

## 1. 報告 (2016年3月12日現在)

### ①事故・ヒヤリハット報告 (別紙概要)

- ・転倒・ケガ (骨折含) 12件 (前年度17件) ・器物破損 10件 (前年度5件)
- ・所在不明 5件 (前年度8件) ・投薬関連 16件 (前年度18件)
- ・食事、飲食関係 3件 (前年度2件) ・うっかり 2件 その他 1件

合計…事故報告 40件 ヒヤリハット報告 9件 合計 49件 (前年度 40件)

### ②苦情解決報告 (別紙概要)

全体で 5件 (前年度 13件)

### ③単位実習生人権アンケートのまとめ (別紙)

## 2. 報告の評価

**苦情解決** 平成27年度は5件。前年よりも半減している。

出来るだけ真摯に苦情 (意見) への対応を心掛けている。利用者からの声が挙がっていない。日常生活の中で利用者の語る困り事や不満等の声を丁寧に拾い、共有することで、次年度以降の園の支援に活かしていきたいと考える。

**身体拘束** 対象となる利用者 10名

居室等へのタイムアウト 6 (必要時のホールド 2含む) 車椅子への体の固定 4

\*複数の行動制限の対象となる利用者あり。

身体拘束の対象として挙がっている利用者の現状確認と拘束機会の減少、停止 (拘束0を目指す) に向けての検討を運営委員会の場において実施している。(今後も継続)

年明け1月の運営委員会では3寮の利用者 (15年8月に腸閉塞で入院。退院後、御本人の安全確保のため、「車椅子での固定」と「ベッドの四点柵」を実施。) について、体調や運動機能の回復を認め、行動制限の必要なしと判断し、終了している。

その他、介護場面での身体拘束は、その必要性を確認しながら概ね継続している。利用者の高齢化に伴う、転倒・骨折の加療期間など、医師とも相談して、安全性を確保のために実施されているが、回復に合わせて取りやめるケースもある。

居室等へのタイムアウトや必要時のホールドは極力最小限に努めている。タイムアウトについては居室等に押し込めるのではなく、職員と一緒に他の利用者とは離れた場所で落ち着くのを待つ等、当該利用者の精神的な負担にならない対応がなされている。

園全体で利用者が落ち着ける環境や職員の接遇への意識・取り組みが進み、落ち着かせる為の身体拘束については頻度や必要性も見直されている。

2015年度事故、ヒヤリハット報告集計（2015年4月1日～2016年3月11日現在）

〔事故の内容〕

- ・転倒・ケガ（骨折含）12件（前年度17件）
  - ・器物破損10件（前年度5件）
  - ・所在不明5件（前年度8件）
  - ・投薬関連16件（前年度18件）
  - ・食事、飲食関係3件（前年度2件）
  - ・うっかり2件
  - その他1件
- 合計…事故報告40件 ヒヤリハット報告9件 合計49件（前年度40件）

