

利用年月	利用者総数	介護度別 利用者内訳						総合計	サービス提供提供時間 区分						総合計
		総合	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5		2~3	3~4	4~5	5~6	6~7	7~8	
2020年1月	209名	0	4	7	5	5	4	25	0	0	1	7	0	153	161
2020年2月	211名	0	3	5	6	5	4	23	0	0	1	7	3	200	211
2020年3月	173名	0	1	6	6	4	4	21	0	0	0	5	0	168	173
2020年4月	205名	0	2	6	4	5	4	21	0	0	1	10	0	194	205
2020年5月	216名	0	2	5	4	5	4	20	0	0	0	9	0	207	216
2020年6月	182名	0	2	5	4	5	3	19	0	0	1	8	0	173	182
2020年7月	204名	0	2	5	4	6	3	20	0	0	0	9	3	192	204
2020年8月	199名	0	2	5	4	6	2	19	0	0	0	9	0	190	199
2020年9月	179名	0	2	3	3	6	3	17	0	0	0	7	3	169	179
2020年10月	191名	0	2	3	2	8	2	17	0	0	0	10	4	177	191
2020年11月	180名	0	2	4	2	7	2	17	0	0	0	8	1	171	180
2020年12月	0名	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0名	0	24	54	44	62	35	0	0	0	2	14	3	1994	2013

保険証 交付元 一覧	利用者一覧	
	利用者総数	内一般利用者数
三島市	5名	3名
熱海市	2名	0名
東伊豆	1名	0名
伊豆の国市	1名	0名
世田谷区	1名	1名
函南町	5名	5名
焼津市	1名	0名
清水町	1名	0名
合計	17名	9名

10月	平均介護度	3.17
	当月利用率(実績)	60%



R2年5月からR2年11月までのインシデント（ヒヤリハット）とそれに対する対応・対策（71）  
と苦情に対する対応

#### 91歳 要介護4 女性（12件）

- ・入浴後、頭皮に発赤あり  
函南Nsにて確認し薬を付けなくてよい程度の発疹なのでそのままでの事修善寺に報告する。
- ・入浴時、左鼠蹊部に発赤と爛れを発見する。  
函南Nsにて確認し軟膏塗布し修善寺Nsに報告する。
- ・入浴時、肛門付近に爛れ酷く、肛門部に畳んだトイレットペーパーを挟んでおられるのを発見する。（ほぼ毎回）  
ペーパー破棄し入浴後、持参薬塗布する。
- ・トイレ誘導時、リハビリパンツ履いておられず、パットのみ使用されている。（3件）  
失禁した場合、衣類まで汚染されてしまう為、履いていただく。汚してしまったら、履き替えるか履き替えるのが大変なら施設の職員に声掛けする様願います。  
上記の状態で失禁されてしまい、衣類まで汚染し洗濯対応する。
- ・失禁されているのかかわらず、トイレ希望無く、お連れした時には失禁され衣類まで汚染  
交換し衣類等は洗濯対応する。
- ・到着時、右手指に便汚染あり  
洗浄消毒施行する。
- ・トイレ誘導時、排便が出にくい様子で、ご自分で、肛門マッサージされようとする。  
お止めし、職員対応し排便あり。上記の指の汚染は同様の事をされた為と思われる。やめた方が良く  
こととお話する。

#### 93歳 要介護4 女性（7件）

- ・利用最初のトイレ希望時、リハパン・パットに尿汚染・衣類に便汚染あり。（2件）  
全て交換し、洗濯できるものは洗濯対応する。
- ・トイレ排尿中、中腰になられ、「こうしないと力はいらない」と発言あり  
トイレの床や便器が汚染される可能性がある為、腰と上げない様声掛けする。
- ・入浴時左足第2趾の爪が剥がれているのを発見する。  
函南Nsにより、確認処置し、修善寺Nsに報告する。
- ・トイレ誘導時、脱肛付近より少量出血あり。（2件）  
軟膏塗布し修善寺Nsに報告する。
- ・トイレ誘導時、介助が済み立ち上がった際、肛門部より、ころころと便の排泄あり、触ろうとされる。（数回）  
触ってしまうと不潔な為、やめていただき職員が拾い、床を洗浄消毒する。

