介護サービス事業者のための

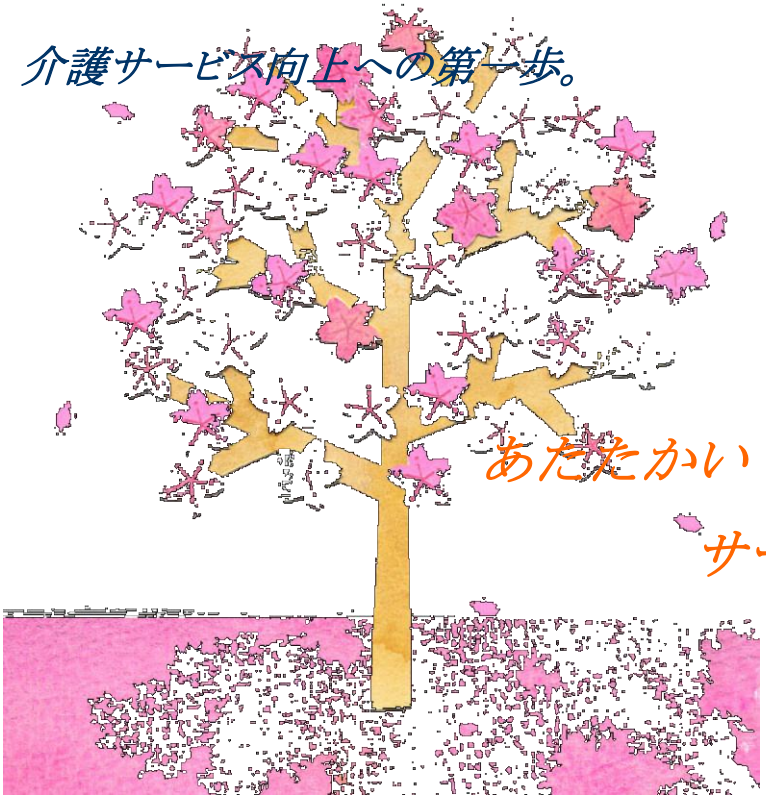
苦情・相談の対応マニュアル

（事故発生時・緊急時の対応マニュアル）

苦情・相談は、

サービス利用者を守るため、

介護サービス向上への第一歩。



徳島県・徳島県国民健康保険団体連合会

目　　次

1.苦情・相談等対応の基本 …… 1

(1)相談者が安心できる環境づくり …… 2

(2)接遇・話し方 …… 3

(3)話が理解してもらえない場合の対応方法 …… 4

(4)相談の終了にあたって …… 4

2.苦情・相談対応の全体イメージ …… 5

3.苦情・相談の対応の流れ …… 6

(1)地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者の場合 …… 6

(2)指定事業者の場合 …… 7

(3)国保連合会の窓口の場合 …… 8

(4)市町村・広域連合の窓口の場合 …… 9

4.苦情・相談の記録について …… 10

苦情・相談記録票の例　（作成…各事業所）様式例１ …… 11
介護サービス苦情処理結果通知書（相談者宛）様式例２ …… 12

5.苦情・相談対応の分類 ……13～16

6.事故発生時・緊急時の対応マニュアルの作成 ……17～18

7.介護保険事業者における事故発生時の報告の取扱いについて ……19～21

事故報告書　（参考様式） ……22～23

8.参考資料
徳島県介護保険事業者事故報告書取扱要領 ……24
介護保険施行条例（徳島県） ……25
厚生省令(厚生労働省令)及び徳島県介護保険法施行条例 抜粋 ……26～30

－苦情・相談の対応マニュアル改訂にあたって－

超高齢化社会に向けて、誰もが直面する介護の問題を社会全体で支えるしくみとして、国民の期待を受けて、介護保険制度が平成１２年４月から始まり１９年が経過しました。

介護保険制度は、利用者を実質的に保護しようという権利擁護の考え方が第一にあります。また、介護サービスは利用者と事業者の間の契約によって提供されることになっており、契約どおりにサービスが提供されない場合、利用者は苦情を申し立てることが出来ます。

各在宅サービス事業所・施設は運営基準に従い、利用者・家族からの苦情に迅速・適切に対応するために、苦情受付窓口を設置するとともに苦情処理体制を明らかにすることが求められています。

苦情の内容は記録し、サービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立って、苦情の内容をふまえて質の向上に自ら取り組む必要があります。

介護サービス事業者に寄せられる『苦情・相談』は、単なる不平・不満だけでなく、サービス改善を期待するものなど、さまざまなケースが考えられます。

介護サービス事業所として、『苦情・相談』が『介護サービスの質の維持・向上』への重要な役割を担うものととらえ、利用者・家族の方に十分理解していただけるような迅速かつ適切な対応で解決を図っていくため本マニュアルをご活用ください。

令和元年１０月

■徳島県保健福祉部　長寿いきがい課【監修】
℡ 088-621-2192　fax 088-621-2840

■徳島県国民健康保険団体連合会　介護保険課
介護サービス苦情処理委員会
℡ 088-666-0117　苦情専用 088-665-7205
Fax088-666-0228

1. 苦情・相談等対応の基本

苦情・相談等の対応は、流れがあります。スムーズな流れをつくるには、最初の印象と最後のしめくくりが大切です。

①相談者が安心できる環境づくり

相談に来る人は、緊張しています。特に苦情を持っている人は、興奮状態の時もあります。
どんな人が相談に訪れても、最初の印象と安心感のもてる窓口づくりに心がけましょう。

↓

②接遇・話し方

最初にかけるひと声が大事です。
時間帯などによって、自分なりの挨拶や声かけを決めておくのもひとつの方法です。
身だしなみや服装にも配慮しましょう。

↓

③話が理解してもらえない場合の対応方法

話が十分理解してもらえず、特に相手が興奮し、大声を出している時などは、反論や説得は、逆効果になります。場所を移したり、他の職員にも加わってもらったりして、最後まで言い分を聞きましょう。

↓

④苦情・相談の終了にあたって

相談者が、怒ったままや興奮状態で帰ることのないように気をつけましょう。
苦情であっても、最後は、安心してお帰りいただくよう配慮しましょう。
最後にひと声かけられるのも気持ちのいいものです。

(1) 相談者が安心できる環境づくり

○ 苦情等の相談窓口は、市町村・広域連合だけでないこと、地域包括支援センター、徳島県国保連合会なども選択できることを含め、窓口の名称、場所、日時、交通手段、費用、電話相談や訪問相談の有無などを分かり易く知らせる。

