

平成27年度 事故発生処理状況

1. 特別養護老人ホーム友愛園

| 利用区分 | 事故発生日 | 事故発生場所 | 事故発生内容の概要 | | 被害状況 | 家族等への連絡状況 | 入院期間 | 見舞金額 | 主な事故防止対策他 |
|--------|-----------|--------|-----------|--|----------|----------------|-------------------------|--------|---|
| 1 入所 | H27.5.18 | 居室 | 介護事故 | ・ベットから車椅子への移乗の際、両足が重なりあっていた為、右足首を持ち左足と重ならない様にした所、鈍い音が聞こえた。 ・右大腿部の腫脹及び疼痛の為、病院受診する。 | 右大腿部骨折 | TEL 同日報告 | H27.5.18～ H27.6.3 | 無 | ・バスタオルでの移乗は継続し、足が重なり合っている時は足首ではなく膝・足首の2点を持ち、足に掛かる負荷の分散に努める。 ・車椅子座位時は、右側に加重がかからない様に、良肢位を保つ。 |
| 2 短期入所 | H27.7.7 | 居室 | 転倒 | ・他者のコールで居室付近にいた所、物音が聞こえ訪室すると、右側臥位で転倒しているのを発見する。 ・右大腿部に疼痛があり、病院受診する。 | 右大腿部骨折 | TEL 同日報告 | H27.7.7～ | 無 | ・センサーマットを使用していたが、転倒時は「切」になっていたこともあり、退出時は必ず電源の確認を行うと共に動作時にはナースコールの使用を勧める。 ・生活リズムや身体状況の把握に努め、見守りや巡回の強化を図る。 |
| 3 入所 | H27.10.26 | 2階トイレ | 転落 | ・トイレ介助時に便失禁があり、排泄用品を取るためにその場を離れたところ、本人より「誰かきて」と訴えあり、戻ると便器と手すりの間に左をやや下にして転落しているのを発見する。 ・同日主治医の往診を受け、様子観察の指示があるも、翌27日痛みの増強と微熱があり、大久保病院受診する。 | 左大腿部骨折 | TEL 当日・翌日報告 | H27.10.26～ H27.11.18 | 60000円 | ・2人介助により、便器上での座位保持の確認を確実に言い、転落予防に努める。 ・排泄介助前に必要物品を準備し、本人から目を離すことがないよう見守り及び介助に努める。 |
| 4 入所 | H27.12.6 | 居室 | 転倒 | ・本人の呼ぶ声が居室から聞こえた為、訪室するとベッドサイドにて長座位で座り込んでいる所を発見する。臀部の痛みあり、湿布を貼り様子観察するが翌日も疼痛が治まらず病院受診する。 | 骨盤の痺 | TEL 当日・翌日報告 | なし | 無 | ・居室巡回の強化に努める。 ・生活リズムの把握に努め、離床時や立ち上がり時の見守りを行うように努める。 ・センサーマットを設置し、瞬時の対応を図る。 |
| 5 短期入所 | H28.1.11 | ホール | 転倒 | ・ホールにて立ち上がり2、3歩歩いた後、方向転換しようとした時にバランスを崩し転倒する。 ・左大腿部に疼痛があり、病院受診する。 | 左大腿部頸部骨折 | TEL 同日報告 | H28.1.11～ | 無 | ・生活リズムや身体状況の把握に努め、見守りや居室巡回の強化を図る。 ・行動を起こされたときは、常に隣に付き添い転倒予防に努める。 ・居室では、ナースコールの使用を勧める。 |
| 6 入所 | H27.3.24 | 居室 | 転倒 | ・他のご利用者から、居室で転倒しているとの報告があり、訪室すると右側臥位で転倒しているのを発見する。 ・左大腿部の痛みが強く、歩行が適わないことから、病院受診する。 | 左大腿骨頸部骨折 | TEL 同日報告 | H28.3.24～ H28.4.28 | | ・生活リズムや身体状況の把握に努め、見守りや居室巡回の強化し転倒防止に努める。 ・行動を起こされたときは、常に隣に付き添い転倒予防に努める。 |