#### 84歳男性 要介護2から5（6件）状態悪化し区分変更した為

- ・入浴時左足に内出血を発見する。  
いつも弾性ハイソックスを履いておられるが、新しい物で圧が強すぎた様子の為奥様に報告する。
- ・入浴後のお茶を床に捨てる行為あり。
- ・飲みかけのお茶を、テーブル上の広告で折ったゴミ箱に捨ててしまう。  
認知症が進み、飲みたくない=捨てるになってしまった様子。床が濡れていると転倒の危険が増す為即座に掃除対応する。テーブル上も、即座に掃除する。同様の行為が、多く見られる為、水分飲用中は付き添い要観察する。
- ・職員が他利用者様の介助中に、トイレに行きたかったようで、浴室の床で放尿してしまわれる。  
トイレの場所がわからなかった様子、浴室清掃消毒し、他利用者様介助中も職員の目が届く様対応する。
- ・入浴時左脇から肩甲骨・腰に近い背骨付近に 10cm 程の傷を発見、写真撮影し、送り時持参する。  
奥様に報告すると、昨夜ふらつきながらトイレに行きトイレの開いた蓋部分に強くぶつけたが、今朝着替える際は気づかなかったとの事。御主人の傷等強く気にされる方の為、注意深く対応し誤解等無いよう対応する。
- ・午後の検温時、KT37.9  
様子に変化ないも体温高めの為、奥様に連絡し、緊急終了する事となりお送りする。その後特に問題なく解熱されたとの事。体温高めになった理由は不明。
- ・78歳男性要介護2（6件）
- ・入浴後、右脇に発赤と痒いあり、（麻痺側）  
皮膚が擦れて、爛れになる手間前の様子の為、デイのアズノール軟膏塗布する。
- ・入浴時、転倒後の湿布薬剥がさせて頂くと。かぶれによる発赤あり。  
貼り続けると、かぶれが酷くなることをお話し、治まるまで、貼るのを待つか場所を変更するようお話し納得される。
- ・入浴用の着替えが、洗濯されておらず前回お返ししたままだった。  
転倒前のご自分で支度されており、現在の状態を把握していない施設職員がいた様子で周知する様施設に申送る。デイの衣類に着替え持参された衣類を洗濯し、乾いたらご自分の衣類に変更して対応する。
- ・入浴後、左くるぶしの痛みの訴えあり確認すると、傷を発見する。  
カットバン貼付し、三島Nsに報告する。
- ・塗り絵中に行うミニ体操の際、声掛けがお気に召さなかった様子で使用していたバインダーを床に投げる行為あり。  
危険行為である事を、個別にお話し納得される。
- ・到着時、左第1指爪が少し割れており、少量出血しているのを発見する。  
痛みの訴え等無いものの、カットバンを貼付し、様子観察し、三島Nsに報告する。
- 62歳男性要介護4（6件）
- ・到着時、失禁されている様子みられ、トイレ誘導すると、尿失禁多量で、ズボン等汚染あり。（2件）  
全て交換し、ズボン等洗濯対応する。

- ・到着時、衣類全般に流涎等により汚染、濡れてしまっている状態あり。  
トイレ誘導時、全衣類、交換し洗濯対応する。
- ・塗り絵の際、周りに関係なくいきなり立ち上がる行為あり。  
転倒等の危険ある為、職員即座に付き添い、声かけし、椅子に座って頂く。
- ・塗り絵の突然の自走行為があり、おとめするも繰り返すことあり。  
回りの方にはぶつかって危険な為、止めて下さるよう、お願いし納得された様子。
- ・トイレ誘導時、失禁多量だけでなくポケットに朝食のおしぼりが入っておりズボン等が濡れてしまっているのを発見する。  
ズボン交換しおしぼりと共に洗濯し、おしぼり様タオルは施設に事情を報告し返却する。

#### 82 歳男性要介護 1

- ・入浴前、「靴下が切れた」と発言聞かれ、確認すると右足第 1 指の爪が伸び靴下に穴が開いているのを発見する。  
爪が厚く皮膚を傷つけてしまう危険があった為、Ns に爪切り依頼する
- ・尿の導入されており、利用日入浴無い日は陰部洗浄する事になっておりその際、陰茎に掻き傷があり少量出血しているのを発見する。  
リハバン・パットにより蒸れが起こり、掻き筆ってしまった様子、軟膏塗布し、施設 Ns に報告する。
- ・入浴後、うなじから後頭部にかけて発赤と掻き傷あり。  
Ns により確認すると、何等かの皮膚疾患だろうとのこと、痒み止め塗布し、状態を施設 Ns に報告する。
- ・午後の検温の際、状態に変化ないも KT39.1、  
施設 Ns に報告し緊急終了となりお送りする。その後、施設 Ns より尿路感染と連絡あり 1 週間程休まれる。
- ・入浴時、頭部湿疹が悪化しているのを発見する。  
施設 Ns 報告し持参しているヒルドイドを塗布するよう指示あり、対応する。
- ・陰部洗浄時、ズボンを後ろ前に履かれているのを発見する。  
歩行しにくい為、陰部洗浄後、履き替えさせて頂く。

