

## 令和4年度主な事故

### 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	R04.05.07	ベランダ	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間巡回時に、屋外ベランダに立っている本氏を窓越しに発見する。</li> <li>・左側頭部に5cm程の裂傷が見られ、救急要請する。頭部CT検査の結果、骨折や頭蓋内出血は無く、創部7針縫合の上、経過観察の指示を受け、帰園する。</li> </ul>	頭部打撲 左側頭部裂傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家人(長男妻)に電話にて報告。</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅願望が強いということを念頭に置いて、所在確認、及び行動把握に努め、事故防止を図る。</li> <li>・汚物処理室内の窓にストッパーを設置し、人が通れない隙間までの開放とすると共に、踏み台となるような物品を置かないよう徹底する。</li> </ul>
2 入所	R04.06.09	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間巡回時に、ベッドとタンスの間に左側臥位で倒れている本氏を発見する。</li> <li>・左前頭部に打撲痕と擦過傷を確認し、左前腕から腰部にかけて強度の疼痛の訴えがあることから、救急要請する。診断の結果、左大腿骨転子部骨折の診断を受け、そのまま入院となる。</li> </ul>	左大腿骨転子部骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家人(姪)に電話にて報告。</li> </ul>	R4.6.10 ～ R4.6.28	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居室内の家具等の位置を再確認し、動きやすいスペースを十分確保する。</li> <li>・常に所在確認を行い、居室に戻るようであれば、声掛けを行い、独りで臥床する状況を作らないようにする。</li> </ul>
3 入所	R04.06.12	食堂	転落	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食堂にて、車椅子から転落し、床に右側臥位で倒れている本氏を発見する。</li> <li>・右前頭部に2cm程の裂傷があり、中等量の出血が見られた為、救急要請する。右前頭部裂傷創部3針縫合の上、経過観察の指示を受け、帰園する。</li> </ul>	右前頭部打撲・裂傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家人(娘)に電話にて報告。</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安定した座位が図れるように、ズレにくいクッションを使用し、クッションの下には滑り止めを敷く。</li> <li>・本人の体格にあった車椅子を使用する。</li> </ul>
4 入所	R04.06.27	食堂	誤薬	<ul style="list-style-type: none"> <li>・看護職員が、口頭指示内容を勘違いし、昼食前の吸入薬の服薬が終わっている本氏に重複して服薬介助を行う。</li> <li>・囁託医の指示により、次回の投与は中止し、経過観察を行い、その後、異常なく経過する。</li> </ul>	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家人(長男妻)に電話にて報告。</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服薬介助を行なう前に必ず服薬チェック表を確認するよう周知徹底する。</li> <li>・投薬介助を他の職員に引き継いで行う際には、口頭だけではなく、書面にて引継ぎ内容を伝える。</li> </ul>
5 入所	R04.07.22	廊下	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝食の為、居室からホールに向かう際に足がもつれ、前方に転倒する。</li> <li>・右肘と左膝に疼痛、左膝に7×5cm大の内出血、及び熱感が見られることから、病院を受診する。受診の結果、右肘、左膝打撲と診断を受け、帰園する。</li> </ul>	右肘、左膝打撲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家人(長男)に電話にて報告。</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歩行不安定の為、シルバーカーの使用を促す。</li> <li>・歩行状態を観察し、早歩き時には、ゆっくりと歩いて貰えるよう声かけを行う。</li> <li>・職員配置が少ない時も職員間で連携し、見守りができるよう努める。</li> </ul>

