

施設名称 法人全体

令和6年度介護事故発生状況について

	Hランク ヒヤリハッ ト	Aランク 事故	Bランク 事故	C1ランク 事故	C2ランク 事故	計
特養	1329	1808	271	65	74	3547
短期入所	487	236	13	10	5	751
通所介護	198	97	12	3	4	314
GH	6	38	4	1	5	54
小規模多機能	2	23	1	1	1	28
訪問介護	1	1	0	0	0	2
訪問看護	1	0	0	0	0	1
サ高住	0	0	0	0	0	0
計	2024	2203	301	80	89	4695

* GHはグループホーム * サ高住はサービス高齢者 住宅	Cランク事故発生件数	169
	Cランク事故の比率	3.60%

介護事故から苦情になった事例

有
無

介護事故レベル

ヒヤリハット	ヒヤリはとした事例
Aランク事故	経過観察レベルで済んだ事故
Bランク事故	施設内処置で済んだ事故
C1ランク事故	通院検査のみ経過観察で済んだ事故
C2ランク事故	通院→処置→入院に至った事故

介護事故から苦情になった件数
4件

是正処置（再発防止）への展開件数	109件
------------------	------



介護事故毎に是正処置（再発防止策）を講じていますが、類似事故が繰り返し発生した場合等、施設長から改めて是正処置（再発防止）の指示を出し、その効果確認を行っています。

【集計結果より】

- ・ R5年度と比較して、全体報告数は、約2%増加（R4年度より16.7%増加）しているが、Hランクについては今年度も報告が17%増加しており、介護事故に対する意識が上がっていると推測できる。
- ・ Cランクの事故については全体で41件減少。（C1ランク-16件 C2ランク-25件）
- ・ 是正処置への展開件数についてはR5年度から+11件

【課題】

- ・ ユニット型の施設では職員不在時の単独事故が課題となっており従来型施設では同一利用者の再発事故や褥瘡発生件数の報告が多かった。また、全体的にヒューマンエラーによる薬に関する事故報告が多く見られている為、職員研修に加えICT機器の活用の必要性を感じる。
- ・ ヒヤリハット報告数について1桁～3桁まで施設毎にバラツキがある。意識付けの観点からも全施設が3桁の報告となる事を目標に置きたい。

施設名称 **法人全体**

令和6年度苦情発生状況

令和6年度 苦情発生件数 **47** 件

要望件数 **16** 件

1. 申し出区分

①サービスの未実施・間違い	8
②利用者請求間違い	0
③サービスの不良	19
④サービスの向上	7
⑤職員の態度不良	9
⑥その他	22

申し出内容の傾向

昨年度と比較すると、苦情件数は27件減少。
車輛に関する苦情は7件。
申し出区分としては、
⑥33.8%、③29.2%、⑤13.8%
⑥その他として、機器トラブル、近隣住民よりの申出等が上がっているが、傾向を分析する為には、それ以外の詳細についても確認する必要がある。

*複数の区分を選択する場合もあることから、合計数は報告書枚数とは一致しない場合がある。

2. 要因区分

①利用者状況の把握不足	9
②内部情報共有及び連携不足	12
③外部情報共有及び連携不足	4
④-1職員技術の不足	3
④-2職員知識の不足	6
④-3職員の態度不良	5
④-4職員の接遇不良	4
④-5職員の対応のまずさ	18
⑤-1職員の手順ミス	6
⑤-2職員の不注意	9
⑥対応の遅れ	9
⑦その他	20

要因区分の傾向について

「④-5 職員の対応のまずさ」、「⑦その他」同率19.2%
「⑤-2 職員の不注意」10.8%
「①利用者状況の把握不足」9.6%
昨年度同様に、④⑤の占める割合が多い傾向である。また、①利用者状況の把握不足も増加している。苦情の大半が、職員個人の配慮不足や不注意に起因していると分析できる。また、ご利用者様、ご家族様のニーズも多様化しており、より丁寧な対応が求められる傾向にある。

*複数の区分を選択する場合もあることから、合計数は報告書枚数とは一致しない場合がある。

苦情に関する課題と対応について

《苦情報告件数について》
8事業所の合計は、昨年の66件から36件と大幅に減少しています。車輛に関わる報告についても、3施設合計7件となっています。
苦情を未然に防止する為の取り組みや教育等が一定の効果を上げていますととれます。
苦情内容の傾向については、各拠点で異なりますが、内容や対応等について水平展開する事で、類似の苦情防止に繋がっていると考えられます。
また、苦情に至らなかった案件についても、業務や対応改善のきっかけとなる内容や潜在的なニーズが含まれていると捉えて、情報共有をしていく必要があります。

《課題と対応》
①車輛に関する苦情については、不適合や車両事故報告の内容も含めて、運転を実施する職員への継続教育を実施する事が重要です。安全運転管理者、事業責任者かを中心に対応を実施していきます。
②サービス間違いやサービス不良については、個人に起因するものもありますが、背景には情報共有や連携不足が関係している案件が多く見られます。ご利用者様の状態把握、ご家族のニーズ把握を適切に行い、情報を共有し、敏速な対応を行う事で苦情や事故を未然に防止する事に繋がります。
③苦情受付時の対応について、丁寧かつ速やかな対応を行う事が重要です。申出内容や申出者の背景も多様化してくる中、個々の状況に配慮した対応を行う事。サービス内容やサービスマナーに加えて、コミュニケーションや苦情対応等についても指導教育を強化していく必要があります。また、日頃の情報共有とタイムリーな報連相の実施により苦情の芽の段階で適切に対処する事ができると考えられます。