○ 個人のプライバシー保護を強調し、「あなたの声がより良いサービスを育てる」などの相談の基本姿勢をアピールする。

○ 窓口は、高齢者や要介護者や障がい者に配慮した椅子、机などを備える。机の上に一輪の花などあれば申し分ない。

○ 相談に対するプライバシー保護や、話が十分理解してもらえない場合のためなどに、個室の相談室を設ける。

○ 電話、書面だけの対応はさけ、苦情等の内容によっては、面談をする。外出できない高齢者や要介護者や障がい者のために、訪問相談体制を設ける。

○ 苦情等の内容を確認し、途中で窓口が変更になるなど、相談のたらい回しをしない。
窓口が変更になる場合などは、利用者にわかりやすく事情を説明し手続きを進める。

（２）接遇・話し方

○ 服装に配慮し、挨拶を励行する。相談員の第一印象は、あとの相談結果に影響する。
○ 切り出しにくい相談もあることを考え、常に相手の立場に立ちながら、話のきっかけや話しやすい雰囲気を作る。
○ 正確、迅速、丁寧な対応をこころがけ、真心をもって話を聞く。
○ 話をよく聞き、相談員が勝手に思い込んだり、話を誘導したりしない。
○ 最後まで相談者の話や主張を聞き、主観を交えず、常に傾聴することに努める。
○ 相談者の気持ちを理解するよう努める。相談者が興奮していても、相手に巻き込まれることなく、感情的にならないよう努める。
○ 言葉遣いは、丁寧に、はっきりと発音し、ゆっくり話す。
○ 専門用語をできるだけ使わない。分かり易いように図を書いて説明する等の工夫をする。
○ 説明が必要なときは、高圧的にならず、指示・説教的な態度はとらない。
○ 相談者のミスを指摘しない。
○ できない場合は、なぜできないかを説明する。
○ 相談者の言い分、主張、要求を具体的かつ正確に把握するように努め、必ずまとめて確認を行う。
○ 苦情・相談等の内容を整理し、分類を行い、解決方法を考える。
○ 苦情・相談等の内容を記録するため、メモをとりながら話を聞き、事実を確認する。
○ 相談者からは、話だけでなく資料等の提供を受ける。

(3)話が理解してもらえない場合の対応方法

○ 相談者が大声を出すなど興奮している場合は、別室に移動し話を聞く。場合によっては、途中でお茶を出すのも、冷静になるきっかけとなる。

○ 相談者が話をしているとき、途中で話をさえぎらない。

○ 複雑なトラブルや交渉が伴うような相談は、複数の相談員で対応する。

○ 相談員では、対応できないと判断した場合は、速やかに上司へ報告し同席を求める。

○ 回答を求められた場合など、あまり長時間待たせない。

(4)相談の終了にあたって

○ 利用者の立場に立ち、「できない。」のではなく、「できる方法を探す。」態度で望む。

○ 相談や苦情等を他の機関に取り次ぐときは、相手に連絡し担当者を紹介する。

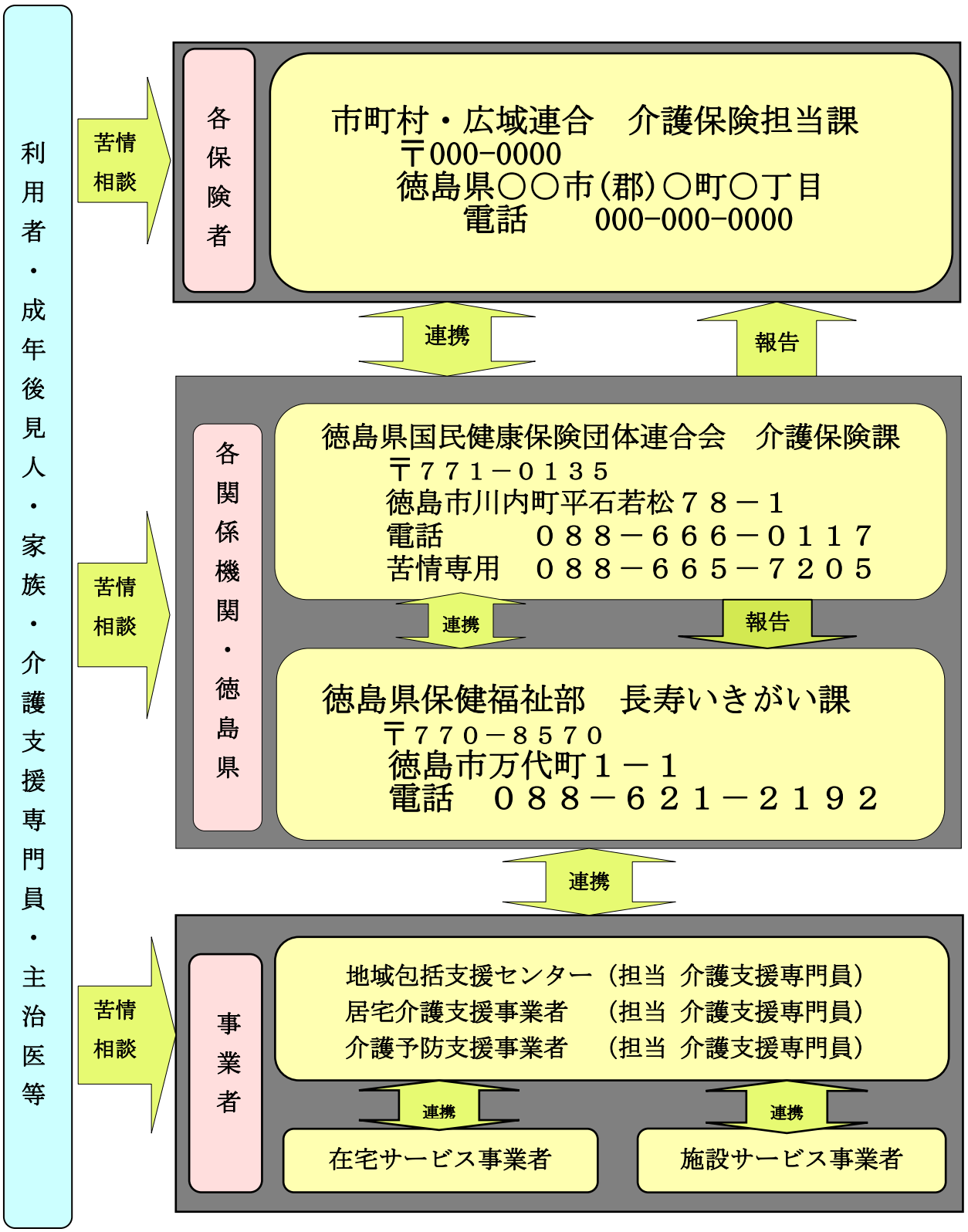
○ 後日、回答や連絡が必要な場合は、期限を明確にして約束をする。自分の名前、連絡先も相手に知らせる。

