

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」

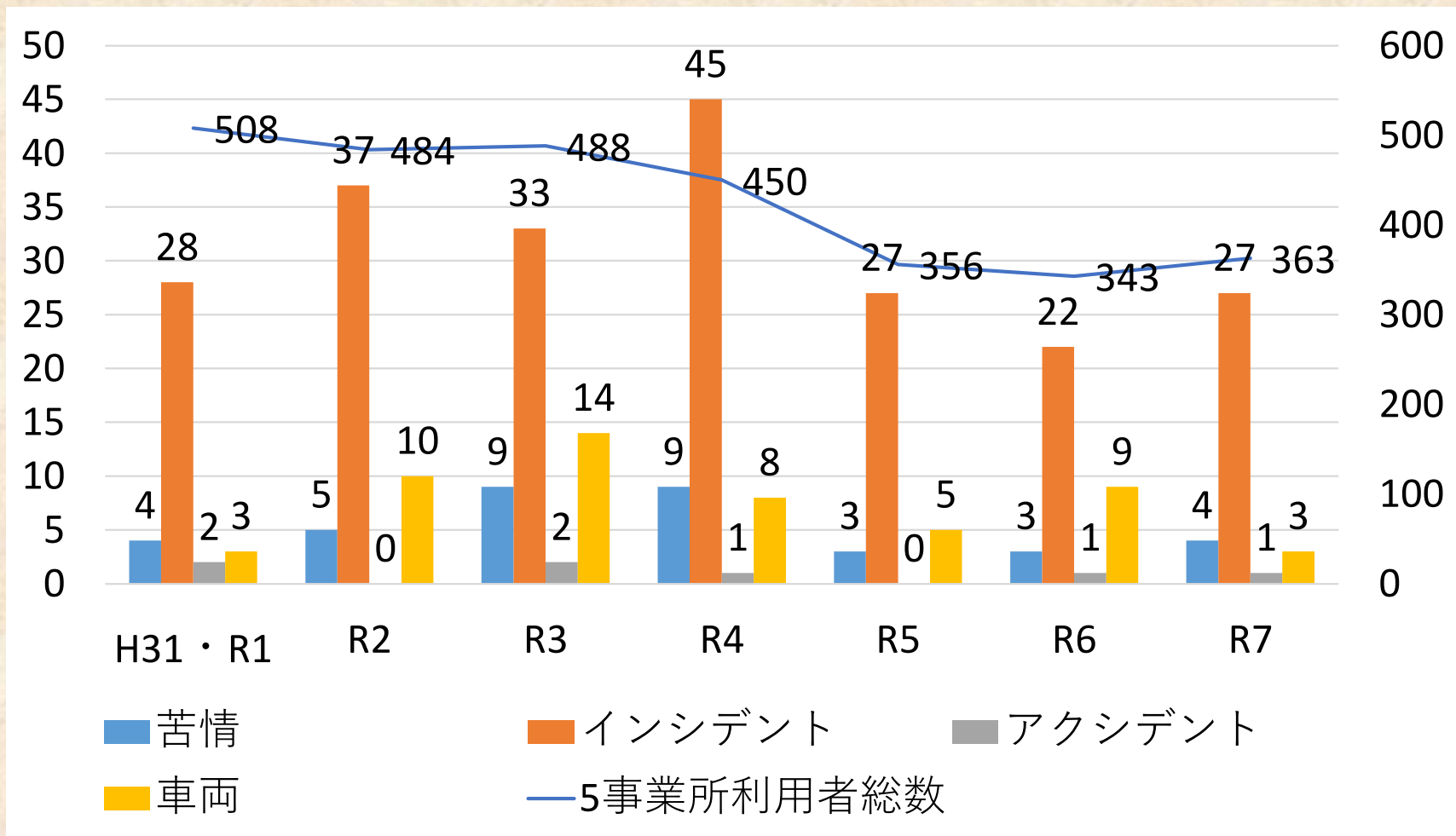
1件の重大事故の背景には29件の軽微な事故があり、さらにその背景には300件のヒヤリハットが存在する

