

## 平成29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	H29.5.2	浴室	骨折	入浴時、車椅子からシャワーチェアに移乗介助の際、左前腕から軋むような音が聞こえた為、病院受診したところ、左上腕骨折と診断される。	・左上腕骨骨折	・同日 三女に報告	無	無	・骨が脆く負担が掛からないよう、バスタオルを使用した2人での移乗介助を行う。 ・入浴が可能となった場合、ウィーラバスから特浴に変更し、再発防止に努める。
2 入所	H29.6.28	廊下	転倒	物音で目を向けると、廊下にうつ伏せの状態転倒しているところを発見する。鼻出血及び右前額部に1cm程の内出血と軽度の腫脹があることから、病院受診する。頭部CTの結果、異常なしとの診断を受ける。	・鼻出血及び右前額部に1cm程の内出血 ・軽度の腫脹	・同日 長女に報告 ・H29.6.28保険者に事故報告書を提出	無	無	・業務遂行中であっても、全体に目を配り、ご利用者の行動把握に努める ・車椅子を使用しているが、立ち上がり動作が可能であることから、自力で立ち上がり歩行される可能性があることを念頭に置き、職務に従事する。
3 入所	H29.11.1	居室	転倒	おむつ交換にて巡回中、同室の隣のベッドから物音が聞こえた為、確認すると部屋の隅で転倒しているところを発見する。右眼瞼に1cm程の切り傷及び出血を確認し、頭部打撲があることから、病院受診する。受診の結果、脳に異常なしとの診断を受ける。	・右眼瞼に1センチ程の切り傷及び、出血	・H29.11.2 次女に報告 ・H28.12.28保険者に事故防報告書を提出	無	無	・訪室の際は、同室者全員の臥床状態を確認すると共に、目覚めている場合は、訴え等の有無、及び排泄の声掛けを行う。 ・夜間の尿器設置は夜勤者が責任を持って本人がベッド上から手の届く範囲の決められた場所に設置する。
4 入所	H29.11.13	食堂	熱傷	コーヒー提供時、職員が持っていたカップに本氏が動かした右手に触れ、右前腕及び腹部を熱傷する。腹部に15cm×5cm、右前腕に10cm×4cmの熱傷があることから、病院受診する。	・腹部に15cm×5cm、右前腕10センチ×4センチの熱傷	・同日 長女に報告 ・H28.12.28保険者に事故報告書を提出	無	無	・コーヒーなどの温かい飲み物を提供する際には、本人が目視で確認できる位置からの声掛け及び正面からの提供を徹底する。
5 短期入所	H29.12.4	浴室	裂傷	入浴時、脱衣したところ右上腕部に5cm×4cmの裂傷及び皮下出血を発見する。	・右上腕部に5cm×4cmの裂傷及び皮下出血	・同日 長女に報告	無	無	・初回利用時は、必ず2名以上の職員で全身確認を行うと共に、利用期間中の入浴・排泄時等に皮膚状態を確認する。皮膚状態の異常を発見した場合には、衣類の調整や皮膚を傷つけないよう個別に対応する。

