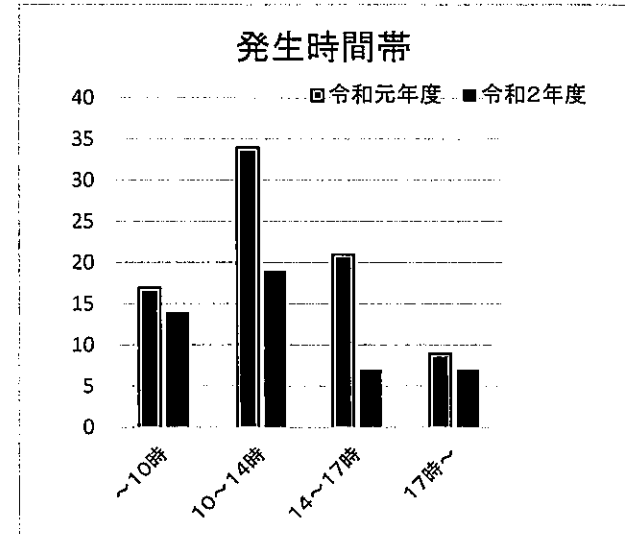
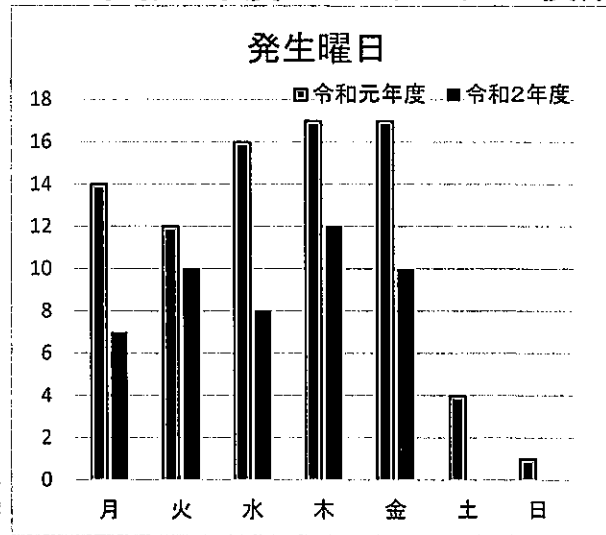
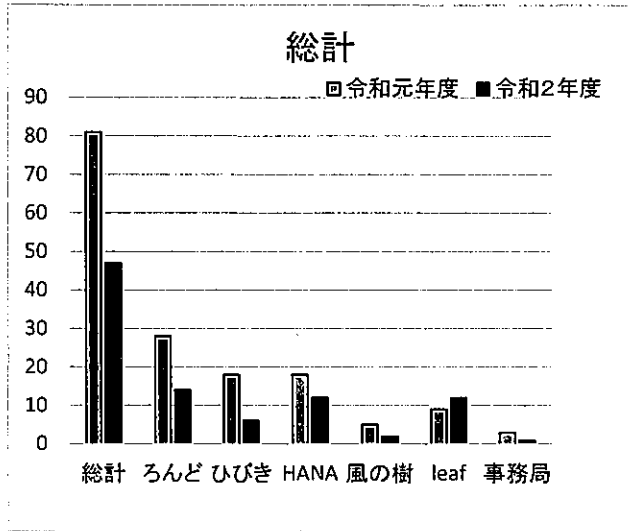


