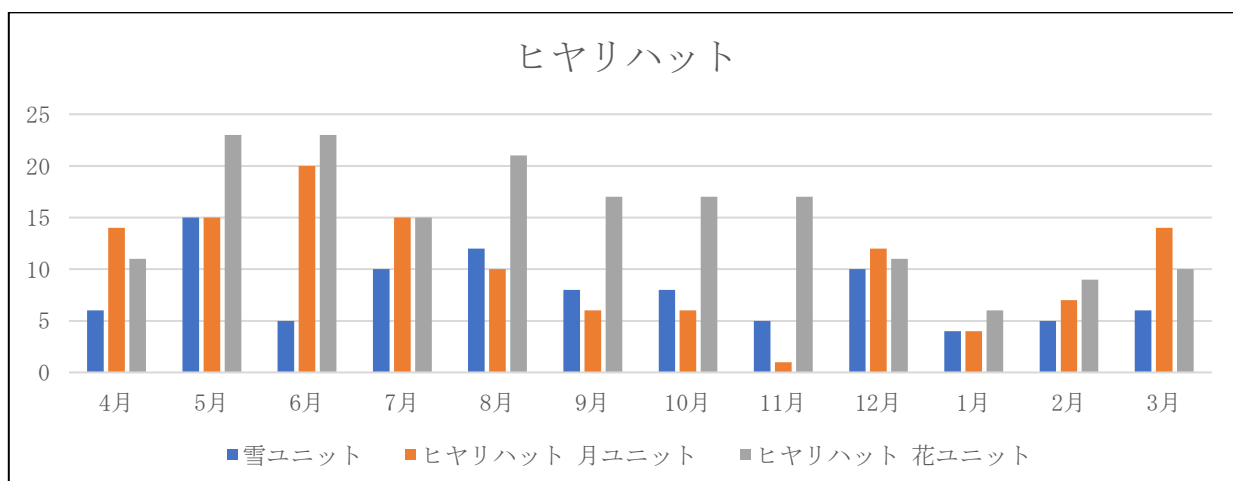
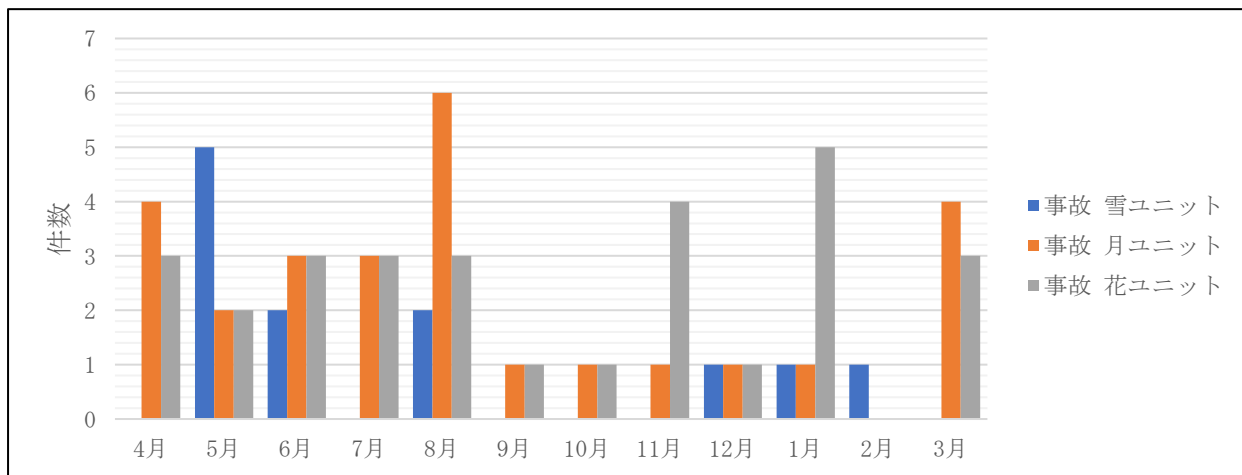


## 令和5年度 ふれ愛の館しおん事故・苦情の状況

(特養)

