



# 質の向上Navi 令和5年2月発行号

～サービスの質の向上に役立つ情報をお届けします～

発行 世田谷区 保健福祉政策部 保健福祉政策課 電話5432-2605 FAX5432-3017

日ごろより、保健福祉サービスの質の向上に取り組んでいただき、ありがとうございます。

『質の向上Navi』は、サービスの質の向上に役立つ情報を発信しています。

区民が質の高いサービスを安心して利用できる環境を整備するためには、何よりも事業者自身の気付き、その上で事業者・利用者・行政（区）の三者が協力し合って取り組むことが必要です。



## 事故の事例紹介

今号では実際に事業所から届いた事故報告についてご紹介します。

どの内容も特殊な状況下で起こったものではなく、個人の特性に対する認識不足や、配慮が少し欠けたことが原因で事故につながってしまったものです。

事業所等による事故発生に至った原因分析や再発防止策も報告書のまま紹介していますが、事業所の形態や職員配置、利用者の状態などにより状況は様々です。

[今号の目的]

紹介した事例を事業所内で共有していただき、自身の事業所ではどのような再発防止策を実施できるか話し合ったり、日々の業務の再点検をすることで、リスクを減らし事故を最小限に留めるための見直しのきっかけにいただければと思います。

※ 事故の事例は、事業者名や利用者名が特定されないように、また、皆様に内容が伝わりやすいように内容を編集している場合があります。

### 障害者事例1 【他害】



吹き出しは、区から事故の振り返りや再発防止策を検討する際の注意点をお伝えしています。



#### ◆事故の概要

利用者に受注作業を行ってもらう際のこと、利用者が作業のための材料を多めに自身の机の上に持って行ってしまったため、利用者の許可を得て他の利用者も材料が取れるよう職員が材料置き場へ戻そうとしたところ、利用者が追いかけて、いきなり職員の腕を強くつかみ怪我を負わせてしまった。

職員から利用者に対し、「人のことを強くつかむことは良くないことだ」と伝えた。利用者は「良くない」「やらない」と言っていた。

職員の怪我の状態を確認したところ、腫れてしまっているため冷却し様子を見た。退勤後も腫れが引かず、翌日受診した。

#### ◆事業所の事故原因分析

\*障害特性として自閉傾向が強く、他者とコミュニケーションをとることは苦手である。

\*苛々したり納得が出来ないと大声を出したり、他者をたたくことがある。

\*主たる介助者が他界し家庭環境が大きく変わり、落ち着かない様子が増えた。

#### ◆事業所の再発防止策

\*気持ちのくみ取りや家庭との情報共有を丁寧に行い、声掛け等、配慮して関わる。

\*環境設定についても材料を分けておく等、留意する。

\*普段作業に入らない職員が怪我をした。配慮が必要な利用者の対応は作業に入ることの多い職員が対応することで落ち着いてもらえる体制を作る。

利用者は職員にけがをさせた事実には大きなショックを受けているので、事故後の精神的ケアが重要です。



職員が怪我をすると、人員不足にもつながるため、サービスの質にも影響が生じます。

## 障害者事例2 【強いこだわり】

### ◆事故の概要

A利用者は後頭部の刺激にこだわりが強く、頭をぶつける行為が見られる。扉に向かってきたため、察した職員が衝撃緩和対応と行動制止をした。その際、別の利用者対応で、職員が目を離れた一瞬の隙に、A利用者がガラス扉に頭をぶつけてガラスを割ってしまった。

防犯フィルムを貼っていたため、ガラスの飛び散りはない。ガムテープ・段ボール等で養生し修理の手配をした。看護師が確認し、外傷やこぶは見られなかったため、受診せず様子を見ることとした。

### ◆事業所の事故原因分析

- \*利用者は後頭部の刺激にこだわりが強く、日常的に壁やガラス扉に頭をぶつける行為がある。
- \*自宅でも同様な行為が日常的にある。

### ◆事業所の再発防止策

- \*事業所の壁や扉に頭をぶつけないということを繰り返し伝えていく。
- \*頭を壁へ打ち付ける等、行為の兆候を見逃さないよう見守りの強化を図る。
- \*防犯フィルムを貼るまでの間、テーブルや椅子等でバリケードを設置し、常時職員の見守りをしたところ、A利用者にガラス扉に近づかない認識ができた。



個々人の特性は大きく違います。職員全員が特性について理解することが重要です。



利用者の「近づかない認識」を応用し、頭をぶつける行為が少なくなるように、事業所の備品配置等の環境整備が必要です。

## 障害者事例3 【やけど】

### ◆事故の概要

支援員がトレーでおやつのスープを運んでいた。利用者の車いすに近づいた際、利用者本人の障害特性から振り回した腕がトレーに当たり、熱いスープが利用者にかかってしまった。

脱衣してもらい患部を確認した。看護師が患部を保冷材で冷却し、シートで保護して様子を見る。翌日確認したところ、皮むけと水泡があり皮膚科受診に至る。やけど程度は2度と診断された。

### ◆事業所の事故原因分析

- \*利用者は調子が悪い時、手を大きく振り回す障害特性がある。
- \*利用者は水分の拒否があり、水分量確保のため、おやつにスープを提供している。

### ◆事業所の再発防止策

- \*手を振り回す、急な行動をとる等、障害特性に注意する。
- \*温かい飲み物はやけどになる可能性があるため、必ず水で割って熱くないことを支援員が確認してから利用者へ提供する。



温かいと熱い、それだけでリスクは違います。汁物は50度前後で提供しましょう。



やけどの応急処置では、まず衣服の上から流水で痛みが治まるまで冷やします。冷やす以外の処置はせずに受診することが適切な対応です。

## 苦情・事故報告書の提出について

- 事故が発生したら、必要な措置を講じた後、区の担当課に事故報告書を提出してください。
- 重大事故については、まず電話で報告していただき、その後、速やかに事故報告書の第一報を提出してください。
- 報告書を提出する必要がある事故の範囲や提出先等の詳細は、区ホームページをご確認ください。

世田谷区トップページ > 上部の検索バーにページ番号「29537」を入れて検索ボタンを押してください。

世田谷区 SETAGAYA CITY

29537 検索

読み上げ 文字・色 ぶりかな Translation

緊急情報 発表されていません。



こちらからもご確認いただけます。

