

平成25年度 事故・ひやりはっと件数・苦情(要望)報告

1 平成25年度 事故報告件数

(平成26年 3月31日現在)

| 項目 | 死亡 | 骨折 | 誤嚥 | 食中毒 | 感染症 | 所在不明 | 職員関係 | その他 | 合計 |
|----|----|----|----|-----|-----|------|------|-----|----|
| 件数 | 16 | 31 | 1 | 0 | 3 | 11 | 0 | 8 | 70 |

事故の主な概要

| 発生日 | 項目 | 概要 | 対応 |
|-------|------|---|--|
| 5/27 | 骨折 | 朝食後の移動介助中に職員が左腕を支えていたが、利用者の足がもつれ右側にゆっくりと尻餅をつくように倒れこむ。本人より左腕が痛いと訴え有、通院しレントゲン撮影の結果、左上腕橈骨・尺骨付近位端骨折の診断。 | 内服薬と湿布が処方され、シーネ固定を行う。 |
| 12/16 | 所在不明 | 通所先から帰宅（ケアホーム）せず、所在不明となる。通所先へ渡す旅行代金を持っての外出と確認。24日の朝自力で、本人の自宅へ戻る。 | ご家族への報告を行い、関係職員での捜索を実施。秦野警察署に行方不明届けを提出、関係市町村へ経過報告。 |

2 平成25年度 ひやりはっと報告件数

(平成26年 3月 31日現在)

| 項目 | 負傷 | 服薬 | 誤嚥 | 食事 | 器物破損 | 所在不明 | 医療過誤 | その他 | 合計 |
|----|-------|-------|----|-----|------|------|------|-------|-------|
| 件数 | 1,927 | 1,063 | 51 | 475 | 149 | 172 | 29 | 1,709 | 5,575 |

3 平成25年度 苦情・要望件数

(平成26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 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | 家族 | 9 | 20 | 1 | 0 | 2 | 32 |
| | その他 | 1 | 0 | 10 | 0 | 4 | 15 |
| 計 | | 20 | 20 | 11 | 0 | 6 | 57 |

| 発生日 | 申出人 | 概要 | 対応 |
|-------|-------|---|--|
| 6/24 | 利用者本人 | ご本人より第三者委員との面接希望がある。利用者支援において、職員によって方法が異なると思う事。寮内のトイレのドアを他の利用者が頻繁に壊してしまうことで迷惑していることを委員に伝えた。 | 第三者委員との面接を設定した。委員よりご本人の話の報告があり、当該課課長に報告し、対処した。 |
| 8/7 | 家族 | 短期利用終了後、頭にこぶがあった。退所時に説明がなかった。把握していなかったのではないか。 | 引き継ぎが十分でなかったことを伝え謝罪した。了解いただき、今後気を付けていくことにした。 |
| 10/25 | 近隣住民 | 園外溝に大きな立木が1本ある。強風等で倒れてこないか心配である。そのため園で何らかの対処をしてほしい。 | 現地確認し、立木が倒れた場合に民家に被害が及ぶことが予想されたため、伐採をする。 |