○ 「わざわざありがとうございました。」「気を付けてお帰り下さい。」など最後に声をかける。

○ 問題が解決したあとも、一定期間が経過したら、一度声をかけて様子を聞く。

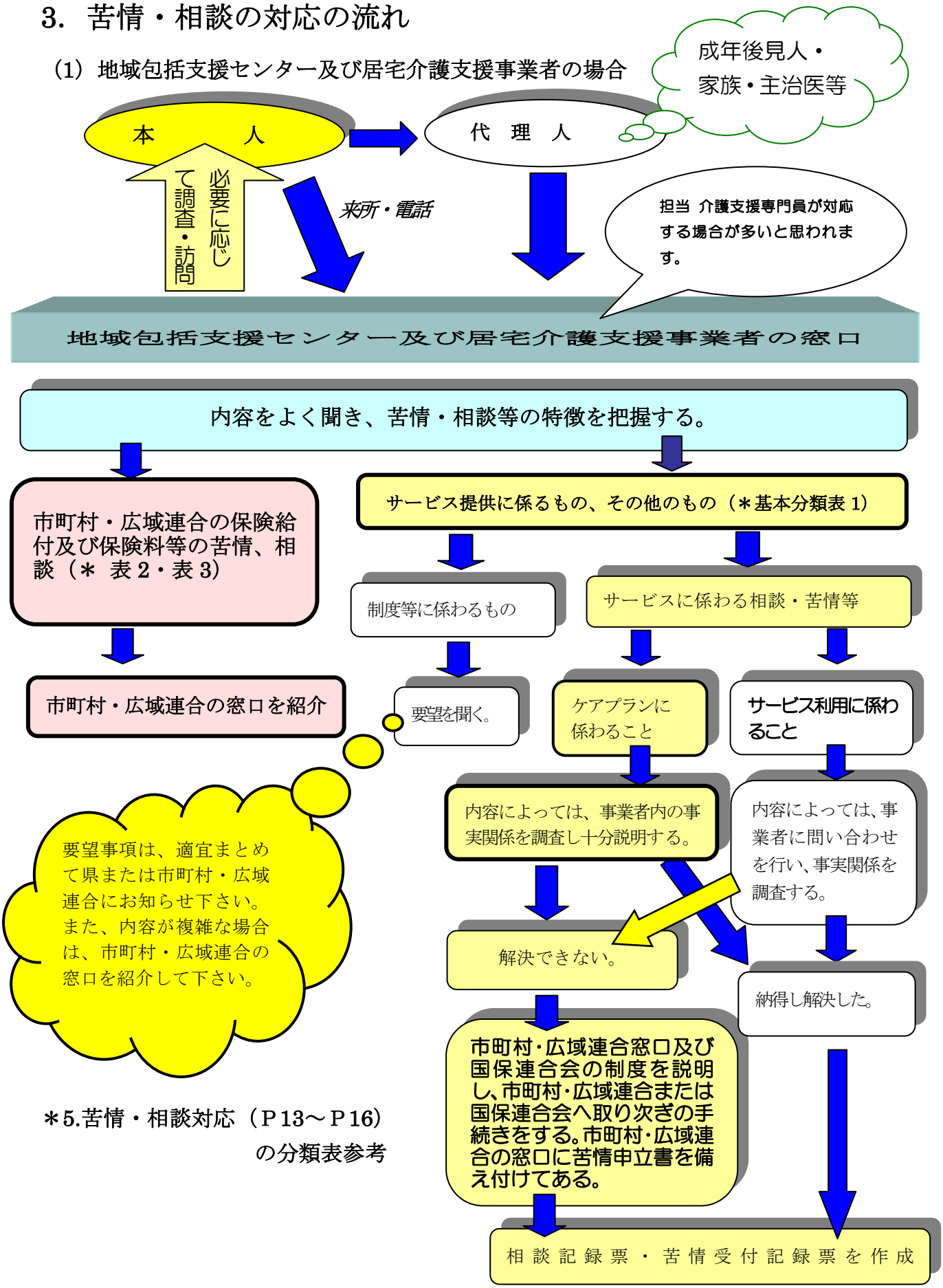
2. 苦情・相談対応の全体イメージ

苦情・相談の窓口は、利用者が選択します。満足する相談結果になるために、相談された窓口は、お互いに連携が必要になってきます。



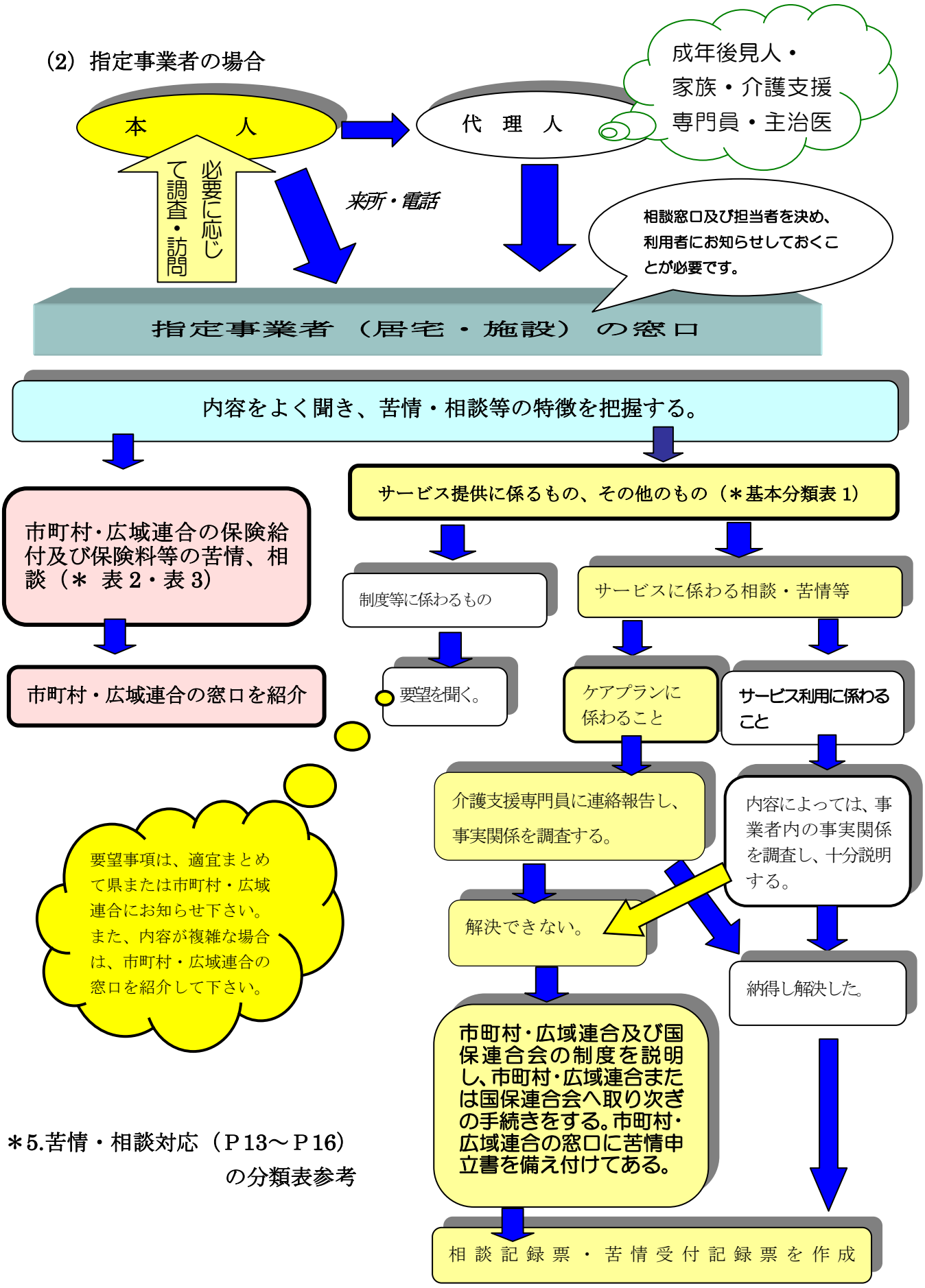
3. 苦情・相談の対応の流れ

（1）地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者の場合



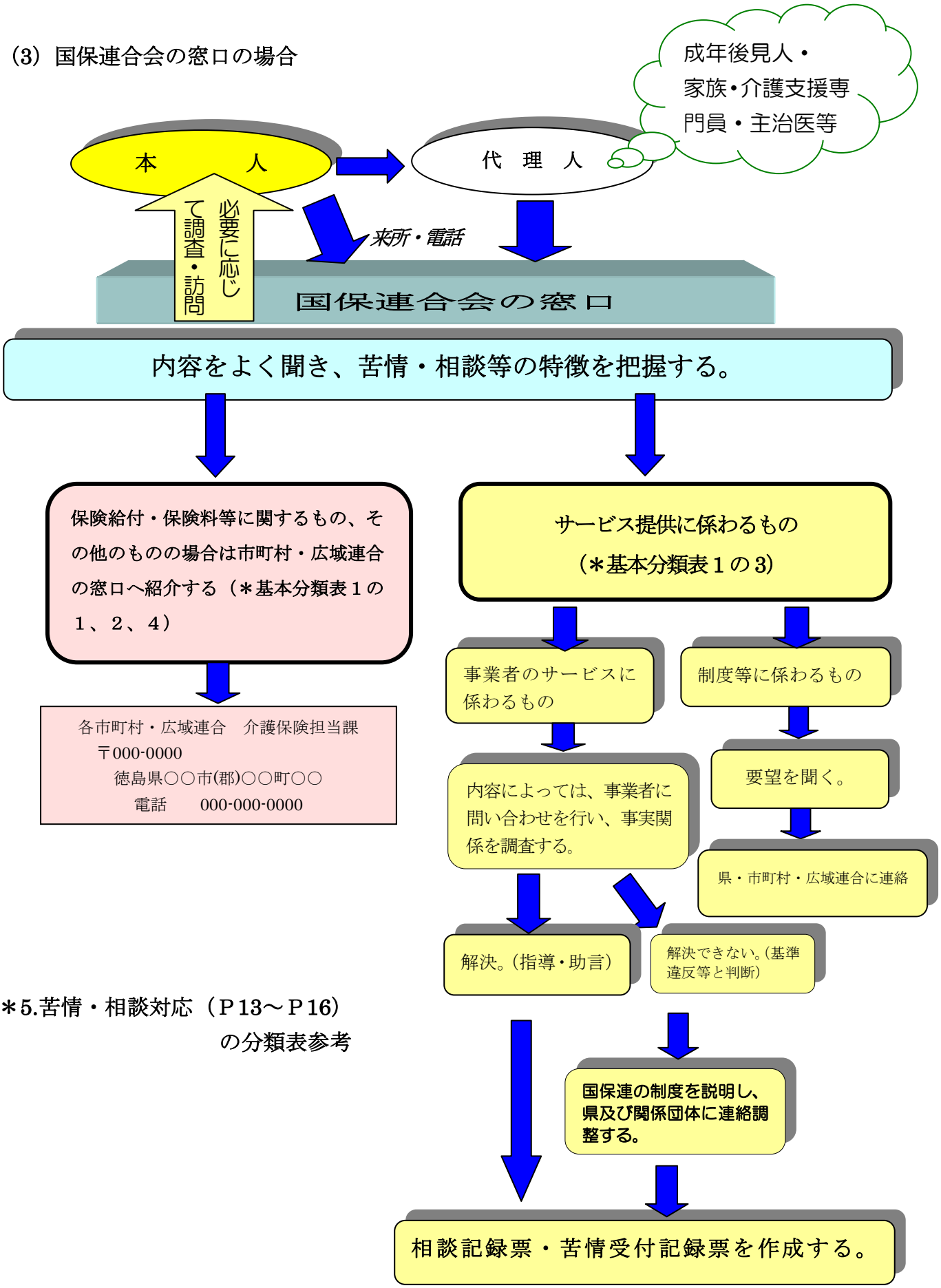
＊5.苦情・相談対応（Ｐ13～Ｐ16）
の分類表参考

(2) 指定事業者の場合



