

2021(令和3)年度

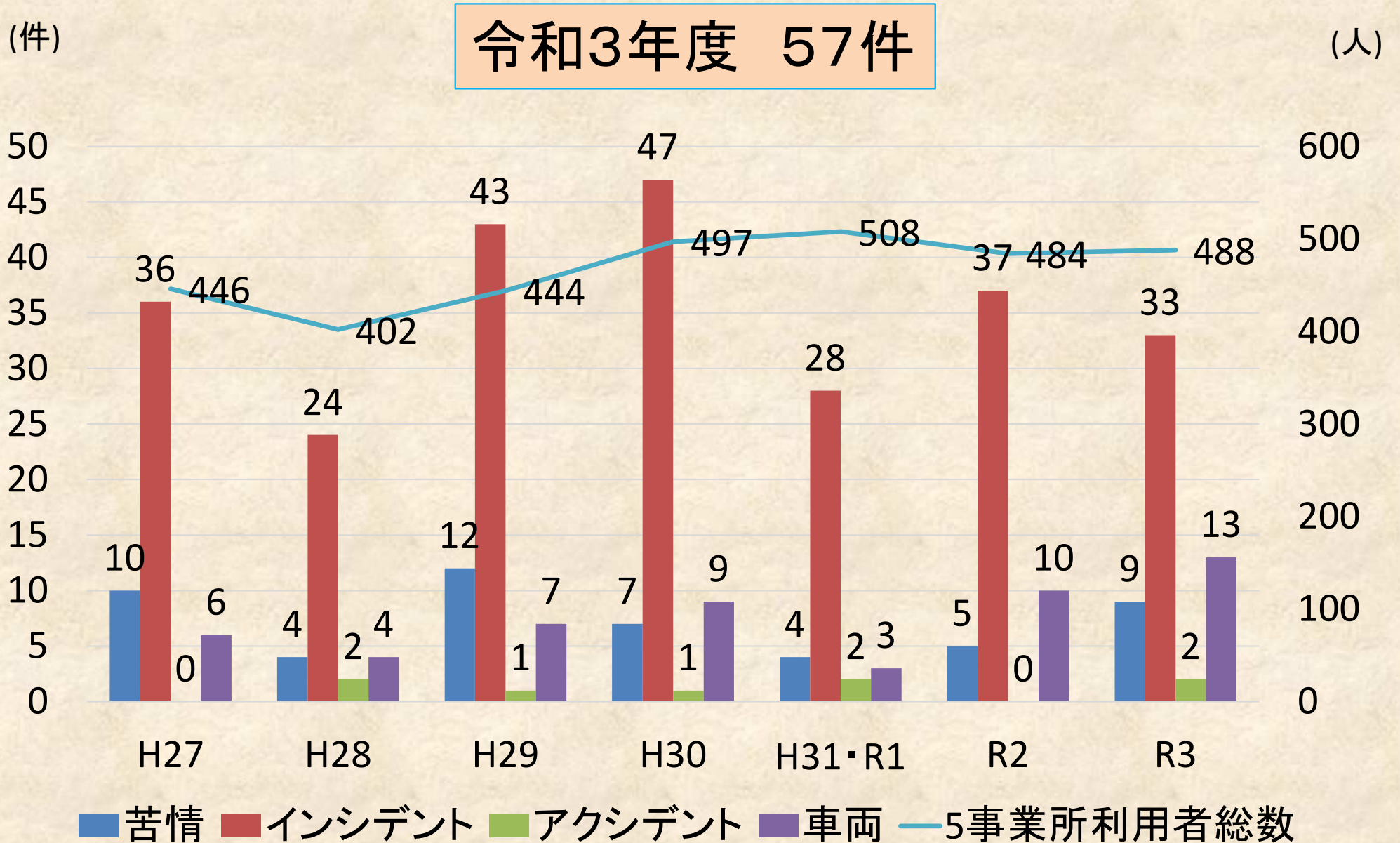
苦情・インシデント・アクシデント集計結果

「ハインリッヒの法則」

1件の重大事故の背景には29件の軽微な事故があり、さらにその背景には300件のヒヤリハットが存在する

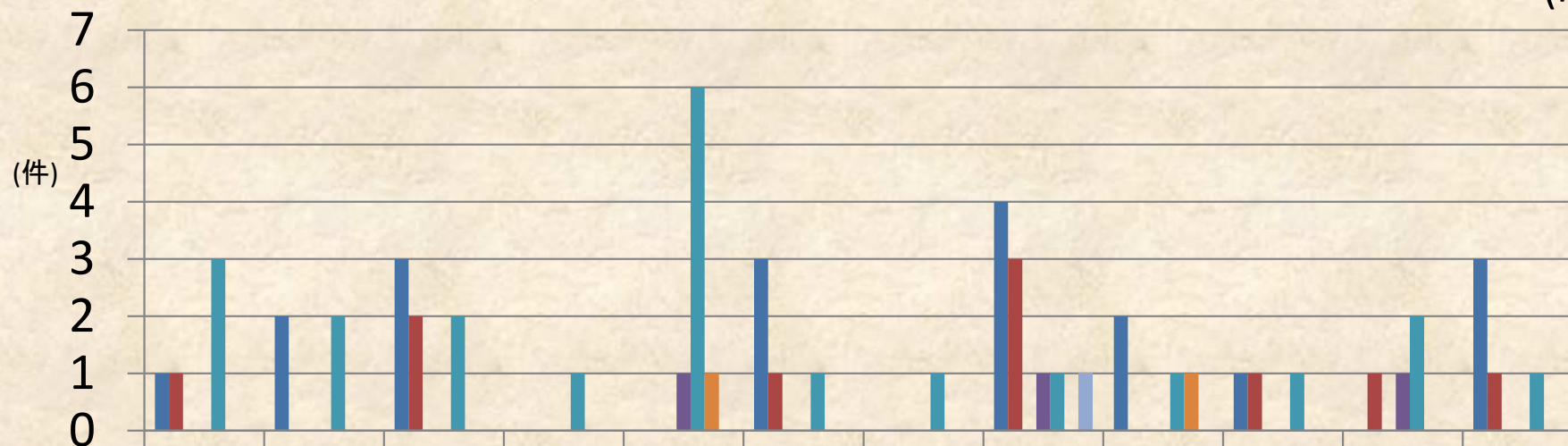
平成27～令和3年度

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



