

苦情解決・ヒヤリハット、事故報告

1. 苦情解決報告

年度当初より全体朝礼で苦情受付の利用方法等について説明を行ってきており、利用者より苦情解決委員会への申し出は無かった。

よろず相談では、日々の生活に対する提案や相談、職員の対応や他利用者への不満、食事に対する不満などの相談があり、対応できることは話し合いを持ち解決し、その場では解決出来ないことも早期に対応することで利用者に理解を求めた。

〈考 察〉

よろず相談や日々の声掛けにより、大きな問題に発展するような事案には至らずに済んでいる面があると思われるが、今後も苦情解決委員会への受付方法など十分に説明を行う等、利用者が申し出易い環境作りと、苦情のあった場合は早期解決に努めることで、安心した生活が送れるようにしていきたい。

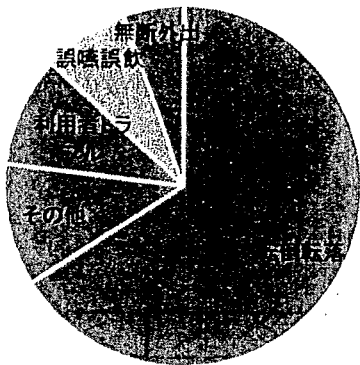
2. ヒヤリハット・事故報告（4月～9月）

○4月～9月までの事故総数：91件

○4月～9月までのヒヤリハット総数：50件

< 事故報告の種類別発生状況 >

種類別発生状況(事故)



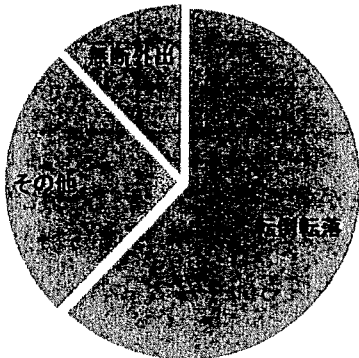
種類	件数(合計91件)
転倒・転落	60件
その他	10件
利用者間のトラブル	9件
誤嚥・誤飲	7件
与薬・誤薬	5件

※その他の内容：その他5件、外傷3件、紛失1件
異食1件であった。

・種類別に見ると、全体の3分の2が転倒であった。

< ヒヤリハットの種類別発生状況 >

種類別発生状況(ヒヤリハット)



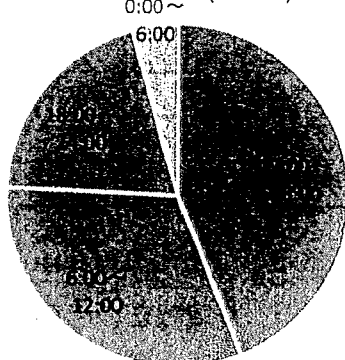
種類	件数(総数50件)
転倒・転落の危険性	31
その他	13
無断外出の危険性	6

※その他の内容：利用者間のトラブル4件、誤嚥誤飲3件
誤薬与薬3件、その他2件、外傷1件

・事故報告と同様、転倒転落が全体の3分の2と多い。

< 事故報告発生時間帯 >

発生時間帯(事故)

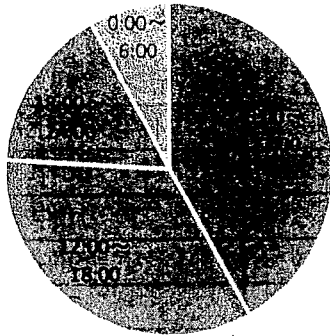


発生時間帯	件数(総数91件)
12:00～18:00	40件
6:00～12:00	29件
18:00～24:00	18件
0:00～6:00	4件

・12:00～18:00までの時間帯での事故報告が多い結果となった。その中でも夕方から夕食までの時間が最も多くなっていて、次いで多かったのが起床後から朝食までの間となっている。

＜ ヒヤリハット 発見時間帯 ＞

発見時間帯(ヒヤリハット)