令和1～令和7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7年度 **35件**

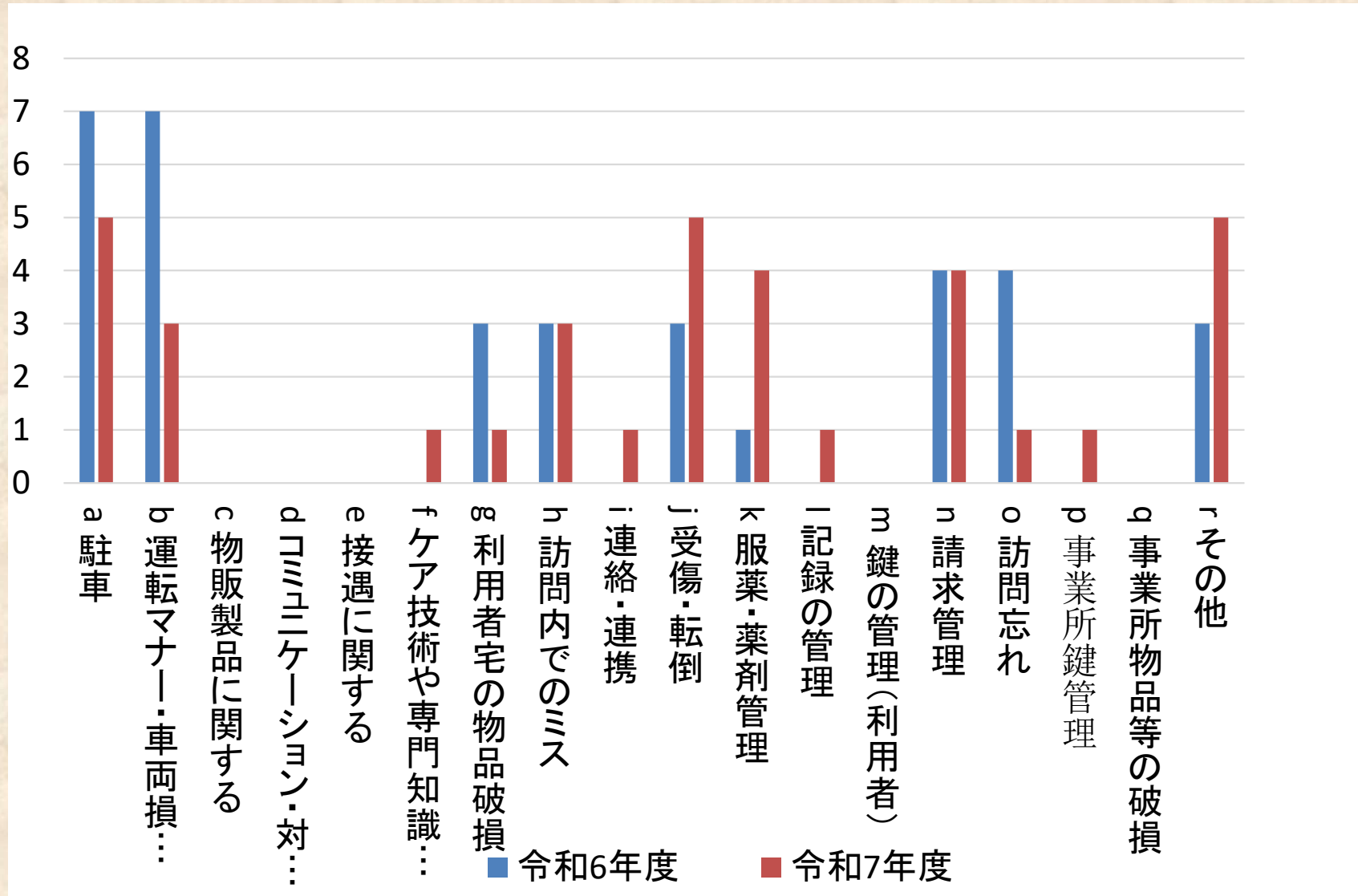
(件)

(人)



令和6・7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

(件)



