

通所リハビリテーション

夫がデイケアで入浴し、浴槽で膝をついた際に怪我をした。傷が悪化したので事業所に言うと、事業所は、入浴中の怪我についての記録がなく、職員に記憶もないと言われた。

申立人：妻 サービス利用者：70代 要介護1

苦情理由

- ・ 2か月前に、夫がデイケアの入浴中に、浴槽で膝をついて怪我をした。その場で介護職員に告げ、看護師に手当をしてもらった。それ以降も入浴後に毎回手当をもらっていた。先日、傷が悪化したので事業所に言うと、事業所は入浴中の怪我についての記録がなく、職員に記憶もないと言われた。
- ・ 毎回、傷の手当をする際に状態を確認して、医師に診てもらうとか、受診を勧めるといった判断が何故できなかったのかと思う。

事業所調査後見えてきた問題点など

1 入浴中の怪我について

2か月前の入浴中に利用者が膝に怪我をしたことについては、全職員にヒアリングを行ったが、記憶している職員はおらず、サービス提供記録等を確認したが記録もなかった。また、事業所が利用者の膝の怪我について初めて認識したのは1か月前であった。

2か月前のサービス提供記録には、利用者の入浴中の怪我について記録がなく、1か月前のサービス提供記録に「自宅からの絆創膏を看護師が貼りかえる。傷が炎症している」と記録があり、同日の家族との連絡ノートにも同じ内容の記録があった。その3日後のサービス提供記録には、「怪我に化膿が見られる。本人に受診を勧める」との記録があったが、同日の家族との連絡ノートには、怪我の化膿や受診を勧めることについて記録がなかった。看護業務マニュアルには、外傷を発見した場合は、発生時期・症状の有無・受診の必要性の有無を確認することや家族へ連絡することとあった

が、怪我の発生時期について利用者に確認した記録がなく、怪我の化膿や受診を勧めることを家族へ連絡した記録もなかった。1か月前に、膝の傷を認識した時点で、利用者に怪我の発生時期等を確認して記録することや、家族へ受診について連絡することで、家族が事業所に対して不信感を抱くことを避けられたと考えられる。

居宅介護支援事業所から入浴中の利用者の膝の怪我について問合せの電話があった際に、電話を受けた職員は、記録等を確認したが記録がなく、管理者へ報告せずに当事業所ではないと返答していた。居宅介護支援事業所から事故等について問い合わせがあった場合には、管理者へ報告し、事業所として対応することが必要であった。

事業所は、今回の怪我をしたことについて、今までの経過の報告として、事故報告書を市へ提出していた。市への事故報告書の発生日時欄には、「利用日（本人から聴取）」と記載があり、事故の経緯欄には、「事業所職員からの状況確認では事例の発生はない」と記載があった。

サービス提供記録には、利用者がいすに手をぶつけたことによる出血と表皮剥離の記録やシャワーチェアにぶつけた記録があったが、事業所は、作成すべき事故報告書やヒヤリ・ハット報告書を作成していなかった。

サービスの提供中に発生した事故等については、事故報告書やヒヤリ・ハット報告書を作成して報告するなど、事故対応マニュアルに沿って対応することが必要であった。

2 苦情の対応について

事業所は、利用者や家族から苦情の電話があったことをサービス提供記録に記録していたが、本来記録すべき苦情受付記録に記録していなかった。利用者や家族から苦情があった場合には、苦情受付記録に記録し、苦情処理の手順に沿って対応することが求められた。

指導及び助言

1 サービスの提供について

（厚生省令第37号第64条「居宅介護支援事業者等との連携」参照）

事業所での利用者の怪我等について居宅介護支援事業所から連絡があった場合には、事業所として対応すること。管理者等への報告や情報の共有について職員

へ周知徹底すること。

2 事故等の対応について

(厚生省令第 37 号第 37 条「事故発生時の対応」、第 118 条の 2「記録の整備」参照)

サービスの提供中に発生した事故等については、事故対応マニュアルに沿って対応することを職員へ徹底すること。

3 苦情の対応について

(厚生省令第 37 号第 36 条「苦情処理」、第 118 条の 2「記録の整備」参照)

利用者や家族から苦情があった場合には、苦情受付記録に記録するなど苦情処理の手順に沿って対応すること。

調査を終えて

事業所や施設では、苦情対応マニュアルや事故対応マニュアルを整備しておく必要がありますが、こうしたマニュアルは単に整備すればいいというものではなく、職員はその意義や内容を熟知し、サービスの質を向上させていくために活用していくことが重要です。

怪我や事故に対応する際には、利用者や家族とのコミュニケーションに十分配慮しながら、必要な連絡、情報の共有を図らなければなりません。また、職員同士および管理者との間でも、普段から報告、連絡、相談といったコミュニケーションを円滑に行っていることが重要です。