

平成29年度 苦情・事故報告書

社会福祉法人幸会

《苦情》

内容	特養	特養SS	大野台	大野台SS	大野台居宅	デイ	第二デイ	ヘルパー	GH	保育園	大野南	上鶴間	計
1 職員の接遇・対応	2		4	1	1	1					1	1	11
2 サービスの質や量						1							1
3 説明、情報不足	1												1
4 安全													
5 被害、損害(損失、破損)													
6 権利侵害(暴力、虐待)													
7 その他										4	1		5
計	3	0	4	1	1	2	0	0	0	4	2	1	18

《事故》

()内 市への報告案件数

内容	特養	特養SS	大野台	大野台SS	大野台居宅	GH	デイ	第二デイ	計
1 転倒	23(5)	16	74(14)	8(2)		47	1(1)	3	172(22)
2 転落	31(2)	9(1)	27	2		7			76(3)
3 誤薬他	7	2(1)	67	8		9			93(1)
4 誤嚥	5(1)		2(1)						7(2)
5 器物破損	5	1	64	4				6	80
6 紛失	2		3						5
7 異食	4								4
8 自虐行為	0								0
9 車両事故					1		2	1	4
10 その他	48(1)	8(1)	15			10		2	83(2)
計	125(9)	36(3)	252(15)	22(2)	1	73	3(1)	12	524(30)

《まとめ》

幸会においては、入居系・在宅系とも苦情(相談に類するものを含め)の件数は極めて少ない。29年度も例年通り苦情が少なかった。

他方、事故は例年と比べて非常に多い。これはこれまで、ヒヤリ・ハットに分類していたものを事故に組み入れていたためであり事故意識を高めるためである。実態は数字と異なる。ただ残念なことに大野台幸園において死亡に至る重大事故が2件あった。これらの事故を反面教師として事故を起こさないための糧としたい。

平成 30年 5月 18日

第三者委員

谷口 隆良



第三者委員

川原内 とみ

