

## 事故報告等について

### 1 事故報告について

介護保険法に基づく運営基準において、介護サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村及び家族等に連絡を行うこととされております。また、利用者の生命等に係る重大な事故等については、県への報告を求めています。

つきましては、そのような事故が発生した時は「介護保険事業者における事故等発生時の報告の取扱いに係る標準例」を参考に報告をお願いします。

報告に当たっては報告様式(Excel 形式)をご利用ください。

報告は電子メール、郵送、FAX いずれの方法でも構いません。ただし、FAX の場合、文字が潰れることがあるため、文字を小さくしないでください。

#### 【県への報告先】

・電子メール: chofuku6@pref.ibaraki.lg.jp

・郵 送 : 〒310-8555 水戸市笠原町 978 番 6

茨城県福祉部長寿福祉課 介護保険指導・監査 G

・F A X : 029(301)3348

### 2 事故発生時におけるご家族等への説明上の留意点について

- ① ご家族は施設内で事故が起きた場合、その全責任が施設にあると思いがちです。しかし、実際は施設がどんなに注意しても防ぐことが難しい事故もあります。施設の利用開始時や入所の際にそのことをご家族に理解していただくと共に、普段からコミュニケーションを心掛け、信頼関係を築くことが大切です。
- ② 防ぐことが難しいと思われる事故であっても、それが続けて起きた場合は本当に防げない事故か、詳細に検討することが必要です。その検討結果をご家族に丁寧に説明することで、「本当は防げた事故ではないか。」との疑念を持たれることも少なくなるでしょう。
- ③ ケガの程度が大きい場合、ご家族から責められるケースも多くなり、施設でもケガをさせてしまったとの意識が働くため、事故直後に家族にかける言葉には注意が必要です。

具体的には、施設で事故が起きてしまったことへの速やかな謝罪は必要ですが、詳細が分かるまでは、「〇〇様には辛い思いをさせて申し訳ありません。」等道義的なものとし、適切な対応であったかや補償関係など具体的なものは事実関係が明らかになってから行うようにしましょう。

- ④ ご家族の中で普段からコミュニケーションを取っている方(キーパーソン)と利用者についての決定権を持っている方(身元引受人)が異なる場合は注意が必要です。

事故発生時にはキーパーソンに第1報の連絡をしたいと思います。キーパーソンは普段からコミュニケーションを取っていることから信頼関係もあり理解が得やすいと思われます。一方、身元引受人は普段からの付き合いが薄く、信頼関係も十分ではないため、事故についても疑念を持たれやすく、苦情につながる事が考えられます。

従いまして、第1報の連絡以降については、キーパーソンだけではなく、身元引受人にも十分な説明を行い、理解を得るよう努めてください。

# 介護保険事業者における事故等発生時の報告の取扱いに係る標準例

## 第1 目的

介護保険法に基づく運営基準において、介護保険事業者(以下「事業者」という。)は、介護サービスの提供により事故が発生した場合には、保険者である市町村及び家族に連絡を行うこととされており、さらに、利用者の生命等に係る重大な事故等については、県への報告を求めているところである。

しかし、市町村への報告がなく、その後の苦情等により事故等の発生が判明する事例が、数多く見受けられる状況にある。

介護サービスの提供により事故等が発生した場合は、迅速な対応を行い、事故等の速やかな解決及び再発防止を行う必要がある。

## 第2 標準例

事故等の報告の取扱いについては、以下を標準とする。

この標準例は、事故発生時における関係機関への報告の取扱いについての指針として示すものであり、事業者においてはこの標準例を参考としてマニュアル等を作成し、事故等の報告について万全を期されたい。

### 1 報告すべき事故の範囲

報告すべき事故の範囲は、原則、以下のとおりとする。

#### (1) サービス提供による利用者の事故等

ア. 事故等とは、死亡事故の他、転倒等に伴う骨折や出血、火傷、誤嚥、誤薬等サービス提供時の事故により、医療機関で治療(事業所内での医療処置を含む)、又は入院し、新たに心身に障害が加わるおそれや、介護保険の要介護度が現在より重度になるおそれがあるものを原則とする。ただし、比較的軽度な擦過傷や打撲など日常生活に大きな支障がないものを除く。

イ. 事業者側の責任や過失の有無は問わず、利用者の自身に起因するもの及び第三者によるものを含むものとする。

ウ. サービス提供には、送迎等も含むものとする。

#### (2) 食中毒、感染症(結核、インフルエンザ、疥癬他)の集団発生

#### (3) 従業員の法律違反・不祥事等利用者の処遇に影響のあるもの

#### (4) その他、火災、震災、風水害等の災害により介護サービスの提供に影響する重大な事故等

## 2 報告事項

(1) 市町村及び県への報告は、別添の標準様式を参考にする。

ただし、市町村で報告様式が定められている場合や、次の①の項目が明記されている書式がある場合には、それによっても差し支えない。

### ①事故等報告書

次に掲げる事項を記載するものとする。

ア. 事業者及び事業所等の名称、所在地及び電話番号(事業所等の責任者名、連絡先電話番号)

イ. 利用者の氏名、住所、電話番号、年齢、性別、要介護度、被保険者番号

ウ. 発生日時及び発生場所

エ. 事故の概要

原因及び対応を時系列に記載する。

オ. 事故時の対応

治療した医療機関名、家族への連絡状況等を記載する。

カ. 事故後の対応

利用者や家族の現況、再発防止への取り組み、損害賠償等の状況を記載する。

(2) 報告に際しては、その他必要と認める書類を添付する。

例) 事故発生場所の見取り図、サービス計画書、緊急時の連絡体制 等

## 3 報告手順

事故等が発生した場合は、速やかに家族に連絡するとともに市町村に報告する。

なお、利用者の死亡に至る事故など生命等に係る重大な事故等については、併せて茨城県福祉部長寿福祉課にも報告する。

また、感染症の集団発生が疑われる場合には、速やかに嘱託医・協力医療機関に相談し、当該嘱託医等の判断のもと、当該嘱託医から管轄保健所に連絡し、併せて、市町村及び茨城県福祉部長寿福祉課に報告する。

### (1) 第一報

事業者は、事故等が発生した場合は、速やかに家族に連絡するとともに、市町村に報告書を提出し、居宅介護支援事業者にも同様の報告書を提出する。

緊急性の高いものは、電話又はファックス等により事故等発生第一報の連絡を行い、その後速やかに報告書を提出する。

なお、利用者の生命等に係る重大な事故等については、茨城県福祉部長寿福祉課にも、市町村と同様の報告書を提出する。

## (2) 途中経過及び最終報告

事業者は、事故処理が長期化する場合は、適宜、途中経過を報告するとともに、事故処理について区切りがついた時点で、報告書を提出する。