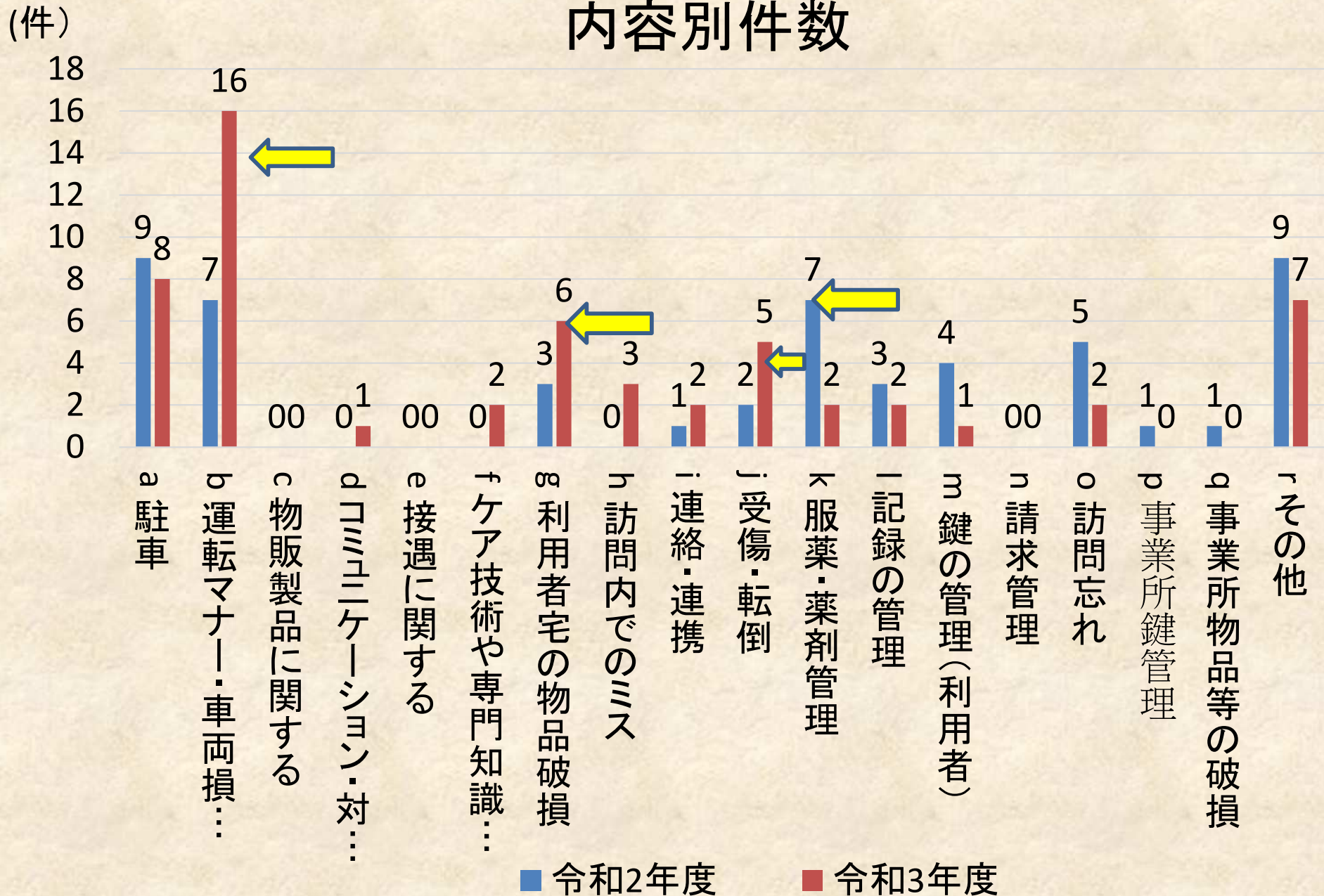
令和3年度

苦情・インシデント・アクシデント・車両事故の月・事業所別件数 (n=57)