種別	ろんど	種別	ひびき	種別	leaf
外傷	AP清掃中にアシナガバチに刺されてしまった。	経済的損失	ろんど職員が出勤した時、交流室のエアコンがついていた。	外傷	玄関清掃時、床拭きから立ち上がろうとして額縁に頭をぶつけた。
	昼食の準備中、高温になったバットを持って火傷をした。		グループホームの職員が出勤した時、事務所のエアコンが付いているのに気が付いた。		道路際で草むしりをしていて車と接触しそうになった。
感染	特定の利用者が、トイレの後に手を洗わずに食器を触るのを何とかしてほしい。	経済的損失	会報をFAX送付する際、ある病院宛で他の病院、事業所にも送信してしまった。	外傷	クッキングクラブ時、包丁を床に落とした。
	ランチの味噌汁をよそっている時、異物が混入していた。		階段の電気、交流室エアコン消し忘れ。		転倒・転落
経済的損失	作業に向かう際、公用車助手席側をカーブミラーに擦った。	その他	書道教室の直前、墨汁の残りが少ない事に気が付き購入しに行った。	感染	新しい踏み台の板が細く、危険性がある。
	ランチを注文した利用者が自宅に帰っていた。		利用者さんが作成したカレンダーを年末大掃除時に誤って処分してしまった。		体温計の電池切れ。
	作業から帰ってきた時、公用車を壁に擦った。	種別	風の樹	経済的損失	金庫の鍵をかけないで帰宅。
	利用者の負担上限額無しになった事を確認しないまま、国保連の請求をしてしまった。	経済的損失	入居者に返金するはずだったお弁当代のおつり50円を紛失した。	その他	電気ポットと電子レンジのコードの電源を切らずに帰宅。
	ろんど号の車内灯がついている事をG・Hの利用者が教えてくれた。		口座の残高が足りず、電気料金が引き落とせなかった旨の通知が届いていたが、支払うお金がないからとなかったことにしていたら、電気が止まってしまった。		利用者の家族の送迎場所に関する確認ミス。
	本人より靴が無くなったと報告があり、下駄箱を確認するとなくなっていた。				ガステーブルの種火のつけっぱなし。
	作業室、休憩室のエアコン消さずに帰宅し、翌朝がついた状態だった。				グリル内で油に引火。
第2作業室を施錠後鍵を持ち帰ってしまった。				ココアを温め最中吹きこぼれ。	
その他	YKビル清掃終了後、他利用者にかからかわれ、大声を出してしまった。	種別	HANA		
種別	事務局	外傷	レクで使用した包丁を休憩室の流しに出したまま退勤してしまった。	経済的損失	工賃袋に貼るシールの工賃の金額が間違っていた。
経済的損失	会議室エアコンの消し忘れがあった。		駐輪場支柱の空洞になっている部分に蜂の巣ができていた。		作業室の電気を消し忘れて退勤した。
		休憩室の椅子の脚が壊れ、メンバーが椅子から転落してしまった。	作業室の窓の施錠を忘れて退勤した。		
		受給者証のコピーを取った際、コピー機から原本を取り忘れた。	事務室のエアコンを消し忘れて退勤した。		
		名刺に記載する事業所電話番号を間違えて記載してしまった。	退勤時に休憩室の窓の鍵をかけ忘れた。		
		休憩室がガス臭く、給湯器が動かなかったことと重なり、ガス漏れを疑ってしまった。	退勤時に作業室のエアコンを消し忘れた。		

令和2年度 ヒヤリハット 後期(年間)まとめ

資料3



《総計》47件(81)

rond : 14件(28)
 ひびき : 6件(18)
 HANA : 12件(18)
 風の樹 : 2件(5)
 leaf : 12件(9)
 事務局 : 1件(3)

・前年度と同様、総数は減少していた。
 ・leafでは件数が増加し、それ以外の事業所では減少していた。

《発生曜日》

月曜日 : 7件(14)
 火曜日 : 10件(12)
 水曜日 : 8件(16)
 木曜日 : 12件(17)
 金曜日 : 10件(17)
 土曜日 : 0件(4)
 日曜日 : 0件(1)

・一番多い発生曜日は前年度と同様、木曜日だった。
 ・今年度は土曜日、日曜日に発生しなかった。土日のイベントなどがコロナ禍で開催されなかったことも原因と思われる。