平成27年度 事故発生処理状況

2. 養護老人ホーム高岡園

| 利用区分 | 事故発生日 | 事故発生場所 | 事故発生内容の概要 | | 被害状況 | 家族等への連絡状況 | 入院期間 | 見舞金額 | 主な事故防止対策他 |
|------|----------------------|--------|-----------|--|-----------|-----------|----------------------|------|--|
| 1 入所 | H.27.4.6. 19:30頃 | 食堂 | 暴力 | ・隣席の男性利用者と口論になり相手に押され転倒後、スリッパで叩かれ右耳から出血、右顔面殴打される。 | 右耳裂傷5針縫合 | 同日報告 | 無 | 無 | ・両者とも認知症がある。相手の男性利用者と仲の良い女性利用者二人の事を気になりお節介をする。日常生活で様子観察を行い傾聴する。 |
| 2 入所 | H.27.11.1. 8:00頃 | 食堂 | 転倒 | ・朝食を自身で下膳する際、カウンター前においてあったゴミ箱で他の入居者がバランスを崩し、本氏と接触し転倒する。 | 左手首複雑骨折 | 同日報告 | H.26.7.25.~ 8.26. | 有 | ・食事時における各自下膳は、ゴミ箱等の障害物の配置に留意するとともに、足元の不安定な利用者は下膳を控えてもらえるよう配慮する。 |
| 3 入所 | H.27.3.11. 11:15頃 | 浴室 | 転落 | 入浴時、手摺を持って立位姿勢になったところ、下肢の脱力により、手摺を持った状態のまましゃがみ込んでしまい、肩関節を捻転する。 | 右上腕骨近位端骨折 | 同日報告 | H.28.3.11~ 4.14. | 有 | ・立ち上がり時は、下肢に力が入る姿勢となるよう声掛け及び安全確認を行う。また、必要に応じて二人介助での入浴を行い、転倒防止に努める。 |
| 4 入所 | H.28.3.21 .6:30頃 | 居室 | 転倒 | 同室者よりコールが有り、訪室すると食堂に行こうとした際、バランスを崩し転倒しているところを発見する。 | 左大腿骨骨折 | 同日報告 | H.28.3.21.~ 4.28. | 有 | ・立ち上がり等が不安定であるため、動作時は、必ずナースコールを使用していただくとともに手摺及び歩行器の使用を勧める。 |

平成27年度 事故発生処理状況

3. 友愛園デイサービスセンター

| 利用区分 | 事故発生日 | 事故発生場所 | 事故発生内容の概要 | | 被害状況 | 家族等への連絡状況 | 入院期間 | 見舞金額 | 主な事故防止対策他 |
|------|----------|-----------|-----------|--|------|-------------|------|------|--|
| 1 通所 | H27.6.30 | デイルーム正面入口 | 転倒 | ・職員が送迎の出迎えの為、正面玄関へ出向いたところ、デイルームより1人でトイレへ行こうとされ、バランスを崩して転倒する。 | 外傷なし | TEL 同日報告 | 無 | 無 | ・送迎の出迎えの際には、見守りの職員をデイルーム内に配置し、空室としないようにする。 ・周りに目を配り、動きのある時には、即座に声かけ及び介助ができるよう対応を図る。 |
| 2 通所 | H27.7.6 | デイルーム | 転倒 | ・椅子から歩行器へ移動する際、バランスを崩して転倒する。 | 外傷なし | TEL 同日報告 | 無 | 無 | ・自席より移動する際は、全職員が十分な声かけを実施するとともに見守り及び介助に心掛ける。 |

