

# 苦情解決・ヒヤリハット・事故報告

## 1. 苦情解決

今年度、苦情受付1件の報告があった。内容は食事に使用する箸や湯飲みに汚れがあると、男性利用者からの苦情であり、栄養師に報告し洗浄の際の手順を改善することで対応した。よろず相談では、生活の中で起こる不満や不安に感じる事等、どのような事でも相談を受け付けており、職員に対してや利用者間不満、外出や食事の際の要望など様々な相談があり、出来ることは早期に対応することで、大きな問題には発展していない。

### 〈考 察〉

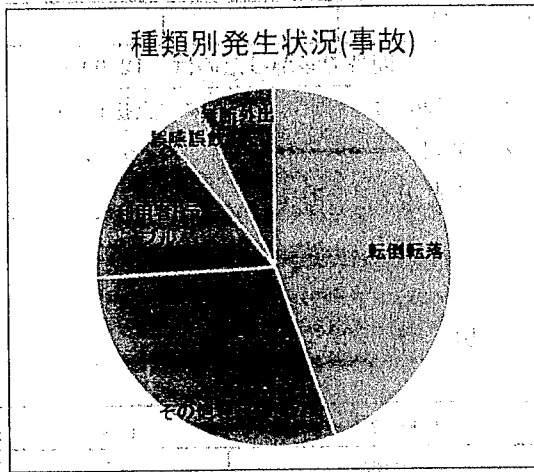
日々の生活の中で起こる要望や不安、不満等を、よろず相談や日々の声掛けにより聞き取り、出来ることは早期対応を心がけて支援に当たっており、今後も少しでも安心した生活が送れるようにしていきたい。

