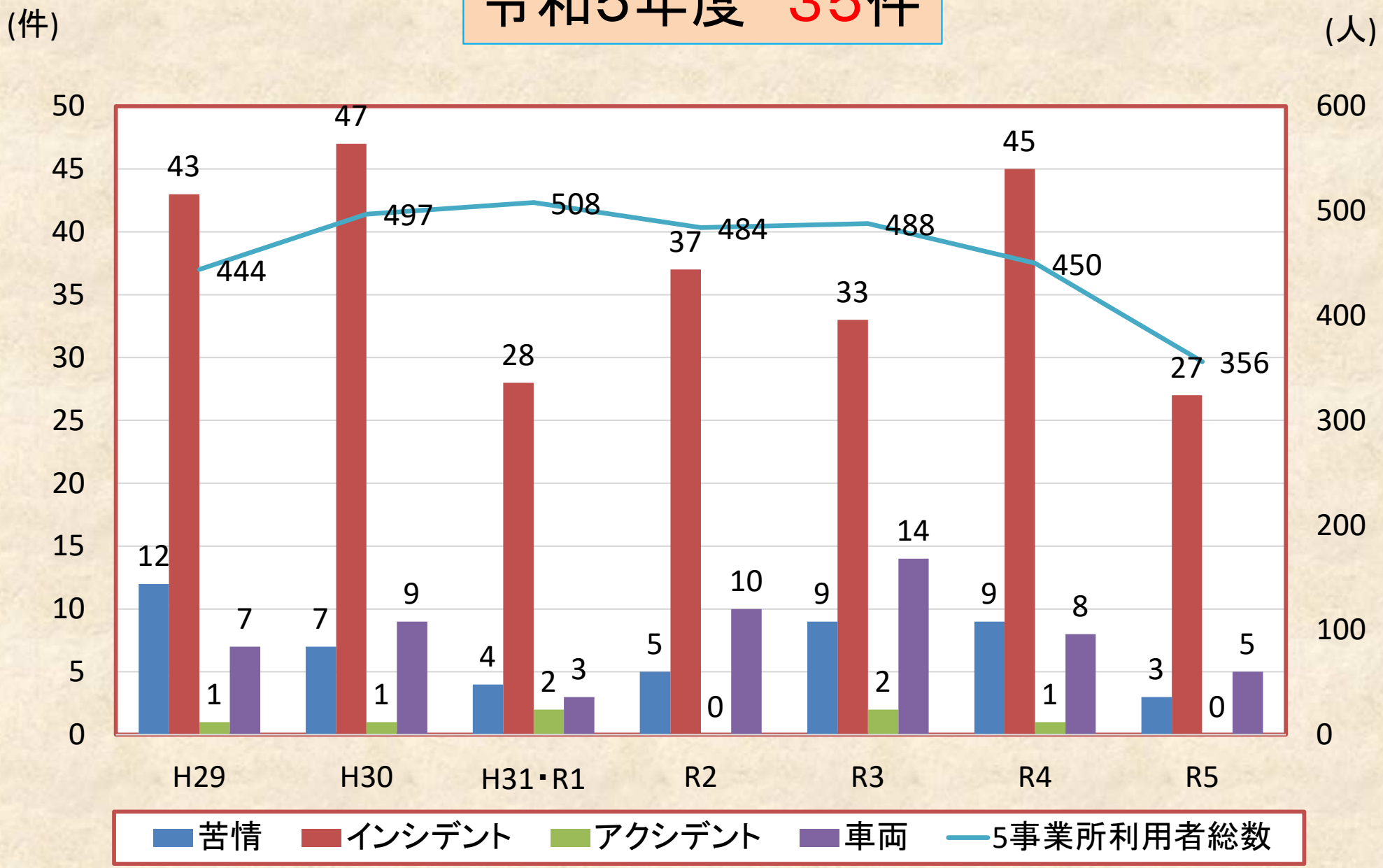
令和5年度
苦情・インシデント・アクシデント集計結果

「ハインリッヒの法則」