### 1. 事故ヒヤリハット報告

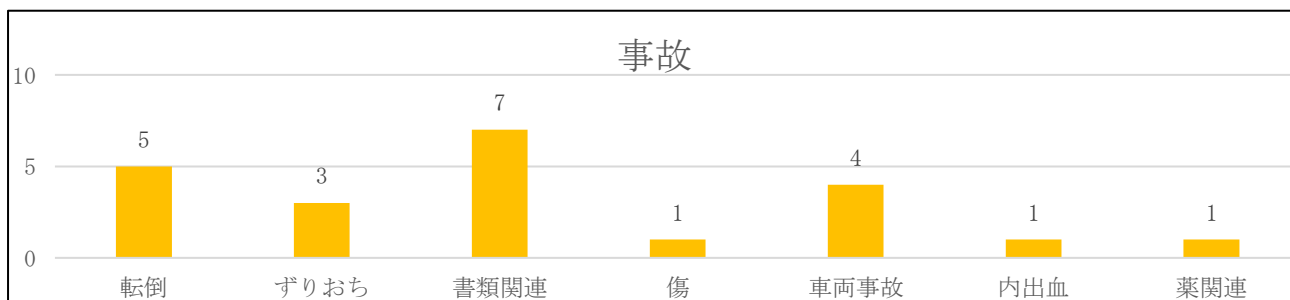


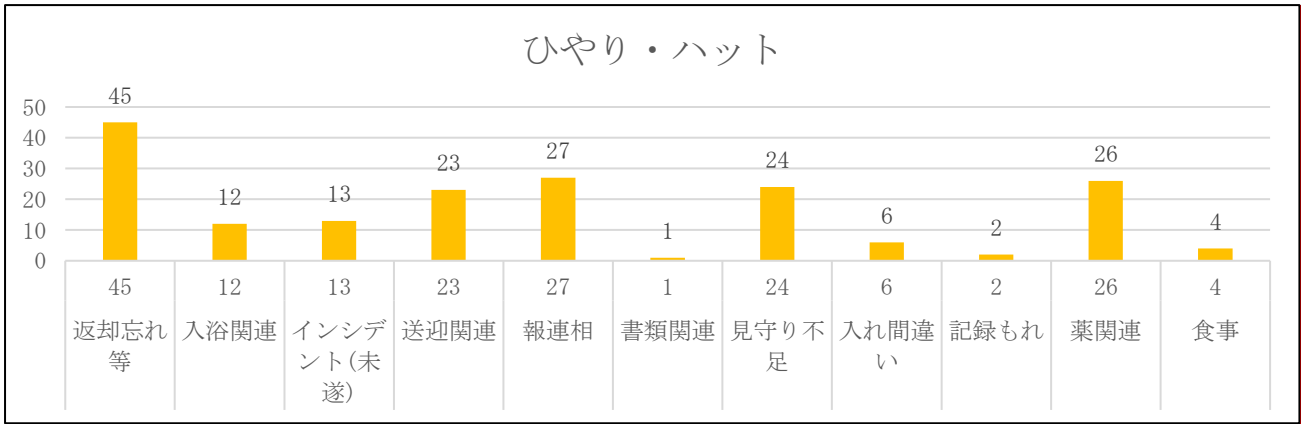
令和5年度の事故総数は、68件 車いすからのずりおち、転倒などが多くを占めている。ヒヤリハットに関しては、令和5年度398件出ており、入浴時に発見する皮下出血、誤薬の前のヒヤッとした報告などが報告で上がっている。

毎月の護君委員会（リスクマネジメント委員会）で積極的に報告し、スタッフも細かな内容まで報告するなどリスクに対して個人のリスクではなく、組織で対応するという風土が醸成してきている。

(デイ)

### 1. 事故 ひやり・ハット





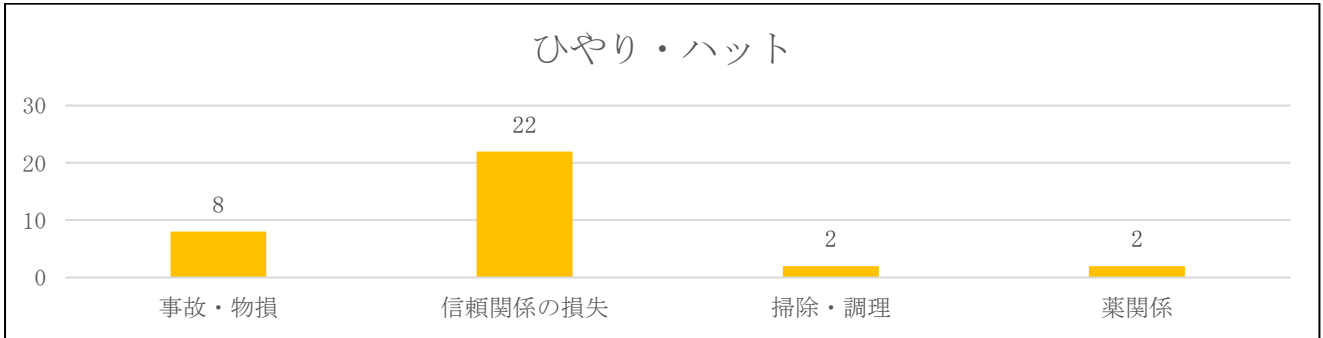
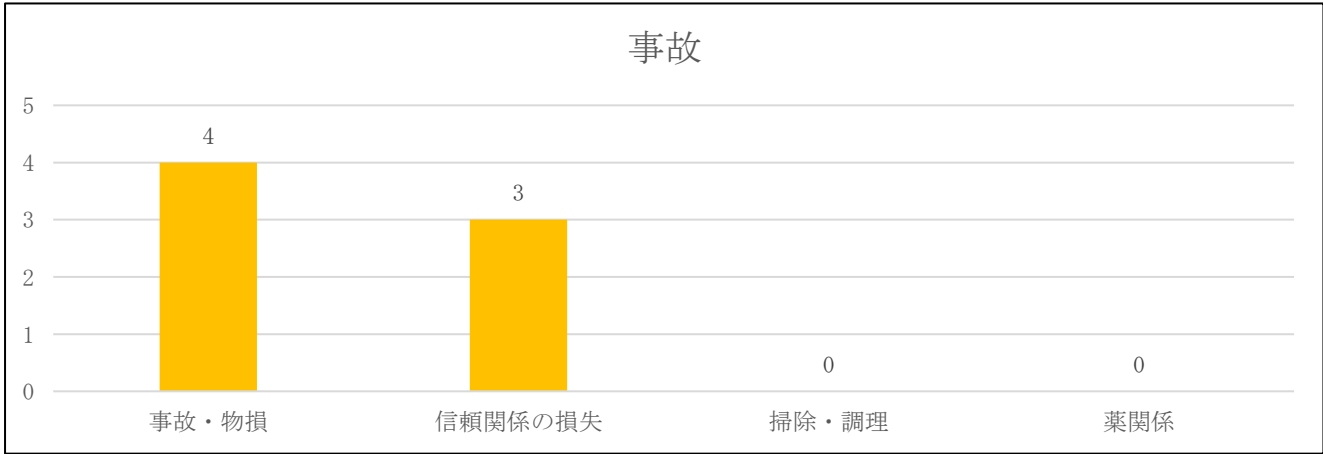
新体制となり、ご利用者のADLの把握不足による見守り不足、荷物・連絡袋の返却忘れや送迎等の申し送り不足といった職員間連携(報連相)がしっかりととれていないことが要因とみられる。職員間でしっかりとコミュニケーションをとり、繰り返し発生している事項に関する改善策を共有することを意識していく。

