

介護サービス事業者等における事故等発生時の報告及び苦情等の取扱いについて

西宮市法人指導課

事故等報告の範囲について①

(1)-1 サービスの提供による、利用者のケガ又は死亡事故の発生

① 「サービスの提供による」とは送迎、通院等の間の事故も含まれます。

また、在宅介護の通所・短期入所サービス及び施設サービスにおいては、利用者が事業所内にいる間は「サービスの提供中」に含まれます。

② ケガの程度については、外部の医療機関で受診を要したものを原則とするが、それ以外でも家族等に連絡しておいた方がよいと判断されるものについては、市に対しても報告してください。

ただし、訪問サービスにおいては、次の場合、市への報告は不要としますが、処置した内容は記録して保管しておいてください。

・ サービス提供を開始する前(訪問時)や利用者の体調変化等のために利用者等からの要請により緊急的に訪問した際に、利用者の状態変化によって緊急搬送や臨時受診(往診を含む。)を行った場合。

・ 平時から利用者の急変等に対する緊急時対応が予測され、当該緊急時対応が居宅サービス計画等に位置付けられている場合に、利用者の状態変化によって緊急搬送や臨時受診(往診を含む。)を行った場合。

事故等報告の範囲について②

(1)-2 サービスの提供による、利用者のケガ又は死亡事故の発生

- ③ 事業者側の過失の有無は問いません(利用者の自己過失によるケガであっても②に該当する場合は報告してください。)

- ④ 利用者が病気等により死亡した場合であっても、死因等に疑義が生じる可能性のあるとき(トラブルになる恐れがあるとき)は、市へ報告してください。

- ⑤ 利用者が、事故発生から、ある程度の期間を経てから死亡した場合は、事業者は速やかに、市へ連絡若しくは報告書を再提出してください。

事故等報告の範囲について③

(2) 食中毒及び感染症等の発生

感染症とは「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」に定めるもののうち、原則として1類、2類、3類とします。

ただし、通所・短期入所サービス及び施設サービスにおいては、感染性胃腸炎(ノロウイルス)や疥癬の発生など、利用者等に蔓延する恐れのある場合並びに新型インフルエンザ等に係るクラスター(集団発生)サーベイランスの報告を健康福祉事務所(保健所)に行った場合又は当該報告を行わない場合であっても事業者の判断で休業を行うなどサービス提供の継続に支障をきたすような場合も、市へ報告してください。

また、食中毒及び感染症等の発生について、関連する法に定める届出義務がある場合はこれに従うほか、保健所等と連携・協力して対応してください。

事故等報告の範囲について④

(3) 職員(従業者)の法令違反・不祥事等の発生

利用者の処遇に影響があるものについて報告してください。

例えば、利用者からの預り金の横領、送迎時の交通事故などが報告していただくことに該当します。

なお、職員(従業者)による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律(平成17年11月9日法律第124号)」の規定に基づき、市へ通報してください。

事故等報告の範囲について⑤

(4) その他、報告が必要と認められる事故の発生

利用者や利用者家族等と重大なトラブル(訴訟等)となる
又はなる恐れがある場合等は、事前に市に報告してください。

事故等報告の手順について①

(1) 事故後、事業者は、速やかに市へ電話又はFAXで報告する (第一報)

① 電話の場合は、連絡者の名前を名乗るとともに、市の受付者の名前を確認してください。また、FAXの場合でも市へ到着したかどうかを確認してください。なお、FAXの報告書には個人情報に該当する部分(標準書式の場合の「対象となった被保険者番号・氏名・要介護度」の欄など)を伏せて送付し、着信確認時に個人情報部分を口頭で伝えるなど個人情報の保護に留意してください。

② 「速やかに」の期限については、最大限の努力をして可能な範囲とします。例えば、午後に事故が起こり、処置等のために数時間を要し、深夜になった場合は、翌朝早くに報告を行う、金曜日夕刻に事故が発生した場合は、土日の間にFAXを入れ、月曜日朝早くに電話確認を行うなど、社会通念に照らして最大限の努力してください。

③ FAX等に使う書式については、西宮市の書式を標準とします。(後述)

(1)(2)(3)の順に、同じ書式を使って、徐々に必要な箇所が埋まっていく形でも差し支えありません。

事故等報告の手順について②

(2) 事故処理の経過についても、電話又はFAXで適宜報告する。

(3) 事故処理の区切りがついたところで、定められた書式(ウの「事故報告書」)を用いて、文書で報告する。

(4) 各事業者は、保険者、利用者(利用者の家族を含む。)及び事業者が事故の事実関係を共通に把握することができるよう、利用者に対し、事故報告書の控えを積極的に開示し、求めに応じて交付する。

