

## 平成28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	H28.6.12	3階食堂	骨折	朝食後のトイレ誘導時、右大腿部に痛みの訴えあり。翌日痛みの増強見られた為、病院受診したところ、右大腿骨骨折と診断される。	右大腿骨骨折	・H28.6.13 家族に報告 ・H28.6.27保険者に事故報告書を提出する。	H28.6.13～ H28.7.26	有	・痛みがある際は、速やかに家族に状況報告を行うと共に、家族と相談の上受診する。 ・持病に関節リウマチがあり、骨が脆くなっていることを、全職員が自覚し、移乗動作が終了するまで見守り・介助を実施する。 ・危機管理の意識を持った対応に努め、全職員に周知・徹底する。
2 短期入所	H28.8.21	居室	転倒	居室より声がした為、訪室すると、ベッド右側に左側臥位にて転倒しているところを発見する。転倒当初は、右手第2指の受傷を発見したが、左前腕部の受傷には気づかず、後日、他施設からの連絡により、受傷の発見に至る。	・右手第2指0.5cmの裂傷 ・左前腕6cmの裂傷により、6針縫合	・H28.8.22 家族に報告 ・H28.9.12保険者に事故報告書を提出する。	無	有	・センサーマットを使用し、本氏の行動に瞬時に対応することにより、転倒防止に努める。 ・事故後は、複数人での視診・触診により疼痛及び・外傷確認を実施し、外傷部位を見逃さないよう努める。 ・受傷の程度を適切に判断し、ご家族と迅速な連携に努める。
3 入所	H28.9.29	居室	転倒	居室よりセンサーコールの反応があった為、直ちに駆けつけると、ベッドより右側臥位で転倒しているところを発見する。出血及び疼痛が持続していることから、救急車を要請し病院搬送する。	・右側頭部に1cmの裂傷 ・右前腕に10cmの剥離	・同日家族に報告 ・H28.10.10保険者に事故報告書を提出	無	無	・臥床前に不穏状態があった際には、不穏な状態が落ち着くまで職員の見守りの中、過ごして頂くと共に、他の職員にもご本人の状態を伝達し、所在確認及び見守り強化に努める。 ・入床後も入眠されるまでは、こまめな巡回を実施する。
4 入所	H28.9.30	リハビリ室	転落	機能訓練指導員より呼ぶ声がした為、他の職員が駆け付けると、診療台より床に左側臥位で転落しているところを発見する。左側頭部裂傷による出血の為、病院受診する。	左側頭部に2cmの裂傷により、3針縫合	・同日家族に報告 ・H28.10.10保険者に事故報告書を提出	無	無	・マットガード付属の診療台に変更し、転落を防止する。 ・体動の有無や日常的な行動範囲など利用者からの聞き取った情報を施術前に機能訓練指導員に説明し、危険の回避に努める。
5 入所	H28.10.2	居室	転倒	居室より声がした為、駆け付けるとベッド横に長座位で座り込んでいるところを発見する。左大腿部の痛みの訴えが強いことから、く聞かれた為、救急車を要請し、病院搬送する。	左大腿骨骨折	・同日家族に報告 ・H28.10.10保険者に事故報告書を提出	H28.10.2～ H28.10.27	有	・タッチセンサーに触れず移動し、センサーが機能しなかったことから、センサーマットへ変更する。定期巡回のみならず、こまめな巡回を行う事でご本人の行動把握に努め、事故防止を図る。

## 平成28年度 事故発生処理状況

6	入所	H28.10.3	居室	骨折	排泄介助時、便座へ移乗介助したところ、右股関節に疼痛の訴えがあり、排泄後も痛みの増強が見られることから、救急車を要請し、病院搬送する。	右大腿骨骨折	・同日家族に報告 ・H28.10.10保険者に事故報告書を提出	H28.10.4～ H28.10.26	有	・僅かな衝撃でも骨折の危険性があることを認識し、ご本人に負荷がかからないように介助を行う。 ・主訴による、患部症状の確認を確実に、移動・移乗の適切な対応に努める。
7	短期入所	H28.12.6	居室	転倒	入浴誘導のため居室に訪室したところ、同室者のベッドサイドで仰臥位にて転倒されているところを発見する。痛みの訴えが強く、体動が困難なことから、救急車を要請し、病院搬送する。	右大腿骨骨折	・同日家族に報告 ・H28.12.15保険者に事故報告書を提出	H28.12.6～ H29.2.12	無	・清掃等でセンサーマットのスイッチが切れていた為、巡回時にはセンサーの作動確認を徹底すると共に電源を切った際は、原状復帰を徹底する。 ・こまめな巡回により転倒の防止に努める。
8	入所	H29.1.13	食堂	誤嚥	他者の食事介助をしていたところ、隣で顔面蒼白となっているところを発見する。誤嚥による意識喪失の為、救急車を要請し、病院搬送する。	誤嚥	同日 姪に報告	H29.1.13～ H29.2.27 永眠	無	・食事中は、自力摂取の方に関わらず、誤嚥のリスクがあることを常に念頭に置き、見守りを徹底する。 ・調味料の袋は使用中止とし、小皿に盛り付けた物を提供する。
9	短期入所	H29.1.13	居室	転倒	同室よりセンサーの呼び出しがあった為、訪室すると、ベッドサイドにて左側臥位で転倒されているところを発見する。左大腿頸部に痛みの増強が見られることから、救急車を要請し、病院搬送する。	左大腿頸部骨折	同日家族に報告	H29.1.13～	無	・事前の詳細な情報収集により、行動範囲の把握に努め、危機管理意識を徹底する。 ・睡眠薬服用時は、入眠状況を必ず確認し、入眠後もこまめな巡回により転倒防止に努める。