## 令和4年度主な事故

6	入所	R04.08.07	食堂	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食堂で本氏が立ち上がった際に、バランスを崩し、後方へ転倒する。</li> <li>・頭部、及び臀部を殴打し、触診による疼痛の訴えが見られた為、受診する。CT検査の結果、頭部に異常はなく、打撲の診断を受け、帰園する。</li> </ul>	後頭部打撲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家人(長男)に電話にて報告。</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行動把握に努め、椅子から立ち上がった際は、直ぐに駆けつけることができる場所で見守りを行い、事故防止を図る。</li> <li>・利用者が予想外の動きをする可能性があることを、念頭に置き、職員間で連携の上、見守り体制を整える。</li> </ul>
7	入所	R04.10.15	3階フロア	転落	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食堂で、車椅子自走中にバランスを崩し、車椅子ごと左側臥位で転倒する。</li> <li>・両膝、左肘に出血があり、止血処置を施行するが、体動が激しく、精神不安定で興奮状態が続いていたことから、救急要請する。検査の結果、転倒による骨折等は見られなかったが、一過性脳虚血発作の診断を受け、そのまま入院となる。</li> </ul>	一過性脳虚血発作	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家族(長男妻)に電話にて報告。</li> </ul>	R4.10.16 ～ R4.11.15	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日頃より、予期せぬ不穏状態になり得ることを念頭におき、見守り強化により、所在確認に努める。</li> <li>・職員配置が少ない夜間帯においても、不穏状態であれば、落ち着くまで職員間で連携し、見守りを徹底する。</li> </ul>
8	入所	R04.10.28	居室	転落	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オムツ交換の為、訪室したところ、ベッド横の床に、右側臥位で転落している本氏を発見する。</li> <li>・右頬部に3cm大の裂傷と出血があり、病院受診する。右頬部裂傷4針縫合の上、経過観察の指示を受け、帰園する。</li> </ul>	右頬部裂傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家人(次女)に電話にて報告。</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日頃より、職員間で、利用者の居場所を把握し、且つ見守り頻度の強化により、事故防止に努める。</li> <li>・訪室する際には、居室内の様子を伺いながら、異常の早期発見に繋げる。</li> </ul>
9	入所	R05.01.29	居室	転落	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同室の入所者より「本氏がベッドより転落している」と報告があり、訪室すると、ベッド下の床に右側臥位で倒れている本氏を発見する。</li> <li>・頭部打撲の疑いがあることから、救急要請する。CT検査の結果、骨折、脳内出血等は見られず、経過観察の指示を受け、帰園する。</li> </ul>	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家人(長男)に電話にて報告。</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間で行動把握に努め、不穏による転倒リスクが考えられる際には、頻回に見守りを行うと共に、精神状態が安定するよう傾聴を行う。</li> <li>・ベッドからの立ち上がりを事前に察知するために、センサーマットを設置する。</li> </ul>

## 令和4年度主な事故

### 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	R04.04.10	1F食堂	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・6:00頃、1階食堂内で右前額部を負傷しているところを発見する。本人によると、昨夜、階段で転倒し、前額部を打撲したとのこと。</li> <li>・同日、病院受診し、診断の結果、右前額部の裂傷部18針縫合となる。</li> </ul>	右前額部裂傷	無 (身元引受人無)	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・靴の劣化が著しいため買い替えを行い、歩行の安定を図る。</li> <li>・夜間帯での、階下への移動は、エレベーターを使用するように勧める。</li> </ul>
2 入所	R04.09.22	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・23:00頃、居室巡回のため訪室すると床上に腹臥位の状態で転倒しているところを発見する。</li> <li>・後頭部に裂傷を確認したため、病院受診する。診断の結果、後頭部の裂傷部18針縫合し、帰園する。</li> </ul>	後頭部裂傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家族へ電話にて報告。</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センサーマットを設置し、行動の把握に努める。</li> <li>・居室巡回の強化を図る。</li> <li>・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。</li> </ul>
3 入所	R05.01.11	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・17:30頃、食堂を歩行中に転倒する。</li> <li>・転倒後、外傷等見られず、痛みも軽度であった為、経過観察していたが、翌日、右大腿部の痛みが増強したため、病院受診する。診断の結果、右大腿骨転子部骨折と診断されるが、新型コロナウイルス感染症の検査にて陽性となり、コロナ専用病床がひっ迫していたことから、入院が出来ず、施設内療養となる。</li> <li>・骨折部の固定等は行わず、施設内で安静の指示あり、療養期間終了後入院する。</li> </ul>	右大腿骨転子部骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 措置機関へ報告</li> <li>・家族等への報告なし(目的入所のため)</li> </ul>	R5.1.23 ～ 入院中	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一本杖を使用して歩行していたことから、より安定した歩行が出来るような補助具(シルバーカー等)の使用を検討する。</li> <li>・体調不良時等は特に、職員間で、利用者の居場所を把握し、且つ見守り頻度の強化により、事故防止に努める。</li> </ul>
4 入所	R05.03.10	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2:00頃、同室者からナースコールの呼び出しで訪室すると、居室内で仰臥位で転倒している本氏を発見する。</li> <li>・係りつけ医に報告の上、経過観察の指示を受けるが、3/16右大腿部の痛みが徐々に増強し、病院受診する。診断の結果、右大腿骨転子部骨折と診断され、そのまま入院となる。</li> </ul>	右大腿骨転子部骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 措置機関へ報告。</li> <li>・同日 家族へ電話にて報告。</li> </ul>	R5.3.16 ～ 入院中	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歩行時は必ずシルバーカーを使用して頂くよう都度に説明する。</li> <li>・転倒リスクがあることを職員間で共有し、見守り、及び巡回強化に努める。</li> <li>・センサーマットを設置し、行動の把握に努める。</li> </ul>