## 平成29年度 事故発生処理状況

6	入所	H29.12.3	ホール	誤嚥	夕食時、極端な前傾姿勢で窒息状態となっている本氏を発見する。反応が薄く、窒息状態が継続していることから、救急要請するが、胸骨圧迫を継続し、30秒程で意識レベル回復する。病院受診し、異常なしとの診断を受ける。	・誤嚥による意識レベルの低下	・同日 長男に連絡	有	無	・誤嚥のリスクの高い入所者に対しては、食事提供前の水分補給及びスムーズな嚥下が可能であるか確認しながら食事を提供する。 ・覚醒状態及び体調に沿った介助を行う。
7	入所	H29.12.31	居室	転落	居室より物音があった為、訪室するとベッド下に右側臥位で転落されているところを発見する。右前頭部2cm程の腫脹あることから、病院受診し、異常なしとの診断を受ける。	・右前頭部に2cm程の腫脹	・同日 長女に連絡	無	無	・1時間に1回以上の巡回により、転倒、転落の防止に努める。 ・巡回時等で、ご本人の動きが確認された際には、パット交換や水分補給など、不快感の軽減に努める。
8	入所	H30.1.19	ホール	裂傷	介護者が車椅子を引いた際、痛みの訴えがあり、左手第3指に出血を確認することから、傷口が深く出血が継続していることから、病院受診する。左手第3指に5針ナート施行。	・左手第3指裂傷	・同日 長男に連絡	無	無	・介護者が移乗、移動をする際には、周囲に危険となる障害物がないか、手足が所定の位置にあるかを事前に確認した上で行動に移す。
9	入所	H.30.2.26	居室	転落	居室より物音があった為、訪室するとベッド下に右側臥位で転落されているところを発見する。右側頭部に5cm程の腫脹と少量の出血があることから、病院受診する。検査の結果、異常なしとの診断を受ける。	打撲	同日 長男に連絡	無	無	・1時間に1回以上の巡回により、転倒、転落の防止に努める。 ・臥床前の状態確認を徹底し、不穏状態がある際には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、見守り強化に努める。
10	短期入所	H30.3.19	居室	転倒	職員が本人の右薬指に腫脹及び薬指から手背にかけての内出血を発見する。腫脹と痛みの訴えがあることから、病院受診する。受診の結果、右第4指の骨折と診断される。	右第4指骨折	同日 長男妻に連絡	無	無	・移動時は職員が付添い、所在確認の為の見守りを強化する。 ・見守りを行う際には、他の業務で持ち場を離れないようにする。又、持ち場を離れる際には、他の職員と連携し、見守りの引き継ぎを徹底する。

## 平成29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.29.6.6	食堂	誤嚥	朝食時、顔面蒼白で意識喪失しているところを発見し、異物除去等の処置を試みるが、窒息状態が継続していることから、救急要請し、病院搬送となる。低酸素性脳症の為、そのまま入院となる。	呼吸困難・意識喪失	・身元引受人なし	H.29.6.6～7.13	無	・水分補給等による食事摂取前の嚥下状態の確認及び食事摂取時においても見守り・声掛けを徹底する。 ・体調や摂食状態の観察に努め、摂食・嚥下状態に合わせた食事形態の検討により、誤嚥を防止する。
2 入所	H.29.6.8	歩道	転倒	外出時に転倒し、右頬が腫れ出血していると救急隊員より連絡があり、近隣病院に搬送される。頭部CT検査の結果、異常なしとの診断を受け、帰園する。	上唇部裂傷、3針縫合。	・同日、電話にて長男に状況を報告する。	無	無	・外出時は、通り慣れた道であっても、躓きや転倒の危険性があることを説明し、周囲に十分に注意して歩行するように促す。
3 入所	H.29.9.28	食堂	転落	夕食前、食堂の所定の席に着席後、職員が目を見失った隙に、車椅子から滑り落ち、膝が床についた状態で、前方に転落している本氏を発見する。左膝上部から下腿にかけて腫脹・熱感があり、疼痛の訴えもあることから、病院受診する。検査の結果、左大腿骨頸上骨折との診断を受け、そのまま入院となる。	左大腿骨頸上骨折	・同日、電話にて長女に状況を報告する。	H.29.9.29～11.2	¥100,000-	・業務遂行中は全体に目を配り、入居者の行動把握に努める。 ・座位からずり落ちなどの危険性がある入居者に対しては、職員が見守りができる場所で過ごしていただくよう座席の位置に配慮する。 ・職員は、突然の立ち上がりによる転倒・転落・滑落の危険性があることを常に考えながらケアにあたる。
4 入所	H.29.9.28	居室	転倒	起床前、居室のドアを叩く音がするため確認すると、入口に座りこんでいる本氏を発見する。居室からトイレに向かう際に転倒し、右手首の腫脹及び疼痛により、動けなくなったことから、病院受診する。検査の結果、右手尺骨骨折と診断され、シーネ固定施行後、帰園する。	右手尺骨骨折	・同日、電話にて三男に状況を報告する。	無	無	・移動する際は、足元に気をつけ、転倒に注意して移動するよう声掛けを行う。 ・排泄リズムを常に把握した上で排泄の声掛けを行うと共に、トイレに間に合わないことも考慮し、現有能力に合った排泄方法を提案し、本人と相談の上、実施していく。
5 入所	H.30.2.13	居室	転倒	昼食時に姿が見たらないため訪室すると、居室の床に仰臥位で転倒しているところを発見する。疼痛の訴えもなく立位可能であるが、車椅子での自走が困難なことから、病院受診する。検査の結果、左大腿骨頸部骨折との診断を受け、そのまま入院となる。	左大腿骨頸部骨折	・身元引受人なし	H.30.2.16～	未確定	・ベッドから車椅子への移乗は、ベット柵や手すりを利用する等、安定した立位の確保を促すと共に、不安な場合は、職員が協力する旨を説明し、ナースコールの使用を促す。 ・立位が不安定な入居者に対しては、訪室の頻度を増やし、安全に過ごしていただくよう配慮する。