2. ご意見 8件

家族への対応不備：2件 駐車関連：2件 書類関連：1件 送迎時の対応：1件 駐車関連：2件  
送迎時の対応：1件 駐車関連：2件

(訪問介護)

1. 事故 ひやり・ハット



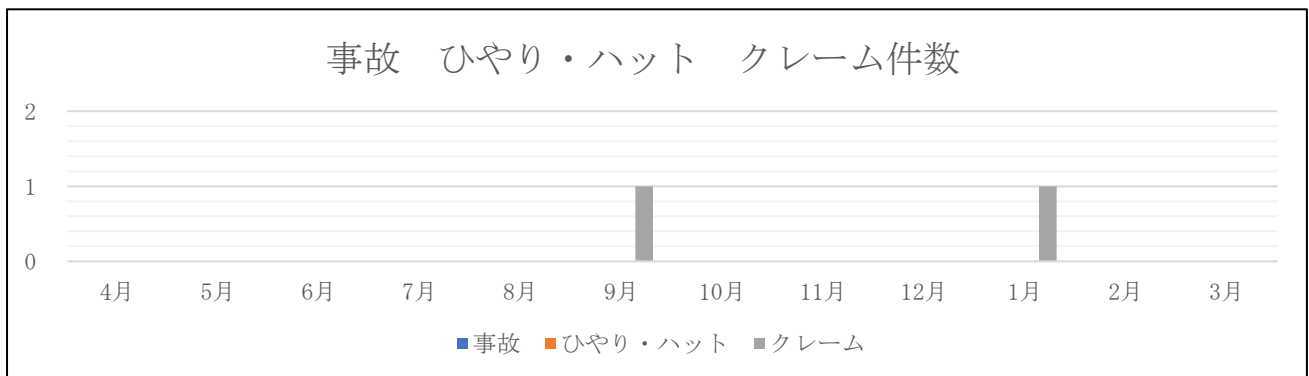
- ・ 物損において…茶碗、皿、花瓶を割ってしまった。
- ・ 信頼関係の損失…スーパーのカード返却忘れ、派遣時間に遅れる、鍵の閉め忘れ。
- ・ 掃除・調理・買い物…買い物間違い、ポータブルトイレの掃除を忘れる、購入忘れる。
- ・ 薬関係…服薬セット忘れ、デイの鞆に薬入れ忘れる。

クレーム、ひやり・ハットにおいて、信頼関係の損失が特に多く、「時間の確認間違い」「連絡ミス」「ヘルパーの勝手な判断で行動する」「連絡ノートを確認せずにサービス提供した」等、基本的な事ができていなかったことが目立ち、ご利用者から厳しい声を頂くこともあった。

ご利用者やご家族との信頼関係を損なわないためにも、振り返り行い事例を基に信頼関係を損なわないための予防策や対応のポイントをヘルパー全員で共有し取り組んでいきたい。

(居宅)

### 1. 事故 ひやり・ハット クレーム



- ・ 電話による対応で、利用者の娘様宅（他市）への退院支援を行った際、娘様宅での生活が長期になるため住所変更を提案したことでクレームとなったケース → 説明不足が原因
- ・ 「コロナにより訪問を控えてほしい」との依頼により、電話による対応を継続し行っていた為、クレームにつながった → コミュニケーション不足が原因