日付	所属	対象利用者	① 事 ② ヒ	分類	場所 内容 その他
4・10木	2寮	I. Yさん男	①	転倒 外傷	トイレへの移動中に他利用者の足に引っ掛かり前方へ転倒。左頬を打ち、腫れと出血。
4. 18金	4寮	K. Sさん男	①	セクハラ	短期利用中の女性利用者にキスをする。
4. 19土	4寮	K. Hさん男	①	所在不明	缶飲料代を持って外出。田島方面で確認。定時の所在確認での確認に洩れあり。
4・21火	2寮	I. Tさん男	①	転倒 外傷	就寝時に居室へ移動する際、職員が居室を離れた間に自らポータブルトイレに移ろうとして転倒。額を打ち出血。患部の止血・保護とバイタル。(異常なし)
4. 22水	GH	S. Mさん女	①	服薬不完全	食堂に本人のものと思われる薬が落ちている。看護師に確認の上、廃棄。
5・6水	1寮	I. Jさん男	①	器物破損	他利用者の不安定な様子に旧医務室に自ら避難するが、何かの弾みで窓硝子を破損。本人に怪我なし。本人驚いていた様子。
5・11月	4寮	K. Tさん男	②	うっかり	帰宅の際に保健証等の入ったケースを渡し忘れてしまう。寮の職員が気付き、届ける。
5・20水	1寮	H. Yさん男	②	誤薬	朝食時、他利用者の下剤を職員が誤って服用させてしまう。
6・4木	1寮	A. Yさん男	①	所在不明	職員の施錠が徹底されずに、一時的に所在不明となる。
6・11木	1寮	S. Kさん男	②	服薬不完全	服用したはずの薬が口からこぼれてしまう。
6・13土	1寮	M. Tさん男	②	所在不明	職員の施錠が徹底されず、玄関前で所在確認。
6・14日	3寮	M. Kさん女	①	服薬忘れ	外出の際に服薬を渡し忘れる。
6. 19金	4寮	I. Sさん男	①	飲食	活動グループのレクリエーションで食べた餅を口の中に残したまま、入浴へ。
6. 21日	1寮	I. Jさん男	①	器物破損	エアコンの配線を興味本位で引っ張ってしまい、破損。
6. 28日	3寮	S. Tさん女	①	転倒骨折	起床時に転倒、通院し左大腿骨転子部骨折との診断。入院加療。

7. 3金	3寮	S. Kさん女	①	飲食	缶飲料のプルタブ紛失。誤飲の恐れあり。
7. 24金	1寮	M. Kさん男	②	所在不明	ドライブ終了後に駆け出し、一時所在不明。別の職員が所在確認。
7. 28火	1寮	A. Yさん男	①	転倒 ケガ	新たな環境（曾我病院北三病棟）で段差に躓き、転倒、頭部外傷、通院し異常なし。
7. 30木	4寮	S. Tさん男	①	服薬忘れる	職員が夕食後の服薬を渡し忘れる。
8・8土	3寮短	S. Hさん女	①	誤薬投与	本人のものと思われる薬に弟さんのものが混入。
8. 10木	4寮	I. Yさん男	①	服薬廃棄	薬用のゴミ入れにあった本人の薬袋に錠剤が残っていた。
8. 10木	4寮	職員	①	器物破損	利用者のトイレ介助中に胸ポケットからPHSが落下、水没破損。
8. 18金	4寮	I. Sさん男	①	所在不明	事業所外の道路で公休の職員と偶然出会い、帰園。
8. 23水	4寮	I. Nさん男	②	服薬不完全	朝食後の服薬が床に落ちている。職員がみつけ、服用して頂く。
10. 2金	GH	S. Aさん男	②	転倒	ホーム浴室で尻餅。腫れ内出血あり、週明けに通院。打ち身と診断。
10. 14水	4寮	I. Tさん男	①	転倒 骨折	ものをとろうとして？車椅子から落下、通院し骨折と診断。
10. 19月	3寮	A. Yさん女	①	転倒 骨折	茶の容器を持った無防備な状態で他利用者と接触転倒。通院、右足骨折と診断、入院。
10. 24土	4寮	S. Tさん男	②	服薬忘れ	永耕祭で慌しく、服薬忘れる。看護師に相談、服用の時間をずらして対応。
11. 9月	1寮	I. Yさん男	①	座薬忘れ	朝食後に投与するものを職員がポケットに入れ、忘れてしまう。昼食後に投与。
11. 12木	3寮	職員	②	うっかり	永耕園旅行の外出先でカードキーを紛失。親切な方に拾われ、郵送で返却される。
11. 12木	4寮	I. Tさん男	①	服薬重複	入院中と退院後の服薬に一部重複分があり、二重に服用（二回分）。利用者に異常なし。
11. 14土	1寮	M. Iさん男	②	服薬忘れ	外出時に服薬の携帯を忘れる。近場での外出、食事だったので、帰園後、すぐに服用。
11. 24火	1寮	当該者不明	①	器物破損	北三病棟浴室前の硝子破損。付近に利用者不在。原因不明。怪我人なし。
11. 25水	1寮	A. Yさん男	①	転倒 ケガ	夜間、廊下で転倒？左臉上をぶつけ出血。翌日、精神科受診。
11. 26木	GH	H. Kさん男	①	器物破損	外出先の駐車場で職員との意思疎通を欠き、開けた扉が隣の車にぶつかる。
12. 21月	4寮	I. Sさん男	①	飲食	夕食の肉団子を詰まらせる。危険な状況だったが、職員の対応と通院で事なきを得る。
12. 21月	4寮	H. Tさん男	①	服薬忘れ	職員の投薬忘れと配薬時の確認が徹底されず、気付くのが遅れる。
12. 31木	3寮	M. Kさん女	①	配薬ミス	毎食後服用の薬が、朝にのみ配薬されていた。
1. 21木	1寮	K. Yさん男	①	転倒 骨折	20日の就床後から起床時までの間に事故があったと推測される。訴えのないこともあり、患部（右手）の腫れに気がつくことが遅れ、看護師への報告や通院が遅れる。
1. 23土	GH	S. Aさん男	①	服薬忘れ	個人外出の際に職員が服薬を渡し忘れる。