令和7年度インシデント・苦情等を振り返った結果 ～車両関連～

- ・マンション脇の道路に路駐しようとした際、石のポールに左後方バンパーをぶつけた
- ・狭い道路で、対向車がスピード落とさずに走行。右のミラーが接触し警察に連絡。警官とドラレコ確認し相手を特定した。
- ・路駐している車両の反対側に路駐したことで、車が通行できない道幅になっていると苦情が入った
- ・利用者宅の駐車場にバックする際、支柱に右後方バンパーをぶつけた
- ・一時停止の場所で、一旦停止したつもりが、指定場所一時不停止で交通違反となった。ブレーキの踏み込みが悪かったと警察に言われた。
- ・利用者宅前に駐車したところ車が出しづらいし、子供も通行するので危ないと連絡が入った
- ・車両の鍵を紛失した

交通事故発生時の対応

- (1) 事務所に一報を入れ、訪問調整を頼む。
- (2) 事故の大きい小さいにかかわらず、いかなる場合も警察を呼ぶ。
役職者は現場に向かい一緒に対応する。
- (3) 相手の連絡先を確認し、事後の連絡方法を確認する。
- (4) 事務所にもどり次第管理者に報告し、保険担当者は
保険会社に連絡し、事後処理を依頼する。
- (5) 事故の内容に関わらず交通事故の報告書を提出する
※事故の状況をカンファレンスなどで職員に周知し、
再発の防止に努める。

令和7年度インシデント・苦情等を振り返った結果

- 吸引器洗浄後、作動確認しなかったため、接続部が逆についていたことに気づかず自宅で作動しなかった。
- 気管カニューレのバンド交換を二人で行った際、カニューレは押さえていたが、もう一人がバンドを引っ張った勢いでカニューレが抜けてしまった。
- 回路交換時に、本体フィルターを交換し忘れた。
- 携帯用持続吸引器を他の職員に渡す際、落としてしまい本体上部を破損した。
- マンションのエレベーターで、車いすを後ろから引いて入ったところ、エレベーターの扉が閉まり、フットレストから出ていた足先に当たってしまった。
- 冷凍の食材を冷凍庫にしまう際、冷凍庫内のものを取り出しそのまま放置してしまった。
- ガン末期記載の指示書だったため医療保険で訪問していた。主治医が変わり、がん末の記載がなくなったことに気づかず、介護保険へ変更するところ医療保険のまま請求した。
- ケアマネ変更があった後に、前のケアマネに訪問看護計画書を送付してしまった。

令和7年度インシデント・苦情等を振り返った結果 ～服薬・経管栄養管理～

- ハルロピテープのセットがされていなかったため中止になったと思い貼らなかった
- 薬カレンダーに朝の薬が残っていたため内服してもらった。その後、夫に報告すると前日の朝の分をすでに内服されていた
- 夕食後の薬を内服するところ、間違えて眠前薬を渡してしまった
- 薬剤情報とカレンダー内の薬を見合わせて確認しなかったためマグミツがセットされていないことに気づかなかった
- スマイルの伝言や申し送りを読んでいなかったため、終了した軟膏を塗布しようとした。
- 栄養注入、本来1.5パック注入するところを、0.5パックしか注入しなかった

確認不足や思い込みが大きな要因



**事故を振替り、声を掛け合い
再発防止を意識していきましょう**

令和7年度インシデント・苦情等を振り返った結果 ～転倒・転落～

- ・トイレに行こうとして、ベッドから起き上がりズルズルと下に滑りベッド下の床に臥床していた。
- ・2人介助で車から自宅まで歩行介助を行ったが、1人が門扉を開けに行っている間にしゃがみ込むように崩れた。右ひざに擦り傷を発見した。
- ・ベッドからストレッチャーに移乗する際、ストレッチャーのストッパーがかかっておらず、ベッドとストレッチャーの間に利用者を転落させてしまった。

令和7年度インシデント・苦情等を振り返った結果

- ・『これくらいは大丈夫。いつもしているから出来ている』
という思い込みの排除
- ・身体機能だけでなく、認知面や夜間の不穏リスクなど、
多角的な視点からリスクを予測する
- ・訪室・訪問時の環境チェック
- ・日々の確実な環境整備
- ・安全確認のためのチーム内の声かけの徹底

基本に立ち返り、対応策をチームで検討・共有し
利用者の安全を最優先に考え
再発防止に努めていきましょう