## 平成29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	H29.9.30	浴室 脱衣場	表皮剥離	浴室用車椅子にて、浴室へ移動する際、浴室入口のサッシに足先を打ち付け、剥離する。	右足薬指内側に5mmほどの表皮剥離	同日報告	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子での移動・移乗の際は、進行方向の障害物やスペース等を事前に確認した上で、安全な入室に努める。</li> <li>・車椅子にて狭い場所の通行は、前後左右の十分なスペースを確保すると共に、細心の注意を払い、慎重な操作に努める。</li> <li>・入浴中に使用していない車椅子や歩行器などは整理し、移動・移乗スペースの確保に努める。</li> <li>・移動時は声かけをした上で、ゆっくり介助を</li> </ul>
2 通所	H29.11.14	浴室 洗面台	転倒	昼食後、歯磨き介助のため、待機用の椅子へ移動しようとしたところ、バランスを崩して転倒する。	外傷なし	同日報告	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口腔ケアの際、介助が必要な場合には、1名ずつ個別に支援を行う。</li> <li>・立位が不安定なときは、待機用の椅子を洗面台に用意し、即座に座れる環境を作り、体調に応じた対応を図る。</li> <li>・口腔ケア担当と誘導担当に分かれて、待機者の見守りを強化し、転倒防止に努める。</li> </ul>
3 通所	H29.11.17	浴室 脱衣場	骨折	脱衣時、リフトチェアへの移乗の際、立位いただき、椅子を引いた後、職員がリフトチェアを本氏に寄せる前に、座位動作に入られた為、そのまま床面に落ち、臀部及び頭部を殴打する。	第2腰椎圧迫骨折	同日報告	H29.11.27～ H30.1.15	110,000円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・動作前の声だし確認等により、複数でのエラー防止に努める。</li> <li>・移乗時は2人介助で対応し、職員間で介助のタイミングが合わない時は、利用者に待っていただくよう十分な説明に努める。</li> <li>・行動の開始前には、必ず耳元でゆっくりと発音に留意しながら、声かけを実施し、的確な意思伝達の確認に努める。</li> <li>・移乗介助は、スペースを十分確保してから行う。</li> </ul>

## 平成29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 短期入所	H29.4.23	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居室より音がしたため訪室すると、中腰の姿勢で壁にもたれかかっているところを発見する。</li> <li>・発見当初は外傷や痛みはなかったが、徐々に下肢の痛みが出現し病院受診する。</li> </ul>	仙骨骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族、担当ケアマネジャーに状況を報告する。</li> <li>・H29.4.28保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	H29.4.23～	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所在の確認に努め、移動、移乗時の見守りを徹底する。</li> <li>・居室巡回の強化を図る。</li> </ul>
2 短期入所	H29.4.28	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・深夜、ナースコールがあり訪室すると、「トイレで転倒した」と訴えがあった。全身を確認するが、外傷や腫脹等の異常は見られなかった。</li> <li>・その後に腰部、背部の痛みが出現し病院受診する。</li> </ul>	胸椎骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H29.5.1電話にて家族、担当ケアマネジャーに状況を報告する。</li> <li>・H29.5.5保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間は、ポータブルトイレの使用を図る。</li> <li>・居室巡回の強化を図る。</li> </ul>
3 入所	H29.5.6	ユニット内リビング	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・早朝、ユニット内のトイレ前で転倒しているところを発見する。</li> <li>・左側頭部と左胸部の痛みがあり病院受診する。</li> </ul>	左側頭部裂傷 肋骨骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族に状況を報告する。</li> <li>・H29.5.18保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歩行時は杖を使用しているが、シルバーカーや歩行器を使用するなど、安定して歩行が図られるような手段を検討する。</li> <li>・下肢筋力の維持向上を図る。</li> </ul>
4 入所	H29.5.6	居室	骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居室内で床に両足を伸ばしてベッドにもたれるように座しているところを発見する。</li> <li>・離床時にベッドからずり落ちたか、転倒したものと思われた。</li> <li>・痛みや外傷はなく、歩行が出来る状態であったため、経過観察を行っていたが、痛みが出現し徐々に増強したため病院受診する。</li> </ul>	左大腿骨頸部骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H29.5.7家族の面会時に状況を報告する。</li> <li>・H29.5.18保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	H29.5.8～ H29.6.6	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間は、ポータブルトイレの使用を図る。</li> <li>・居室巡回の強化を図る。</li> <li>・下肢筋力の維持向上を図る。</li> </ul>
5 入所	H29.6.5	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居室から音がしたため訪室すると、居室の出入口に転倒しているところを発見する。</li> <li>・前額部に裂傷があり病院受診する。</li> </ul>	前額部裂傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族に状況を報告する。</li> <li>・H29.6.13保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・起床時は動作緩慢、立位等が不安定になるため、居室巡回を強化を図る。</li> <li>・杖や歩行器等の使用を検討する。</li> </ul>