### 令和4年度主な事故

5	入所	R05.03.09	敷地外	離設	<ul style="list-style-type: none"> <li>・13:00頃、所在不明であることが発覚し、捜索する。</li> <li>・20:00頃、明石警察署より、本人を保護している旨の連絡があり、身体状況に変化は無いとのことから、直ちに施設職員にて迎えにあがる。</li> </ul>	無	無 (身元引受人無)	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の所在地がわかるように、名札等を身につける。</li> <li>・平素より自由に外出をしており、戻れなくなることはなかったが、認知機能が徐々に低下しているため、外出時間等を職員間で情報共有し、所在の確認に努める。</li> </ul>
6	入所	R05.03.27	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左下肢に痛みの訴えがあり、経過観察していたが、左下肢の痛みが増強したことから、病院受診する。診断の結果、左大腿骨頸部骨折の診断を受け、そのまま入院となる。</li> </ul>	左大腿骨頸部骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日措置機関へ報告。</li> <li>・家族等への報告なし(身元引受人等なしのため)</li> </ul>	R5.3.27 ～ 入院中	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症により昼夜問わず徘徊が見られたため、センサーマット等を設置し、所在確認に努める。</li> <li>・ワーカー室前に居室変更し、見守りの強化を図る。</li> </ul>

## 令和4年度主な事故

### 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	R04.05.18	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3:50頃、居室より音がしたため訪室すると、ベッド横で仰臥位で転倒しているところを発見する。</li> <li>・後頭部より出血が見られたため救急要請する。</li> <li>・診断の結果、創部を4針縫合後、頭部のCT検査を実施し、異常なしとの診断を受け、通院治療することとなる。</li> </ul>	後頭部裂傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家人(長女)に電話にて報告。</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居室内の整理整頓に努め、車椅子でスムーズに動けるようなスペースの確保を図る。</li> <li>・移乗時には転倒の危険性があることを伝え、ナースコールの使用や職員に声掛けしていただくように繰り返し説明する。</li> <li>・立位保持の安定を図るため、機能訓練等により下肢筋力の維持向上に努める。</li> </ul>
2	入所	R04.05.31	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・21:00頃、居室より音がしたため訪室すると、床で腹臥位で転倒しているところを発見する。</li> <li>・痛み、外傷等が無いことから、経過観察していたが、翌0:30頃、呼吸困難が見られ、救急要請する。</li> <li>・診断の結果、左大腿骨頸部骨折の診断を受け、そのまま入院となる。</li> </ul>	左大腿骨頸部骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家人(長女)に電話報告。</li> </ul>	R4.6.1 ～ R4.6.20	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子、ベッド間の移乗の安定を図るため、ベッドの配置を変更する。</li> <li>・車椅子のブレーキ操作について、都度に説明を行う。</li> <li>・立位保持の安定を図るため、機能訓練等により下肢筋力の維持向上に努める。</li> </ul>
3	短期入所	R04.09.12	居室	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4:00頃、訪室したところ、床で右側臥位で転倒しているところを発見する。</li> <li>・左臀部に痛みがあったが軽度であったため経過観察を行っていたが、徐々に痛みが増大し9:00頃、救急搬送する。</li> <li>・診断の結果、左大腿骨転子部骨折の診断を受け、そのまま入院となる。</li> </ul>	左大腿骨転子部骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家族(長女)に電話にて報告。</li> </ul>	R4.9.12～ (SS退所)	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昼夜逆転が見られることから、日中の活動を確保し、安定した睡眠を図る。</li> <li>・夜間は、居室内にポータブルトイレを設置し、移動距離を短くする。</li> <li>・センサーマットを設置し行動の把握に努める。</li> </ul>