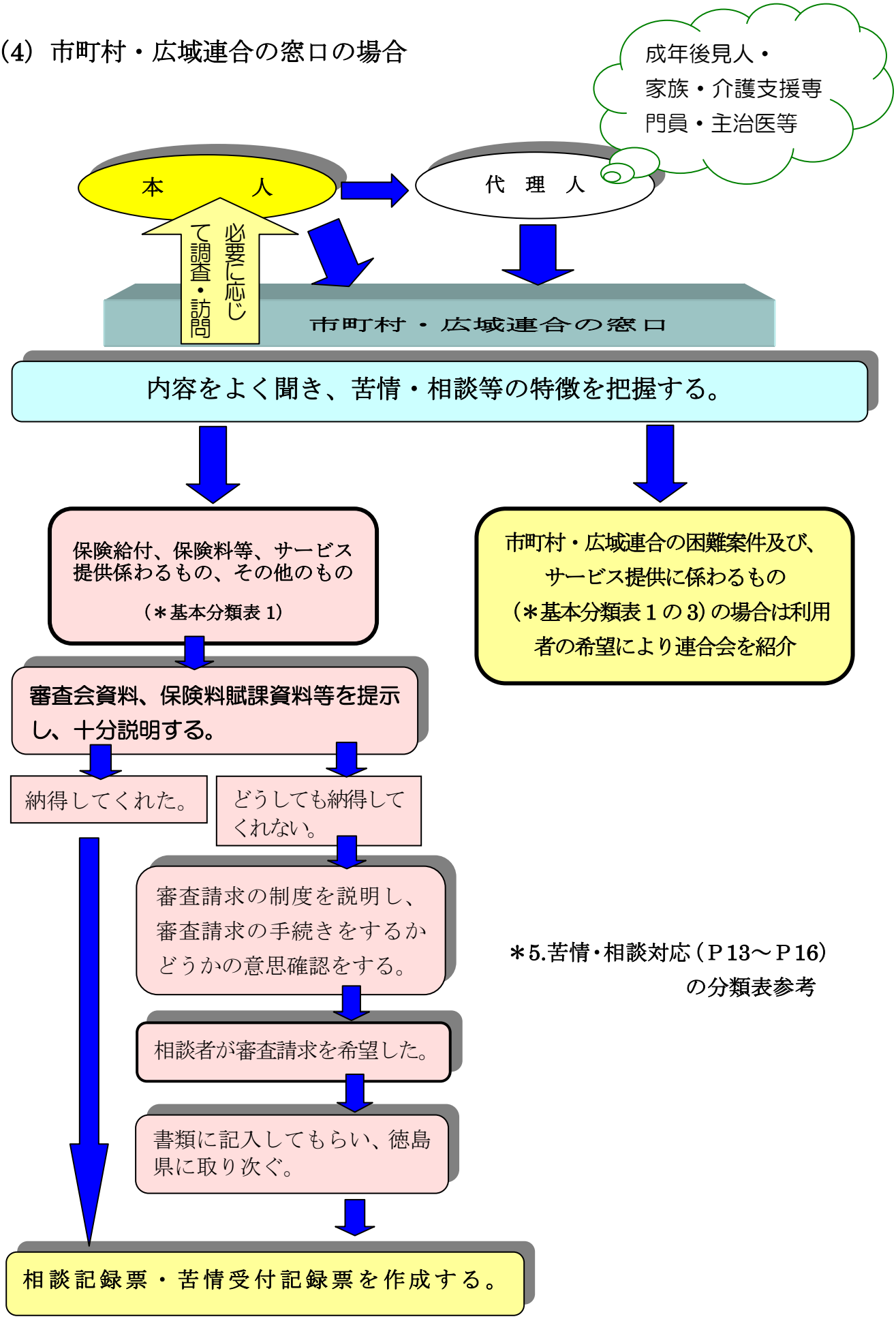
＊5.苦情・相談対応（Ｐ13～Ｐ16）
の分類表参考

（3）国保連合会の窓口の場合



＊5.苦情・相談対応（Ｐ13～Ｐ16）
の分類表参考

(4) 市町村・広域連合の窓口の場合



＊5.苦情・相談対応（Ｐ13～Ｐ16）の分類表参考

4.苦情・相談の記録について

◎苦情・相談を受けたら、その内容はきちんと記録して下さい。
◎記録用紙は、相談と苦情を分類してまとめると良いと思います。
◎苦情の記録については、国保連合会への情報提供をお願いします。

相談・受付窓口
（地域包括支援センター）
（居宅介護支援事業者）
（指定事業者）

様式例１
相談記録票

様式例１
苦情記録票

利用者の今後のサービス提供などの基礎データーとし、活用する。

事業者連絡会等での情報交換の資料として活用する。

利用者に苦情処理結果を通知する。　様式例２

情報提供・協力依頼

徳島県国保連合会　介護保険課
〒770-0135　徳島市川内町平石若松７８－１
電話　０８８－６６６－０１１７
苦情専用　０８８－６６５－７２０５
FAX　０８８－６６６－０２２８

改善策の検討

報告

情報提供

報告

情報提供

徳島県保健福祉部 長寿いきがい課
電話　０８８－６２１－２１９２
FAX　０８８－６２１－２８４０

連携

各市町村・広域連合
介護保険担当課

苦情・相談記録票の例　（作成…各事業所）　　様式例１

苦情・相談受付（個票：表面）

受　付　日	□電話
年　月　日	□訪問　□その他

施設長	苦情担当係			面談者

対象者	氏　名	男 女	被保険者番号	
			生年月日	明・大・昭　年　月　日
	住　所	〒 TEL　（　　）		
	認定状況	□非該当　□事業対象者　□要支援１　□要支援２ □要介護１　□要介護２　□要介護３　□要介護４　□要介護５		
相談者	氏　名		続柄	（　　）
	住　所	□同上　〒 TEL　（　　）		