## 平成29年度 事故発生処理状況

6	短期入所	H29.6.13	不明	不明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人より「右 upper limb が痛い」という申し出があり、確認すると前腕部に腫脹が見られた。</li> <li>・立位保持、歩行困難のため転倒したとは考え難く、全身を確認するも打撲痕等もなかった。</li> <li>・痛みが継続したため病院受診する。</li> <li>・認知機能低下により、理解力等が著しく低下しており、詳細を伺うことが出来なかった。</li> </ul>	右尺骨骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族、担当ケアマネジャーに状況を報告する。</li> <li>・H29.6.22保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日中は、出来る限りリビングで過ごしていただき、見守りに努める。</li> <li>・夜間は、居室巡回の強化を図る。</li> </ul>
7	入所	H26.7.16	不明	骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・右下肢に腫脹が見られた。</li> <li>・立位保持、歩行困難で、日中はほぼベッド上で過ごすため転倒したとは考え難く、全身を確認するも打撲痕等もなかった。</li> <li>・痛みが継続したため病院受診する。</li> <li>・オムツ交換や更衣時、移乗介助時等に下肢に負荷が掛かった可能性が考えられるが、認知機能低下により、理解力等が著しく低下しており、詳細を伺うことが出来なかった。</li> </ul>	右大腿骨骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H29.7.17電話にて家族に状況を報告する。</li> <li>・H29.7.21保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	H29.7.17～ H29.7.27	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上下肢が拘縮している方の介助方法について再確認し、周知を図る。</li> <li>・ベッド柵をタオル等をカバーする。</li> </ul>
8	入所	H29.7.25	居室	打撲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子からベッドへ移乗介助をする際に、トイレよりナースコールが鳴ったため、介助者がその場を離れたところ、車椅子から転落し、床面にて顔面を打撲する。</li> <li>・鼻出血、前額部に腫脹が見られ病院受診する。</li> </ul>	打撲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族に状況を報告する。</li> <li>・H29.8.1保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介助中は、その場を離れない、若しくは、安全を確保してから、次の行動に移ることを徹底する。</li> <li>・座位の安定が図られているか再確認する。</li> </ul>
9	入所	H29.9.24	ユニット内リビング	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・深夜にトイレへ行くため、リビングを歩行中に転倒する。</li> <li>・左下肢の痛みがあり病院受診する。</li> </ul>	右大腿骨頸部骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族に状況を報告する。</li> <li>・H29.9.27保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	H29.9.24～ H29.11.10	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間は、ポータブルトイレの使用を図る。</li> <li>・杖や歩行器等の使用を検討する。</li> <li>・居室巡回の強化を図る。</li> <li>・下肢筋力の維持向上を図る。</li> </ul>