1. 28 木	1 寮	A. Yさん男	①	転倒 打撲	不安定な他利用者に押されて転倒、頭部打撲。通院し、CT検査。異常なし。
2. 18 木	1 寮	I. Jさん男	①	器物破損	夜間に他利用者の衣類を剥いで着用、更衣を促すと興奮し、硝子に頭突き。外傷なし。
2. 19 金	支援部	職員	①	器物破損	落下防止はしていたが、不注意により、PHSをトイレに落とし、水没させ破損。
2. 23 火	1 寮	O. Yさん男	①	器物破損	夕方、自傷行為が昂じて、硝子に頭突きし、破損。ケガはなし。
2. 23 火	1 寮	A. Yさん男	①	打撲	夜、寮内のソファで寝込んでしまい、そこから落下。右臉上裂傷。通院。
2. 24 水	1 寮	M. Iさん男	①	服薬不完全	食堂に本人のものと思われる薬が落ちているのを職員が見つかる。いつのものか分からず、処分。*一寮では利用者が拾って口に入れる心配もある。
2. 25 木	GH	職員	①	器物破損	落下防止用のストラップ紐がついておらず、PHSをトイレに落とし、水没させ破損。
2. 25 木	4 寮	H. Mさん男	①	転倒 打撲	午前、作業棟入口でゴミを拾っていた所を他利用者に押されて、転倒。後頭部を打ち、出血。通院し、止血。CT検査異常なし。
3. 11 金	一寮	O・Yさん	①	器物破損	朝から落ちつかない様子。昼食前の手洗いの後、テーブルに着く途中で硝子に頭突。外傷等なし。

2015 年度苦情解決報告集計（2015 年 4 月 1 日～2016 年 3 月 6 日現在）

今年度 5 件（前年度 13 件）

日付	苦情（意見）提起者	苦情（意見）の種類	内容と対応 その他
6・23 火	曾我病院事務部長を通じて 歯科衛生士（女性）	その他（利用者によるつき まとい行為、他）	当該利用者に状況を確認し、疑わしく思われる行為については自重を求め る。先方には今回の件での利用者への対応を説明し、今後も何かあれば、 すぐに対応する旨を伝える。（以後、特に問題なし。）
7. 14 火	2 寮利用者の保護者（女性）	職員の対応に関すること	支援員から保護者に電話を入れた際に不快に感じたことがあった。 ①時間、21 時過ぎ（20 分）、子供が眠っている時間である。 ②「実兄と話したい。」との言葉に私では都合が悪いのか？と不快。 寮主任から丁寧に謝罪することで、御理解頂く。職員には電話をかける時 間帯や話し方について個別にレクチャーをしている。
12. 17 木	曾我病院理事長を通じて 曾我病院北 1・2 病棟職員	職員の対応に関すること その他。	①一寮が仮住まいしている北病棟の一階入口付近で永耕園の利用者が不調 の様子でいた為、救護するが、迎えに来た職員の対応がぞんざいで、不快。 ②三階から階下への落下物が多く、危険、注意しても改善されない。 ③ エレベーターの利用について、利用者だけでのせてしまい、危険など。 主任と部長で謝罪に行き、御理解を頂く。職員間で情報共有し注意喚起。
12・25 金	4 寮利用者の保護者（男性）	園の設備、備品、環境に関 すること	4 寮への移動当初より、事故に備えて、居室のサッシの鍵をロックしてお いて欲しいとお願いしていたが、開いていましたよとの注意。主任が対応、 丁寧に謝罪し、御理解を頂いている。寮内で再確認し、施錠を徹底。
2・18 木	永耕会評議員より （近隣住民からの苦情）	園の設備、備品、環境に関 すること	御自宅が隣接する永耕会の畑の管理について注意。 ① 草刈不十分、蚊の繁殖につながる。（デイで既に対応済み） ② 堆肥に残飯、ねずみが出る。（永耕園で事実確認を進め、改善する。） 現場を確認に行くと、永耕祭前に除去した雑草がビニール袋に入った状態 で残っていた為、後日、袋から出して、ビニールシートを掛ける作業を 行っている。 謝罪に赴いたりすると却って気を遣われる方と聴いたので、その後は特に 提起者への対応をしていない。

