

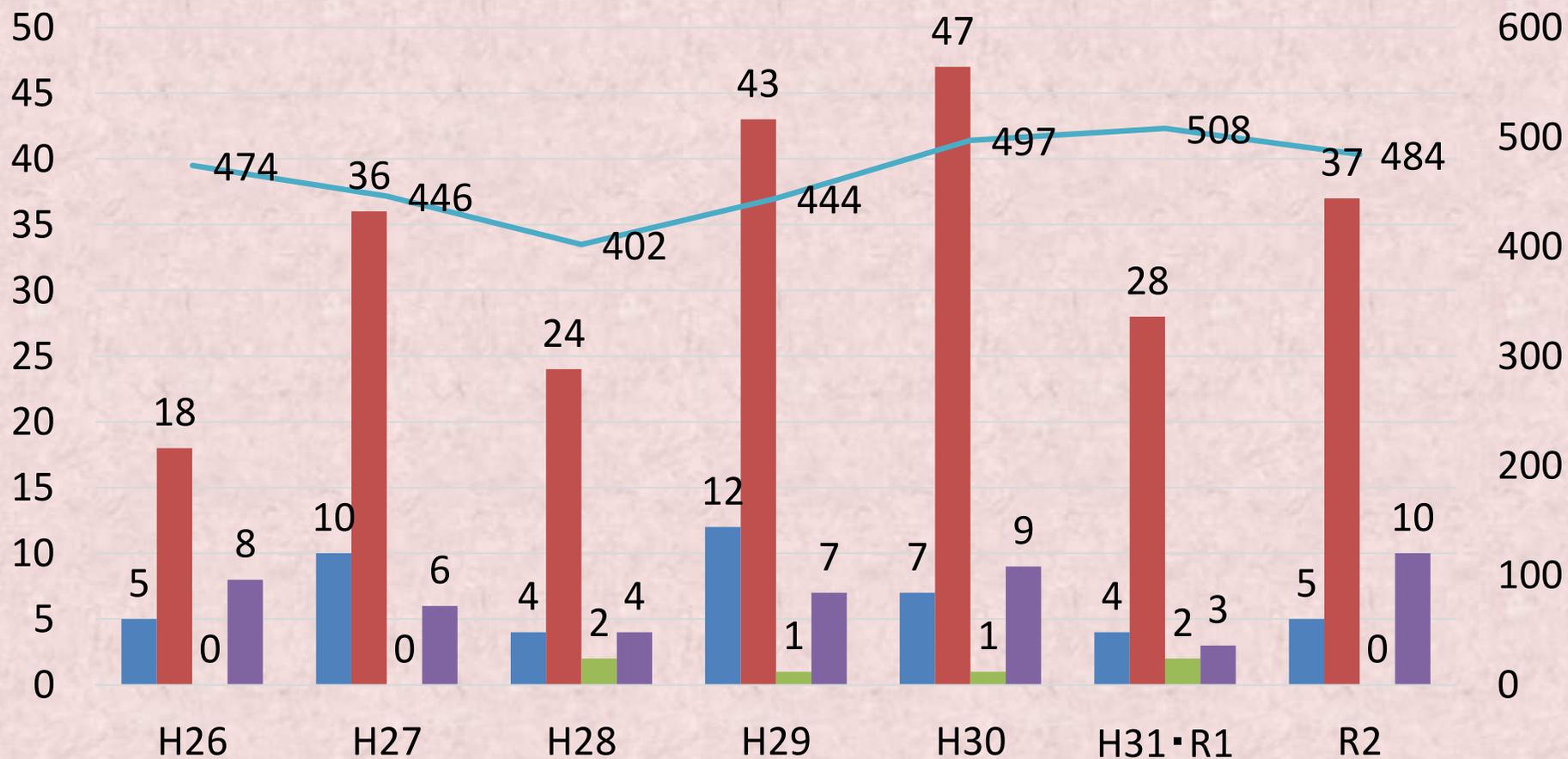
平成24～令和2年度

苦情・インシデント・アクシデント・車両事故と月平均延べ利用者数

(件)