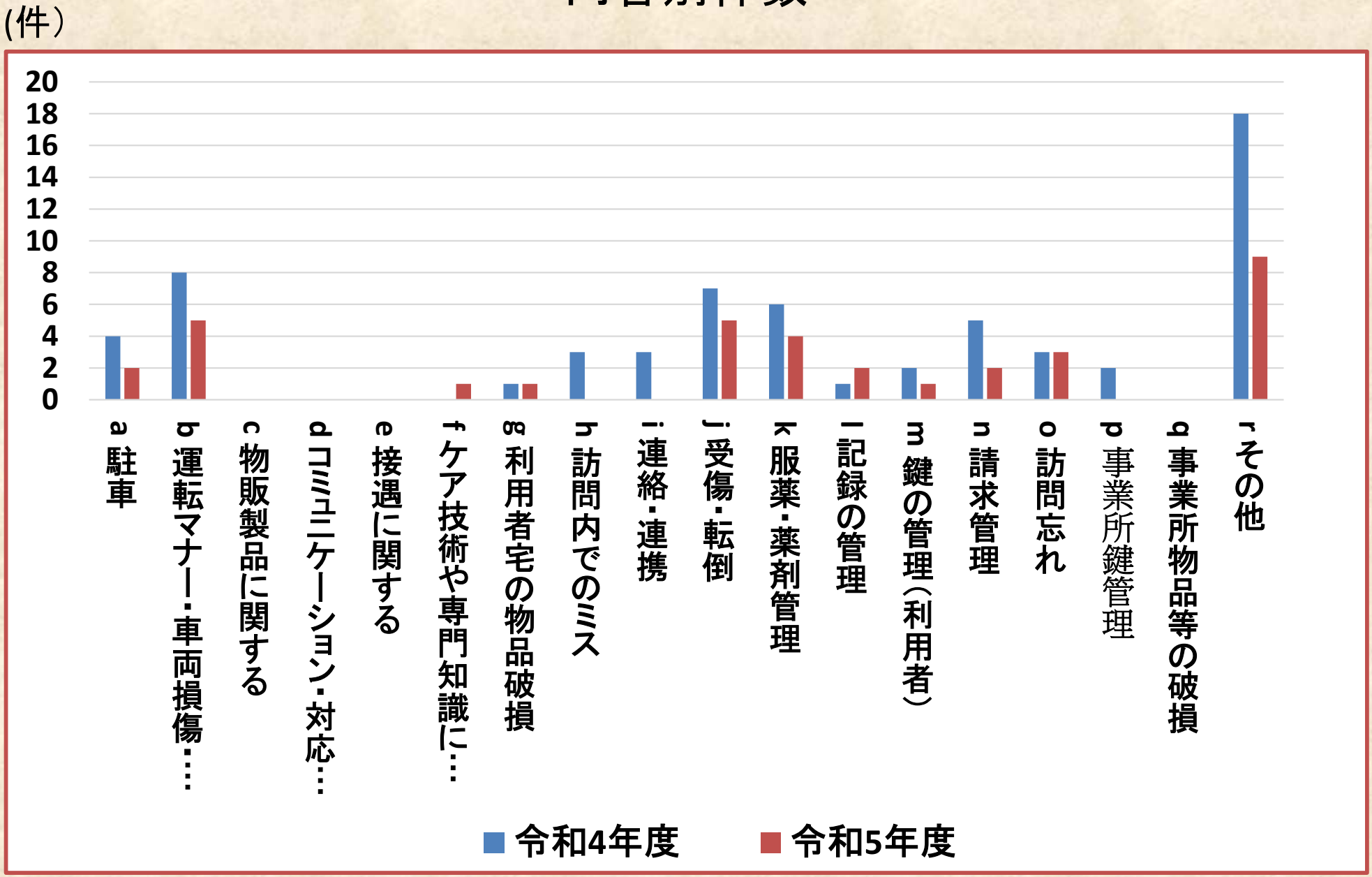
1件の重大事故の背景には29件の軽微な事故があり、さらにその背景には300件のヒヤリハットが存在する