## 平成29年度 事故発生処理状況

10	入所	H29.10.27	居室	骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・右下肢に腫脹が見られた。</li> <li>・立位保持、歩行困難で、日中はほぼベッド上で過ごすため転倒したとは考え難く、全身を確認するも打撲痕等もなかった。</li> <li>・痛みが継続したため病院受診する。</li> <li>・オムツ交換や更衣時、移乗介助時等に下肢に負荷が掛かった可能性が考えられるが、認知機能低下により、理解力等が著しく低下しており、詳細を伺うことが出来なかった。</li> </ul>	右膝顆上骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族に状況を報告する。</li> <li>・H29.11.2保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	H29.10.28～ H29.12.14	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上下肢が拘縮している方の介助方法について再確認し、周知を図る。</li> <li>・ベッド柵をタオル等をカバーする。</li> </ul>
11	入所	H29.11.2	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居室内で歩行中に転倒する。</li> <li>・左下肢の痛みがあり病院受診する。</li> </ul>	左大腿骨骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族に状況を報告する。</li> <li>・H29.11.7保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	H29.11.2～ H29.11.24	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間は、ポータブルトイレの使用を図る。</li> <li>・杖や歩行器等の使用を検討する。</li> <li>・居室巡回の強化を図る。</li> <li>・下肢筋力の維持向上を図る。</li> </ul>
12	短期入所	H29.11.7		無断外出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設外で警察に保護をされる。</li> <li>・認知機能低下により、理解力等が著しく低下している状況の中で、日常的に帰宅願望が強かった。</li> </ul>	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族、担当ケアマネジャーに状況を報告する</li> <li>・H29.11.7保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無断外出のリスクが考えられる方については、顔写真や全身写真を撮っているが、再確認を行う。</li> <li>・職員間で情報の共有に努める。</li> </ul>
13	入所	H29.11.10	ユニット内リビング	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リビングを歩行中に転倒する。</li> <li>・左下肢の痛みがあり病院受診する。</li> </ul>	左大腿骨頸部骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族に状況を報告する。</li> <li>・H29.11.20保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	H29.11.10～ H29.12.8	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・杖や歩行器等の使用を検討する。</li> <li>・居室巡回の強化を図る。</li> <li>・下肢筋力の維持向上を図る。</li> </ul>
14	入所	H29.11.20		誤薬	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝食後と夕食後の薬を取り違い服薬介助を行う。</li> </ul>	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族に状況を報告する。</li> <li>・H29.11.22保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・薬袋に記載された名前と本人の確認を、配薬前、服薬時、服薬後の3度行うように徹底する。</li> </ul>

## 平成29年度 事故発生処理状況

15	短期入所	H29.12.24	ユニット内リビング	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人より「転倒した」と申出があり、確認すると、頭部に裂傷があり、「居室内にて歩行器を移動させるときに転倒した。」とのことであった。</li> <li>・応急処置後、病院受診する。</li> </ul>	左上頭部裂傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族、担当ケアマネジャーに状況を報告する。</li> <li>・H29.12.27保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に声をかけていただく、ナースコールの使用について説明を行う等、転倒に繋がるような行動をする場合は注意していただくように理解を求める。</li> <li>・居室巡回の強化を図る。</li> <li>・下肢筋力の維持向上を図る。</li> <li>・室内の整理整頓に努め、動き易い環境を維持する。</li> </ul>
16	入所	H30.2.10	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ナースコールがあり訪室すると、転倒しているところを発見する。</li> <li>・ポータブルトイレを使用時に、立ち上がる際に転倒したとのこと。</li> <li>・左大腿部の痛みがあり病院受診する</li> </ul>	左大腿骨頸部骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族に状況を報告する。</li> <li>・H30.2.13保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	H30.2.13～入院中	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自室でのポータブルトイレの使用を中止し、ナースコール等を使用し、随時トイレ誘導を行う等、介護方法を再検討する。</li> </ul>
17	入所	H30.2.16	浴室	転落	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴介助中、浴室から出る際に、浴槽の縁に座り後方へ転落する。</li> <li>・後方にあった浴室のドアで後頭部を、床面で上肢を打撲する。</li> <li>・左側頭部に腫脹、左前腕部に裂傷があり病院受診する。</li> </ul>	左前腕部裂傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族に状況を報告する。</li> <li>・H30.2.16保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介助中は、その場を離れない、若しくは、安全を確保してから、次の行動に移ることを徹底する。</li> </ul>
18	短期入所	H30.2.16	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴介助時に、頭頂部に腫脹と裂傷を発見する。全身を確認するも他に外傷等は見られなかった。また、同時に腰部の痛みを訴えられたため病院受診する。</li> <li>・居室内等で転倒したと考えられるが、認知機能低下により、理解力等が著しく低下しており、詳細を伺うことが出来なかった。</li> </ul>	腰椎圧迫骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日、電話にて家族、担当ケアマネジャーに状況を報告する。</li> <li>・H30.2.19保険者に事故報告書を提出</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所在の確認に努め、日中は、出来る限りリビングで過ごしていただき、見守りに努める。</li> <li>・居室巡回の強化を図る。</li> <li>・下肢筋力の維持向上を図る。</li> <li>・室内の整理整頓に努め、動き易い環境を維持する。</li> </ul>



