

種 別	件 数
苦 情	5 件
ヒヤリハット	1 件
事 故	13 件
そ の 他	0 件

苦情

内 容	対応・改善策等
① 夕食を作る際、翌朝の分も用意する事になっているのに無く、大変困ったので、作る事覚えてくださいと、ご家族から苦情が入った。	対応・謝罪し改善した。 改善策・引継ぎの際、料理を翌朝分まで作る事は聞いていなかったのが今回のクレームを引き起こす事になった。ケアマネジャーから時間の余裕がある場合で良いと伝えられ、可能な限り作る事になる。
② 夕食に餃子を焼き提供したが、料理の数が少ないと、ご家族から苦情が入った。	対応・謝罪し改善した。 改善策・料理は二品作る事を心掛けていく。
③ 冷蔵庫内の里芋、筍、豚肉で煮物を作り、ご利用者は食べられていたが、ご家族からはごった煮は作らず、小鉢物が好みと、ご家族から苦情が入った。	対応・謝罪し改善した。 改善策・当日使用していい材料等の指定はないが、使用する際はご利用者に確認を取る。

ヒヤリハット

内 容	対応・改善策等
① 朝、デイサービスに送り出し準備の際、外出用車椅子にご利用者を移乗介助した後、車椅子に付属しているベルトを装着させたが、上着を着せなくてはいけない事に気が付き、ベルトを外し、上着を着せたりしているとデイサービスの送迎車が到着し、慌てたヘルパーはベルトを装着する事を頭から飛んでしまい、しないまま送迎車に乗せてしまった。	対応・別日、朝ケアに入った際、お母様に直接謝罪した。 改善策・慌てず、指差し呼称で確認していく。

事故対応

内 容	対応・改善策等
<p>① 夕食作りの準備に取り掛かり、食材を確認の為、冷蔵庫内を見たらトンカツがカットされ、キャベツの千切りが添えられていたが、ラップがされていなかった為、キャベツが萎れていたため新しく千切りし添えた際、トンカツの端(脂身)が食べにくそうと判断してしまい二個から三個、萎れたキャベツと共に廃棄してしまい、ケア後、事務所に戻ると、ご家族からご連絡が入り、勝手な判断で人様の物を破棄する事はいけないとお叱りを受ける。</p>	<p>対応・別日、担当ヘルパーが、ご家族・ご利用者に直接謝罪した。 改善策・ご利用者にお伺いを立て、判断を仰ぎ、ご意向に沿うように進めていく。</p>
<p>② ご自宅改装工事が終了され、ご利用者の三階居室、ご家族の四階居室を見学したいとの事で、ご家族同行のもとで自宅階段を昇るサポートを始めて行い、ご利用者は階段を背に前向き座位にて両腕に力を入れ腰を上げて昇り、ヘルパーはご利用者正面に立ち、段に両足を上げ、腰横を支え、一段一段上げる介助を行い、三階居室見学後、四階に昇った所でご利用者の支えている腕が脱力し座位のまま後方に背中、頭の順にて倒れられた。</p>	<p>対応・ご家族同行のもと、ご利用者の意識確認、謝罪、後頭部をご家族、ヘルパーでの確認、ご利用者への再度確認を行い大丈夫との事で四階居室見学し、一階まで降り、再々度頭の状態をご家族と確認。 改善策・階段・後方移動の時は必ずご利用者様後方も第三者にサポートして頂く。 新しい介助を行う際は必ず見本をして頂き、注意点や危険箇所など事前に予測し、安全上問題が予測される場合は必ず相談し事前準備を行ってから実践する。</p>