## 2. ヒヤリハット・事故報告 (4月～9月)

平成30年4月～9月までの事故・ヒヤリハット報告まとめ 大野荘

○4月～9月までの事故総数：101件 ○4月～9月までのヒヤリハット総数：70件

### <事故報告の種類別内容状況>

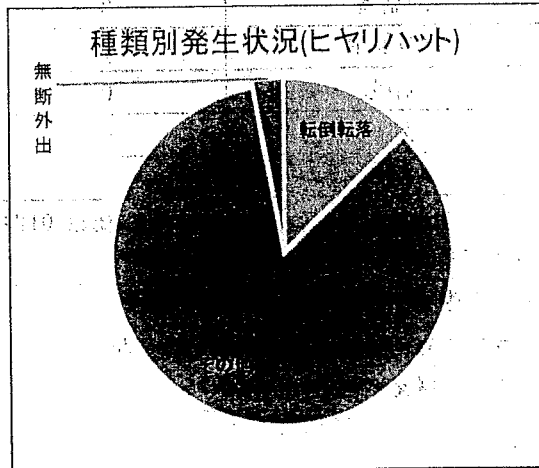


種類	件数(合計101件)
転倒・転落	45
その他	30
利用者間のトラブル	15
誤嚥・誤飲	4
与薬・誤薬	7

※その他の内容：その他4件、外傷5件、無外11件、熱傷3件、万引き1件、火の不始末1件

・種類別に見ると、全体の44.5%が転倒であった。

### <ヒヤリハットの種類別内容状況>

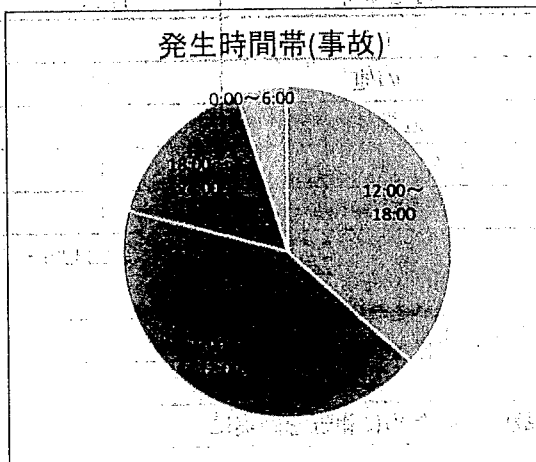


種類	件数(総数70件)
転倒転落の危険性	9
その他	59
無断外出の危険性	2

※その他の内容：利用者間のトラブル4件、誤嚥誤飲1件、火の不始末1件、誤薬与薬1件、その他51件、破損1件

・転倒転落が全体の12.8%と少なかった。

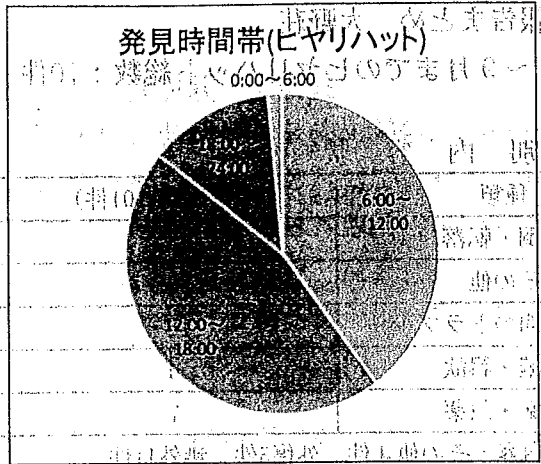
### <事故報告発生時間帯>



発生時間帯	件数(総数101件)
6:00～12:00	37
12:00～18:00	43
18:00～24:00	16
0:00～6:00	5

・12:00～18:00までの時間帯での事故報告が多い結果となった。その中でも夕方から夕食までの時間が最も多くなっていて、次いで多かったのが起床後から昼食までの間となっている。

< ヒヤリハット発見時間帯 >



発見時間帯	件数(総数70件)
6:00~12:00	28
12:00~18:00	32
18:00~24:00	9
0:00~6:00	1

・ヒヤリハットの発見時間帯が多かったのは、12:00～18:00までの時間であった。理由としては、支援員の人数が多く、又、個別支援などで利用者に関わっている時間帯でもあることが考えられる。

< 事故報告発見場所 >

発見場所	件数
居室	20
廊下	24
食堂	14
施設外	11
ホール	5
体育館	4
浴室・脱衣場	7

発見場所	件数
その他	7
トイレ	5
談話室	3
(グラウンド)	0
階段	0
玄関	0

総数101件

- ・居室と廊下が半数余りを占めている。その中でも転倒転落の事故が多い。
- ・半期のまとめとして、事故報告の44.5%が転倒転落事故であり、発生場所は概ね居室や廊下で起きている事が多いという結果となった。又、利用者間のトラブルも前年などと比べると多くなっている。ヒューマンエラーで在ってはいけない誤薬は減るところか増えていた。

< ヒヤリハット発見場所 >

発見場所	件数
居室	13
廊下	21
食堂	15
玄関	1
ホール	2

発見場所	件数
トイレ	1
その他	14
施設外	1
浴室・脱衣場	1
談話室	1

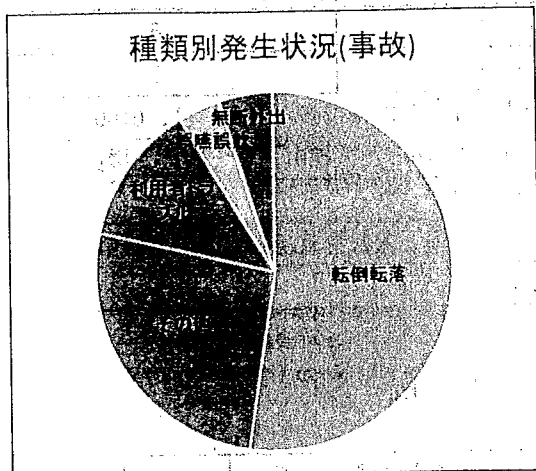
2. 22322E+17

- ・ヒヤリハットを報告する事は、事故防止に繋がる。
  - ・本来であれば事故報告より多く報告して欲しいヒヤリハットが、事故101件に対してヒヤリハットが70件であり、事故防止に繋げるには報告が少ない。
- 入力するには時間が掛かり労力が要るが、些細な事でも事故防止のために報告を確実に行うことが大切である。