平成29～令和5年度
苦情・インシデント・アクシデント・車両事故と月平均延べ利用者数

令和5年度　35件



令和4・5年度
苦情・インシデント・アクシデント・車両事故
内容別件数



令和5年度インシデント・苦情等を振り返った結果
～車両関連～

- バックで駐車した所、下にブロックがあり、左バンパーをぶつけた。
- 共通の駐車場所に駐車したが、消火栓から3.5m以内のため駐車禁止をとられた。
- 河野駐車場の縦列駐車の後列から出庫する際、前列の車止めに気が付かず出庫し、車止めがバンパー下のゴムに接触し外れてしまった（同じ場所で2件）
- 機械式駐車場から出庫する際、駐車場の横枠に左後方のタイヤホイールが触れ、ホイールが外れてしまった。（同じ利用者の駐車場で繰り返している）
- 苦情：急に車線変更して前に入ってきてぶつかるところだった。

令和5年度インシデント・苦情等を振り返った結果

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
●駐車・車両マナー・車両損傷	25件	12件	7件
●車両保険	218万円	186万円	130万円 **割引率69%！**
●駐車に関する苦情	9件	4件	2件

「乗る前に1周確認法定速度」
乗る前に安全確認を行い
法定速度を守り、安全運転に心がけましょう

令和5年度インシデント・苦情等を振り返った結果
～経管栄養関連～

- 薬の注入をしていた所、胃ろう部からチューブが外れ、薬液が1/3程漏れた。
- 栄養注入の際、利用者の接続チューブに他の利用者のチューブ繋がっていることに気づかず、注入してしまった。
- 注入手順を確認していなかったため、薬の注入前の白湯の注入を忘れてしまった

手順書・指示書などの確認不足や思い込みが大きな要因

↓

1件の重大事故の裏には軽微なヒヤリハットが隠れていることを意識して振り返りましょう

令和5年度インシデント・苦情等を振り返った結果

- 吸引器の洗浄し組み立てた際、接続部品が外れていることに気づかず作動確認もしなかった。帰宅後、家族より吸引できないと連絡があり、接続部品を忘れたことに気が付いた。
- 服薬介助の指示があったが、久しぶりの訪問でケアに気を取られ、服薬介助を忘れてしまった。
- 更衣する際、肌着が破れてしまった。
- 不定期訪問の予定をおたスケの入力と訪問変更表に記載を忘れたため、訪問も忘れてしまった
- 苦情：　状態変化の相談のため電話したが、つながらず折り返しもなかった
  ⇒夜間、子機や携帯電話（転送になる）を携帯していなかったため、着信に気が付かなかった。

重大事故に繋がる前に基本に立ち返り対応策を検討し
再発防止に繋げる

【転倒事例】の振り返り

場所/場面：浴室　入浴のための脱衣時

状　　況　：入浴のため、浴室へ移動。脱衣室で上衣を脱ぐ。脱いだ上衣を介護スタッフが洗濯物袋に入れている間に、ご本人ひとりで立ち上がり浴室内へ移動しようとし、ふらつき浴室内の浴槽のふちに右側胸部をぶつけ、尻もちをつく。

対応経過：☞スタッフ二人の介助にて立ち上がり、脱衣室の椅子に着座する。
☞右側胸部を自身の右手で抑え、強く痛みを訴え、介護スタッフが看護師に報告。
☞かかりつけ医に報告。ナーシングホームへ臨時往診
☞家族に電話にて状況報告。
☞かかりつけ医診察。かかりつけ医より整形外科クリニックへ情報提供
☞家族に整形外科クリニック受診になったことを電話報告
☞整形外科クリニック受診。レントゲン撮影し、右肋骨骨折の診断。
☞帰宅し家族に謝罪、経緯と整形外科の受診結果を報告。

身体状況：自立歩行しており、移動移乗については見守り程度
入浴時も見守り・声かけ程度

予見は困難？

【転倒事例】の振り返り

ケアをする前に

※ご利用者の体調や周囲の環境に危険リスクがないか、確認しましょう
※ずっと見守っていることはできません。ご利用者の動きを頭の中でなぞってみましょう
※できる限り頻繁に様子を確認しましょう

転倒を発見したら

※**まずは落ち着いて対応しましょう**
※看護師を呼んで状況を説明します
※夜など看護師がいない場合、携帯当番/管理職に連絡します。
※すぐに名前を呼びかけ意識の確認をしましょう
※転倒していてもすぐに起こしません
※バイタルの確認
※主治医・家族に連絡
※指示に従い、受診または救急車要請