

## 平成22年度 事故・ひやりはっと件数・苦情(要望)報告

### 1 平成22年度 事故報告

(平成23年 3月 31日現在)

| 項目 | 負傷 | 服薬 | 飲食 | 所在不明 | 破損 | 紛失 | その他 | 合計  |
|----|----|----|----|------|----|----|-----|-----|
| 件数 | 83 | 68 | 5  | 9    | 10 | 3  | 23  | 201 |

#### 事故の主な概要

| 発生日   | 項目  | 概要   | 対応   |
|-------|-----|--|--|
| 7月26日 | その他 | 所持金が不足しているにもかかわらず過度の飲食を要求し、要求が通らなかった事で、使用が禁止されている静養室の電話で自ら警察へ助けを求める通報を行った。その結果、警察官数名が状況を確認するために来園する事態となった。 | 来園した警察官と面接を実施。内容が判明した時点で、警察官より、安易に警察通報を行わないように本人を厳しく注意してもらおう。併せて、静養室の電話を撤去する。  |
| 6月22日 | 飲食  | 昼食外出中に、1, 5センチ程のハンバーグを詰まらせた。付き添い職員が応急手当を実施後、救急搬送。  | 付き添い職員が気づき、タッピング・ハイムリックを試みるが、効果なし。胸骨圧迫を開始し、救急隊到着まで継続する。5分後呼吸が戻りつつありその後津久井赤十字病院へ搬送する。レントゲン、血液検査等行い様子観察する。その後特別に変化は見られれず、元気を取り戻した。 |

### 2 平成22年度 ひやりはっと報告件数

(平成23年 3月 31日現在)

| 項目 | 負傷   | 服薬  | 飲食  | 所在不明 | 破損  | 紛失  | その他  | 合計   |
|----|------|-----|-----|------|-----|-----|------|------|
| 件数 | 1780 | 732 | 446 | 227  | 149 | 104 | 1493 | 4931 |

### 3 平成22年度 苦情・要望件数

(平成23年 3月 31日現在)

|     |       | 内容内訳  |        |       |       |     | 合計 |
|-----|-------|-------|--------|-------|-------|-----|----|
|     |       | 職員の接遇 | サービス内容 | 施設・整備 | 被害・損害 | その他 |    |
| 申出人 | 利用者本人 | 2     | 1      |       |       |     | 3  |
|     | 家族    | 8     | 1      | 2     | 3     |     | 14 |
|     | その他   |       | 3      | 5     | 3     | 2   | 13 |
| 計   |       | 10    | 5      | 7     | 6     | 2   | 30 |

| 発生日   | 申出人  | 概要   | 対応   |
|-------|------|--|--|
| 8/26  | 家族   | 支援員室からホームが見えないこと(カーテン等)に対して、利用者の様子が見えないので危ないのではずしてほしいとの事。又ミラーガラスがいいだろうとの事。 | 所属課長より、ミラーガラスの設置は難しい事と利用者の特性もあるので、安全面に配慮したい事、日中は職員が廊下で把握している事を伝え承諾していただく。                                      |
| 12/16 | 家族   | 日中一時の受付担当職員の対応が不親切である。改善を求めたい。   | 支援部長が指摘のあった職員と面接し、受付時の対応状況を確認する。言葉の使い方、説明等で、受ける相手から誤解を招かぬような丁寧な対応に改めるように指導する。丁寧な対応について課内会議、朝の打ち合わせにて園全体へ周知を図る。 |
| 3/24  | 近隣住民 | 計画停電の際、地域サービス棟の常夜灯が点灯している事について、「電気もったいない」とのこと。常夜灯点灯の意味合いについては、説明をした。       | 県障害サービス課と調整の上、所要の措置をとった。   |