

令和2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 短期入所	R02.04.22	居室	転落	4:25頃、オムツ交換の為、訪室すると、ベッド横で仰向けの本氏を発見する。外傷等は見当たらず、右股関節に疼痛の訴えあったが自制内であり、意識明瞭である為、ベッドへ移乗し様子観察を行う。同日9:00、疼痛が増強傾向にある為、病院受診する。レントゲン検査の結果、右大腿骨骨折との診断を受け、そのまま入院となる。	右大腿骨骨折	同日 家人(長女)に状況を報告	R2.4.22～	無し	・定時で訪室し、ベッド上の体の位置を確認して、常にベッドの中央に体が位置するように介助する。 ・認知症の進行に伴い、ベッドから降りようとされることも予測されるので、ベッドから畳への移行を検討し、ご家族同意のもと、試してみる。
2 短期入所	R02.04.27	居室	転倒	巡回の為、訪室すると、ベッド横で右側臥位の本氏を発見する。外傷確認を行うも、特に体に外傷は無かったが右肘に痛みが訴えがあった。翌朝、右上腕部の痛みが昨日より強く確認された為、病院受診する。レントゲン検査の結果、右上腕骨骨折との診断を受け、そのまま入院となる。	右上腕骨骨折	同日 家人(長男嫁)に状況を報告	R2.4.28～ R2.5.15	無し	・ADL状況の低下により、転倒リスクが高くなっていることをスタッフ全員で認識し、夜間等、職員の目が少なくなる時間帯には見守りがし易い食堂ホールで可能な限り過ごし、最後に臥床して頂いて、巡視及び見守りを強化する。 ・認知症の進行に伴い、利用者が予想外の動きをする可能性があることを常に念頭に置き行動する。
3 入所	R02.04.28	居室	内出血	オムツ交換の為、訪室すると、右こめかみに内出血(2×3cm)を発見する。触ると痛みが訴えあるが、その他外傷等の形跡は確認できなかった。	右こめかみの内出血(2×3cm)	同日 家人(長男)に状況を報告	無し	無し	・食事時等、車いすに座っている時に、体動により頭や顔が車いすのアームレスト等に当たらない様にクッション等を使用し保護に努める。 ・体調や座位姿勢等の観察に努め、適宜、臥床時間の調整を行う。
4 入所	R02.05.18	居室	転落	・センサーコールが鳴った為、訪室すると、ベッド上に端座位になっている本氏を発見する。直後に、一瞬の意識消失により、バランスを崩し、ベッドから転落する。ベッド横に配置していた車椅子右前輪に右顎を打たれる。右顎に内出血(2×3cm)を発見するが、その他外傷等の形跡はなかった。	右顎の内出血(2×3cm)	同日 家人(長男)に状況を報告	無し	無し	・足元のセンサーコールでは、初動が遅れる可能性がある為、見守りCUBEやベッド柵センサー等を検討する。 ・臥床前には必ず、排泄介助を行い、その後の巡回時にベッド上での体動が多い場合は排泄介助する。