令和2年度 52件

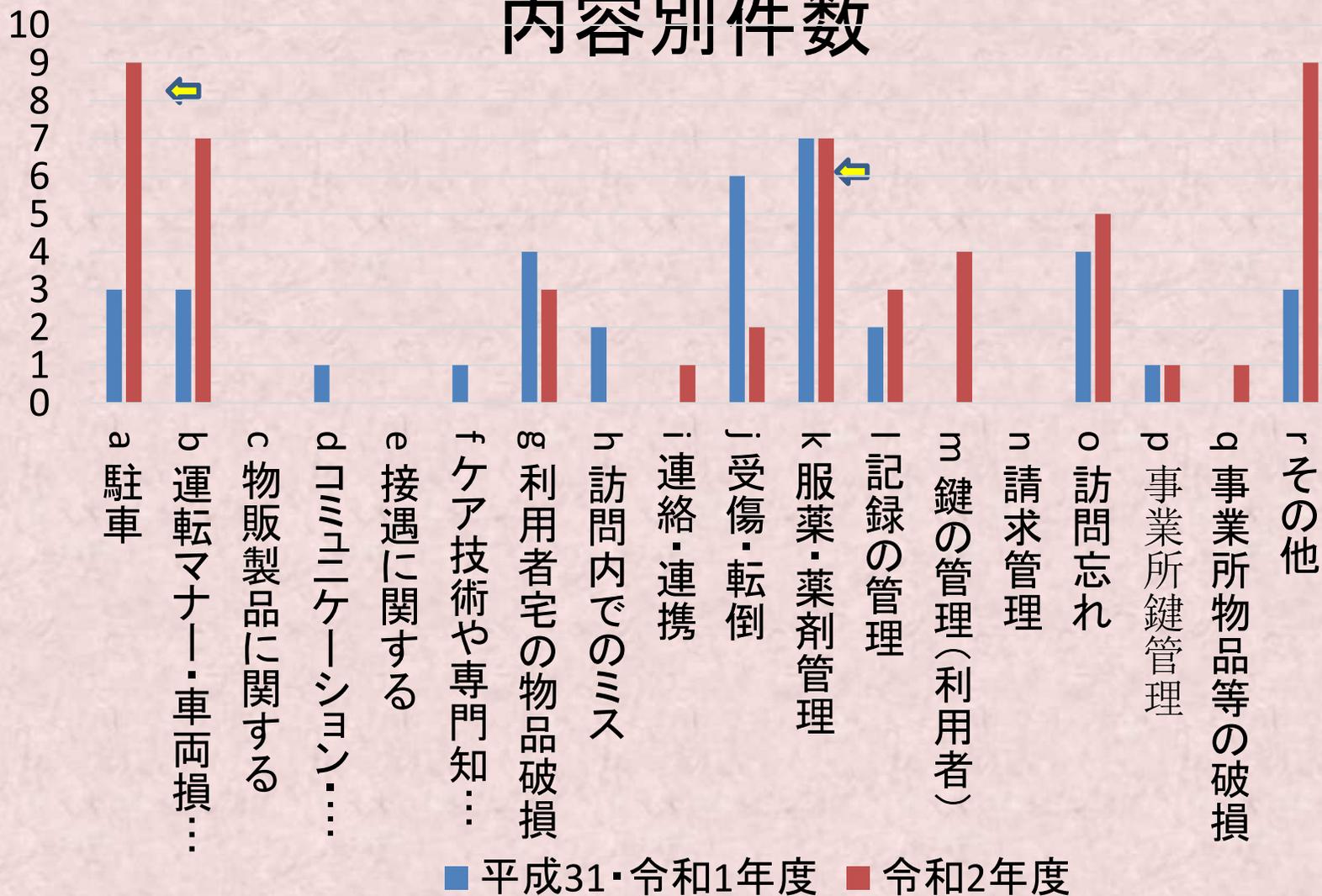
(人)



■ 苦情 ■ インシデント ■ アクシデント ■ 車両 — 5事業所利用者総数

令和2年度 苦情・インシデント・アクシデント・車両事故 内容別件数

(件)



(平成31・令和1年n=37)

(令和2年n=52)

令和2年度 苦情・インシデント・ アクシデントの内容・事業所別数

■ 看護 ■ 介護 ■ 居宅 ■ 用具 ■ NH ■ 事務



令和2年度インシデント・苦情等を振り返った結果

車両9件

- ・ 車両 : バッテリー上がり 2件
- ・ 車両 : 物損 3件
- ・ 苦情 : 5件中4件が駐車に関するもの

ケアに伴う苦情 : 平成30度4件⇒令和2年度1件に減る

●令和元年度の方策

- ・利用者家族の思いを聴く
- ・職員のコミュニケーション能力の向上に努める

引き続き、自分たちのケアを振り返り、利用者・ご家族の思いを理解し、コミュニケーションを大切にケアしていきましょう

令和2年度インシデント・苦情等を振り返った結果

服薬・薬剤管理6件

- ・ 懸濁ボトルに2人分の薬を混ぜてしまった
- ・ 薬カレンダーの曜日を勘違いし取り出してしまった
- ・ 内服薬2錠のうち1錠服薬を忘れた
- ・ 服薬時間のアラームが鳴ったが、作業後に介助しようとして忘れてしまった
- ・ 薬剤注入後、栄養注入するのを忘れてしまった
- ・ 指示書の確認を怠り、点滴のバイアル数を間違えた

同じようなインシデントを繰り返しているため、
自分たちの傾向を認識し注意していきましょう