

西宮市介護保険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対応取扱要領

1 主旨

この要領は、別に定める西宮市条例に基づいて、介護保険サービス事業所等において、介護事故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、また利用者、その家族及び市町村に対する報告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るものとする。

2 対象となる事業者及び介護保険サービス等

介護保険サービス事業者等（指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者、指定介護予防支援事業者、指定第1号事業者及び介護保険施設（指定介護老人福祉施設・介護老人保健施設・指定介護医療院・指定介護療養型医療施設）の開設者）が行う介護保険適用サービスを対象とする。

なお、指定通所介護事業所（通所介護、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護、予防専門型通所サービス）の設備を夜間及び深夜に利用した、指定通所介護以外のサービス（宿泊サービス）、軽費老人ホーム及び有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅で提供したサービスも対象とする。

3 事故等発生時について

ア 報告の範囲

事業者は、次の(1)～(4)の場合（以下「事故」という。）、市（西宮市法人指導課、以下同じ）へ報告を行う。

(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む。

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」に含まれる。

- 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、市に対しても報告する。

ただし、訪問サービスにおいては、次に掲げる場合、市への報告は不要とするが、処置した内容は記録して保管しておくこと。

- ・ 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。
 - ③ 事業者側の過失の有無は問わない（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する）。
 - 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、市へ報告する。
 - 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する。
- (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類とする。
- 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、市へ報告する。
- 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・協力して対応する。
- (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（例：利用者からの預り金の横領、送迎時の交通事故など）について報告する。
- (4) その他、報告が必要と認められる事故の発生

イ 報告の手順

- (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する。また、FAXの場合でも市へ到着したかどうかを確認する。
- 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する。
- 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する。
- 例えば、午後に事故が起これり、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、金曜日夜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をすること。

- ③ F A X等に使う書式については、(3)の定められた書式を標準とする。
- (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よい。
- (2) 事故処理の経過についても、電話又はF A X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。以下同じ。）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。

ウ 報告の書式

別添「西宮市介護保険事業者等事故報告書」を標準とする。

エ 報告先

事業者は、3アで定める事故が発生した際は、3イ(1)(2)及び(3)の手順により、次の両者に報告する。

- ① 被保険者の属する保険者（市町）
 - ② 事業所・施設が所在する保険者（市町）
- ※ 報告には利用者の個人情報が含まれるため、その取扱いに十分注意する。

オ 事業者の対応

事業者は、上記アからエのほか、次のとおり必要な措置を講じなければならない。

- (1) 事故が発生した場合の対応方法について、あらかじめ事業者が定めておくこと。
- (2) 事故が発生した場合には、市のほか、当該利用者の家族、（居宅介護支援事業者がいる場合は）当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に対して連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
- (3) 事故が発生した場合は、次の内容を記録し、西宮市条例に定めた期間、保存しなければならない。ただし、事業者の運営規程において、保存期間を西宮市条例より長く定めている場合は、西宮市条例に関わらず、運営規程に定める期間保存することとする。
 - ① 事故等の発生日
 - ② 事故等内容
 - ③ 事故等に際して事業者が採った処置内容
 - ④ 事故等に係る対応が終了するまでの経緯
 - ⑤ 事故等の原因についての解明した結果
 - ⑥ 事業者が実施した再発防止に対する措置
- (4) 賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。な

お、賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入しておく、又は賠償資力を有することが望ましい。

カ 利用者等への説明

事業者は、事故発生後、利用者やその家族に次の内容を説明しなければならない。

- (1) この要領に基づき、「事故報告書」を作成し、市町に提出すること。
- (2) 提出後の事故報告書が個人情報以外を事件事例として事業者指導や注意を喚起する通知等へ活用される場合があること。

キ 市の対応

報告を受けた市は、事故に係る状況を把握するとともに、当該事業者の対応状況に応じて次のとおり必要な対応を講じる。なお、事業所の所在地が西宮市以外の場合は、必要に応じて事業所の所在地たる市町と連携を図る。