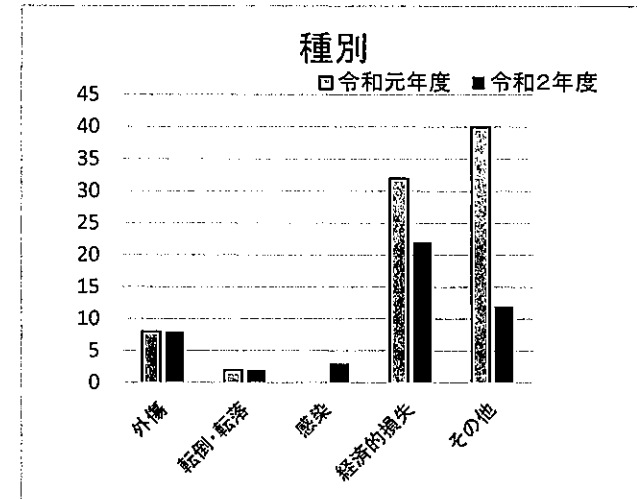
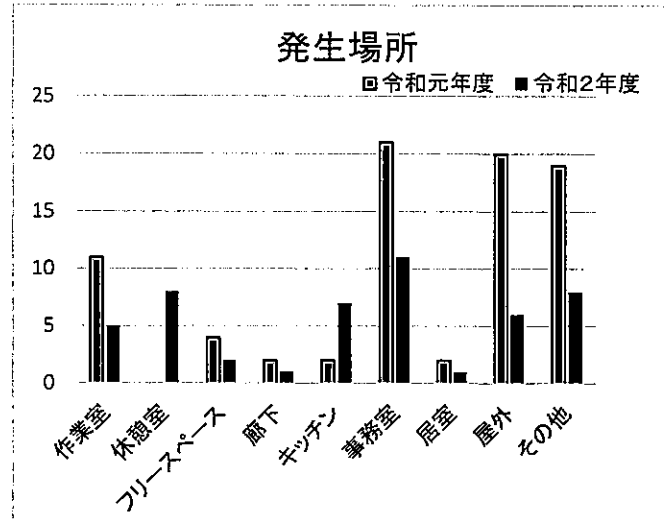
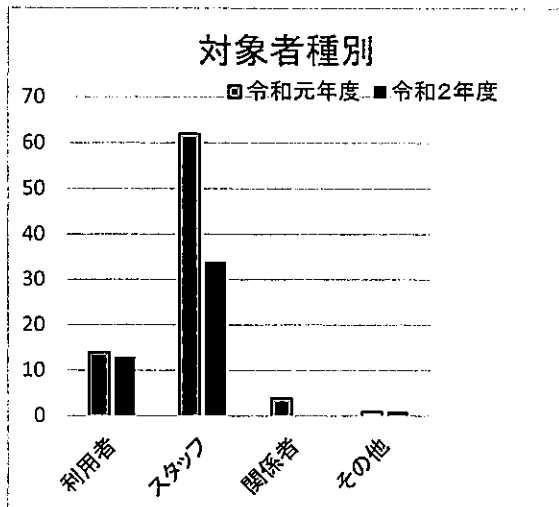
《発生時間帯》

10時以前 : 14件(17)
 10時~14時 : 19件(34)
 14時~17時 : 7件(21)
 17時以降 : 7件(9)

・前年度と変わらず10時~14時の時間帯が一番多い。

令和2年度 ヒヤリハット 後期(年間)まとめ

資料3



《対象者種別》

利用者 : 13件(14)
 スタッフ : 34件(62)
 関係者 : 0件(4)
 その他 : 1件(1)

・前年度同様、「スタッフ」の件数が一番多かった。

《発生場所》

作業室 : 5件(11)
 休憩室 : 8件(0)
 フリースペース : 2件(4)
 廊下 : 1件(2)
 キッチン : 7件(2)
 事務室 : 11件(21)
 居室 : 1件(2)
 屋外 : 6件(20)
 その他 : 8件(19)

・前年度同様、「事務室」での発生が一番多かった。
 ・前年度は「休憩室」での発生はなかったが、今年度は二番目に多く発生している。
 ・その他は、「駐車場」や「交流室」などであった。