平成27年度 事故発生処理状況

4. 特別養護老人ホーム彩葉

| 利用区分 | 事故発生日 | 事故発生場所 | 事故発生内容の概要 | | 被害状況 | 家族等への連絡状況 | 入院期間 | 見舞金額 | 主な事故防止対策他 |
|------|--------------------|-----------|-----------|---|--|--|--------------------------|------|---|
| | | | | | | | | | |
| 1 入所 | H27.4.4 時間不明 | 不明 | 不明 | ・胸部に痛みがあり、病院受診する ・転倒等による打撲の可能性が考えられるが、転倒に至る状況については、聞き取ることが困難なため不明 | 右肋骨骨折 | ・H27.4.4ご家族に電話にて状況を報告する。 ・H27.4.9保険者に事故報告書を提出 | 無 | 無 | ・居室巡回の強化を図る ・生活リズムの把握に努め、離床時や立ち上がり時の見守りを行うように努める |
| 2 入所 | H27.4.6 18:15頃 | ユニット内リビング | 転倒 | ・リビングにて転倒しているところを発見する ・下肢の痛みが継続したため、病院受診する | 右大腿部骨折 | ・H27.4.7ご家族に電話にて状況を報告する。 ・H27.4.9保険者に事故報告書を提出 | H27.4.7 ～ H27.5.20 | 無 | ・所在の確認に努め、移動時や立ち上がり時の見守りを行うように努める |
| 3 入所 | H27.5.19 20:30頃 | ユニット内リビング | 転倒 | ・リビングにて転倒しているところを発見する ・右額部に、裂傷が見られ応急処置を行うも、出血が治まらず病院受診する | ・右額部を4針縫合する ・頭部打撲の可能性があり、CT検査を行うが異常なし | ・H27.5.19ご家族に電話にて状況を報告する。 ・H27.5.22保険者に事故報告書を提出 | 無 | 無 | ・就寝後の居室巡回の強化を図る |
| 4 入所 | H27.6.12 0:15頃 | 居室内 | 転倒 | ・訪室すると、ベッド横に転倒しているところを発見する ・左額部に、裂傷が見られ応急処置を行うも、出血が治まらず、深夜であったため救急車を要請する | ・左額部を5針縫合する ・頭部打撲の可能性があり、CT検査を行うが異常なし | ・H27.6.12ご家族に電話にて状況を報告する。 ・H27.6.12保険者に事故報告書を提出 | 無 | 無 | ・居室巡回の強化を図る ・生活リズムの把握に努め、特に就寝後の離床時や立ち上がり時の見守りを行うように努める |
| 5 入所 | H27.7.1 16:00頃 | 居室内 | 転倒 | ・訪室すると、居室内で転倒しているところを発見する ・打撲部に腫脹等の異常が見られず、立位保持や車椅子の自操もできていたため、経過観察を行っていた ・翌日になっても痛みが継続していたため病院受診する | 左大腿部骨折 | ・H27.7.1ご家族に電話にて状況を報告する。 ・H27.7.3保険者に事故報告書を提出 | H27.7.2 ～ H27.9.2 | 無 | ・居室巡回の強化を図る ・下肢筋力の維持向上を図る ・所在の確認に努め、移動時や立ち上がり時の見守りを行うように努める |