## 単位実習学生人権アンケート

永耕園

◎永耕園では、「利用者の基本的人権を保障する支援」「一人一人にあった個別的な支援」「自分で選び、自分で決める本人主体の支援」「地域社会の中で暮らす為の支援」の4つの理念を柱に支援を進めることを目的としていますが、以上の支援理念に照らして実習期間中に感じた事（良いと思ったこと・問題だと感じた事）を遠慮なく書いてください。

内容は年度末にまとめて園内に公表し、記入者の特定は出来ないよう配慮します。

・今回、実習させていただき、ありがとうございます。実習前は不安でしたが、深く学ぶ事ができたと思います。同じ障害は同じ対応なのかなと思っていたのですが、一人一人によって症状も異なり、その方に合わせた対応と言う事を学ばせて頂きました。職員の方と利用者の方との関わり方を観察させて頂き、信頼関係が築かれていると思いました。外出や永耕園旅行を決める時、利用者の方にどこに行きたいか聴いて決めるということなので、本人主体の支援だと感じました。地域社会の中で暮らす為に、地域の美容院やスーパーに行き、地域の方と関わる事ができるのだと思いました。職員の方々の連携が成り立っていて、安心して利用者の方が暮らせているのだと感じ、すごいと思いました。ここで得た経験をこれからの福祉の現場に繋げて行きたいです。とても深い実習になりました。

利用者が自分で行なうように、すぐ手伝うのではなく、ゆっくりと時間を掛けてでも、やれるように見守っており、本人主体の支援をしていると感じた。活動では「やりたくない」と思った利用者の方はやらず、部屋にいるという場面があった。「やる」「やらない」を自分で決め、それを貫く支援が良いと思った。一人一人、介助する程度が違い、それをしっかり理解し、個別的な支援を行なっていることが分かった。その人が介助をどのくらい要する方なのかを理解し、それに合わせた行動をしていて良いと思った。

利用者の方は毎日元気で、笑顔で、本当に楽しいのだと感じる事ができた。利用者の方と職員の方で連携が上手くいっているのだと思った。そして、職員間での連携もしっかりと取れているんだなとたくさんの方で感じられた。有り難うございました。

利用者の名前の一覧表はその日のうちに処分することで、個人情報の流失を防いでおり、守秘義務が守られていると思いました。

トイレの介助、おフロの介助、就床介助など、それぞれ利用者さんに合った介助の仕方をしており、個別的な支援をしていて良いと思いました。

平日はボールペン組み立て等の作業をしており、社会に貢献していると思いました。

テレビのニュースでは川崎の問題（入居老人ホームの事件）もやっていますが、永耕園は問題だと感じることはなく、施設はきれいで、職員の方は優しく、良い施設だと感じました。

日中活動の際、作業が進んでいない利用者に対し、作業の進行を急がせたり、強制してやらせようとはせず、その人のペースで行う事を尊重した接し方や支援の仕方が良いと思った。