#### 94 歳女性要介護 4 (4 件)

- ・排便の訴えあるも便座に座ると、排便困難な様子みられ興奮状態、自分で肛門に指を入れようとされる。、  
Ns に連絡し、Ns より摘便施行しスッキリされた様子みられる。
- ・利用開始 30 分後、足の処置する際、靴・靴下の尿汚染を発見する。  
施設出発前に汚染されて様子で靴・靴下交換し洗濯対応する
- ・入浴時、肩から背中にかけて、掻き傷があるのを発見する。  
乾燥の為痒くなり掻いてしまった様子、痒み止め塗布し施設 Ns に報告する。
- ・トイレ希望時、車椅子使用であることを忘れ、立ち上がり歩き出そうとされる。  
声掛けし、つきそい、トイレ介助させて頂くと落ち着かれる。

#### 83 歳女性要介護 4 (4 件)

- ・13:45 多量に排尿あった後、意識喪失あり。同様の様子含め（2件）

声掛けし意識戻るも、Ns に報告し足を拳上ししばらく臥床、バイタル測定し問題なく希望もあり離床する。その後特変なく、施設 Ns に報告する。

- ・昼食直後、テーブル上のゴミ箱に入っていたご自分に口元を拭いたティッシュペーパーを取り出し口に入れようとされる。

異食ではなく、食べ物と勘違いされた様子の為、食べ物ではない事を説明すると納得される。

- ・臥床しリハパンからオムツに変更する際、臀部に皮膚が赤黒く変色しているのを発見する。

痛みの訴え等無いものの、招待を施設 N s に報告する。

#### 66 歳男性要介護 5（3 件）

- ・左手第 1 指付け根の内出血部分から少量出血しているのを発見する。

常に指を組んでおりご自分の爪で傷つけてしまわれた様子、持参されていた保護テープ貼付する。

- ・入浴前トイレ誘導していたにも関わらず、入浴中浴槽内で排便してしまう。

ご本人は湯船から出ていただき洗身とシャワー施行する。その後浴槽内洗浄消毒する。

- ・左右の肘から手首に掛けて、アームサポートに当たる部分に炎症があるのを発見する。

身体状況が悪く、皮膚も弱い為、アームサポートと皮膚が摩擦で擦れてしまった様子施設 N s に報告する。

#### 96 歳女性要介護 4（3 件）

- ・利用最初にトイレ誘導時、クッション裏返しでクッション・クッションカバー・ズボンが尿汚染でオムツ・パットに内側はきれいな状態。（2 件）

全て交換し、リハパン・パットに変更、洗濯できるものは洗濯対応する。職員が故意にクッションを裏返した可能性が高い為、入居施設の施設長に報告し、施設長より、職員に注意する。

（一件目は故意とは思わず対応、2 件目はケアマネに相談し、上記の様な対応となる）

- ・トイレ誘導時、ズボンのウエスト部分が切れておりリハビリパンツに汚染あり。

ズボンを洗濯対応し、切れたウエスト部分を縫って対応する。

#### 80 歳女性要介護 4（2 件）

- ・午後の検温時、体温が 38,5

入居施設に Ns に報告し Ns の指示で緊急終了となりお送りする。その後臨時訪問診受けられ特に、悪化することなく解熱される。

- ・利用最初のトイレ誘導時、肛門付近に乾いた便付着あり。

洗浄しパット交換施行する。

#### 66 歳女性要介護 2（2 件）

- ・お迎え時体温 37,4 で利用されるも、昼食後体温 38・1、嘔吐・下痢あり。（2 件）

独居の方の為、ケアマネに連絡し緊急終了、数日が微熱が続いているとの事で、病院受診し感染症の疑い無し、急性の胃腸炎だったのでは、、、と診断有、微熱も下がって症状も無くなった為 4 日後の利用日より利用される。（薬用の水をペットボトルに汲み置きしそれが終わるまで飲み続ける状態の為雑菌が繁殖した水を飲んでしまったと考えられる。）