平成27年度 事故発生処理状況

| 利用区分 | 事故発生日 | 事故発生場所 | 事故発生内容の概要 | | 被害状況 | 家族等への連絡状況 | 入院期間 | 見舞金額 | 主な事故防止対策他 |
|--------|--------------------|-----------|-----------|---|--|--|-----------------------------|------|---|
| | | | | | | | | | |
| 6 入所 | H27.7.12 時間不明 | 不明 | 不明 | <ul style="list-style-type: none"> ・「足が痛い」と訴えがあったが、外傷等も見られず、歩行等の動作も異常がなかったため、様子観察を行っていた ・痛みが徐々に増悪したため病院受診する ・骨折に至る状況については、聞き取ることが困難なため不明 | 左大腿骨頸部骨折 | <ul style="list-style-type: none"> ・H27.7.12ご家族に電話にて状況を報告する。 ・H27.7.13保険者に事故報告書を提出 | H27.7.12 ～ H27.7.28 | 無 | <ul style="list-style-type: none"> ・居室巡回の強化を図る ・下肢筋力の維持向上を図る |
| 7 入所 | H27.11.25 2:15頃 | 居室内 | 転倒 | <ul style="list-style-type: none"> ・訪室すると、居室内で転倒しているところを発見する ・「肩、腰、上肢」等痛みの部位が定まらず、翌朝を待ち病院受診をする | 右大腿部骨折 | <ul style="list-style-type: none"> ・H27.11.25ご家族に電話にて状況を報告する。 ・H27.11.26保険者に事故報告書を提出 | H27.11.25 ～ H27.12.28 | 無 | <ul style="list-style-type: none"> ・居室巡回の強化を図る ・下肢筋力の維持向上を図る ・ナースコールの使用を理解していただけるようの努める |
| 8 入所 | H28.2.22 3:35頃 | ユニット内リビング | 転倒 | <ul style="list-style-type: none"> ・リビング内トイレ前で転倒しているところを発見する ・頭頂部に、裂傷が見られ応急処置を行うも、出血が治まらず救急車を要請する | <ul style="list-style-type: none"> ・頭頂部を縫合する ・頭部打撲の可能性があり、CT検査を行うが異常なし | <ul style="list-style-type: none"> ・H28.2.22ご家族に電話にて状況を報告する。 ・H28.2.22保険者に事故報告書を提出 | 無 | 無 | <ul style="list-style-type: none"> ・居室巡回の強化を図る ・下肢筋力の維持向上を図る ・ナースコールの使用を理解していただけるようの努める ・就寝時の排泄リズムの把握に努め、離床時の見守りを行うように努める |
| 9 短期入所 | H28.3.4 5:30頃 | ユニット内リビング | 不明 | <ul style="list-style-type: none"> ・中庭から内に向かって窓を叩いているところを発見する ・左瞼と左眉の上に裂傷が見られ出血していた ・中庭に出て、戻れなくなったものと思われるが、聞き取ることが困難なため不明 | <ul style="list-style-type: none"> ・左瞼の上を2針、左眉の上を7針縫合する | <ul style="list-style-type: none"> ・H28.3.4ご家族に電話にて状況を報告する。 ・H28.3.4保険者に事故報告書を提出 | 無 | 無 | <ul style="list-style-type: none"> ・居室巡回の強化を図る ・下肢筋力の維持向上を図る ・窓の施錠方法を検討する |

平成27年度 苦情等発生処理状況

1. 特別養護老人ホーム彩葉

| 受付日 | 利用区分 | 分類 | 申立内容の概要 | 処理状況 | |
|-----|----------|------|---------|--|---|
| 1 | H27.7.28 | 入所 | 苦情 | <ul style="list-style-type: none"> ・以前、日常生活や介護方法等について、要望を伝えたが、そのことに対して「どのようするのか、どのようにしたか」等の報告がなく、「対応をしているのか否か」がわからない | <ul style="list-style-type: none"> ・後日、介護主任、ユニットリーダー等と話し合いを行い、個々の要望等について現状及び今後の対応について確認を行う ・随時、ご家族と意思疎通が図れるような場を設けることとする |
| 2 | H27.9.28 | 短期入所 | 苦情 | <ul style="list-style-type: none"> ・ショートステイ退所後、自宅にて左脇腹の痛みを訴えたため確認すると内出血が見られ病院受診する ・病院受診の結果、異常は見られず経過観察となる ・ショートステイ利用中に内出血ができるようなことがあったのではないかと | <ul style="list-style-type: none"> ・担当ケアマネジャーと共に自宅訪問し、内出血を確認したところ、左脇上部に10cm程の円形状の内出血を確認する ・再度、状況を伺ったところ、帰宅後5日程を経過してから内出血を発見したようで、その間、自宅やデイサービスで入浴したが内出血はなかったとのこと ・ショートステイ利用中の状況について説明を行う ・利用中は転倒、転落等もなく、内出血ができるような出来事は確認できなかった旨を説明する ・また、帰宅後5日も経過していることから、ショートステイ利用中に内出血ができるような出来事があったとは考え難いことも合わせて説明する ・結果として、原因は不明であるが、内出血ができ易い状況であることについて、介護者間で情報を共有し介護にあたることを約し理解していただく |
| 3 | H28.1.12 | 入所 | 苦情 | <ul style="list-style-type: none"> ・以前から日常生活や介護方法等について、要望を伝え、都度に対応していただいていたが、時間が経過すると、要望を伝える前に同じような状況に戻り、同じことの繰り返しである ・職員の気づきや気配りが欠けている ・個々の職員の資質の問題ではなく、施設の方針等、施設全体の問題ではないのか | <ul style="list-style-type: none"> ・後日、介護主任、ユニットリーダー等と話し合いを行い、個々の要望等について現状及び今後の対応について確認を行う ・今後も、ご家族と意思疎通が図れるような場を設けることとする ・今後の施設全体の取り組みについては、後日、報告することを約す |
| 4 | H28.2.6 | 入所 | 苦情 | <ul style="list-style-type: none"> ・衣類を紛失したようであるが、連絡がなかった ・また、その後「探しているのか、弁償してくれるのか、再発防止の対策をとったのか」等々の報告がない ・以前にも話をしたが、「個々の職員の資質の問題ではなく、施設の方針等、施設全体の問題ではないのか」と言うことに対する施設としての考え方を伺いたい | <ul style="list-style-type: none"> ・衣類紛失の件については、謝罪し、ご家族で代替品を購入していただき、費用を施設で負担することを約す ・施設の方針等については、後日、施設長、副施設長、介護主任等と話し合いを行った ・施設の取組みとして「①新年度を契機に担当スタッフを交替し体制を一新した、②随時行っていた話し合いを、定期的に行い意思疎通を図りたい」という旨を説明し了解を得た |
| 5 | H28.3.14 | 入所 | 苦情 | <ul style="list-style-type: none"> ・職員の言葉遣いが荒い | <ul style="list-style-type: none"> ・指摘のあった職員に対して、面談を行い不適切な対応があったことについて注意喚起を行った結果、自身に不適切な対応があった事を理解した ・ユニットリーダー及び当該職員により、ご家族に謝罪をし了解を得る ・この度の経過について、施設全体で情報を共有し、接遇マナーの向上に努めることとした |