令和2年度主な事故

5	入所	R02.06.01	居室	剥離	他利用者の居室に入り、排泄をしようとしていた為、居室から退室していただき、トイレへ誘導した際、左手甲に表皮剥離、及び内出血(3×3cm)とを発見する。	・左手甲表皮剥離 ・左手甲内出血(3×3cm)	同日 家人(長男嫁)に状況を報告	無し	無し	・本氏のADLが低下していることを理解し、体動が多い時には、職員が死角にならない場所で見守る等、直ちに、付き添い対応できる環境を確保する。 ・朝や、離床後など、特にバランスを崩しやすい時間帯には、見守りを強化し転倒防止に努める。
6	短期入所	R02.06.07	居室	転倒	ワーカー室にて作業中、居室より呼声が有り、訪室すると、ベッド横で歩行器と共に右側臥位で倒れている本氏を発見する。本氏より、右側頭部を殴打し、眩暈の自覚症状があるとの訴えから、病院受診する。CT検査の結果、頭部等に異常はないとの診断を受け、帰園する。	右側頭部打撲	同日 家人(長女)に状況を報告	無し	無し	・夜間帯における排泄頻度を把握し、入眠前のトイレ誘導、及び定期巡回以外の様子観察を徹底し、空白時間帯の減少に努めることで転倒を防止する。 ・就寝前に毎回、ナースコールの位置、使用について説明をすると共に、安全に歩行器の使用ができるよう、適切なベッド位置の確認を行う。
7	短期入所	R02.06.20	食堂	転倒	ワーカー室内で作業中、食堂にて車椅子から立ち上がる本氏を確認した為、直ちに駆け寄るが間に合わず、前のめりに転倒される。右前額部に発赤、及び左第2指に剥離(0.5cm)を発見したので、全身状態の確認、及び動作確認を行うが、その他、外傷等は見られなかった。しかし、頭部打撲の為、病院受診する。CT検査の結果、頭部等に異常はないとの診断を受け、帰園する。	・右打前額部打撲 ・左第2指に剥離(0.5cm)	同日 家人(長男嫁)に状況を報告	無し	無し	・他の業務をする際は、食堂の状況を把握し、職員同士の声掛け等の連携の下、見守り位置を随時変更する等の対応により、再発防止に努める。 ・各勤務時間帯の交代時には、残っている職員が十分に見守ることのできる体制を整え、現在の利用者の状況等を詳細に伝えた後、職務を引き継ぐ。
8	短期入所	R02.08.02	食堂	内出血	朝食後、テーブルに伏せて寝ている本氏に声かけを行った時に、右前腕に内出血(10×4cm)を発見する。全身状態の確認、及び動作確認を行うと、痛みのあるものの、その他、外傷等は見られなかった。	右前腕内出血(10×4cm)	同日 家人(長男嫁)に状況を報告	無し	無し	・圧迫により内出血がしやすいことから、テーブルに伏せる仕草が見られる際には、クッション等を使用し保護に努める。 ・本氏の状態を観察し、適宜、臥床時間を設ける。
9	短期入所	R02.08.25	居室	転倒	ワーカー室内で作業中、居室より呼び声があり訪室すると、居室中央で倒れている本氏を発見する。右足大腿部に強い痛み、及び腫脹見られた為、救急要請を行う。レントゲン検査の結果、右大腿部頸部骨折との診断を受け、そのまま入院となる。	右大腿部頸部骨折	同日 家人(夫)に状況を報告	R2.8.25～	無し	・歩行時の傾きから、本氏の転倒リスクが高くなっていることを念頭に置き、独歩にて移動している際には、すぐに駆けつけることができる位置で、見守りを行う。その際に、転倒リスクが高いと判断した場合は、適宜、ベッド臥床を勧める等の対策を講じる。 ・居室内での行動把握に努める為、食後等、居室に戻られてからは、定期的な巡回を実施する。

