

## 平成27年度 苦情区分別集計報告

苦情区分	処理方法	件数
①ケアの内容に係る事項	イ.傾聴	
	ロ.口頭(連絡帳)回答	
	ハ.要検討返答	
	ニ.受付文書作成	
②個人の嗜好・選択に係る事	イ～ニ処理方法	ロ. 1
③財産管理・遺産・遺言に関する事項	イ～ニ処理方法	
④制度・施策・法律に関する事	イ～ニ処理方法	
⑤その他 (車輛運転に 関すること)	ロ.口頭回答 イ、ハ、ニ方法	口頭にて謝罪. 2件

### 【平成27年度苦情内容の報告】

上記集計表の通り苦情は3件あった。「②個人の嗜好・選択に係る事項」は、給食メニューに関する事で、嫌いな給食の場合の対応について相談を受ける。給食メニューを見て、食べられない食べたくない場合などは「ふりかけ、おかずを持参してよしいか」と持ち込みの相談があった。事前に一ヶ月の給食メニューを配布しているので、それらの対応は出来ること、給食は強制でなく弁当の持ち込みも可能であることを伝える。「⑤その他」については、2件とも車輛の運転に関する苦情があった。一つ目は、道路端を歩行していたと運転者は認識していたが、相手は「横断歩道を渡ろうとしていたのに一旦停止しなかった。」と口頭での苦情があった。二つ目は、前方のタクシーが停車したため後方の車両距離を確認した後に車線変更したが、後方の車両運転手から電話があり、責任者を出して「職員教育、安全運転の指導をしろ」との苦情があり、2件とも丁寧に謝罪する。夕会にて交通規則の遵守と安全運転に努めることを周知する。

苦情受付した内容を職員に周知するために、苦情受付書の回覧・日誌に記載して情報を共有する。また、定例の職員会議でも再度、内容を報告し再発予防に努める。

## 平成27年度 事故およびヒヤリハット報告

	じねんじょ	むく	むくっこ	ふわり	合計
事故	24	2	4	2	
ヒヤリハット	5	1			
合計	29	3	4	2	0

### 【事故・ヒヤリハット内容の報告】

じねんじょの事故について、2件の骨折があり、訓練中に上肢帯体幹保持にて右上腕の骨折と入浴後に脱衣場の更衣ベットへ2人介助で移動中に下半身の介助員の足元が滑り利用者と一緒に転倒し左足関節内果骨折する。事件内容で件数が一番多いは転倒で12件あり、ケガ治療することはなかったが、物に接触してバランスを崩す、つまずいて膝をつくなどの内容が多かった。他には、歯ブラシの取り間違い2件やバス活動中にパステルの異食が1件などあった。ヒヤリハットについては、5件あったが、車イスに座っている時に、本人の緊張や動作で重心移動したせいか、車イスの前輪が浮きヒヤリとした内容などがあった。

むくの事故について、本児の緊張により左手人差し指が口に入り、出血はないが歯形が確認された。歯磨き時に他児の歯ブラシと間違えたという内容であった。ヒヤリハットについては、他児が乗っている車イスを動かそうとした。車イスのブレーキを掛けていたので事故にはならなかった。

むくっこの事故について、左手中指に切り傷があり出血する事故があった。楽器(タンバリン)を使っている音楽活動で発生したと思われ、楽器を確認すると破損していた為そのことが原因と思われる。再発防止のため事前に環境や道具などの安全管理をすると共に、活動中も子どもの特性を把握し安全の配慮を怠らないように職員に周知する。また、四つ這いや高這い時にバランスを崩しての転倒があった。本児の特性を把握し距離感をとること安全や環境確保に努めたい。

ふわりにの事故については、本人(視覚障がい)とヘルパーで買い物の道中で2件発生した。内容は買い物帰りに車道に出て立ち止まったり、突然走り出したりの行動があった。また、天候が小雨だった為か滑り(つまづく?)転倒があった。

事故・ヒヤリハットのケースから学ぶという視点に立って、事故の再発防止のために環境改善や安全管理、対応を検証して「サービスの質の向上」に努めたい。

## 平成27年度 交通事故報告

日時	発生場所	事故種類	内容	その他
平成27年6月5日	利用者宅の駐車場	対物接触	街路樹に接触	人身なし、修理なし
7月3日	利用者宅の駐車場	対物接触	駐車場屋根に接触	人身なし、修理なし
12月10日	上新町1丁目	対物接触・パンク	縁石に接触	人身なし、修理あり
12月26日	カモンワーフ駐車場入口	対物接触	駐車場入口受台接触	人身なし、修理なし