

平成29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
平成29年5月2日(火)	・行事の浜辺どんたくの終盤、ぼんち可愛いやの総踊りの際、利用者、職員が円になり踊っている中、A氏が後方へ転倒される。	・行事担当者は、前もって総踊りに入る職員を決めておき、不在の場合は、職員が揃うまでは実施しない。 ・全員で参加する行事の場合は、利用者・職員が揃った状態で、安全を確認した後、実施する。
平成29年5月23日(火)	・5月24(水)の送迎前に、B氏のバックの中から、センターの箸一膳がはっているのを見つける。 (5月23日昼食後、箸やスプーンの数を正確に数えていなかった)	・箸やスプーンが足りない時は、必ず厨房職員とホールスタッフお互いが確認を行い、台車の中や厨房内に無いか連絡を取り合う。 見つかった事、見つからなかった事を必ず報告する。 ・昼食後は、基本的にトイレ誘導、口腔ケアやチェック項目を最優先し、ホール内が落ち着いてから個々の活動を行う。 厨房職員 ・箸などの数が合わない場合は、必ず2階職員と口頭又は、電話で連絡を取り合う ・不足分が見つかり次第速やかに連絡する ・直ちに見つからない場合は、食器洗浄後、運出の勤務者が責任を持って2階に有無を報告する
平成29年5月25日(木)	・5月22日(月)C氏の娘様から5月24日(火)デイをお休みすると連絡帳に記載があり娘様に確認もせず、5月25日(木)に振り替え利用とし、当日娘様も不在で利用が利用で無いかの確定すまで時間を要した。	・火曜日のお休み希望が出た場合は、その日の内に娘様へ木曜日の振り替えの件を尋ねるようにリーダーへ指示する。 ・リーダーは、その日の帰りの送迎時に娘様へ振り替えの確認をするように、送迎介助員へ確認する様に依頼する。 ・振り替えが確定後、リーダーはカレンダーへ記入する。(その際、日付と娘様へ伝達と記入する) ・矢野様の送迎に関しては、毎回帰りの送迎時に娘様へ次回の利用日の確認を行う。
平成29年11月10日(金)	・4号車で美濃氏の自宅へ送迎を行った際途中で預かった自宅の鍵を落とす(送迎終了後、キーボックスへ預かった鍵を直す際に紛失した事に気が付く)	・鍵等の貴重品は、送迎ボードのフックに確実に引っ掛けボードに位置や、鍵が運転席の所定の位置にあるかその都度確認をする。 ・送迎ボードのフックが破損していた為、新しい紐とフックに取り換えを行う。また、予備の紐とフックを常備保管し劣化、破損した場合は、新しい物に取り換える ・予備の紐とフックを常備し、劣化した事に気が付いた職員が率先して取り換えを行う
平成29年12月11日(月)	・B氏の提供表には、ショートステイの為デイの利用は休みになっていたが、カレンダーに休みの記入をしていなかった為、利用日と思い込み送迎を行った。	・新しい提供表チェックシートを作成し、確認後チェックを行う。 ・変更時の提供表や、月末の読み合わせ以降に届いた提供表も、確認後施設長へ報告し、二人で再度カレンダーへ記入する。 その後、チェックシートに記入しダブルチェックを行う。 ・提供表が届いて確認後、不明な休みがある場合はその時にケアマネージャーへ連絡する。 ・B氏の提供表が届いて確認後、施設長へ報告し、その場でショートステイの確認とカレンダーの記入まで二人で行う。 ・月末のチェック時にまだ届いていない利用者の提供表を二人で確認する。
平成29年12月11日(月)	・カレンダーには、D様は12月11日(月)は利用日となっていたが、送迎ボードには名前が入っておらずご家族がセンターまで送って来られ、御利用日と気が付く。	・利用日が不定期な利用者に関して利用日を黒休みを赤で記入する。 ・朝のミーティング時、カレンダーを確認する際ホワイトボードを全職員で見確認する様に指導する ・送迎ボード周辺を整理整頓を行う。 ・D氏の送迎に関しては、利用回数も不定期な為利用日も黒でカレンダーへ記入する ・カレンダーと送迎ボードを確認する際は、必ず送迎ボードの前で確認する。
平成30年1月19日(金)	・E氏をエレベーターへ誘導しようとした際、バランスを崩すような感じになり後方へ滑るような感じで倒れられた。	・E氏に関しては、送迎車から2階ホール、2階から送迎車まで、浴室までの移動など長い距離を移動を移動する時は、車椅子を使用する。 ・体調が悪い時や、転倒などされた場合は、御家族へ連絡し、希望される病院などへ搬送するか決めて頂く