令和2年度主な事故

10	入所	R02.08.25	浴室	剥離	入浴中、洗身介助を行なった際、左手親指付け根に表皮剥離(1.5cm×2cm)を発見する。	左手親指付け根表皮剥離(1.5cm×2cm)	同日 家人(長男嫁)に状況を報告	無し	無し	・加齢による皮膚の菲薄化に伴い、剥離が発生しやすい状態であることを十分に理解し、細心の注意を払い介助に当たる。 ・上着の脱衣は自身で行われるが、常に見守りを行い、危険な動きがあれば、介助する等の対策を講じる。
11	入所	R02.08.29	居室	転倒	センサーコールが鳴ったので、訪室すると、ベッド横のタンスにもたれかかるようにして転倒している本氏を発見する。全身状態、及び動作確認をすると、腰部、及び臀部に強い痛みある為、病院受診する。レントゲン検査の結果、異常はないとの診断を受け帰園する。	腰部、及び臀部打撲	同日 家人(長男)に状況を報告	無し	無し	・ベッド臥床後の車椅子の配置、及びブレーキの確認靴の配置には細心の注意を払い、転倒予防に努める。 ・臥床後のベッドの高さを最低床にすると共に、衝撃緩和マットを設置し安全対策を図る。 ・臥床時に限らず、本氏に転倒リスクがある事を職員間で共有し、本氏の行動把握に努める。
12	短期入所	R02.09.26	食堂	転倒	ワーカー室内で作業中、食堂から物音がした為、確認すると、自身のテーブル席付近の床に左側臥位で倒れている本氏を発見する。右手親指、及び左前腕に痛みの訴えあり、右手親指には剥離(1×1cm)を発見。	・右手親指剥離(1×1cm) ・左前腕打撲	同日 家人(長男嫁)に状況を報告	無し	無し	・他の業務をする際は、食堂の状況を把握し、職員同士での連携の下、見守り位置を随時変更する等の対応により、再発防止に努める。 ・早朝や夜間等職員の人数が少なくなる時間帯には、残っている職員が十分に見守ることのできる体制を整え、現在の利用者の状況等を詳細に伝えた後、職務を引き継ぐ。
13	短期入所	R02.09.26	居室	転倒	ワーカー室内で作業中、居室より物音と、呼び声があった為、訪室すると、ベッド横にて右側臥位にて転倒している本氏を発見する。右側頭部に腫脹(5×5cm)があり、頭部を打撲していることから、病院受診する。CT検査の結果、異常はないとの診断を受け、帰園する。	右側頭部打撲	同日 家人(長男)に状況を報告	無し	無し	・ベッド臥床時は、ナースコールを必ず使用できるように設置する。又、巡回時にはナースコールが指定の位置に設置出来ているか確認をする。 ・夜間帯の入眠確認を確実に行うと共に、定期的な巡回強化により、単独での移動、及び移乗が回避できるよう徹底する。
14	短期入所	R02.11.28	居室	転落	22:30頃、ワーカー室内で作業中、居室より物音がした為、訪室すると、ベッド横にてうつ伏せの状態転倒している本氏を発見する。外傷等見られない為、様子観察するが、23:00頃に再びベッド横にて右側臥位になり転倒している本氏を発見する。右前額部に内出血(1×1cm)、及び右頬の発赤を発見する。	・右前額部内出血(1×1cm) ・右頬の発赤	同日 家人(妹)に状況を報告	無し	無し	・見守り機器及びセンサーマットの使用により、都度の状況確認に努めると共に、安全対策として、夜間帯のベッドの高さを最低床にし、衝撃緩和マットを設置する等の環境整備に努める。 ・臥床時に限らず、本氏に転倒リスクがあることを職員間で共有し、本氏の行動把握に努める。

令和2年度主な事故

15	入所	R02.12.12	食堂	転倒	居室より、ワーカー室まで歩いて来られ、「部屋でひっくり返った」と話されたので、全身状態を確認すると、前額部に腫脹(5×5cm)、及び熱感を確認した。前額部を打撲し、頭部に痛みもあることから病院受診する。CT検査の結果、異常はないとの診断を受け、帰園する。	前額部打撲	同日 家人(長女)に 状況を報告	無し	無し	・歩行時等自立されており、普段から見守り見守りが、歩行時等、見守りの強化をすると共に、居室へ戻られた際は、精神状況、問題行動の有無を注意、観察する。 ・居室を1時間毎に巡回し、転倒しやすい環境になっていないか、都度、確認を行う。
16	入所	R02.12.23	浴室	転倒	独歩にて浴室に向かい、脱衣場に入室しようとした際、閉まりかけようとした扉に手をぶつけ、バランスを崩し仰向けに転倒される。後頭部に腫脹(4×4cm)あり。その後、全身状態の確認、及び動作確認を行うが、外傷等無く、痛みもないことから様子観察することとなる。	後頭部打撲	同日 家人(長女)に 状況を報告	無し	無し	・自立されており、どこでも自由に歩かれている方だが、歩行バランスを崩しやすい傾向があるので、歩行時等、見守りの強化をすると共に、歩行距離が長い時等は職員必ず付き添う。 ・脱衣場が転倒しやすい環境(床面が濡れていないか等)となっていないかの確認をこまめに確認する。
17	入所	R02.12.26	食堂	内出血	朝食後の下膳時に、本氏の左手甲に内出血(5×5cm)を確認する。動作確認をすると、腫脹、痛みも無く問題ない為、様子観察する。	左手甲内出血 (5×5cm)	同日 後見人に 状況を報告	無し	無し	・皮膚が弱く、剥離が発生しやすい状態であることを十分に理解し、細心の注意を払い介助に当たる。 ・車イスを自操されている際は、所在確認を必ず行い、物にぶつける等の危険がないか見守りを強化する。
18	入所	R03.01.21	トイレ	内出血	トイレ誘導時、手すりを持って立ち上がる際、左手甲に内出血(4×4cm)、及び裂傷(3×3mm)を発見する。左手の動作確認をすると、問題ないため様子観察していたが、翌朝になって、左上唇に内出血(1×1cm)を発見する。	・左手甲出血 (4×4cm) ・裂傷(3×3mm) ・左上唇内出血 (1×1cm)	同日 家人(長女)に 状況を報告	無し	無し	・本氏の姿勢について、前傾が強く立位が不安定な時は、移乗方法を二人介助で行い、手すり等に手が接触しないように注意する。 ・本氏の所在確認を徹底し、必ず付き添うことで、一人でトイレに移乗することがないよう徹底する。
19	短期入所	R03.01.31	居室	内出血	居室よりナースコールが鳴り、訪室すると、ベッドに横になった姿勢で「腰が痛いから起き上がらせてほしい。」との訴えあり。左腰部から臀部にかけての痛みと、右こめかみ(2×1cm)、右眼横(1×1cm)、右肘(1×1cm)、右手甲(0.5×0.5cm)に内出血を発見する。	・左腰部痛み ・内出血 (右こめかみ他)	同日 家人(姪)に 状況を報告	無し	無し	・見守り機器及びセンサーマットを使用してセンサーが反応すれば直ちに訪室すると共に、居室へ戻られた際は、精神的に落ち着いているかどうかを注意、観察する。 ・居室を1時間毎に巡回し、転倒しやすい環境(床面が濡れていないか等)でないかの確認を行う。

