

令和2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2年6月4日(木)	体操前に、A様へお茶を飲んで頂いたと思い、体操を開始したが、お茶を口に含んだままだった為、激しくむせ込まれ誤嚥の危険があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・嚥下が悪い場合は、無理してお茶を勧めない。また、体操や活動時は、移動しやすく出入口付近へ座って頂く。 ・眠気が強い場合は、車椅子を使用する。(緊急時に対応しやすくする。) ・最近では眠気が強い為、体操前に飲ませず、リアリティーや落ち着いた時間に、個別で飲んで頂く。 ・お茶を飲ませる職員は、活動担当者以外の職員が時間にゆとりがある時間帯に提供を行う。
令和2年8月5日(水)	8/5(水)、朝送迎時(朝9:05頃) B様を4号車の運転席側の後部座席へ誘導中、足下台を使用したが、足下台の端に足を着かれた為、足下台が傾き、右腰部に当たり出血された。	<ul style="list-style-type: none"> ・足下台を使用する際は、職員が必ず動かないように足で固定して使用する ・案内する際は、利用者一人一人へてすりの位置足を置く場所などしっかり声掛けを行う。
令和2年8月31日(金)	C様のトイレ誘導時、職員木下と高田が2人移乗介助を行い、便座の奥へ座らせてしまった為前方へ位置を戻した際に、「痛い」と言われた。右肘部を確認すると、皮膚剥離し、出血もあった為、看護師・施設長へ報告し、早良病院へ受診される。(職員付き添い)	<ul style="list-style-type: none"> ・移乗する際は、周囲を確認し、安全なスペースが確保出来るか確認し、移乗介助を行う。 ・C様を介助する際は、職員2名でフットレス、アームレス介助する際の、手の位置、足の位置を必ず確認する。 ・C様のトイレ誘導に関しては、職員2名で行う為、ホールの状況が落ち着いてから案内を行う。
令和3年2月16日(火)	休憩中に、警報音が鳴った為、厨房室へ向かうとガスの匂いがした為、ガスが漏れていることに気が付く。(調理中に鍋の拭きこぼれで火が止まっていたが、ガスを止めていたと思い込んでいた)	<ul style="list-style-type: none"> ・配膳の為、2階へ上がる時と、休憩前、帰宅時2名で元栓を止めた事を確認する。 ・勤務している厨房職員間で、こまめに声掛けを行い、ガスや火元の意識を高める。

令和2年度 クレーム対応記録

日時	事故内容	対応策
令和3年3月15日(月)	朝送迎時、D様の自宅へ伺うと、娘様より「金曜日の夕方送迎時、雨が降っていた為、手伝いに送迎車へ近づこうとした時、眼鏡をかけた男性職員が強い口調で危ない、まだまだなど言われた。なぜ母がそのような強い口調で言われないといけないのか？施設の中でも、他の利用者の方に対してそのような口調で言われているのではないかと心配になった」職員の坂口に直接話される。	<ul style="list-style-type: none"> ・坂口より、「お話しして頂きありがとうございます。また何かありましたら遠慮なくおっしゃって下さい」と謝罪する。 ・送迎行った職員へ、事実確認を行うと、そのような強い口調で言ったつもりはなかったが、家族にはそのような印象を与えた事を話し、今後は、挨拶の仕方・身だしなみを改めてしっかりと行うように指導する。 ・その後、施設長より、職員で話した内容を電話にてお伝えし、改めて謝罪を行う。 ・夕方、全体ミーティングにて全職員にも接遇面(挨拶・清掃身だしなみなど)きちんと行うように伝達する。