

令和5年5月20日

社会福祉法人敬寿会 第三者委員 様

令和4年度 事故報告について

1. 事故の件数

特養	SS	第一 デイ	第二 デイ	合計
4	1	1	1	7

※ 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5件）

- ① 特養・・・ 自力で歩行される利用者の方で食堂で転倒、翌日病院受診の結果、右大腿骨骨折で入院となる。
- ② 特養・・・ 夜中に非常脱出用のらせん階段の下の防犯ライトが点灯しており、滑り台下に座り込んでいるA利用者を発見。ベランダから降りてしまわれ、足に擦り傷はあったが、骨折等の大事には至らなかった。
- ③ 特養・・・ 夕食の為に起きて頂こうとベッドから車椅子に移る際、いつもは自力での移乗が可能な方なので見守りしていたが、バランスを崩されて床に倒れ込まれ、職員が手を出したが間に合わなかった。翌日病院受診の結果、右大腿骨頸部骨折で入院となる。
- ④ 特養・・・ 居室でベッドから落ちた様子で右肩を打ったようで、翌日病院受診の結果、右上腕骨骨折と診断される。
- ⑤ デイ①・・・ 歩行器を使用して自力で歩行される利用者の方で食堂で転倒され、翌日病院受診の結果、左肩、左足の骨折との診断を受け入院となる。

○職員の支援が原因となる事故(送迎時の事故1件、誤薬1件、)

- ⑥ SS・・・ 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。
- ⑦ デイ②・・・ 送迎車の中で、A利用者の車椅子のブレーキがしっかりとかかっておらず、車を発進した時に車椅子ごと後方へ倒れてしまう。後頭部打撲される。

※ 軽度の事故件数については、

特養 76件 (ヒヤリハット 58件)  
SS 24件 (ヒヤリハット 3件)  
第一デイ 11件 (ヒヤリハット 10件)  
第二デイ 19件 (ヒヤリハット 16件)  
トータル130件 (ヒヤリハット 87件) です。

## 2. 車両事故の内容

特養		第一 デイ	第二 デイ	居宅	包括	事務	相談員			管理 栄養	合計
介護	看護						特養	ショ ート	デイ		
0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	8

○車両事故等・・・

- ① 交差点を左折しようとしたところ、バイクに追突される。(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)
- ③ 細い道を走行中、対向車とサイドミラーが接触する。(2件)

令和4年度、実際に利用者が転倒等の事故による骨折や怪我をされた件数は6件でした。この度の結果としては、特養が4件でした。

今回の事故の傾向については、利用者自身が歩行している時にふらついて転倒する事故が多く発生しました。又、認知症進行の影響から外に出ようとされる利用者も多くあり、ベランダから外へ出ようとされることもありました。今後も見守りや環境の工夫により、利用者が安全に過ごせるように支援していきます。そして、送迎中にブレーキのかけ忘れにより転倒された事故も発生してしまいましたので、今後はこのような事がないように、事前にブレーキの確認をしていくことを、職員教育しました。そして、誤薬についても引き続き声出し確認等ルールを守りながら間違いが出来るだけ起きないように取り組んでいきます。

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4年度の事故について報告いたします。

令和5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4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5年5月20日

社会福祉法人 敬寿会

第三者委員 崎谷 満子



第三者委員 和田 富美代



## 社会福祉法人敬寿会 第三者委員 様

## 令和4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	第一デイ	第二デイ	居宅2	包括	管理栄養	法人	合計
0	2	3	1	1	0	0	0	7

## 2. 苦情の内容

- ① 第一デイ ・ ・ ・ 職員が休みの日に車に駐車許可証を提示したままコンビニ利用した際に、施設の公用車と勘違いされて、車の駐車の仕方や態度について不信を感じたと施設のメールが来て指摘を受ける。
- ② 第一デイ ・ ・ ・ A様の対応について、身体機能低下から座位保持が難しい状況がある方で通常はリクライニング式車椅子を使用してリクライニングにして対応しているところが、送迎時は体のみで足の部分がリクライニングしていなかったことについて家族様より指摘を受ける。
- ③ 第一デイ ・ ・ ・ B様の送迎対応について、近隣の方から道の溝蓋を車が踏むことでうるさいと施設に電話が入る。受ける。
- ④ 第二居宅 ・ ・ ・ 利用者の御自宅に訪問時、車の置き場所に対して近隣の方から苦情の電話が入る。
- ⑤ SS ・ ・ ・ C様の家族より、施設が言う通りにお薬と衣服を持参したのにも関わらず、不要と言われ持ち帰ったとケアマネに話される。
- ⑥ SS ・ ・ ・ ロングショート利用されていたD様について、高度脱水にて入院されましたが、家族様より「ここまで悪くなる前に連絡してもらいたかった」と言われ、又「入院時も荷物を届けただけで状況確認などの声掛けもなかった。」とも言われた。
- ⑦ 第二デイ ・ ・ ・ 新規利用者宅訪問中、駐車している施設の車が、地域住民の車庫の前にあり迷惑していると苦情の連絡が入る。

令和4年度の苦情の件数は7件でした。

今期の苦情については、送迎時の対応や車の絡んでいる内容についての苦情が大半を占めました。引き続き、支援方法等ミスがないように気を付けていくと共に、駐車の仕方等は地域の方や家族様と連携をとりながら気を付けて対応していきます。又、ショートステイ利用者については単発での御利用で、家族様との連携がなかなか取りにくい状況が発生しますので、コミュニケーションを大切にしながら対応していきます。

以上の通り令和4年度の苦情・要望について報告いたします。

特別養護老人ホーム しかまの里  
施設長 山 野 敬 祐

令和4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5年5月20日

社会福祉法人 敬寿会

第三者委員 崎谷 満子



第三者委員 和田 富美代

