

| 種 別    | 件 数  |
|--------|------|
| 苦 情    | 8 件  |
| ヒヤリハット | 10 件 |
| 事 故    | 29 件 |
| そ の 他  | 0 件  |

## 苦情

| 内 容                                                                                  | 対応・改善策等                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ① 利用者様が購入して貰いたい物を思った通りに購入して貰えない事をヘルパーに直接伝えられず、お買い物を頼めなくなってしまったという旨の内容を相談員からクレームが入った。 | ゆっくりと時間を掛けて、コミュニケーションを増やして、利用者様がヘルパーに直接言えるような信頼関係、環境を整えるように行っていく。 |

## ヒヤリハット

| 内 容                                                                                                                                 | 対応・改善策等                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| ① スポンジブラシで水分摂取を促している際、スポンジを噛まれてしまい、無理に引き抜こうとしてしまい、スポンジ部分が外れてしまった。                                                                   | スポンジ部分を噛まれた際は無理に引き抜こうとせず、声掛けを行い、口が開いてから抜き取る。                            |
| ②胃瘻からの薬の注入時、胃瘻チューブにある二箇所の蓋の片方がきちんと閉まっていなかった為、注入時、薬が漏れてしまった。                                                                         | 直ぐに気が付いたので残りを注入するだけで良いと利用者家族様から言われ、そのように行った。<br>準備段階で蓋が閉まっているかの確認を必ず行う。 |
| ③同行援護にて通院予定の所、利用者様がタクシーが捕まらない状況で、たまたまタクシーが通りかかり、ヘルパー不在のままタクシーに乗り込まれ発車されたがヘルパーが乗り込まれて発車しているのを発見し、走って追いかけて、タクシーを止めることが出来たので同乗して通院出来た。 | 同行援護についての理解を深めて頂けるように説明をしっかりと行う。                                        |

事故対応

| 内 容                                                                                                                                                                  | 対応・改善策等                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>① 同行援護で利用者様が行きたいお店に向かったが開店していなかったで、開店するまで近くのベンチに座って頂いてる間、利用者様に戻って来るまで動かないで下さいねとお伝えし、ヘルパーはコンビニに飲み物を買に行き、戻ると利用者様が後ろ向きに転げ落ち、仰向けに倒れていた。</p>                           | <p>事前に水分は用意しておく。<br/>必ずそばから離れず、一緒に行動する。</p>                                                                                                |
| <p>② 移動支援で利用者様と共に本鵠沼駅から電車に乗った際、ヘルパー自身の荷物をホームのベンチに忘れてしまった事に気が付き、ヘルパーだけ降り、荷物を持って乗車しようとしたが電車のドアが閉まり、利用者様を乗せた電車が出発してしまい、行方が分からなくなったが鉄道会社、警察の協力もあり、浦和駅のスターボックスで発見される。</p> | <p>忘れ物をした際、一緒に下車して貰うか、駅員に連絡し後で取りに行く。<br/>ケアの時は最低限の荷物で手は開けておく。<br/>ケアに入るヘルパーは利用者様の写真、ご家族や入所施設先の連絡先を登録しておく。<br/>ヘルパーは緊急対応時、速やかに事務所に連絡する。</p> |
| <p>③ 買い物ケアが終わり、他利用者様宅に向かい、訪問する前に、ヘルパー自身のカバンの中を確認したら、買い物ケアの利用者様の財布が入っていて返し忘れている事に気が付いた。</p>                                                                           | <p>買い物ケアの際、購入した物を渡す前に預かった財布を先にお返しする。</p>                                                                                                   |