

# 平成30年度 事故・苦情 報告書

社会福祉法人 昌壽会

	項目	件数	主な状況
豊中グリーンヒル	事故	11	○骨折11件○転倒2件
			自立の方による転倒/骨折。デイ送迎中、マンション構造上、階段を利用中の事故
			対策：常に声掛けを行い定期巡回で異常の早期発見に努める。
			又、安全確保のため、寮母室に近い部屋への移動、ふらつきが見られるときは無理をせず、車椅子対応・二人介護・階段昇降機などを利用する。
	苦情意見	5	①利用が出来ないのに何故契約をしたのか②利用者の状態面を都度教えて欲しい。
			又、報告が個々で違うため混乱してしまう③ケアマネの対応④送迎者の停車位置について
			対策：①②③家族への説明不足（真意・意図を説明し誤解がないように改善する）
			窓口の1本化等の対応を徹底して行う。
			④⑤駐停車禁止場所など再度確認し、早急に停車位置の変更を行う。

	項目	件数	主な状況
ほづみ	事故	7	○職員がベット移乗時入所者様を支えきれず打撲する事故3件
			○異食事故2件
			○転倒転落事故2件
			対策：常に安心して安全な移乗介助を入所者様に提供できるよう、機能訓練指導員・トランスファ委員を中心に研修を行い、介護技術のスキルアップに努める。
			事故報告書の内容・対策等を各自が把握することで事故防止に努め安心・安全なケアの提供を常に心掛ける。
	苦情意見	3	○お宅から頼まれたから支払口座をゆうちょ銀行にした。何時からゆうちょ銀行になるのかの連絡もない。手紙連絡もなかった。
			○ショート送迎：行も帰りも道を間違えた、今後道のわかる人が来てほしい。
			○ショート利用前に薬の服薬について画用紙に書いて提出しているのにできてないって、どういう事ですか。以前腸閉塞になったいるのにまた、帰る日に連絡して腸閉塞になったらどうするんですか。
			対策：苦情意見については、職員間の連絡・情報の共有不足から生じた。家族様にご迷惑をおかけしており、接遇向上委員会等を通じて、職員間の伝達方法の見直しを行い、苦情の再発防止を図ります。