令和2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	R2.4.18	居室	転倒	7:20 107号室から「ちよっと来て」と助けを求める声が入ると、車椅子のフットレストが上がった状態の間に臀部がはまり込んで身動きが取れない状態で倒れている本氏を発見する。外傷、痛みは無し。その後、様子観察するが特に状態に変化はなく、経過する。	外傷等、特になし	同日 家人(孫)へ電話にて報告	無	無	・居室で、ベッドから車椅子への移乗がしやすい車椅子の配置を本氏と確認し実施する。 ・車椅子から移乗する際は、必ず車椅子のブレーキをするよう徹底する。
2 入所	R2.4.24	施設外	離設	17:50 職員より離設したと報告があり、敷地内を捜索するが見つからず。送迎車で施設周辺を捜索すると、近くのクリーニング店前を歩かされている本氏を発見する。外傷等はなく「家に帰ろうとしたが道が分からなくなった」と話される。	外傷等、特になし	家族・身元引受人なし	無	無	・職員間で声を掛け合い連携して見守りを行う。 ・不安感が強くなる夕食後は、好きな音楽のDVDを視聴していただくなど、安心して過ごして頂けるような環境を整える。 ・離設した場合に備え、全ての衣類に施設名、氏名を記入する。
3 入所	R2.5.16	居室前廊下	転倒	7:55 本氏より居室前の廊下で転倒したと話され、外傷の確認を行うと、下顎0.8mm×0.2mmの裂傷、両膝、鎖骨が腫脹、発赤あり。鎖骨、首、背中、大腿部の痛みの訴えがあり整形外科を受診し全身レントゲン検査を行うが骨折なし。加齢に伴う骨密度が低いとのこと。	下顎裂傷、両膝、大腿部、首、背中痛	同日 家人(姉)へ電話にて報告	無	無	・職員間で連携し見守りを行う。 ・転倒を発見した時は速やかに外傷、痛みの確認を行い適切な処置、受診対応を行う。
4 入所	R02.08.07	1F廊下	転倒	17:50 入所者から本氏が廊下で転倒していると報告があり、現場に駆け付けると、シルバーカーごと転倒され、本氏が床に座った状態で発見する。頭部も打たず受け身を取って転倒したと話される。右手の親指が少し痛いとのこと。立位、移動動作も可能のため様子観察を行い、その後も異常なし。	右手親指に少々痛みあり。	同日 家人(次男)へ電話にて報告	無	無	・持病(パーキンソン病)からの不随意運動、振戦状態が強い時は見守りと一部介助を行う。 ・本氏に不随意運動等が強い時は治まるまで動かないよう説明し、用事がある時は職員を呼ぶよう説明する。 ・ご自身に合った歩行器を検討する。