### 3. ヒヤリハット・事故報告 (10月～3月)

○10月～3月までの事故総数：103件    ○10月～3月までのヒヤリハット総数：59件

#### < 事故報告の種類別内容状況 >

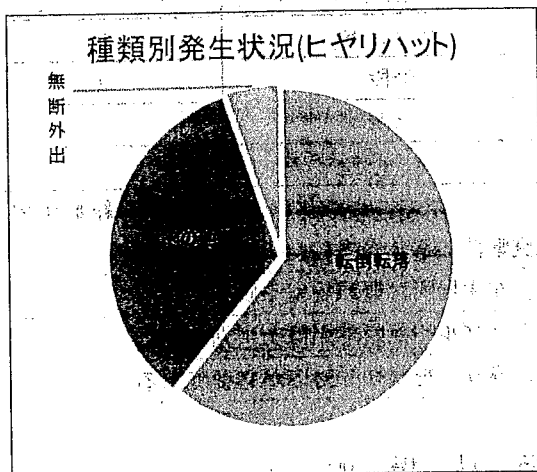


種類	件数(合計103件)
転倒・転落	54
その他	27
利用者間のトラブル	13
誤嚥・誤飲	4
与薬・誤薬	5

※その他の内容：その他11件、外傷1件、無外6件  
金銭1件、利用者と職1件

・種類別に見ると、全体の半数が転倒であった。

#### < ヒヤリハットの種類別内容状況 >

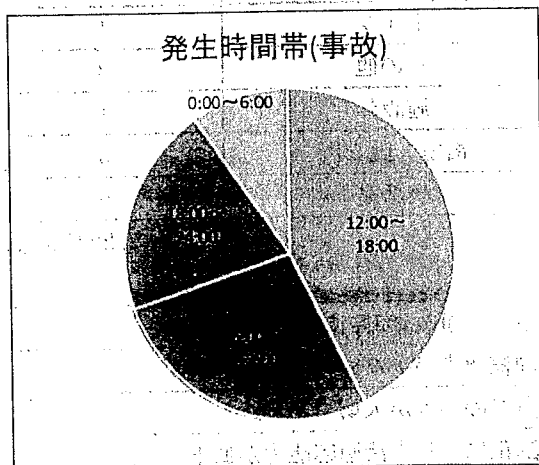


種類	件数(総数59件)
転倒・転落の危険性	36
その他	20
無断外出の危険性	3

※その他の内容：利用者間のトラブル1件、拒薬2件  
ライター所持1件、給食2件

・転倒・転落の危険性が全体の半数以上と多かった。

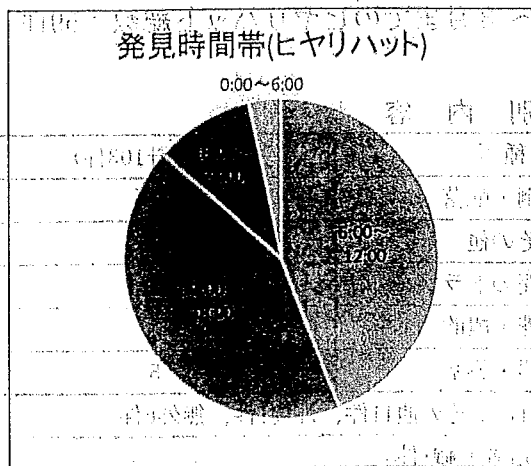
#### < 事故報告発生時間帯 >



発生時間帯	件数(総数103件)
6:00～12:00	44
12:00～18:00	28
18:00～24:00	21
0:00～6:00	10

・6:00～12:00までの時間帯での事故報告が多い結果となった。その中でも朝食後から昼食までの時間が最も多く、次いで多かったのが昼食後から夕食までの間となっている。

< ヒヤリハット 発見時間帯 >



発見時間帯	件数(総数59件)
6:00~12:00	26
12:00~18:00	25
18:00~24:00	6
0:00~6:00	2

・ヒヤリハットの発見時間帯で多かったのは、6:00～18:00までの時間であった。理由としては、支援員の数が多き時間帯でもあることが考えられる。今後もひやり・はっと報告を重視し事前の予防策を検討していきたい。

< 事故報告 発見場所 >

発見場所	件数
居室	43
廊下	15
食堂	11
施設外	6
ホウロ	3
体育館	1
浴室・脱衣場	3

発見場所	件数
その他	7
トイレ	6
談話室	4
グラウンド	0
階段	3
玄関	1

総数103件

- ・居室が半数近くを占めている。その中でも上半期と同様、転倒転落の事故が多い。
- ・半期のまとめとして、事故報告の多くが転倒転落事故であり、発生場所は概ね居室や廊下で起きている事が多いという結果となった。又、利用者間のトラブルや無断外出は上半期より増加はないが、精神疾患を有する利用者も多いため「いつもと違う」を察知し対応が必要である。