### 72 歳男性要介護 3 (2 件)

- ・最初のトイレ希望時、確認させて頂くと臀部・パットに便のこびり付きあり。

洗浄し、パット交換施行する。

- ・トイレ利用後、他利用者様トイレ利用の為誘導すると、便器外に尿が出てしまった様子で、床が多量の尿で汚染されているのを発見する。

利用者様にお待ちいただき清掃・消毒施行。大柄の方の為、便座に座りが浅いと、便器外に排尿してしまった様子の為その後のトイレ利用時は、必ず声掛けし、深く座って頂く。

### 79 歳男性要介護 80 歳 (2 件)

- ・サイズの合わない大きすぎる靴を履いて来られふらつきあり。

転倒の危険がある為デイの貸し出し用の上履きに履きかえていただき、歩行時は付き添い対応する。

- ・収集癖があり、スボンのポケット 等から多量のペーパータオルを取り出し他利用者様に渡そうとする。ペーパータオルに限らず、いろいろなものを収集して持って来られたりデイからも持ち帰ろうとされる為、厳しく様子観察・声掛け行う。

### 85 歳女性要介護 3

- ・排尿が続いているにも関わらず、終わったと思われたようで、腰を上げて、肌着・リハパン・パットが尿汚染されてしまう。

肌着等洗濯できるものは洗濯しその他の物は交換、排尿時、そういった行為が度々みられる為、都度声掛けし注意する。

### 90 歳男性要介護 2

- ・腹痛の訴えと臥床希望あり。その後背中の中の痛みの訴え・少量の嘔吐あり。

施設 Ns に状態報告すると、施設でも時折みられる症状との事、背中に湿布薬貼付し様子観察すると落ち着かれ、便意の訴えあり。トイレ誘導すると排便あり。気分も落ち着き痛みもなくなったとの事

### 71 歳女性要介護 4

- ・塗り絵中興奮気味になり、使用していた色鉛筆をテーブルに叩きつける行為あり。その後、暴言発したと思えば感情失禁で泣きだしてしまわれる。

職員付き添い声掛け、席を離して対応するとすぐに落ち着かれる。精神疾患ある方の為、デイ利用中は珍しいが、時折ある症状との事

### 64 歳男性要介護 5

- ・午後の検温時、体温 38.5

臥床し両脇・鼠径部等クーリングししばらくすると、ラバーシート・衣類・オムツ・パットまで汚染される程に大量の尿失禁あり。検温すると 36.6 施設 Ns に報告しその後は何事も無かったように過ごされる。

### 65 歳女性要介護 3 (若年性アルツハイマー有)

- ・右足第 2・4・5 の爪が内出血で黒くなっているのを発見する。

利用中痛みの訴え等無く、お帰りの際ご主人に状況報告する。「1 日に数時間散歩されどこを歩いている

かもわからない、気付かなかった」との事

苦情（6件）

#### 78歳男性要介護2

- ・転倒されしばらく休まれ、入浴拒否されていた様子で悪臭強く他利用者様より「臭い!」と苦情あり。  
入浴日ではないがケアマネに相談しシャワー浴施行し衣類洗濯対応する。

#### 93歳女性要介護4（多数）

- ・「漏れちゃう」と大声でトイレ希望あり、トイレ誘導するもトイレ内では「出ないよ」「困ったね」等と同様に大声で話される為「女のくせに」「みっともない」「また始まった」等他利用者様から苦情あり。  
認知症の進行により、他利用者様の発言や職員の声も全く耳に入らず、自分優先の為、付き添い、トイレ誘導等都度対応し、あまりにもトイレ希望や立ち上がり行為が多い際は、事務所内で、職員付添対応する。
- ・昼食後、次から次へと違う不穏発言続き、荷物が無い・子供がいない・お金がない・泊まる所がないととどまる所を知らずといった状態で、他利用者様より「いい加減にしろ」「うるさい」等苦情あり。  
上記対応と同様に対応する。
- ・利用中終始「う～ん」という唸り声が続き、日々大きくなる。他利用者様より「うるさくて気になってたまらない」「何とかならないか」等苦情あり。  
声掛け等で収まる状態でもない為都度職員間に入り、声かけする等対応する。

#### 72歳女性要介護4

- ・塗り絵中不穏強くなり腰や背中痛み強く、大きな声で訴えられ、他利用者様より「どうかしたのか?」と苦情あり。  
精神疾患がある方の為、臥床し、声かけ、付き添い対応する。離床後も見守り、声掛け多く対応する。