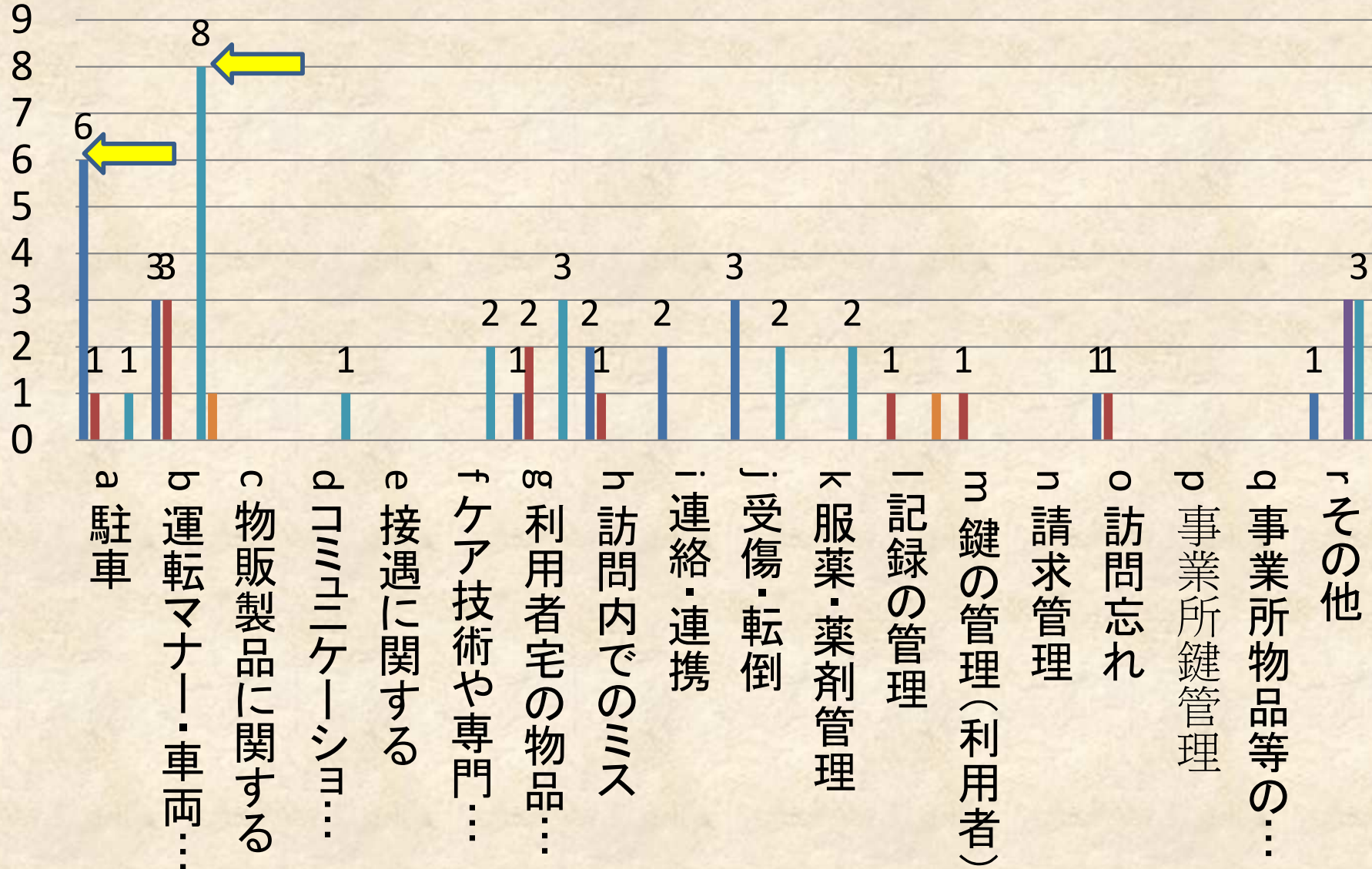
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
■ 看護	1	2	3	0	0	3	0	4	2	1	0	3	19
■ 介護	1	0	2	0	0	1	0	3	0	1	1	1	10
■ 居宅	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
■ 用具	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	3
■ NH	3	2	2	1	6	1	1	1	1	1	2	1	22
■ 事務	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
■ 全体	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

令和2・3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



令和3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3年度インシデント・苦情等を振り返った結果

駐車・車両24件

- 車両の損傷 : 3件 ⇒ 13件
- 車両損傷以外3件 : 信号無視・スピード違反・無人の車に引かれそうになった
- ★車両保険 : 129万円 ⇒ 218万円
- 駐車に関する苦情 : 4件 ⇒ 8件

「乗る前に1周確認法定速度」
乗る前に安全確認を行い
基本に戻って安全運転に心がけましょう

令和3年度インシデント・苦情等を振り返った結果

利用者宅の物品破損:6件

- ・呼吸器の回路をベッド操作時に挟みこんでしまった
- ・車いす移乗時に、車椅子レバーがベッドマットに引っかかり亀裂が入った
- ・経管栄養のジョイントを捨ててしまった
- ・吸引用の通水コップを落として破損した
- ・ソファにボールペンのインクを付けてしまった
- ・ドライヤーのプラグを差し込む際にネックレスを巻き込み火花がたちネックレスがちぎれ、すすで汚れた

令和3年度インシデント・苦情等を振り返った結果

受傷転倒など:5件

- 爪切り時に皮膚を傷つけてしまった
- 靴下を脱ぐ際に爪が引っ掛かり剥がれてしまった
- 更衣時、パジャマが小さく生地が伸びなかったため、引っ張り過ぎて上腕に内出血が出来てしまった
- 靴を履くときに尻餅をついた
- トイレ誘導の際に、他利用者がトイレから出てきたため、一瞬他利用者に意識が移ったところ、転倒していた
- 利用者の手の届く所にアルコールジェルを置いてしまったため、アルコールジェルを吸入器と間違えて吸ってしまった

チームで振り返り、対応策を考えることが
重大事故の予防に繋がる