

# 各務原市内介護保険施設等における事故等発生時の対応マニュアル

平成 31 年 1 月 11 日作成

令和 7 年 4 月 1 日一部改正

各務原市 高齢介護課

## 1 目的

このマニュアルは、各務原市内の介護保険施設等において、利用者に対するサービス提供中の事故、虐待、火災、利用者の行方不明、法人役員・職員による法令違反・不祥事等が発生した場合の、介護保険施設等の事業者から市への報告の取扱いを定め、事故等発生時において適切かつ迅速な対応をとるとともに、事故等の発生要因や事故対応及び再発防止策を検証し、利用者に対するサービスの質の向上及び介護保険施設等の運営の適正化を図ることを目的とする。

## 2 対象施設・事業所

報告の対象となる介護保険施設等は以下のとおりとする。

- ・各務原市内の介護保険事業所
- ・各務原市内の有料老人ホーム（有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅を含む）

## 3 報告の範囲

介護保険施設等は、次の場合、各務原市へ報告すること。

- (1) サービス提供中の利用者の事故等（医療機関を受診又は入院に限る）
  - (注1) 「事故等」とは、利用者自身や第三者に起因するものを含み、施設側の過失の有無は問わない。例えば、利用者自身による異食も含む。
  - (注2) 利用者が病気により死亡したと考えられる場合であっても、死因に疑義が生じる可能性があるときは報告すること。
  - (注3) 「サービス提供中」とは、施設内における事故のほか、送迎、通院、レクリエーション中の施設外の事故を含む。
- (2) 虐待案件（疑いがあるものを含む）
- (3) 火災
- (4) 利用者の行方不明
- (5) 法人役員・職員の法令違反・不祥事等（利用者からの預り金の横領、個人情報等の紛失等）

なお、「食中毒・感染症」に関する報告については、「食中毒・感染症等対応マニュアル」によることとする。

#### 4 報告期限及び報告事項

報告対象	報告期限	報告事項
①サービス提供中の利用者の事故等（送迎車の交通事故を含む） ・死亡 ・重症（入院期間が1か月を超えると見込まれるもの等）	・発生（発見）から <u>24 時間以内</u> に第一報を報告 ・さらに、発生（発見）から <u>1 週間以内</u> に第二報を報告	・様式 1-1 による ・様式 1-2 による
上記以外	・発生（発見）から <u>1 週間以内</u> に第一報を報告	・様式 1-3 による
②虐待（疑いを含む）	・発生（発見）から <u>24 時間以内</u> に第一報を報告 ・さらに、発生（発見）から <u>1 週間以内</u> に第二報を報告	・様式 1-1 による ・様式 1-2 による
③火災	・発生（発見）から <u>24 時間以内</u> に報告	・様式 2-1（総括表）による  【死亡及び重症者が発生した場合】 ・様式 2-2（個票）による
④利用者の徘徊、行方不明等の発生	・発生（発見）から <u>24 時間以内</u> に第一報を報告 ・発見時に最終報告	・様式 3 による
⑤職員の法令違反、不祥事の発生	・発生（発見）から <u>24 時間以内</u> に第一報を報告	・任意様式

（注 1）様式 1-2 及び 1-3 提出時に事故対応が未完結の場合は、その時点での状況を記載することで差し支えない。

（注 2）報告が必要な項目を網羅している様式であれば、任意の様式で差し支えない。

5 対応方法（それぞれ対応日時を記録しておくこと）

【事故の場合】

※実施順序は、施設等の状況に合わせて適宜調整するものとする

施設内において事故・事件が発生した場合の対応		対応日時
施設	①事故・事件の発生	月 日 時 分
	②・けが人の手当等を行う。また、事故・事件発生時の情報を収集するとともに、必要に応じて現場を保存する。 ・施設長（管理者）に状況を報告する。	
	③消防署に通報し、救急車の出動を要請する。（必要に応じて） 各務原市消防本部 TEL：119	
	④警察に通報する。（必要に応じて） 各務原警察署 TEL：110	
	⑤死亡又はけがをされた利用者の家族へ報告を行い、事故の経緯及び発生時の状況等の説明を行う。	
	⑥施設長等は早急にお見舞いと謝罪を行う。（必要に応じて）	
施設等	⑦各務原市高齢介護課に所定の様式で報告する。（電子メールによる報告が望ましい。） 岐阜地域福祉事務所にも報告する。（地域密着型サービス事業所及び有料老人ホームを除く）（電子メールによる報告が望ましい。） ※事故・事件の発生報告 → <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">様式1-1、1-2または1-3</span> 各務原市高齢介護課 FAX：058-383-6365（代表） E-mail：kaigo@city.kakamigahara.gifu.jp 岐阜地域福祉事務所 FAX：058-278-3526（代表） E-mail：c22801@pref.gifu.lg.jp  必要に応じて電話連絡も併用する 各務原市高齢介護課 TEL：058-383-2067（直通） 夜間休日：058-383-1111（代表） 岐阜地域福祉事務所 TEL：058-272-1930（直接）	
	⑧高齢介護課長は健康福祉部長に報告する（軽易な事案を除く。）。	
	⑨必要に応じて対策会議を開催し、対応について協議する。	
	⑩高齢介護課は必要に応じて現場確認、聴き取り等を行い、解決に向けた応急対策を実施する。	
	⑪マスコミからの要求等に対して、適切な情報提供を行う。	
	⑫原因を究明し、当該施設等に対し再発防止を指導する。	
市	⑬他の介護保険施設等に対して事故・事件防止の徹底を図る。	