## 平成29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	H29.4.13	入所	苦情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(日常的なケアについて)依頼したことが周知されていない。また、依頼事項について実行されていたとしても、時間が経過するにつれて、実行されなくなり、同じことの繰り返しである。</li> <li>・専門性を疑うような職員がいる。職員教育はどの様に行っているのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・依頼された事項とその対応の状況を確認し、要望等にそえる対応が出来るよう職員間での情報共有を徹底することを約す。</li> <li>・施設として職員教育には取り組んでいるが、更に資質の向上が図ら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>
2	H29.4.20	入所	苦情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護職員が爪切りをしていたところ、誤って出血させてしまった。その旨を電話にて報告したが、報告の内容や話し方が人ごとの様な印象をもった。</li> <li>・また、専門職としての技術を疑う。職員教育はどの様になっているのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故の再発防止と、介護技術の向上に努めることを約す。</li> <li>・施設とご家族との意思疎通を図る機会を設けるため、当法人の第三者委員との面談を提案し、H29.4.27に実施する。</li> </ul>
3	H29.7.14	入所	苦情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・排泄介助時に「臭い、臭い、臭い」と言われ、使用後の清拭タオルを顔に近づけた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・ユニットリーダー及び当該職員により、ご家族・ご利用者に謝罪し、今回の言動及び行動について、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を約し、了解を得た。</li> </ul>
4	H29.8.16	入所	苦情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4月に懇談をしたが、やはり、依頼したことが周知されていなかったり、再び疑問に感じるような対応がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的な要望等を伺い、その対応の状況を確認する。</li> <li>・定期的に施設とご家族との意思疎通を図る機会を設けることを提案し、了解を得る。</li> </ul>

## 平成29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 H29.4.24	入所	苦情	<p>・排泄介助時に排泄用品(清拭タオルとオムツ類)を顔の上に投げつけられた。そのことに対し、職員に「あんまりや。何するんや」と言うも、職員からは何の返答なく、排泄介助を終えると退室して行ったとの苦情を受ける。</p>	<p>・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3点について、実施を徹底するよう指導する。                      ①日頃より、丁寧な言葉遣い・対応を行い、介助の前には必ず声掛けを行うよう徹底する。                      ②排泄用品を顔周辺に置くことは、不適切な行為であることを認識し、相手の立場に立った介護の実践を行う。                      ③常に接遇を意識することで、親切・丁寧な対応を継続的に実行する。                      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。</p>
2 H29.6.6	短期入所	苦情	<p>・左踵部及び左第3趾の褥瘡悪化により入院となったが、褥瘡の状態について施設側から何の説明も受けておらず、事実を隠そうとしていたのではないかと苦情を受ける。</p>	<p>・ご家族に対し、職員が同席の上、再度申し出内容の詳細を伺い話し合いを行う。申出における経過について、書面による回答を求められ、後日提出する。                      ・明石市へ同内容の苦情申し立てがあり、状況説明及び改善報告書を提出。</p>
3 H29.12.7	短期入所	苦情	<p>・担当CMより、「友愛園で受傷した右上腕内側の怪我が当日報告を受けていたものと違いすぎる。」と家人が立腹されているとの連絡を受ける。                      ・家人より、今回の怪我に関する診断書の提出並びに怪我の原因についての説明を求められる。</p>	<p>・担当CMと同行の上、患部の状態の確認及び家人からは、「当施設の負担にて病院受診し、診断書を提出するよう指示があった。」との報告を受け、即日病院受診すると共に家人へ受診結果報告及び状況説明を行う。                      ・怪我に至った経緯については、後日、ご自宅へ訪問し、ご本人の皮膚状態、入浴時の発見状況等も含め、再度説明する。又、医師による所見及び傷の完治まで受診継続する旨を約し、毎週水曜日に当施設にて医師の診察及び処置を受けることで、家人の了承を得る。</p>