日中の外出や永耕園旅行など、ずっと施設の中にいる生活でなく、利用者の方の意見を

聴きながら、外出の計画を立てているところが良いと思った。

できることは自分でやる一と言う方針は利用者の方の自立支援にもなると思う。全てをこちらが介助することになると、利用者の方も生活していて徐々に衰えて行く一方になってしまうが、このような考えで生活すれば、利用者の方の生き甲斐の一つになると感じた。

良いと思ったのは職員の方の利用者さんへの愛情が、とても伝わったことです。一人ひとりを思い、引継ぎの時に楽しそうな会話が聴こえると、この様な職場で働きたいなと思いました。一人の利用者さんのことを思い、笑い合える環境と言いののは、職員の方がこの仕事に誇りを持っているからではないかと感じました。

問題だなと思ったことは、利用者さんの部屋の扉が閉まってしまうことがあるので、排泄の介助等の際にやり難いのではないかと思います。

また、ごく一部のパートさんの中に利用者さんへの意識が低い方がいるように感じた為、利用者さんに影響してしまうのではないかと思います。

4寮の支援は理念である四つのことが守られていると感じました。一人一人に合った支援の中で、洗濯物を干す事が出来る利用者さんには行なって頂いたり、車いすの方もフットレストを外して、自分で歩いて頂く様に促したりと利用者さんの最大限にできることを伸ばしてゆく工夫がなされていると感じました。

毎日、利用者さんはとても充実した生活をされていると感じました。楽しそうでした。笑顔の素敵な方が多かったです。

3寮の職員の方で、少し利用者さんに厳しい方がいたのが気になりました。

今回の二週間、実習をさせて頂き、色々な場面や視点からりようしゃの方を見ることができました。私自身、障害者施設で実習する事が初めてだったので、施設がどのような一日の流れか、どんな利用者がいるのか、など不安なことばかりで始まりました。最初の一週間ほどは、施設に慣れることばかりで利用者の方ともあまりコミュニケーションがとれませんでした。二週目に入り、利用者の方々の名前も憶える事ができ、ひとり一人と話しをすることもでき、利用者の方々と近くで触れ合う事、話しができることにとても良さを感じました。二週間では利用者の方と、やっとなれてきた時だったため、とても短い実習だったなと感じました。活動もなかなか参加出来なかったもので、活動に入り、違う寮の方々とも、もう少し話しをしたかった気持ちがあります。とても良い実習をさせて頂き、ありがとうございました。

職員さんと利用者さんの関係性が自然な感じで、また信頼関係が出来ているんだなと第三者からも会話している様子から伝わり、とても良い関係だと思いました。

トラブルが起きても冷静に対応し、利用者さんが納得できるまで話し合う姿も良いなと思いました。

学校のクラスに一人か二人、障がいのある方がいることに関わることはあっても、こんなに大勢の障がいのある方々と一度に関わるのは初めてのことでしたので、一人一人の利用者さんに対して注意すべきことを覚えるのが大変でした。

職員さんの一人一人の利用者さんへの対応が最初は人によって厳しさが違う？とびっくりしましたが、「できるところは自分でやって欲しい」と言う身体が不自由になってくる高齢の女性が大勢いらっしゃる寮ならではの強い願いがあることを知り、学校の勉強で学んでいた支援は「やりたい時にやりたいことをやらせてあげよう。」と言うかたちだったので、年齢に合わせた支援も知る機会ことができたことで、視野が広がる実習になりました。

またボランティア等にも行かせて頂きたいです。ありがとうございました。

職員間での情報伝達が細かく正確にされていて、他の寮の利用者さんの様子も把握されていると感じました。

寮活動や土日には好きな飲み物が買える等、利用者さんにとって楽しみが作られていると思いました。

施設内がきれいだった。

職員の方が優しくて、質問などしやすかった。

活動があり、働いたりしているのが良いと思った。

一人一人に合ったやり方、説明をしているところが良かった。

缶飲料代を渡し、ジュースを買うのが、楽しみが増えて良いと思った。