苦情・相談要旨	
対応結果	
処理結果	□解決　□審査請求　□国保連提出　□その他（　　）

裏面省略

様式例２

令和　　年　　月　　日

介護サービス苦情処理結果通知書

住所

（苦情・相談申立人）　　殿

事業者名

事業者代表者名

貴殿より別紙苦情・相談の申し出がありました介護サービス等に係る苦情についての事実関係及び処理結果を、下記のとおり通知いたします。

記

１．　事実関係

２．　処理結果

5. 苦情・相談対応の分類

苦情・相談の内容は、広範囲にわたります。苦情・相談の特徴を把握し、分類しながら相談をすすめることが、解決に向けての近道となります。

（表１）基本分類

分　　類	特　　徴
１．保険給付に関するもの	介護保険法第１８３条により、「介護保険審査会」に審査請求ができるもの
２．保険料等に関するもの	
３．サービス提供に係わるもの	介護保険法第１７６条により、国保連又は市町村・広域連合へ苦情申立ができるもの
４．その他のもの	市町村・広域連合で対応するもの

（表２）保険給付に関するものの苦情等

苦情等の区分			根拠規定	想定される苦情等の内容
(1)要介護認定等に関するもの	①申請に基づくもの	要介護認定の決定（新規）	２７条	介護給付が必要な状態なのに非該当の決定を受けた。
				十分な調査や審査が行われなかったため違う区分の要介護度の決定を受けた。
		要介護認定の更新	２８条	要介護認定の更新が却下された。
		要介護状態区分の変更の認定	２９条	要介護認定の区分変更の申請が却下された。
		要支援認定	３２条	予防給付が必要な状態なのに非該当の決定を受けた。
		要支援認定の更新	３３条	要支援認定の更新が却下された。
		介護給付費等対象サービス種類の指定の変更	３７条	必要なサービス種類の指定の変更申請が却下された。
	②申請に対するもの	要介護認定の申請を却下 要介護認定の更新を	２７条 ２８条 ２９条	「調査に応じない。診断命令に従わない。」ことを理由に申請を却下されたが、その事実は無い。

		却下 要介護認定の区分変更を却下 要支援認定の申請を却下 要支援認定の更新を却下	３２条 ３３条	「調査に応じない。診断命令に従わない。」ことを理由に申請を却下されたが、応じない正当な理由がある。
				３０日以内に処分結果がこない、かつ処理期間の延長及び理由の通知がない。私の申請は却下された。
				通知を受けた処理見込み期間を過ぎても処分結果がこない。私の申請は却下された。
	③申請に基づかないもの	要介護状態区分の変更の認定（職権）	３０条	介護の程度が低下していないのに、職権により一方的に他の区分に変更された。
		要介護認定の取り消し（職権）	３１条	介護給付が必要な状態なのに要介護認定を取り消された。
		要支援認定の取り消し（職権）	３４条	予防給付が必要な状態なのに要支援認定を取り消された。
		介護給付等対象サービスの種類の指定	３７条	認定審査会の意見に基づいた必要なサービスの種類とは異なる種類の指定をされた。
		認定の有効期間の短縮	３９条	認定審査会の意見に基づかずに、有効期間を６か月よりも短く設定された。
(2)被保険者証の交付の請求に関するもの（被保険者証の交付・届出等）			１２条	被保険者証の交付申請をしたが、交付してくれない。
(3)介護（予防）サービス費等の支給の決定		①居宅(施設)介護サービス費等の支給の決定	４１条、４２条、４２条の２、３、４３条、４４条、４５条、４６条、４７条、４８条、４９条、５１条、５１条の２、３	要介護認定を受けているが、保険者から理由もないのにサービス費等（保険給付）の支給を拒否された。
		②介護予防サービス費等の支給の決定	５２条、５３条、５４条、５４条の２、３、５５条、５６条、５７条、５８条、５９条、６１条、６１条の２、３、４	要支援認定を受けているが、保険者から理由もないのにサービス費等（保険給付）の支給を拒否された。
(4)給付制限に関するもの等		支払い方法の変更の記載	６６条	保険料滞納を理由に被保険者証に償還払いとする旨の記載をされた。
		保険給付の支払いの一時差止 滞納保険料額の控除	６７条 ６８条	滞納の事実もないのに保険給付の全部又は一部を一時差し止めされた。 一時差し止めの保険給付額から滞納保険料額を控除された。

	給付額減額等の記載	６９条	被保険者証に滞納の事実もないのに給付額の減額（90%未満）の記載をされた。

◎　根拠規定は、介護保険法による。則は介護保険法施行規則である。（以下同様）

（表３）保険料等に関するものの苦情等

苦情等の区分		根拠規定	想定される苦情等の内容
(1)保険料に関するもの	保険料の賦課・徴収	129 条 130 条	保険料額が条例で定められている額と異なる。
	保険料の徴収方法	131 条	決定された保険料の徴収方法が法令に違反している。
	保険料の滞納処分	144 条	保険料を滞納した事実がないのに給付制限を受けた。
(2)不正利得に関する徴収金等に係る賦課徴収	被保険者等に対する不正利得の徴収等	22 条	不正行為によって保険給付を受けたとして、不正利得の徴収金を保険者から請求された。
	指定居宅サービス事業者等に対する不正利得の徴収等	22 条	
(3)その他の徴収金に係る滞納処分		144 条	滞納の事実がないのに、督促手数料、延滞金等の滞納を理由に差し押さえ等の滞納処分を受けた。

(表４）サービス提供に係わる苦情等

苦情等の区分		想定される苦情等の内容
(1)居宅サービス	「訪問介護」「訪問入浴介護」「訪問看護」「訪問リハビリ」「居宅療養管理指導」「通所介護」「通所リハビリ」「短期入所生活介護」「短期入所療養介護」「特定施設入所者生活介護」「福祉用具貸与」「特定福祉用具販売」の事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画に問題がある。 契約行為、利用料に問題がある。 **都道府県が指定・監督**
(2)施設サービス	「介護老人福祉施設」「介護老人保健施設」「介護療養型医療施設」「介護医療院」	
(3)居宅介護支援	「居宅介護支援」　事業者に係る苦情	**市町村、広域連合が指定・監督**