令和2年度主な事故

5	入所	R02.09.13	居室前廊下	転倒	同室者から本氏が居室前廊下で転倒していると報告あり。駆け付けると本氏が仰臥位で倒れているのを発見。痛み、外傷確認を行うと、右後頭部打撲、腫脹を確認。その他、外傷、痛みなし。頭部クーリング施行し様子観察を行う。その後、気分不良等なく経過する。	右後頭部腫脹	同日 家人(長男)へ電話にて報告	無	無	<ul style="list-style-type: none"> ・体調不良時の離床時は職員を呼ぶよう説明する。 ・歩行時の様子を観察し、不安定時は介助することを職員間で周知し実施する。
6	入所	R2.9.20	施設外	離設	14:00 出勤職員一同、本氏が施設内に居ないことに気付き、施設内、近隣を探索する。15:30一向に本氏を発見出来ず、高丘交番へ探索を依頼する。16:30大久保交番より、本氏の保護(神戸市西区上新地)の連絡あり、17:15帰園。外傷等なし。	外傷等、特になし	家族・身元引受人なし	無	無	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間で見守り、付き添い、居場所の把握を徹底する。 ・衣類に住所、名前、連絡先がわかるようにする。
7	入所	R02.10.22	居室	転倒	18:40 同室者から本氏が居室で転倒していると報告があり、訪室するとクローゼット前の床に仰臥位でいるところを発見する。意識明瞭であったが後頭部より出血が見られた。創部も大きく頭部打撲していることから救急車を要請する。搬送先の病院にて裂傷部5針縫合後、頭部、胸部CT施行し頭部骨折、出血は無いが肋骨骨折、血気胸が見られることから他病院に転送され入院。	後頭部裂傷で5針縫合、肋骨骨折、血気胸	同日 家人(次男)へ電話にて報告	10/22～ 10/23	無	<ul style="list-style-type: none"> ・持病(パーキンソン病)からの不随意運動、振戦状態が強い時に用事がある時は職員を呼んでいただくことを何度も説明する。 ・不随意運動が激しい時間帯を把握し安全確認を行う。

令和2年度主な事故

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	R02.06.05	デイルーム入口	転倒 レクリエーションが終了し、椅子から立ち上がろうとした際、バランスを崩し、右頬を床に打ち付けるように転倒する。	外傷等、特になし	同日報告	無	無	・立ち上がる際は、ゆっくりと立ち上がるよう声をかけ、必ず見守りを行う。 ・立ち上がる際は、すぐに駆け寄れる位置で見守り、及び介助が行えるよう職員間での連携に努める。
2	通所	R02.10.22	喫茶コーナー	転倒 ・入浴後、脱衣場を出て歩き出し、カウンター前にてバランスを崩し、左前方へ転倒する。 ・左後頭部に裂傷がみられ応急処置後、病院受診を図る。	左後頭部裂傷	同日報告	無	無	・入浴後の自席への移動の際は、必ず側について見守りを徹底する。 ・ふらつき等があった場合にも瞬時に対応できる見守りの強化を図る。。