< ヒヤリハット 発見場所 >

発見場所	件数
居室	22
廊下	9
食堂	6
玄関	2
ホウロ	3

発見場所	件数
トイレ	1
その他	3
施設外	1
浴室・脱衣場	3
談話室	0

2.22322E+17

- ・ヒヤリハットを報告する事は事故防止に繋がる。
- ・本来であれば事故報告より多く報告して欲しいヒヤリハットが、事故103件に対してヒヤリハットが59件であり、事故防止に繋げるには上半期同様報告が少ない。些細な事でも事故防止のためにも報告を確実に実施し、職員での共有が大切である。次年度は、今年度同様施設整備を施工する年でもある。高齢化により生活適応能力が低下している利用者の事故が増加する可能性がある。職員同士密に連携し対応していきたい。

## 〈考 察〉

事故報告の前期は、101件で、その内の45件、後期は、103件の内54件が転倒・転落に関する報告であった。次に利用者間のトラブルが前期30件、後期13件。誤薬、誤飲が前期15件、後期4件となった。昨年度の前期・後期の転倒・転落の割合よりも30年度は、事故報告の中での転倒・転落の割合が低くなった。

荘内でも、転倒・転落に対する対策は事故報告が出ると利用者個々に対しての対応を検討し、転倒・転落を失くすように、また転倒・転落をしたとしても怪我をしない様に具体的な対応（杖・歩行器・車椅子の使用、離床センサーの設置、ポータブルトイレの利用、クッションマットをベット周辺に敷く等）を行ってきた。

事故件数としてはもっと少なくして行かなければならないが、高齢化・重度化が進み、今後も転倒・転落の件数は多くなっていくと思われる。利用者が転倒・転落しても怪我をしない様な予防的対応の必要性がある。

給湯器の利用時に火傷が3件あり、その対策をサービス向上委員会にて検討し、滑り止めマット、熱湯注意の掲示物、重度の利用者の水筒にお湯を入れる支援等を行った事で、後期では給湯器使用での火傷の事故報告は無くなった。

ヒヤリハット報告は前期70件、後期59件と事故報告の数より少ないため、今後もヒヤリハットの提出を職員に促していく必要があり、事故や危険な場所になりそうな事について事前に察知できる様に常日頃から職員一人一人がアンテナを張り巡らせている様にしていく必要がある。

誤薬・誤飲については、前年度より少なくなったが、無くなるには至っていない。誤薬・誤飲はヒューマンエラーであり、投薬方法に間違いが確実に無くして行けるような工夫が必要となっていると思われる。

## 4. 第三者委員の所見

### (1) 古屋雅章委員（寺院住職）

17ページにもわたる資料には、事故報告やヒヤリハットの内容が詳細にまとめられており、第三者委員としてもかんしん（関心と感心）を持って読ませていただきました。施設利用者の事故防止のために、物理的環境や人的環境にも大変配慮され、個々の利用者の支援をされている努力を感じました。今後ともどもその姿勢を維持し、事故防止対策に最善をつくされることを期待しています。

### (2) 高橋寛行委員（税理士）

事後報告・ヒヤリハットの件数573件は、前期の495件と比べて大幅に増加しています。主にむつみ園で増加したものです。ヒヤリハットの増加は望ましいですが、事故件数の増加は望ましくありません。高齢化等の影響もあると思われませんが、普段の「慣れ」は怖いものです。重大事故に繋がらないように気を付けるべきです。

誰しも自分の話を親身に聞いてくれる人を求めています。それには、日々の生活の中で安心して自分の苦悩や弱さを打ち明けられる人間関係・環境が重要になってきています。自分と他人を強者・弱者の優劣をつけず、他人の気持ちに寄り添って、それぞれの立場を理解して耳を傾けましょう。

### (3) 安間敏昭委員（医師）

転倒・転落事例が増えるのは身体的機能障害などが高いことから、ある程度避けられないと思われる。

また、予薬・誤薬などは少件数ながら問題発生にもなりうる。

日々ご多忙の上心身ともに御苦勞様ですが、宜しく申し上げます。