(4)地域密着型サービス	「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「夜間対応型訪問介護」「認知症対応型通所介護」「認知症対応型共同生活介護」「小規模多機能型居宅介護」「看護小規模多機能型居宅介護」「地域密着型特定施設入居者生活介護」「地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画、契約行為、利用料等に問題がある。 **市町村、広域連合が指定・監督**
(5)介護予防サービス	「介護予防訪問入浴介護」「介護予防訪問看護」「介護予防訪問リハビリ」「介護予防居宅療養管理指導」「介護予防通所リハビリ」「介護予防短期入所生活介護」「介護予防短期入所療養介護」「介護予防特定施設入所者生活介護」「介護予防福祉用具貸与」「特定介護予防福祉用具販売」の事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画、契約行為、利用料等に問題がある。 **都道府県が指定・監督**
(6)介護予防支援	「介護予防支援」事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画、契約行為、利用料等に問題がある。 **市町村、広域連合が指定・監督**
(7)地域密着型介護予防サービス	「介護予防小規模多機能型居宅介護」「介護予防認知症対応型通所介護」「介護予防認知症対応型共同生活介護」の事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画、契約行為、利用料等に問題がある。 **市町村、広域連合が指定・監督**
(8) 介護予防・日常生活支援総合事業	「第１号訪問事業」「第１号通所事業」「第１号生活支援事業」「第１号介護予防支援事業」の事業者に係る苦情	サービス内容、サービスの質、サービス計画、契約行為、利用料等に問題がある。 **市町村、広域連合が指定・監督**
(9)その他	「住宅改修」の事業者に係る苦情	契約行為、利用料等に問題がある。

（表５）その他の苦情等

苦　情　等　の　区　分	想定される苦情等の内容
１介護保険制度に対する苦情・要望等	保険料は払いたくない。 制度そのものに不満がある。 制度に対する要望がある。など
２一般福祉施策等に対する苦情等	
３その他の苦情等	窓口対応がよくない。など

6.事故発生時・緊急時の対応マニュアルの作成

Ⅰ.目的

(1) サービス利用者及び家族の方に、より安全でより安心した在宅サービス・施設サービスを受けていただくため。
(2) サービス利用者及び家族の方に、信頼と質の高い介護サービスを提供するため。
(3) 事故を未然に防止するため。
(4) 病状急変及び急病の処置の遅れをなくすため。
(5) 事故発生時及び緊急時に利用者が十分理解していただけるような迅速で適切な対応ができるようにするため。
(6) 危機管理体制の確立を周知徹底するため。
(7) 職員への防災知識の啓発に努めるため。
(8) 他の関係機関や事業所内での連絡、協力体制を強化し、いかなる時も万全の体制で対応できるように。
(9) 事故発生等の再発防止に努めるため。

Ⅱ.事故・病状急変等防止のための注意点

(1) 施設の日常の業務においての注意点
(2) 施設の夜間・休日の業務において注意点
(3) 在宅サービスの注意点
(4) 衛生管理等の注意点
(5) その他の注意点

Ⅲ.事故・病状急変及び急病等発生時の注意点

(1) 施設の日常業務中の事故・病状急変及び急病等発生の場合
(2) 施設の夜間休日中の事故・病状急変及び急病等発生の場合
(3) 在宅サービス中の事故・病状急変及び急病等発生の場合

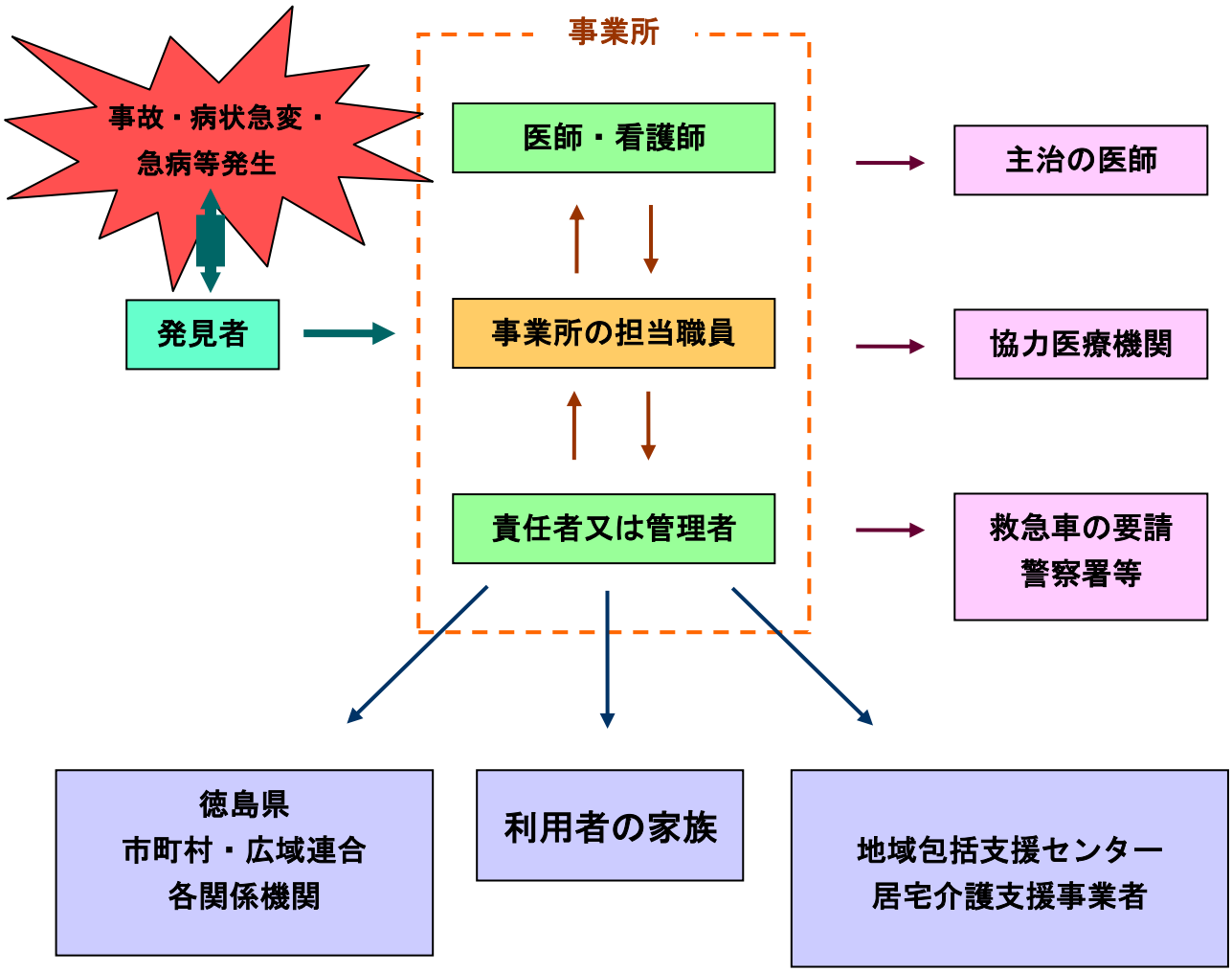
Ⅳ.管理者の注意点と事故・病状急変及び急病等発生時の対応

(1) 管理者の注意点（各マニュアルの作成、職員の管理指導、サービスの質の向上に向けた取り組みなど）
(2) 事故・病状急変及び急病等発生時の対応等
(3) 事故・緊急時の連絡方法や、連絡体制の周知徹底等
(4) 事故報告書の作成及び、家族や、各関係機関への連絡等