令和2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	R02.04.10	ユニット内リビング	創傷	<ul style="list-style-type: none"> ・6:00頃、ユニット内自室前にて、右側臥位で転倒しているところを発見する。 ・右前腕部に裂傷がみられ応急処置後、病院受診を図る。 	右前腕部裂傷	<ul style="list-style-type: none"> ・同日、家族に報告する。 ・R2.4.14保険者に事故報告書を提出する。 	無	無	<ul style="list-style-type: none"> ・センサーマットを設置し、離床時に見守りを行う。 ・機能訓練や日常の介護の中で歩行する機会を確保し、下肢筋力の維持向上を図る。 ・一本杖を使用しているが、歩行補助具について再検討する。
2 入所	R02.05.28	居室	骨折	<ul style="list-style-type: none"> ・5:40頃、訪室すると、ベッド横の床に左側臥位にて転倒しているところを発見した。 ・離床しようとした際に、バランスを崩し転倒した。 ・左下肢の痛みがあり、病院受診を図る。 	左大腿骨転子部骨折	<ul style="list-style-type: none"> ・同日、家族に報告する。 ・R2.6.2保険者に事故報告書を提出する。 	R02.5.28 ～ R02.07.02	無	<ul style="list-style-type: none"> ・靴下を着用し就寝していたことから、立ち上がり時に滑った可能性が高く、就寝時には靴下を着用しない。
3 短期入所	R02.08.13	居室	骨折	<ul style="list-style-type: none"> ・起床時に右臀部の痛みを訴えられたため、湿布貼付及び痛み止めを服用した。その後、痛みが軽減したが、8月17日に再び同部位に痛みが出現したため、翌8月18日に病院受診を図る。 ・転倒や転落は見られず、受傷に至る原因は不明。 	腰椎圧迫骨折	<ul style="list-style-type: none"> ・R2.8.17家族及び、担当介護支援専門員に報告する。 ・R2.8.21保険者に事故報告書を提出する。 	無	無	<ul style="list-style-type: none"> ・両下肢の筋力低下により立位や歩行がやや不安であるも、自由に歩行する事が出来ているが、現状が維持できるように、機能訓練や日常の介助の中で歩行する機会を確保し、下肢筋力の維持向上を図り、転倒転落を防止する。
4 短期入所	R02.09.07	居室	骨折	<ul style="list-style-type: none"> ・起床時に腰部の痛みを訴えられたが、痛みが軽度であったため、湿布貼付及び痛み止めを服用し、経過観察を行った。 ・その後、痛みが継続したため、9月9日に病院受診を図る。 ・転倒や転落は見られず、受傷に至る原因は不明。 	腰椎圧迫骨折	<ul style="list-style-type: none"> ・R2.9.8家族及び、担当介護支援専門員に報告する。 ・R2.9.11保険者に事故報告書を提出する。 	無	無	<ul style="list-style-type: none"> ・身体機能の著しい低下は見られず、施設内では自由に行動している。転倒や転落も見られず原因は不明である。 ・勢いよく座ることがあることと、認知機能低下により、痛みがあるが安静を保つことが出来ず、症状の増悪に影響したことが考えられる。
5 入所	R02.10.12	居室	骨折	<ul style="list-style-type: none"> ・18:00頃、自室にて、歩行器から離れたタンスを物色しているところを発見する。その直後に転倒する。 ・左大腿部から膝にかけて痛みがあり、同日、病院受診を図る。 	左大腿骨骨折	<ul style="list-style-type: none"> ・同日、家族に報告する。 ・R2.10.15保険者に事故報告書を提出する。 	R02.10.12 ～ R03.03.11	無	<ul style="list-style-type: none"> ・認知機能の低下があるも、日常的なことであれば判断・理解出来ることから繰り返し歩行器の使用を促し、立位時や歩行時における転倒の危険性を理解していただくように努める。 ・日常的な介護や機能訓練を通じて下肢筋力の維持向上を図る。

令和2年度主な事故

6	入所	R02.12.24	居室	骨折	<ul style="list-style-type: none"> ・7:00頃、起床介助のため訪室すると右下肢の痛みを訴えられた。 ・全身状態を確認するが打撲痕などはみられず、転倒や転落した形跡は確認出来なかった。 ・その後、右下肢の痛みが増悪し、腫脹がみられたため救急要請を行う。 	右大腿骨転子部骨折	<ul style="list-style-type: none"> ・同日、家族に報告する。 ・R3.1.15保険者に事故報告書を提出する。 	R02.12.24 ～ R03.03.01	無	<ul style="list-style-type: none"> ・離床センサーマットを設置しており、継続して設置する。 ・全盲であるため、転倒や転落にリスクが高く、訪室頻度を多くし、見守りの強化を図る。 ・居室内の整理整頓に努め、不要な物を置かない。
7	入所	R03.01.23	居室	創傷	<ul style="list-style-type: none"> ・8:45頃、訪室すると車椅子から右側臥位状態で転落しているところを発見する。 ・全身状態の確認を行う。 ・前額部に約3cmの裂傷がみられ応急処置後、病院受診を図る。 	右前額部裂傷	<ul style="list-style-type: none"> ・同日、成年後見人に報告する。 ・R3.1.25保険者に事故報告書を提出する。 	無	無	<ul style="list-style-type: none"> ・居室にて、食事をされていたが、使用しているテーブルがキャスター付であるため、キャスターのないテーブルに交換する。 ・食事時は、居室の扉を開放しているが、継続して開放し、見守りを図る。
8	入所	R03.03.20	浴室	創傷	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴時、介護者が離れた際に、浴槽から出て、洗い場にて転倒する。 ・前額部を打撲し、約5cmの裂傷がみられ応急処置後、救急要請を行う。 	前額部裂傷	<ul style="list-style-type: none"> ・同日、家族に報告する。 ・R3.3.26保険者に事故報告書を提出する。 	無	無	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴中に、「乾いたタオルが欲しい」と訴えがあったため、その場を離れた際に転倒したが、他の職員に依頼するなど、入浴中は利用者から離れないことを周知徹底する。