4	入所	R04.10.08	ユニット内リビング	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・5:40頃、杖を使用し歩行中にバランスを崩して後方に腰を落とし、尻もちをつくように転倒する。</li> <li>・10:00頃、腰部の痛みが継続していたため病院受診する。</li> <li>・診断の結果、腰椎圧迫骨折の診断を受け、通院治療することとなる。</li> </ul>	腰椎圧迫骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家族(長男)に電話にて報告。</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一本杖を使用して歩行しているが、より安定した歩行が出来るような補助具(シルバーカー等)の使用を検討する。</li> <li>・起床時等は特に歩行が不安定となるため、車椅子の使用、及び手引き歩行等を行う。</li> </ul>
5	入所	R04.10.09	ユニット内リビング	転倒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・13:30頃、リビングより音がしたため確認すると、床で仰臥位で転倒しているところを発見する。</li> <li>・大腿部に痛みがあったが軽度であり、歩行可能となったことから、経過観察を行う。</li> <li>・R4.10.11、痛みの増強により、歩行困難となったことから、病院受診する。</li> <li>・診断の結果、右恥骨骨折の診断を受け、通院治療することとなる。</li> </ul>	右恥骨骨折	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日 家族(長男)に電話にて報告。</li> </ul>	無	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安定した歩行が出来るような補助具(杖・シルバーカー等)の使用を検討する。</li> <li>・日中の活動(レクリエーションや家事作業等)を通じて、精神的安定を図る。</li> <li>・所在の確認に努め、日中は見守りのできるところで過ごしていただく。</li> </ul>

## 令和4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 R04.05.02	入所	苦情	・入所者から家族に対して、『「職員の口調が荒く、対応が悪い。」といった内容のメールが頻繁に送信され、職員の対応に問題があるのではないか、相談員・ケアマネージャーと話がしたい。』との申し出があった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員より、ユニット職員への聞き取りを行う旨を家人に伝えるが、「職員に細かく伝えることで、話が大きくなる恐れがあるので聞き取りは行わないで欲しいが、ケアマネージャーとの面談はお願いしたい。」との要望があり、話し合いの日程調整を行う。</li> <li>・R4.5.4、相談員・ケアマネージャー・ご家族で話し合いを行い、メール内容の確認。及び職員の対応について説明する。</li> <li>・今後の対応として、 <ul style="list-style-type: none"> <li>①入所者の細かな変化等があれば、随時、ご家族と連絡を取り合い、コミュニケーションを図る。</li> <li>②関わる職員が個々に、声掛けや接し方等に留意し、安心となる介護に努める。</li> </ul> </li> </ul> 上記2点を約し、理解を得る。
2 R04.05.16	短期入所	苦情	・担当ケアマネージャーより「ショートステイ利用時に多めにおやつを持参したが、残ったおやつを持ち帰らなかったとの連絡が奥様よりあった。「家族に直接説明し欲しい。」との申し出があった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R4.5.18、相談員が自宅へ訪問し、以下の経緯を説明する。</li> <li>①利用中は食事量が少なく、15:00のおやつ以外の時間にも提供しており、量が少なくなった。</li> <li>②ショートステイ最終日に、ご本人より他の利用者に余ったおやつをあげて欲しいとの要望があった。</li> </ul> 上記2点の理由でおやつが少なくなっていたが、退所時に報告すべき内容であったにも関わらず、報告を怠ったことを謝罪すると共に、今後はこのようなことが起こらないように、密にご家族との情報共有を徹底することを約し、理解を得る。
3 R04.11.07	短期入所	苦情	・ショートステイより帰宅後、家族より「足の脛に血腫ができており、病院に行かなければならない状態であるが、利用中の対応はどの様な対応をしたのか、又、本人は入浴時に男性職員に足をぶつけられたと訴えているが、実際はどうか、調べて回答して欲しい。」との申し出があった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R4.11.8、相談員より、今回の経緯について、電話にて説明する。</li> <li>①入浴時に男性職員が足をぶつけたと訴えられた件については、入浴介助は、指摘のあった男性職員以外の職員が対応しており、ご本人の勘違いであると思われる。</li> <li>②R4.10.30、傷の状態は看護職・介護職にて確認したが、出血なく、腫脹も軽度であったため、緊急性はないと判断し、報告を退所日に行うこととしていたが報告を怠った。</li> </ul> 上記2点を説明し、傷を確認したにも関わらず、報告を怠ったことを謝罪し、今後は軽微なことであっても都度、ご家族、担当ケアマネージャーに報告を行い連携を密にすることを約し、理解を得る。

