

種 別	件 数
苦 情	5 件
ヒヤリハット	18 件
事 故	38 件
そ の 他	0 件

苦情

内 容	対応・改善策等
① 利用者様マンション管理者より、駐車の方法についてマンション側のルールで二台だけ停める形という事を知らずに、勝手な駐車の方法をしてしまい、マンション管理者よりクレームが起きた。	マンション等の駐車ルールをしっかりと確認し、把握する。
② 利用者ご家族様より、トイレ介助の為、車椅子から Pトイレへの移乗時、臀部に手を当てられず、ズボンを少し引き上げてしまった事へのクレームが起きた。	移乗時、しっかりと臀部に手を当てられるように、しっかり支える。

ヒヤリハット

内 容	対応・改善策等
① 二人介助にてトランスをし、ご利用者を車椅子へ移乗する際、転倒防止バーがセットされていない状態だった為、車椅子が後方に傾いてしまい転倒しそうになる。	トランス前に必ず転倒防止バーが降りているか、確認して車椅子へ移乗する。
② 車椅子を車から降ろす際、尿カテーテルの管が右側からはみ出していた。そのまま降車すると車椅子の隣席ひじ置きに引っ掛かる所だった。	尿カテーテルや呼吸器の管が、はみ出して引っ掛かる所が無いか確認してから、移動する。

<p>③ 電動車椅子にて散歩に行き、帰宅後、玄関外のスロープを登っているとヘルパーが横に入る隙間が無い事に気が付き、一時停止した。坂になっている為、後ろに下がってきてしまい、ヘルパーの足でタイヤを止め、何とか下がっていかずに済み、足でタイヤを支えながらスロープを登り切った。</p>	<p>足でタイヤを止めた事で電動車椅子が下がっていく事を止める事が出来たが、転倒事故に繋がる所だったので、スロープを登る前に電動車椅子の位置、ヘルパー自身の動線が確保出来ているかの確認を行なう。</p>
---	---

事故対応

内 容	対応・改善策等
<p>① 令和7年12月25日、利用者様宅にて、共有ノートに訪問看護より「臀部の褥瘡の皮膚は再生しております。洗浄してプロスタンディンとワセリンを厚めに塗っています」と記載され、ケアに入ったヘルパーが勘違いし、軟膏変更の誤りメールを職員メールに一斉送信してしまい、令和8年1月23日まで軟膏の医療事故があった。</p>	<p>サービス提供責任者がケアマネージャーに連絡し、軟膏と塗布部位を訪問看護に再度確認。医療ケアの注意点・留意点を把握し、またヘルパー1人で判断せず、変更点等があった場合、速やかにサービス提供責任者に報連相し、指示を待つ。</p>
<p>② 同行援護でタクシーにて、ご帰宅する為、タクシー乗り場に向かう途中、点字ブロックに足が引っ掛かり、ヘルパーに掴まっていた腕が抜け落ち、たまたま後方に居た男性がその事に気が付き、腰を支えてくれたが、ゆっくりと床に寝そべる形で転倒してしまった。</p>	<p>点字ブロックがある事、その他細かい情報も伝達しながら移動する。</p>
<p>③ 朝の服薬介助を行なう際、いつもと違う量の薬が置かれていたが、確認を怠り、昼食後薬を朝食後薬と一緒に服薬させてしまった。</p>	<p>誤薬に気が付いたのは、昼ケアの時に管理者に連絡、ケアマネに報告、訪問看護に連絡、影響について確認し、指示を仰いだ所、様子観察との事で昼夕のケア時に行かない、不調は見受けられなかった。 薬について、いつもと違う事に気が付いたら、確認を必ず行なう。</p>