平成29年度クレーム記録

<p>平成29年4月12日</p>	<p>・朝お迎えに行くと、「先日散髪してもらったが、左右の長さが違うので次回はちゃんと揃えてほしい」と言われる。</p>	<p>・以前にも同じような訴えがあった為、美容師にもその旨を伝えていた。前回は職員が意識しておりA氏の髪質が天然な為乾燥などにより縮んだりする可能性があるのではという意見があった。 再度美容師にも伝え職員で意識をしている。 ・その後、継続して散髪されているが訴えなし</p>
<p>平成29年6月2日</p>	<p>・「朝、レシカルボン坐薬を使用して排便させてほしいと伝えていたのになぜ坐薬をしてくれなかったのか？」と電話あり。看護師に確認し本人が「坐薬を入れると気持ち悪くなるから嫌」拒否されたとの事。石田よりその旨、長男へ伝えるも納得されていない様子。</p>	<p>・看護師高木と、石田が再度話し合い。 ・家族状況は長男が1人で介護している為、排泄が大変な事や、DSで排便してくれると介護負担の軽減になる事を理解し、今後は藤本氏本人と話し合い、息子様の為にも出来るだけDSで排便できるように声かけをし、看護師がコントロールできるように決める。 内容を看護師より長男へ連絡し、説明すると納得され安心されていた様子だった。 坐薬を希望された時は、出来るだけ早い時間に行いDS中に排便が出来るようにしているが、それでも無い時がある為、その都度長男へ送迎時に伝えるようにしており、排便が無くても長男は納得されている。</p>
<p>平成29年6月22日</p>	<p>・弁当配達後、13:30頃A氏の息子より「今日のスープの量が少なかったと本人が言っている。弁当は本人が楽しみにしているので満足のいく量で提供してほしい」と電話がある。</p>	<p>・電話終了後、厨房の鎌田に確認し、スープの量はいつもの量で提供したとの事。再度息子様へ連絡しスープを入れ過ぎるとこぼれる恐れがあり若干少なく入れていることを説明する。A氏には今後スープを多めに入れることとお話しし、多めに入れることによりこぼれる可能性がある事を説明し、息子様へ了解を得る。その後、スープを多めに提供し、不満の訴えもなく、配食サービスを利用される。</p>
<p>平成29年9月20日</p>	<p>・午後14時頃「石田さんお願いします」とB様の嬢様より電話が入る。敬老会から帰宅後かなり疲れており、本人より、昼食前に階段での歩行訓練を行い、疲れも取れないまま食事となり喉を通らずトイレで吐いた。嬢様も敬老会で休む場所が少ないことを理解されていたが、なぜ職員に言わなかったのかと注意したとの事。苦情では無いが本人がこういう性格だからデイから帰宅後の状況を知ってほしかったとのことで、こらも行事で手一杯になっており、配慮が足りなかった事をお詫びし、納得される。</p>	<p>・帰りのミーティングで状況を報告し、今後、毎月行事等では行事の準備だけに集中せず利用者を中心に考え行動する様に伝達する。 ・行事の準備係と、利用者の見守りの職員を分けお互いにフォローしながら対応する様に心掛けている。</p>