《種別》

外傷 : 8件(8)
 転落・転倒 : 2件(2)
 感染 : 3件(0)
 経済的損失 : 22件(32)
 その他 : 12件(40)

・前年度は「その他」の件数が一番多かったが、今年度は「経済的損失」が一番多かった。
 ・その他は、「利用者同士のトラブル」や「個人情報情報」、「信頼関係喪失」、「出火」、「ガス漏れ」など様々であった。

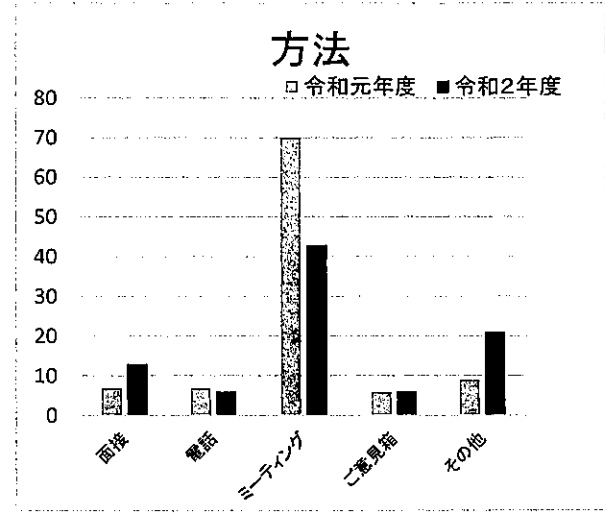
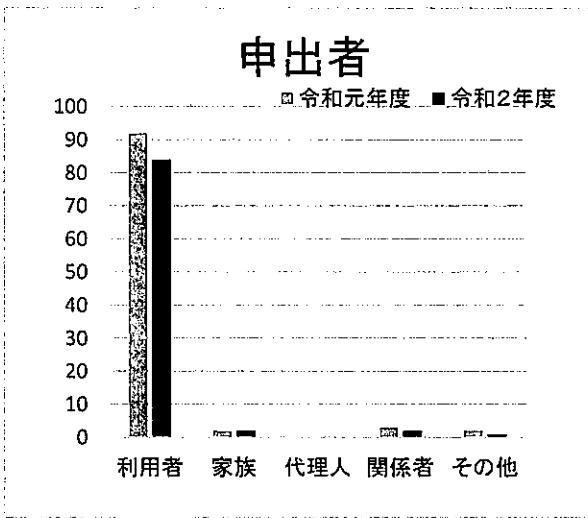
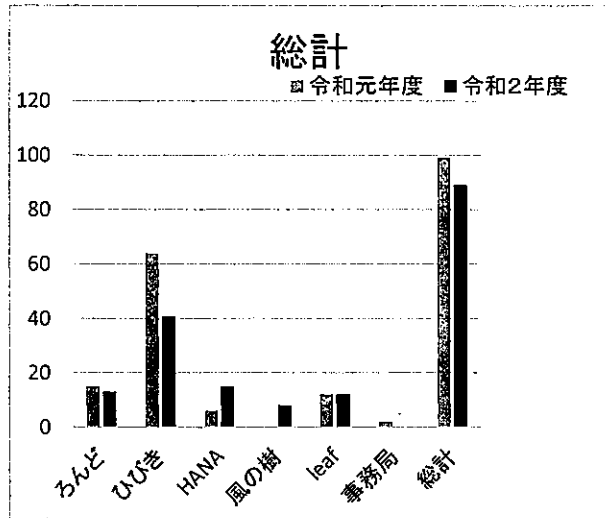
令和2年度後期(年間) 事業所別 苦情・意見要望 報告内容