平成27年度 苦情等発生処理状況

2. 特別養護老人ホーム 友愛園

| 受付日 | 利用区分 | 分類 | 申立内容の概要 | 処理状況 |
|---------------|----------|----|---|---|
| 1 H27.6.20 | 短期 入所 | 苦情 | <p>*「職員の言動について」</p> <p>・「食事の際、食べこぼしがあったことに対し、職員から心無い言葉をかけられた。また、今回に限らずワーカー室にて職員同士の悪口や聞きたくない話をしていたり、「また来たん？」などと気分を害する言動がある」との苦情を受ける。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・該当職員に対して事実確認を行い不適切な言動や誤解を招く様な言動が無いよう注意喚起を行う。 ・申立人及び当事者へ、担当者より謝罪する。サービス業である意識を高め職員一人一人が丁寧に関わるよう指導していく旨を伝える。 ・朝礼夕礼時に接遇に対して、及び業務に対する取り組みについての指導を行う。 |
| 2 H27.10.4 | 入所 | 苦情 | <p>*「職員の対応について」</p> <p>・特定の職員が「ナースコールを持たせてもらえず、手の届かないところに置く・「何度もコールを押さないで」との言動がある・介護が雑である」等の苦情を受ける。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・指摘のあった職員に対する事実確認により、改善に向けて一つ一つの項目に対して指導を行う。 ・申立人及び当事者へ、職員からの事実確認の内容について説明するとともに当事者への配慮が不足であったことについて謝罪する。 ・全職員に周知し、接遇に対して意識を高めるよう注意喚起を行う。 |
| 3 H28.2.18 | 入所 | 苦情 | <p>*「職員の対応について」</p> <p>・「ナースコールにて職員を呼ぶと嫌がらせをされた」との苦情を受ける。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・指摘のあった職員に対する事実確認により、不適切な対応であったことを本人が理解し、今後の接遇についての注意喚起を行なった。 ・申立人及び当事者へ職員からの事実確認の内容について説明するとともに当事者への配慮が不足であったことについて謝罪する。 ・当該苦情の経過について、全職員に周知し、接遇マナーの遵守並びに職員間での牽制機能を強化し、再発防止に努める。 |