

令和4年5月20日

社会福祉法人敬寿会 第三者委員 様

### 令和3年度 事故報告について

#### 1. 事故の件数

| 特養 | SS | 第一<br>デイ | 第二<br>デイ | 合計 |
|----|----|----------|----------|----|
| 4  | 2  | 0        | 0        | 6  |

※ 上記の数字は、利用者・入居者の転倒等による骨折や大きな怪我、誤薬等の事故をあげています。

○利用者・入居者自身による事故（利用者が自ら歩行されている時に転倒されたことが1件）

- ① 特養・・・ 自力で歩行される利用者の方でエレベーター前にて転倒、翌日病院受診の結果、右大腿骨骨折で入院となる。

○職員の支援が原因となる事故(移乗動作時の事故2件、誤薬及び飲み忘れ3件、)

- ① 特養・・・ 車椅子からベッドへの移乗動作支援の際に半身不随の方でバランスを崩してしまい、姿勢を立て直そうとして右脇を抱えた。その後しばらくして右脇の痛みを訴えられ、病院受診の結果肋骨骨折との診断を受けコルセットで固定して安静対応となる。
- ② 特養・・・ A利用者 と B利用者の薬について取り違い、誤薬してしまう。
- ③ 特養・・・ 両足が拘縮されている状態の方の移乗動作支援時に右足先が職員の足の上に乗った状態で移乗をしてしまい、その後右膝に痛みがみられ、病院受診の結果右膝蓋骨骨折との診断を受け患部固定して安静対応となる。
- ④ S.S・・・ 薬の飲み忘れがありました。(2件)

※ 軽度の事故件数については、

特養 79件 (ヒヤリハット 59件)  
SS 13件 (ヒヤリハット 8件)  
第一デイ 13件 (ヒヤリハット 4件)  
第二デイ 8件 (ヒヤリハット 12件)  
トータル113件 (ヒヤリハット 83件) です。

## 2. 車両事故の内容

| 特養 |    | 第一<br>デイ | 第二<br>デイ | 居宅 | 包括 | 事務 | 相談員 |          |    | 管 理<br>栄 養 | 合計 |
|----|----|----------|----------|----|----|----|-----|----------|----|------------|----|
| 介護 | 看護 |          |          |    |    |    | 特養  | ショ<br>ート | デイ |            |    |
| 0  | 0  | 1        | 4        | 0  | 1  | 0  | 0   | 0        | 0  | 0          | 6  |

○車両事故等・・・

- ① 交差点を左折しようとしたところ、バイクと接触事故。(1件)
- ② デイサービス公用車バッグ及び曲がる時に車をこする(5件)

令和3年度、実際に利用者様・入居者様が転倒骨折や怪我をされた件数は3件でした。  
この度の結果としては、特養が3件でした。

今回の事故の傾向は利用者の心身機能低下から起きる歩行不安や立位のバランスが取りにくい状態等から事故につながっています。

又、全ての事業所の中でも重度化対応を中心に行っている特養のケースばかりでした。今後も特養は要介護状態の重度な方をみているので、利用者個々の状態を把握しながら起きると想定されるリスクについても家族様にも理解して頂きながら、最新の注意を払いながら支援していきたいと思えます。

車の接触事故の傾向として多かったのは、バッグ時や曲がる時に車をこすることが多くありました。今後とも送迎時は道幅の狭い道も多いので、注意して後方確認やサイドの確認をするなど安全運転が行えるように指導していきます。又、バイクとの接触事故は起きやすい事故でもあるので、特に交差点等は注意して走行するように職員教育をしていきます。

以上の通り令和3年度の事故について報告いたします。

令和4年5月20日

特別養護老人ホーム しかまの里

施設長 山 野 敬 祐

令和3年度におけるしかまの里での事故について報告を受け、適正に処理され  
解決済みであることを確認しました。

令和4年5月20日

社会福祉法人 敬寿会

第三者委員 崎谷 満子 印

第三者委員 和田 富美代 印

令和4年5月20日

社会福祉法人敬寿会 第三者委員 様

令和3年度 苦情・要望の報告について

1. 苦情・要望の件数

| 特養 | ショート | 第一<br>デイ | 第二<br>デイ | 居宅 | 包括 | 管理<br>栄養 | 法人 | 合計 |
|----|------|----------|----------|----|----|----------|----|----|
| 1  | 2    | 0        | 4        | 0  | 0  | 0        | 1  | 8  |

2. 苦情の内容

- ① 特養 ……特養待機者の方について、契約までしているのにすぐに入居が出来ず、待たされている間に亡くられる。どうしてこんなことになるのかと立腹される。
- ② SS ……SS利用の間に排便出来るように下剤を持たせているのに、なぜ排便出来るように調整してくれないのかと言われる。
- ③ SS ……K氏より利用中の更衣について部屋でなくトイレで着替えさせられるとの苦情を受ける。
- ④ 第二デイ ……利用者より、駅そば風ラーメンを食べられて「こんな甘い食べられへん。もういらない。」と言われる。
- ⑤ 第二デイ ……利用者の家族より、本日利用中に熱発があったことから入浴が中止となったのは分かるが更衣が出来ていないのはどういうことかと連絡を受ける。
- ⑥ 第二デイ ……利用者の家族より、デイ利用時には送迎に携わった職員が鍵の戸締りをして行くことになっているが、鍵が閉まっていなかったと指摘を受ける。
- ⑦ 第二デイ ……施設の公用車が走行中に窓からゴミを捨てていたと施設に電話が入るが、そのようなことは事実としては起きていなかった。
- ⑧ 法人 ……しかまの里に出入りしているゴミ収集車の運転が乱暴で危険。なんとかしてくれないのなら自治会に申し出ます。と苦情の連絡を頂く。

令和3年度の苦情の件数は8件でした。

今期の苦情については、第二デイサービス4件とSS 2件でこの2事業所が大半を占めました。食事については利用者が喜んで頂ける食事提供が出来るように引き続き検食等に取り組んでいきます。又、家族様と打ち合わせした内容について、不備があり再度周知が出来るように意識して取り組んでいきたいと思っております。それぞれの内容について抜けていることがあるので、今後は再度同じミスを繰り返さないように、職員教育に取り組んでいきたいと思っております。

以上の通り令和3年度の苦情・要望について報告いたします。

令和4年5月20日

特別養護老人ホーム しかまの里  
施設長 山 野 敬 祐

令和3年度におけるしかまの里での苦情・要望について報告を受け、適正に処理され  
解決済みであることを確認しました。

令和4年5月20日

社会福祉法人 敬寿会

第三者委員 崎谷 満子 印

第三者委員 和田 富美代 印