資料2

主訴の分類	ろんど	主訴の分類	HANA		主訴の分類	leaf	
職員の接遇	1月登録して以来、挨拶しても返事が返ってこない職員がいる。	サービス提供内容の質や量	トイレの芳香剤とおそうじシートが欲しい。	サービス提供内容の質や量	職員の接遇	スタッフの言葉や、送ったメールに対する返信について。	
	1人の利用者への対応が厳しいように感じるが、そんな方針なのか。		作業中でも会話がしたい。			人が少ないときはマスクをつけずに過ごしたい。	プログラム中のスタッフの言葉について。
	職員にベットを購入した報告をしたらパラマウントベットですか？と言われた。		朝でもコーヒーが飲みたい。			暑さ対策で作業中に卓上扇風機を使用した。	クッキングクラブを週1回やってほしい。
サービス提供内容の質や量	便利屋の草刈り作業の見積もりが、昨年より高くなっていて、説明がなかった。		もっとレクリエーション(イベント)を増やしてほしい。			食事中は極力会話を控えるという約束を守れていないスタッフやメンバーが居るように感じる。	クッキングクラブの時にもっと大きなボウルがあると良い。
	AP清掃のルールが守られていない。雨の日に自己判断で来所しない人がいる。		働く時間をもう少し長くしても良いと思う。			男子トイレに消臭スプレーを置いてほしい。	多色の色鉛筆がもう一組あると良い。
	昼食の注文をメンバー優先にしてほしい。		就職へのサポートをしてもらいたい。	メンバーが早朝からHANAに来所し、外で大きな声を出していた。	外出レクがしたい。		
	五月蠅い環境では食事をした気持ちにならない。	もっと1時間当たりの工賃を上げてほしい。	メンバーが早朝からHANAに来所し、外で大きな声を出していた。	寒い時用にブランケットが欲しい。			
説明・情報提供	職員が業務に関係ないことをしゃべり過ぎている。	被害・害事・故障	近隣のお菓子屋さんにメンバーが頻繁に立ち寄っている。その際、マスクを着用しておらず、購入しない商品の臭いを嗅ぐなどしている。	その他		マスクを着用しない人がいるのでどうにかならないか。	
						2階で食事提供するようになって11:55に食事提供が始まっているのはなぜか。	面談できる部屋が欲しい。
説明・情報提供	マスクの着用は義務か。					色々できそうなことを提案紹介してほしい。	
被害・損害・事故	私は靴を持ち去られたことを知ったときはショックだった。					玄関に泥落としのマットが欲しい。	
その他	退職する職員への記念品の募金を半強制されたように感じた。				説明・情報提供	提出した医師の利用意見書を見せてほしい。	
	利用者〇からいびられて具合が悪くなった。						

令和2年度 苦情解決 後期(年間)まとめ

資料1



《総計》89件(99)
 ろんど : 13件(15)
 ひびき : 41件(64)
 HANA : 15件(6)
 風の樹 : 8件(0)
 leaf : 12件(12)
 事務局 : 0件(2)

・総数は減少している。内訳は、「意見・要望」73件、「苦情」16件、「その他」0件だった。

☆今後も苦情受付について周知を図り、広く苦情や意見要望を受けられるよう活動に取り組む。

《申出者》
 利用者 : 84名(92)
 家族 : 2名(2)
 代理人 : 0名(0)
 関係者 : 2名(3)
 その他 : 1名(2)