令和2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	R02.04.10	短期入所	苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・短期入所利用者の長女より電話にて、施設の対応について申し出があった。 ・利用前に長女より、「父が、義歯洗浄や口腔ケアに対して非常に拒否的で、強引に行うと不穏になることがあり、自宅では十分にできないため、タイミングを見計り、促し等をして欲しい」と依頼があった。 ・利用終了後、当該依頼について、連絡帳には「①義歯洗浄剤が持参された荷物から見当たらず、ご本人が破棄したと思われるため、義歯洗浄を行わなかった。②口腔ケアを促すと不穏になるので、本人に任せていた」等の記載があったが、荷物を確認すると、義歯ケースの中に義歯洗浄剤が入ったままで、また、歯ブラシ等は全く使った形跡がなかったことから、本当に適切な対応がされていたのか不信感を抱くとのことであった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し出の内容について、確認を行い、「①義歯洗浄については、義歯洗浄剤がなかったとしても、代替手段は幾通りもあり、対応が不適切であった。②口腔ケアを促したが、不穏になられ出来なかったのであれば、そのままの事実を報告すべきであった。」旨の説明を行った。 ・不適切な対応であったことを謝罪し、今後のご家族との連携を密にすることを約し、理解していただく。
2	R02.09.17	短期入所	苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・短期入所利用者の夫より電話にて、ご本人が自宅に帰られた際、職員2名からトイレ誘導時に「立って下さい」「オムツ対応になりますよ」と言われたと申し出があった。 ・ご本人は、立てないのに言われるのが辛かったようであり、心情に配慮した対応をして欲しいとのことであった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人については、歩行困難ではあるが、「立ちたい、歩けるようになりたい」という強い思いがあり、その気持ちを職員全員が受け止め、ADLが落ちないように支援していたが、ご本人を鼓舞する言葉がけが、逆に辛い思いにさせてしまった。ご本人の身体機能の維持向上を図るために「出来ることはやっていただきたい」という支援のための声かけであった事を説明し理解していただいた。 ・今後は、ご本人の思いに沿った支援ができるように、言動に細心の注意を心がけることを約す。

令和2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.2.12.17	入所	苦情	<p>長男様来所され、令和2年10月までの、医療費「請求書 兼 領収書」について、不審な点があり、4点の疑問から不信感を抱いたと申し出がある。</p> <p>①令和2年10月3日(土)～10月12日(月)迄、入院しており、施設に在籍していないにも関わらず、10月5日に往診記録があるのは何故か？</p> <p>②令和1年9月18日に往診記録が残っているが、その日に処方薬は出ておらず、9月19日に薬が処方されているのは何故か？</p> <p>③令和1年12月25日に薬が処方されているが、その日に往診記録がないのは何故か？往診せずに薬を処方しているのか？</p> <p>④令和2年9月30日の往診時、保険点数が高いのにも関わらず、薬が処方されていないのは何故か？</p> <p>長男様より頂いた、質問内容は、施設側だけでは正確な回答が出来ない事を伝え、後日、話し合いの場を設けさせていただく旨を伝える。長男様からの要望により、井上医師と直接話がしたいとのことから、井上医師同席の元、話し合いの場を設けることとなる。</p>	<p>嘱託医より、4点の質問について、下記の説明を行い、ご理解いただく。</p> <p>①入院期間中に大久保病院の担当医師へ情報提供を行った為、保険点数が加算されている。</p> <p>②9/18の夕方に看護師より依頼あり、軟膏を処方することとなった。夕方に処方箋を届けた為、薬局からの投薬が翌日の朝になってしまった。投薬遅れが発生することは現実的に見られる。</p> <p>③利用者の病状に関係なく、定期的に服用している処方箋を12/24に発行した。</p> <p>④9/30の往診時、褥瘡の処置を行った。処置に必要な材料(ドレッシング剤等)も、使用した為、保険点数が加算されている。</p> <p>今回の内容は「請求書 兼 領収書」を見るだけでは内容を把握することができない内容であった為、今後は特別な処置(褥瘡の処置等)等が起こった場合には事前に連絡することを約しご理解いただく。</p>