発見時間帯	件数(総数50件)
6:00~12:00	21件
12:00~18:00	17件
18:00~24:00	8件
0:00~6:00	4件

・ヒヤリハットの発見時間帯で多かったのは、6:00～12:00までの時間であった。理由としては、支援員の数が多く、又、個別支援などで利用者と関わっている時間でもある事が考えられるが、事故の発生が多い時間とは異なっている。

＜ 事故報告 発見場所 ＞

発見場所	件数
居室	29件
廊下	20件
食堂	14件
施設外	7件
ホール	5件
体育館	3件
浴室・脱衣場	3件

発見場所	件数
その他	3件
トイレ	2件
談話室	2件
グラウンド	1件
階段	1件
玄関	1件

総数91件

・居室と廊下が半数以上を占めている。その中でも転倒転落の事故が多く、グラフ内容と比例する形となった。半期のまとめとして、事故報告の6割以上が転倒転落事故であり、発生場所は概ね居室や廊下で起こっている事が多いという結果となった。又、誤嚥事故の件数も前年などと比べると多くなっていて、今後増加していく傾向にあると言える。

＜ ヒヤリハット 発見場所 ＞

発見場所	件数
居室	13件
廊下	9件
食堂	7件
玄関	5件
ホール	4件

発見場所	件数
トイレ	4件
その他	3件
施設外	2件
浴室・脱衣場	2件
談話室	1件

総数50件

・事故報告に対してのヒヤリハットの提出があまりにも少なく考察が出来ないのが現状である。本来であれば事故報告より多くなければ考察出来ないヒヤリハットが、事故報告の半分程度であり、今後の事故への対策の考察に活かせないのが現状だと思う。報告する事は、支援員の気付きでありヒヤリハットを書く事は褒められる事であるが、そういった気付きに対するありがたさがマンネリ化していく中で薄れてきているようにも感じる。又、支援員一人一人の中に面倒くささがないのか、1度考えて欲しい。

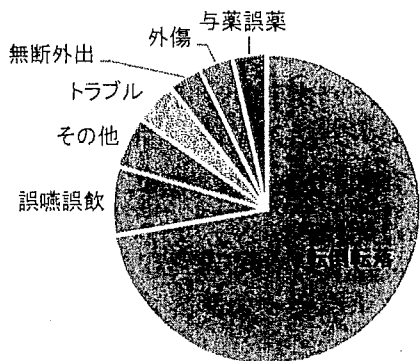
3. ヒヤリハット・事故報告 (10月～3月)

○10月～3月までの事故総数：112件

○10月～3月までのヒヤリハット総数：68件

< 事故報告の種類別発生状況 >

種類別発生状況(事故)

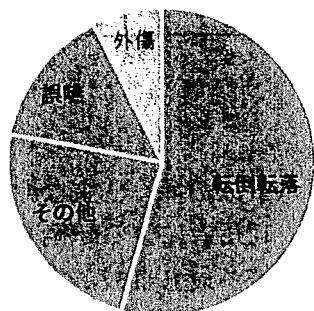


種類	件数(合計112件)
転倒・転落	81件
誤嚥・誤飲	8件
その他	6件
利用者間のトラブル	5件
無断外出	4件
外傷	4件
与薬・誤薬	4件

※その他の内訳は、その他3件、熱傷2件、火の不始末が1件であった。又、前回よりも転倒や誤嚥の事故報告が多くなっている。

< ヒヤリハットの種類別発生状況 >

種類別発生状況(ヒヤリハット)

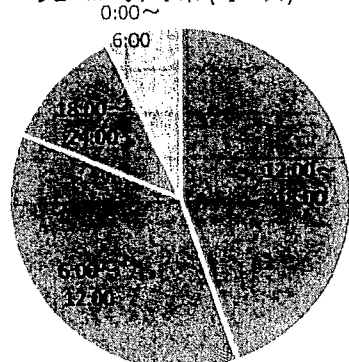


種類	件数(総数68件)
転倒転落の危険性	37
その他	16
誤嚥誤飲の危険性	10
外傷	5

※その他の内訳は、その他6件、利用者間のトラブル4件、誤薬3件、利用者と職員1件、無断外出1件、万引き1件であった。事故報告同様で転倒が多い。

< 事故報告発生時間帯 >

発生時間帯(事故)