## 平成28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.28.10.27 . 5:35 頃	食堂	誤嚥	・夕食後、意識が消失しチアノーゼが出現したため救急車を要請する。救急隊員が救急車内で吸引を行なったところ異物が取り出される。意識は回復したが、様子観察のため病院に入院となる。	意識喪失	同日報告	H.28.10.29 ～11.11	無	・本人の嚥下力がかなり低下しているものと思われる。肉などは特に小さく刻んで提供する。

## 平成28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	H28.7.8	1Fトイレ	転倒	デイルームにて本人より「トイレ内で膝をついて痛い」との訴えあり。時刻及び、詳しい状況について確認するが不明。	右膝3×5cm 内出血及び腫脹	同日報告	無	無	・トイレ入口までは必ず付添いを行うと共にデイルーム⇄トイレ間を往復し、異常がないか様子観察を行う。 ・歩行自立の利用者であっても転倒するかもしれないという意識を常にもち、見守りを行う。
2 通所	H28.10.29	デイルーム	転倒	帰園の為、自席から立ち上がった際にバランスを崩し、臀部から床に崩れ落ちるところを発見する。	外傷なし	同日報告	無	無	・咳止め薬を服用するなど、体調不良であったことから、来園時の情報収集を詳細に行い、正確な体調の把握に努める ・バイタルサイン等が良値であっても、服薬や風邪症状等があった場合には、経過観察をこまめに行い、体調の変化を見逃すことのないよう対応する。
3 通所	H28.11.1	デイルーム	切傷	爪きりの依頼があり、対応したが誤って指先を爪切りで負傷する。	右足第3指先端 切傷	TEL 同日報告	無	無	・爪の状態をよく確認した上で施行する。 ・集中して施行できない状況であれば、ご本人に待つて頂くように声かけし、落ち着いた状態で施行する。
4 通所	H28.11.17	デイルーム	破損	昼食後の口腔ケアの際、義歯を装着してもらった為、本人に手渡そうとしたところ、しっかりと受け渡しができず、義歯を床に落とし破損する。	入れ歯破損	TEL 同日報告	無	有 (修理費)	・義歯の受け渡しは、手渡しではなくトレイに乗せ、そのままご本人に取って装着していただく。 ・装着し終えるまで、トレイを口元の近くで保持し、落下させないように注意する。
5 通所	H29.2.13	デイルーム	転倒	トイレの要望により、車イスから立ち上がり、乗っていた車イスを引いて移動しようとした際、バランスを崩して背面の壁に寄り掛かりながら転倒するところを発見する。	左側頭部発赤	TEL 同日報告	無	無	・排泄記録をもとに、排泄頻度を把握し、トイレへの声かけ及び誘導を行う。 ・職員間で連携を図り、立ち上がり時には、すぐにそばに寄り添えるよう見守りを強化する。