- (1) 事業所の事故に対する対応（一連の処理）の確認等
 - ① 事故への対応が終了していない、または明らかに不足している場合は、苦情やトラブルを未然に防ぐ目的等から必要な指導を行う。
(例)「今後の対応は未定」、「後日、事故防止委員会で対応を検討」などと報告があった場合は、対応が確定した時点での再報告を求める。
また、「利用者がケガをしたが、家族等へは特に連絡していない」等の報告があった場合は、連絡・説明するように指導し、その結果の再報告を求める。
 - ② 市指定事業者による指定基準違反の恐れがあると判断される場合は、必要に応じて実地指導等を行う。
 - ③ 市指定事業者の一連の対応について、具体的経過や改善方法について報告を求め、改善が必要と認められる場合は、事業者に対して改善の指導又は助言を行う。また必要に応じて、再発防止に係る措置が適正かつ効果的に実施されているか経過の報告を求める。
- (2) 利用者・家族から事業者の対応に関する相談・苦情があった場合の対応
利用者・家族から事業者の対応に関する相談・苦情があった場合は、適宜事業者に事実確認を行う。事業者に事実確認を行う場合の通常の手続きは次の通りとする。
 - ① 相談・苦情については、原則として事業所の管理者に対し、面談、電話又は現場調査等により事実確認を行い、又は報告書の提出を求める（任意）。なお、必要に応じて、事業所の管理者が認めた従業者等に対し、聴き取りを行い、又は報告書の提出を求める。
 - ② 上記①の聴き取りに対して、事業者が正当な理由なく拒む場合等は、介護保険法第23条等に基づき、事業者に対し、文書その他の物件の提出若しくは提示を求め、若しくは依頼し、又は西宮市職員に質問若しくは照会させる。

- ③ 上記①及び②による事業者に対する事実確認及び指導内容について、必要がある場合は、利用者・家族へ報告する。なお当該報告は、市の事業者に対する事実確認及び指導内容について、管理者又は管理者が認めた者へ説明を行った後に行う。

4 苦情等について

ア 事業者の対応

事業者は、利用者やその家族からの苦情に対して、次のとおり必要な措置を講じなければならない。

- (1) 利用者やその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための相談窓口を設置しなければならない。
- (2) 利用者やその家族からの苦情に対応するための苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要を明らかにし、利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する重要事項説明書等に苦情に対する措置の概要を記載するとともに、事業所に掲示しなければならない。
- (3) 苦情を受け付けた場合は、次の内容を記録し、西宮市条例に定めた期間、保存しなければならない。ただし、事業者の運営規程において、保存期間を西宮市条例より長く定めている場合は、西宮市条例に関わらず、運営規程に定める期間保存することとする。
 - ① 苦情の受付日
 - ② 苦情内容
 - ③ 苦情に対して事業者が採った対応内容
 - ④ 苦情に係る対応が終了するまでの経緯
 - ⑤ 苦情の原因についての解明した結果
 - ⑥ 事業者が実施した再発防止に対する措置
- (4) 介護保険法等の規定により市が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者等やその家族からの苦情に関して市が行う調査に協力しなければならない。
- (5) 上記(4)に対して、市から指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

イ 利用者等への説明

事業者は、利用者やその家族との話し合いによる解決に努めなければならない。利用者やその家族の意向等を十分に確認した上で、上記ア(3)について説明責任を果たさなければならない。

ウ 市の対応

3 事故等発生時について「キ 市の対応」(2)に準ずる。

エ その他

苦情解決の仕組みについては、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」(平成12年6月7日厚生労働省老健局長ほか通知)を参考にすること。

5 参考(法令等)

次に掲げる法令等における事故等発生及び苦情等の対応等に基づくものとする。

介護保険法(平成9年法律第123号)、社会福祉法(昭和26年法律第45号)、老人福祉法(昭和38年法律第133号)、西宮市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(平成24年9月24日西宮市条例第17号)、西宮市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例(平成24年9月24日西宮市条例第16号)、西宮市指定地域密着型サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(平成24年9月24日西宮市条例第19号)、西宮市指定地域密着型介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例(平成24年9月24日西宮市条例第18号)、西宮市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例(平成27年3月25日西宮市条例第60号)、西宮市指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例(平成27年3月25日西宮市条例第61号)、西宮市指定予防専門型訪問サービス及び指定予防専門型通所サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定予防専門型訪問サービス及び指定予防専門型通所サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める要綱(平成29年4月1日西宮市要綱)、西宮市指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(平成24年9月24日西宮市条例第11号)、西宮市介護老人保健施設の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年9月24日西宮市条例第8号)、西宮市指定介護療養型医療施設の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年9月24日西宮市条例第10号)、西宮市介護医療院の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準を定める条例(平成30年3月28日西宮市条例第69号)、指定通所介護事業所等における宿泊サービスについて(平成27年5月1日西宮市健康福祉局通知)、西宮市軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年9月24日西宮市条例第9号)、西宮市有料老人ホーム等設置指導要綱(平成19年4月1日西宮市要綱)、厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順(平成18年3月31日厚生労働省告示第268号)、社会福祉施設等におけ

る感染症等発生時に係る報告について（平成 17 年 2 月 22 日厚生労働省健康局長ほか健
発第 0222002 号）、社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組み
の指針について（平成 12 年 6 月 7 日厚生労働省老健局長ほか通知）

附 則

この要領は、令和 3 年 3 月 1 日から施行する。

以上