## 【火災の場合】

※実施順序は、施設等の状況に合わせて適宜調整するものとする

施設内において火災が発生した場合の対応		対応日時
施設等	①火災の発生	月 日 時 分
	②・発生場所の確認。 ・初期消火活動、利用者の避難誘導を行う。 ・けが人の手当等を行う。 ・施設長（管理者）に状況を報告する。	
	③消防署に通報し、出動を要請する。 各務原市消防本部 TEL：119	
	④死亡又はけがをされた利用者の家族へ報告を行い、火災発生の経緯及び発生時の状況等の説明を行う。	
	⑤施設長等は早急にお見舞いと謝罪を行う。（必要に応じて）	
	⑥各務原市高齢介護課に所定の様式で報告する。（電子メールによる報告が望ましい。） 岐阜地域福祉事務所にも報告する。（地域密着型サービス事業所及び有料老人ホームを除く）（電子メールによる報告が望ましい。） ※火災の発生報告 →様式2-1、2-2 各務原市高齢介護課 FAX：058-383-6365（代表） E-mail:kaigo@city.kakamigahara.gifu.jp 岐阜地域福祉事務所 FAX：058-278-3526（代表） E-mail:c22801@pref.gifu.lg.jp  必要に応じて電話連絡も併用する 各務原市高齢介護課 TEL：058-383-2067（直通） 夜間休日：058-383-1111（代表） 岐阜地域福祉事務所 TEL：058-272-1930（直通）	
市	⑦高齢介護課長は健康福祉部長に報告する（軽易な事案を除く。）。	
	⑧必要に応じて対策会議を開催し、対応について協議する。	
	⑨高齢介護課は必要に応じて現場確認、聴き取り等を行い、解決に向けた応急対策を実施する。	
	⑩マスコミからの要求等に対して、適切な情報提供を行う。	
	⑪原因を究明し、当該施設等に対し再発防止を指導する。	
	⑫他の介護保険施設等に対して火災防止の徹底を図る。	

**【利用者の行方不明の場合】**

※項目や実施順序は、施設等の状況に合わせて適宜調整するものとする

行方不明が発生した場合の対応		対応日時
施 設	①行方不明の発生	月 日 時 分
	②施設長に状況を報告する。	
	③利用者の人数確認を行う。	
	④施設内検索・施設職員が手分けして検索する。 (事務室には1名待機)	
	⑤家族や知人等、心当たりの所へ連絡し、所在を探索する。	
	⑥警察署に通報し、捜索を依頼する。 各務原警察署 TEL: 110	
等	⑦各務原市高齢介護課に所定の様式で報告する。(電子メールによる報告が望ましい。) 岐阜地域福祉事務所にも報告する。(地域密着型サービス事業所及び有料老人ホームを除く)(電子メールによる報告が望ましい。) ※入所者等の行方不明報告 →様式3 各務原市高齢介護課 FAX: 058-383-6365 (代表) E-mail: kaigo@city.kakamigahara.gifu.jp 岐阜地域福祉事務所 FAX: 058-278-3526 (代表) E-mail: c22801@pref.gifu.lg.jp 必要に応じて電話連絡も併用する 各務原市高齢介護課 TEL: 058-383-2067 (直通) 夜間休日: 058-383-1111 (代表) 岐阜地域福祉事務所 TEL: 058-272-1930 (直通)	
	⑧地域住民やボランティアに、捜索の協力要請を行う。	
市	⑨高齢介護課長は健康福祉部長に報告する(軽易な事案を除く。)	
	⑩必要に応じて対策会議を開催し、対応について協議する。	
施設	⑪発見された場合、施設長等は、家族に謝罪するとともに、捜索に協力した地域住民、ボランティア等に対して報告及びお礼を行う。	
市	⑫マスコミからの要求等に対して、適切な情報提供を行う。	
	⑬原因を究明し、当該施設等に対し再発防止を指導する。	
	⑭他の介護保険施設等に対して事故・事件防止の徹底を図る。	

## 6 岐阜県制定の要領やマニュアルとの関係について

岐阜県は、介護保険施設等における事故等の発生防止及び発生時の適切な対策の強化を図るため、平成30年10月1日付で、施設の運営基準要綱を一部改正し、事故等発生時の報告基準について、「岐阜県介護保険施設等における事故等発生時の報告事務取扱要領」を制定した。

また、新たに運営基準等について解釈や留意事項を示した「岐阜県介護保険施設等における事故発生の防止及び発生時の対応マニュアル」を定めた。

これらの制定により、岐阜県所管の介護保険施設等において、事故等発生時の報告基準取り扱いが新しくなった。

更に、令和4年1月11日付で岐阜県は要領を一部改正し、事故等が発生した場合における事業者から岐阜県及び市町村への報告は、「電子メールによる報告が望ましい。」と規定し、迅速かつ正確な報告を求めることとした。

本マニュアルの内容は、岐阜県の要領及びマニュアルの基準に準ずるものであるが、以下の点においては岐阜県と取り扱いが異なるため、各務原市への報告の際には留意されたい。

項目	岐阜県	各務原市
重大事故の場合、必ず事故発生防止のための委員会を開催すること(※1)	必要である	義務付けていない
費用負担の状況を報告すること(※2)	必須ではない	<u>必要である</u>

(※1)事故発生時報告書(様式1-2)参照

(※2)報告書の最下部に「費用負担の状況」欄があるので、該当するものに丸をつけること。