## 平成28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	H28.9.20	居室	転倒	居室内に設置しているポータブルトイレの横でズボンを下げた状態で転倒しているところを発見する。	左股関節骨折	・同日、電話にてご家族に状況を報告する。 ・H28.9.28保険者に事故報告書を提出	H28.9.19～ H28.10.12	無	・トイレ時には必ず使ナースコールを使用してもらうように説明する。 ・見守り強化に努める。 ・排泄時には座って用を足していただくように声かけを行う。
2 短期入所	H28.11.6	リビング	転倒	音がした為確認すると、トイレ前の床で仰向けに転倒している本人を発見する。	右大転子部骨折	・同日、電話にてご家族、担当ケアマネジャーに状況を報告する。 ・H28.11.16保険者に事故報告書を提出	H28.11.7～ H28.12.17	無	・歩行バランスを崩すような障害物が周辺にないように配慮する。 ・日頃の体調を確認し、不穏等が出現していないか見守りを強化する。
3 入所	H29.2.19	居室	骨折	離床時に左下肢の痛み訴えあり。痛みが継続していた為、病院受診したところ左大腿部骨折と診断される。	左大腿部骨折	・翌日、電話にてご家族に状況を報告する。 ・H29.3.2保険者に事故報告書を提出	H29.2.20～ H29.3.17	無	・臥床時の状態把握の為、巡回強化に努める。 ・個別リハビリにて下肢筋力の維持、向上を図る。
4 短期入所	H29.3.13	食堂	骨折	物音が聞こえた為確認すると、キッチンの横で右側臥位で転倒している本人を発見する。右肩の痛み訴えあり。痛みが継続していた為、病院受診したところ、右肩骨折と診断される。	右肩骨折	・同日、電話にてご家族と担当ケアマネジャーに状況を報告する。 ・H29.3.21保険者に事故報告書を提出	H29.3.21～ 入院中	無	歩行が不安定な為、日中は死角にならない場所で過ごしていただく等、見守り、付添いを徹底する。

## 平成28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 H29.2.25	入所	苦情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・面会時、職員から「〇〇さんどこ来たった」と大きな声で言われた事に対し不快に感じた。</li> <li>・入居している母に字を書く機会を作りたいと考え、ノートとペンを用意し、職員に個別レクリエーションとして取り入れて欲しいと要望したところ「字なんて書かれへん。無理」と否定された。思いを聞いてもらえず、決め付けた対応をされたことにショックを受けた。</li> <li>・職員、施設の品位が損なわれていて、接遇の研修など実施しているのか疑問に感じる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情の対象となった職員より聞き取りを行い、言葉遣いや対応の仕方について指導する。</li> <li>・H29.3.2 ユニットリーダーよりご家族に謝罪し、当該職員へ指導を行った旨を報告する。また、施設全体として接遇の向上を図れるような取り組みを行うことを約し、了解をいただく。</li> </ul>

## 平成28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 H28.6.1	短期入所	苦情	ショートステイ利用期間中に、下剤を服用しても排便がない場合は浣腸を依頼していたにも関わらず、浣腸をせず帰宅時には排便がマイナス5日となっていたとの苦情を受ける。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員に朝礼及び夕礼時に、苦情内容について周知すると共に、下記2点について、実施を徹底するよう指導する。</li> <li>①排泄チェック表には、排便マイナス1日から記入する。</li> <li>②排便月間チェック表を作成し、排便管理を徹底する。</li> <li>・同日、相談員よりご家族に謝罪し、上記の取り組みにより再発防止に努める旨を約し、了解を得る。</li> </ul>
2 H28.6.14	入所	苦情	6/13 右大腿骨骨折の診断を受けたが、前日から痛みを訴えていたにも関わらず、家族への連絡もなく、受診にも行っていなかった。また、骨折に至った経緯が不明瞭で説明が不足しているとの苦情を受ける。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象職員に対し、事実確認すると共に、ご家族へ書面により経緯を説明する。</li> <li>・朝礼、夕礼時に全職員へ苦情内容を周知し、土日であっても、状態に特変があれば即時ご家族へ報告及び受診するように徹底する。</li> <li>・申し送りシートを新たに作成し、他の職員とご利用者の状況について相談する欄を設ける事で、早期の対応を図る。</li> </ul>
3 H29.3.7	入所	苦情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1/13 救急搬送にて保険証を施設より持ち出しており、その後の所在確認が十分にできておらず、紛失している状態であった。</li> <li>・2/27に退所となり、3/7に退所に伴い書類を作成するにあたり、保険証の所在の不備に気づく。</li> </ul> 同日、退所の手続きの際に「保険証は、ご家族が持っている。」と母に嘘をつき、事実と異なる内容を回答し、紛失を相手の責任にして謝罪を行わなかった。また、「最初から保険証は持っていない。」と返答しているのにも関わらず、再三の連絡に対して苦情を受ける。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族の意向により、事前に施設管理書類を受け渡す場合は、受け渡し書又は、返還書に返却の日付及び署名をもらい保管する。又、ケース記録にその内容を記載する。</li> <li>・保険証の持ち出し簿は、全利用者の一括管理から個別管理へ変更する。（保険証入れの前面に個別に持ち出し簿を貼り付ける。）</li> <li>返却は、速やかに所定の場所へ戻し、毎日保険証の確認を実施する。（保険証の確認内容：月～金曜日は看護職員・日曜日は日勤リーダーの介護職員が退勤前に実施する。）</li> </ul>