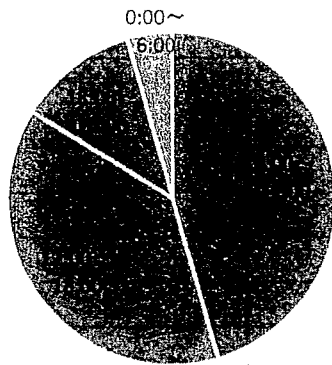


発生時間帯	件数(総数112件)
12:00～18:00	50件
6:00～12:00	41件
18:00～24:00	13件
0:00～6:00	8件

時間帯では12:00から18:00までの時間の事故報告が最も多くなった。内訳としては転倒・転落や誤嚥誤飲、誤薬の事故がその時間帯に多くなっている。又、時間帯における割合は、前期とほぼ同じとなっている。

＜ヒヤリハット発見時間帯＞

発見時間帯(ヒヤリハット)



発見時間帯	件数(総数68件)
6:00~12:00	31件
12:00~18:00	26件
18:00~24:00	8件
0:00~6:00	3件

・ヒヤリハットの発見時間帯で多かったのは、6:00～12:00までの時間であった。食事の時間帯の前後にヒヤリハットの報告が多くなっている。理由として屋内の移動をよくする時間である事や誤嚥・誤飲の数が多いた事が挙げられる。

＜事故報告発見場所＞

発見場所	件数
居室	36件
廊下	23件
食堂	14件
その他	8件
浴室・脱衣場	7件
トイレ	6件
施設外	5件

発見場所	件数
ホール	4件
体育館	4件
作業場	3件
洗面所	1件
玄関	1件

総数112件

前期と比較すると、事故報告の総数は増えている。中でも転倒・転落の事故が多く、主な原因として、転倒・転落に対する具体的な対策が出来ていなかった事や、同一利用者による転倒事故が多かった事などが挙げられる。又、時間帯については食事の前後の時間帯が最も事故が多く、前期同様の結果となり、事故対策が出来ていない結果となった。

＜ヒヤリハット発見場所＞

発見場所	件数
居室	18件
食堂	16件
廊下	14件
ホール	5件
施設外	3件

発見場所	件数
その他	3件
トイレ	3件
浴室	3件
談話室	2件
階段	1件

総数68件

総数は68件と前期よりも多くなっている。多くなった要因としては、職員会議などでヒヤリハットの提出を呼びかけた事などが挙げられる。又、同一利用者によるヒヤリハットが多かった事なども挙げられる。いずれにしても、今後の事故対策を検証していく上での枚数には程遠い結果となっているので、今後も支援員一人ひとりへの意識付けをしていく必要がある。

4. 第三者委員の所見

(1) 古屋雅章委員

両施設の事故・ヒヤリハットの報告については、事故時の時間帯・場所・状況などを詳しく調査し、それぞれの分析から原因究明や改善策を検討している姿勢は素晴らしいことだと思います。又、「よろず相談」や「苦情解決委員会」の活動状況については、現在一部の人利用であっても、施設環境にとっては大事な要素なので、利用者の意見(苦情)をしっかりと受けとめていく環境を大切にしてもらいたいと思います。

(2) 高橋寛行委員

事故報告件数を上期と下期で比較しますと、大野荘では増加していますが、むつみ園では減少しています。普段の努力・工夫が実ったものと思います。一人でできることには限りがありますので、皆で意見を出し合って創意工夫する事が肝要でしょう。

整理・整頓という言葉がありますが、整理とは要る物と要らない物を分けて、要らない物を捨てること。整頓とは要る物を使いやすく並べることだと言います。普段何気ないことにも「慣れ」は禁物です。まず身の回りの環境整備ができているか点検してみましょう。

(3) 安間敏昭委員

大野荘、むつみ園共に、転倒、転落事故がおおくなっているのは施設の特性上さけられないことかも知れません。

大きい事故に発展しないように個々のケースを分析しより良き結果をだして頂きたいと思います。