

## 平成23年度上半期 事故・ひやりはっと件数・苦情(要望)報告

### 1 平成23年度

(平成23年 9月 30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	54	30	3	6	4	2	22	121

#### 事故の主な概要

発生日	項目	概要	対応
6/30	負傷	午前中の作業移動待機時に本人が寮入り口付近を歩いている際、突然他利用者から背後を強く押され、壁に頭部を打ちつけてしまう。右眉付近を裂傷する。	押されて壁際に躓いた際、そばにいた職員が手で本人を支えようとしたが、勢いが強く支えることが出来なかった。 止血するも傷が深いため、看護師が確認し、整形外科へ受診、6針縫合となる。
7/16	所在不明	夕方入浴後、所在不明を確認しホーム内を捜索中に津久井警察署より保護しているという連絡が入り、職員が迎えに行く。	以前外出したファミリーレストランの出入り口付近を歩き来していたため、店員から警察に通報され、衣類の名前から園に連絡がある。ボディチェックの結果、外傷なし。ファミリーレストランにはお礼に伺う。

### 2 平成23年度 ひやりはっと報告件数

(平成23年 9月 30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	905	446	213	117	76	0	744	2,501

### 3 平成23年度 苦情・要望件数

(平成23年 9月 30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	0	1	0	0	0	1
	家族	1	4	2	0	0	7
	その他	1	0	4	1	0	6
計		2	5	6	1	0	14

発生日	申出人	概要	対応
4/28	小学校校長	早朝8:00前後に当園の正門前にて、当園の利用者らしい男性が、登校中の小学生団体に向けて意味不明の罵声を浴びせて、児童が怖がっているので対応して欲しいとの電話連絡。	苦情受付担当者2名で、通所利用者を中心に職員や利用者から朝の状況を聞き取って行く中で、通所男性利用者が以前に登校途中の小学生にからかわれたことから起こした行動であることを認めた為、本人へからかわれた時の対処方法や園での過ごし方を指導する。
8/1	近隣住民 名前名乗らず	草刈機の騒音 「今、草刈している音がうるさい。止める。愛名やまゆり園はいつも連絡なしで行なう。明日、娘のテストがあるので今日は中止しろ」との内容。	今回の草刈に関しては、事前に日程の案内も配布してあったが、見ていないとのこと。その日については機械を使わずに実施。
5/25	利用者家族	住所変更を園に知らせたが、以前の住所に郵便物が郵送されて困る。	利用ホームでは、周知徹底されていたが、総務課の住所録のデータが更新されていないなかったので、謝罪し了解をいただく。