## 令和4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	R.4.9.21	入所	苦情	「請求書の利用料金が高額になっているが説明を受けていない。」との申し立てがあった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡受付当日に相談員より、要介護認定の更新に伴い、利用料金を変更した旨を説明する。</li> <li>・家人は、認定調査の日程、及び要介護更新結果の連絡が無かったことに不服を示すと共に、認定結果に納得がいかず、不服申し立てを希望される。10月13日 家人立ち合いの元、認定調査を受け、認定結果に変更はなく、納得される。</li> <li>・今後は、変更等が生じた場合には、必ず連絡することを約し、了承を得る。</li> </ul>
2	R.4.10.13	入所	苦情	「コロナに感染し、病床ひっ迫により、保健所より施設療養との連絡を受け、延命治療は望まないと言ったが、何もしないで看取りを承諾した訳ではない。又、救急搬送先での職員の説明と保健所からの説明に相違があり、関係した職員から説明して欲しい。」との申し出があった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の経緯について説明すると共に、話し合いの日程調整を行う。</li> <li>・10月23日 介護職員4名、相談員、看護師の計6名が同席し、家人の質疑に応答すると共に、職員の対応について説明を行う。</li> <li>①施設の判断ではなく、家族が望む内容、及び頻度で連絡が出来ていなかった。</li> <li>②保健所、家族との意思疎通が図れていなかった。</li> <li>家人の不信感を招き、今回と同様の事態が起こらないよう約し、理解を得る。</li> </ul>
3	R.4.11.14	SS	苦情	帰宅後、「首の後ろがチクチクしている。」との訴えがあり、確認したところ、2cm程の発赤(低温火傷痕)を確認するが、連絡帳にもその記載がないのはなぜか。理由も含め、状況を確認して欲しい。との申し出があった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月16日 相談員より、今回の経緯について電話にて説明する。</li> <li>①職員に事実確認したところ、肌に直接カイロを貼ったことを確認する。</li> <li>②入浴時に軽度の発赤を確認していたが、本人確認で「掻いただけ」との返答があり、連絡帳への記載をしていなかった。</li> <li>以上のことから、使い捨てカイロの使用方法、及び家人への詳細連絡について、全職員への周知徹底を図ることを約し、理解を得る。</li> </ul>
4	R.4.11.22	入所	苦情	来園された入所者の知人が入所者から受け取った手紙に「ここは相変わらず人手不足で、お風呂も週に1回になりました。」と書かれていたので、適切な対応を行って欲しいとの申し出があった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付当日16:30 電話にて職員に事実確認を行った内容を説明する。</li> <li>コロナ感染等により、一時的に週に2回の入浴の1回が清拭対応となることがあり、適切に入浴ができる体制を整えることを約し、理解を得る。</li> </ul>