報告の書式①

- 報告の書式については、本市ホームページ内からダウンロードしてください。

介護保険事業者等 事故等報告書（事業者→市町）

令和 年 月 日

1 事業 所 の 概 要	法人名											
	事業所（施設）名											
	事業所番号											
	所在地	電話番号										
		FAX番号										
メールアドレス												
記載者職氏名												
サービス種類 （事故が発生した サービス）	<input type="checkbox"/> 居宅介護支援	<input type="checkbox"/> 訪問介護	<input type="checkbox"/> 訪問入浴介護	<input type="checkbox"/> 訪問看護								
	<input type="checkbox"/> 訪問リハビリテーション	<input type="checkbox"/> 居宅療養管理指導	<input type="checkbox"/> 通所介護	<input type="checkbox"/> 通所リハビリテーション								
	<input type="checkbox"/> 短期入所生活介護	<input type="checkbox"/> 短期入所療養介護	<input type="checkbox"/> 特定施設入居者生活介護	<input type="checkbox"/> 福祉用具貸与								
	<input type="checkbox"/> 特定福祉用具販売	<input type="checkbox"/> 介護老人福祉施設	<input type="checkbox"/> 介護老人保健施設	<input type="checkbox"/> 介護療養型医療施設								
	<input type="checkbox"/> 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	<input type="checkbox"/> 夜間対応型訪問介護	<input type="checkbox"/> 地域密着型通所介護	<input type="checkbox"/> 認知症対応型通所介護								
	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護	<input type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	<input type="checkbox"/> 地域密着型特定施設入居者生活介護	<input type="checkbox"/> 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護								
	<input type="checkbox"/> 看護小規模多機能型居宅介護	<input type="checkbox"/> 介護予防支援	<input type="checkbox"/> 軽費老人ホーム									
	<input type="checkbox"/> お泊りデイサービス	<input type="checkbox"/> 介護医療院	<input type="checkbox"/> 有料老人ホーム（特定施設を除く）									
	<input type="checkbox"/> サービス付き高齢者向け住宅（特定施設を除く）											
2 対 象 者	氏名・年齢・性別					年齢：	性別：	要支援・要介護度：				
	被保険者番号						サービス提供日	年 月 日				
	住所											
発生時等	年 月 日 時 分 101- 【 <input type="checkbox"/> 介護中 <input type="checkbox"/> 食事中 <input type="checkbox"/> 入浴中 <input type="checkbox"/> 送迎中 <input type="checkbox"/> その他（ ） 】											
発生場所												

報告の書式②

○ 本市ホームページの場所はこちらです。

市ホームページ 事業者向け情報 → 社会福祉法人・施設等関連情報 →
→ 社会福祉法人・施設等の指導監査 → **介護サービス事業者等における事故等発生時の報告及び苦情等の取扱いについて**

介護サービス事業者等における事故等発生時の報告及び苦情等の取扱いについて

更新日：2021年2月8日 ページ番号：35501684 [Tweet](#)

介護保険サービス事業所等において、介護事故等が発生した場合及び苦情を受け付けた場合に、介護保険サービス事業者等が行う事故対応や苦情処理等が適切になされることを目的として、報告すべき事故の範囲、報告の手順、報告事項等及び苦情処理体制等を定めています。

事故発生時の報告及び苦情等の受付について

介護サービス事業所等において利用者がケガをするなどの事故が発生した場合は取扱要領に従い、市法人指導課へ報告していただくようお願いいたします。

また、利用者やその家族からの苦情に対しても、取扱要領に従い適切に対応してください。

ダウンロード

- [西宮市介護サービス事業者等における事故発生時の報告及び苦情等の対応取扱要領 \(PDF: 833KB\)](#)
- [西宮市における介護サービス事業者等に係る事故等発生時の報告フローチャート \(PDF: 130KB\)](#)

社会福祉法人・施設等の指導監査

- [介護サービス事業者等における事故等発生時の報告及び苦情等の取扱いについて](#)
- [令和2年度西宮市指定障害児通所支援事業者に対する集団指導の開催について](#)
- [障害福祉サービス事業者等（通所系サービス、グループホーム等）に対する実地指導について](#)
- [指定障害児通所支援事業者等に対する実地指導について](#)
- [介護保険・障害福祉サービス事業者等（居宅系サービス）に対する実地指導について](#)