

## 令和元年度事故・ヒヤリハット報告書まとめ

| 日時           | 事故内容   | 対応策   |
|--------------|--|---|
| 令和元年6月20日(木) | 6/18(火)、朝送迎時、利用者の娘様より「センターにて、朝薬を服用いさせてほしい」依頼されるも、運転手の職員が、リーダーへ申し送りをしておらずセンターで服用せず、帰宅される。6/20(木)の利用時、娘様より、連絡帳へ「前回の朝薬が、連絡帳へ入ったままになっていた。」と記載されていた為、問題に気が付く。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎終了後、利用者を座席へ案内した後に必ずリーダー、サブリーダーへ申し送りを行い、入浴介助へ入る。</li> <li>・リーダーが管理している薬チェックリストに利用者の名前を記載する</li> <li>・リーダーは、毎回チェックリストと照らし、朝薬の確認を行う</li> <li>・送迎後、入浴介助を行う際は、必ずリーダーへ申し送る意識を怠らない。</li> </ul> |
| 令和元年8月30日(金) | 食事終了後、内服予定者の名前をチェックする。本人様と一緒に確認し、本来はマグミット1錠と、カロナール(希望時のみ)だったが、本人より「今日は痛み止めは、いらない」との事で本来はマグミット1錠で良かったが、間違ってマグミットを2錠飲ませてしまった。  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・内服者とのダブルチェック<br/>(薬の数や、内容の確認と声掛け)</li> <li>・内服薬の把握の徹底</li> <li>・内服に関わらない職員も内服の情報を把握する。</li> </ul>   |
| 令和元年10月3日(木) | 14:40頃、機能訓練終了後、看護師が座席へ案内し、一旦椅子に着席されるも、再度ご自身で座りなおそうとされた際にバランスを崩し、椅子から右側へ転落される。右股関節部から大腿部にかけて強い痛みを訴えられた為、息子様へ連絡し、病院受診して頂く。<br>受診の結果、右大腿骨頸部骨折で入院となる。  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・座席へ案内した際は、しっかりと安定して座ったことを確認してその場を離れる。</li> <li>・離れた場所や、後方からの声掛けを行わない。</li> </ul>  |
| 令和元年10月24(木) | 帰りの送迎時、送迎中姪浜駅高架下の四つ角にて小学生3~4年生の男児が飛び出し、接触寸前だった為、急ブレーキを踏むと、車の前方へ乗車されていた、利用者が、「痛い」と大きな声で言われる。小学生は、横断歩道を渡り切り、転倒も無かった為、その場を離れる。その後も、右肘から肩にかけて痛みを強く訴えられた為、一度センターへ戻り、施設長、娘様へ連絡し、施設長の指示にて病院受診を行う。<br>受診の結果、骨折等はないとの事で、センターへ戻り、自宅へお送りする。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・急激に天候も悪くなり、視界も悪かった為、スピードは出していなかったが、交差点などでは、さらに最新の注意を払い、運転を心がける。</li> <li>・利用者は、車内で前方の手すりを捕り、正面を向かずに座られる為、手を捕まる場所や、前を向いて座って頂くように声掛けを行う。また、座る場所にも配慮する。</li> </ul>                           |

## 令和元年度クレーム記録

| 日時           | クレーム内容   | 対応策  |
|--------------|--|--|
| 令和元年9月26日(木) | 利用者より、職員に手紙を渡される。<br>手紙の全文を記載する。<br>「以前より女性トイレの2個ある右側の窓枠に女性男性かわからないが、嫌な臭いのトイレペーパーを3個丸めて窓に挟んでいるのを何度も片づけた。使用した紙を丸めて隅へ投げているようなので不潔の為、ぜひやめてもらいたい。<br>みんなのトイレなのできれいにしたいです。」 | 認知症の利用者の方が、女性トイレを使用後に使用したティッシュを丸めて隅へ置かれていることがある為、午前1回、午後1回行っていた、トイレチェックを、その利用者の方が使用した後に、その都度職員が確認を行い片付け・掃除を徹底する。 |