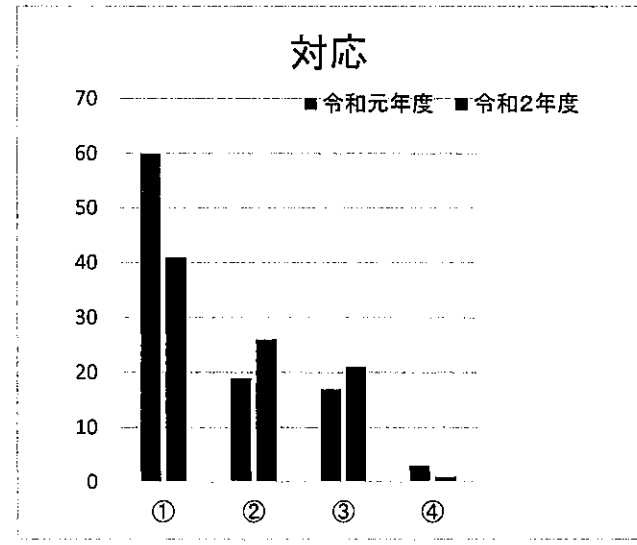
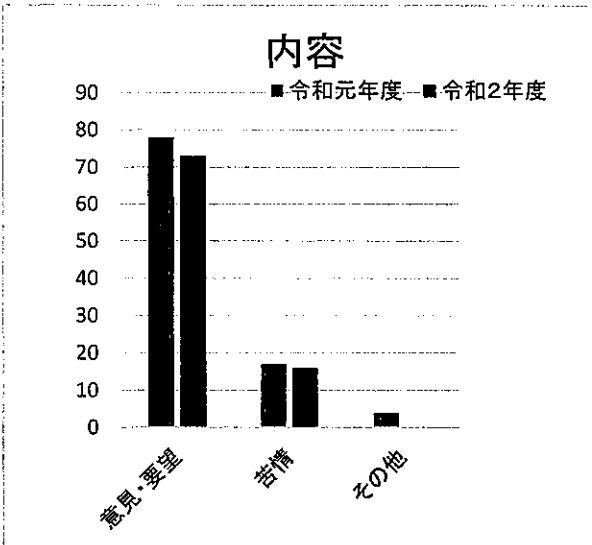
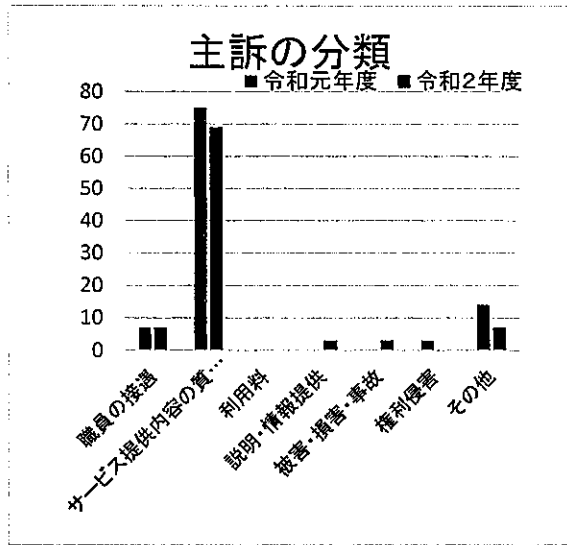
・利用者からの申出が9割以上を占めている。
 ・その他は、「近隣の店舗」だった。

《方法》
 面接 : 13件(7)
 電話 : 6件(7)
 ミーティング : 43件(70)
 ご意見箱 : 6件(6)
 その他 : 21件(9)

・前年度同様、ひびきにおけるミーティングで活発に意見があがっており、数字に反映されていた。
 ・その他の件数が増加しており、内容は「雑談中」、「メール」、「生活状況表」、「メモを手渡し」などがあった。

令和2年度 苦情解決 後期(年間)まとめ

資料1



《主訴の分類》

職員の接遇	: 7件(7)
サービス提供内容の質や量	: 69件(75)
利用料	: 0件(0)
説明・情報提供	: 3件(0)
被害・損害・事故	: 3件(0)
権利侵害	: 0件(3)
その他	: 7件(14)

- ・「サービス提供内容の質や量」が全体の8割近くを占めている。
- ・「説明・情報提供」、「被害・損害・事故」は前年度はなかったが、今年度は挙げられた。
- ・その他は、メンバー間での要望やご意見などであった。

《内容》

意見・要望	: 73件(78)
苦情	: 16件(17)
その他	: 0件(4)

・総数に占める「意見・要望」、「苦情」の割合は、それぞれ前年度とほぼ同じであった。

《対応》

- ①その場で対応・説明して解決 → 41件(60)
- ②事業所内で検討等行い、改善を図り解決 → 26件(19)
- ③その他の方法で解決 → 21件(17)
- ④継続中 → 1件(3)

・「継続中」のものが1件ある。
 ・解決したものも経過を観察しながら、より良い支援の提供を目指していく。