Ⅴ.事故・病状急変及び急病等発生時の連絡体制

（1） 事故･病状急変及び急病等発生時の緊急連絡網の設置（利用者別に作成し、緊急連絡できるよう詳細に記載する。）

（2） 事故・病状急変及び急病等発生時緊急連絡体制



Ⅵ.災害時の対応

（1） 地域防災対策マニュアルの作成

（2） 被災緊急時の対策マニュアルの作成

（3） 緊急時（災害等）の協力体制マニュアルの作成

（4） 管理者・職員の危機管理体制の研修（具体的な対応マニュアルの作成）

（5） 避難地図の作成及び緊急避難場所の案内等

（6） 国及び徳島県で定められた防災・避難訓練の実施

7.介護保険事業者における事故発生時の報告の取扱について

1. 事故報告の対象となる事業者及び介護保険サービス

次の①～④事業者（以下「事業者」という。）が行う介護保険サービスとする

① 指定介護サービス事業者

② 基準該当サービス事業者

③ 通所介護事業所（認知症通所介護事業所含む）の設備を利用して、介護保険制度外の夜間及び深夜のサービス（宿泊サービス）を実施している事業所（介護予防も同様）

④ 保険者（市町村・広域連合）（以下「保険者」という。）の事故報告の対象としている事業者

2. 報告の範囲

事業者は、次の事項に該当する場合（以下「事故」という。）、保険者の介護保険担当課に報告を行う。

また、都道府県知事に届け出る基準が定められている場合に報告を行う。

(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

（Ⅰ）	「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、通所介護サービスの設備を利用して、介護保険制度外の宿泊サービスの利用中及び利用者が事業所内（施設内）にいる間は、「サービスの提供中」に含まれる。
（Ⅱ）	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、それ以外でも報告の有無が不明なときは、保険者に確認すること
（Ⅲ）	事業者側の過失の有無に拘らず、利用者の自己過失によるケガであっても、（Ⅱ）に該当する場合は全て報告すること
（Ⅳ）	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は、保険者に報告すること
（Ⅴ）	利用者が、ケガ（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、事業者は速やかに保険者に報告書を再提出すること

(2) 食中毒及び感染症等の発生

食中毒	サービス提供に関連して発生した場合は、都道府県知事に届ける出る基準など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、保険者に報告すること
感染症	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。 サービス提供においては、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にかかるクラスター（集団発生）サーベイランスの報告を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、保険者へ報告する。 都道府県知事に届け出る基準など関連する法に定める届け出義務がある場合は、これに従うほか、保険者、関係機関に報告すること。

	【感染症類】 1.類感染症（エボラ出血熱など）、2.類感染症（結核など）、3.類感染症（赤痢など）、4.類感染症（デング熱など）、5.類感染症（ｲﾝﾌﾙｴﾝｻﾞ・ﾉﾛｳｲﾙｽなど）

(3) 職員（従業者）の法令違反・不祥事等。また、詐欺行為等による高齢者被害。
利用者の処遇に影響があるもの（例：利用者からの預かり金の紛失、個人情報の紛失、送迎時の交通事故、詐欺被害など）、保険者及び指導監督機関の定める指示に従い報告すること。

(4) その他、報告が必要と認められる事故の発生については、保険者及び指導監督機関の定める指示に従い報告すること。

3. 報告の書式

別添参考「事故報告書（P22～P23）」とする。
都道府県知事及び保険者の標準書式等がある場合は、その様式を使用すること。

4. 報告の時期・手順

事故後、事業者は、速やかに保険者へ電話又はＦＡＸで報告する（第一報）、その後、保険者の指示に従い、事故報告書（参考様式等）を用い、文書で報告する。

ア） ＦＡＸの報告書には個人情報に該当する部分は伏せて送付し、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
イ） 「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
ウ） 事業者は、保険者（市町村・広域連合）、利用者（家族を含む。以下同じ。）及び事業者の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、トラブルに発展しないように、求めに応じて交付する

5. 利用者への説明

事業者は、事故発生後、利用者やその家族に内容を説明しなければならない。
事業者は、事故報告書を作成し、保険者へ提出する旨を利用者に説明すること。

6. 報告先

事業者は、「2.報告の範囲」で定める事故等が発生した場合、利用者（被保険者）の属する保険者（市町村・広域連合）及び事業所・施設が所在する保険者に報告すること。
事業者は、都道府県知事に届ける基準がある場合は、法に定められた報告先にすること。
事業者は、報告には利用者の個人情報が含まれるため、取扱については十分注意すること。

7. その他事業者の対応

事業者は、事故発生時に適切な対応を行うための事故対応マニュアルを整備し、職員（従業員）に周知徹底する。
事業者は、発生した事故について原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるとともに、確認等を求められた場合は、再度報告を行う等、保険者の指示に従う。

介護事業者及び保険者（市町村・広域連合）における事故発生時の報告フローチャート

事故発生

事業所・施設

→ **警察署**

必要に応じ、報告

→ **メーカー**

【重大製品事故報告義務】

一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生した事故のうち、危害が重大なもの

① 死亡事故
② 重症病事故（治療に要する期間が30日以上の負傷・傷病）
③ 後遺障害事故
④ 一酸化炭素中毒事故

消費生活用品が滅失し、又はき損した事故であって、一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害が生ずる恐れがあるもの

① 火災（消防が確認したもの）

【報告】（1）電話・ＦＡＸ（第一報）
（2）事故報告書

【報告の範囲】（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
（2）食中毒及び感染症等の発生
（3）職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生
（4）詐欺行為等により、高齢者の被害の発生
（5）その他、報告が必要と認められる事故等の発生

被保険者の属する保険者（市町村・広域連合）

事業者の属する保険者（市町村・広域連合）

1. 状況把握
2. 必要な対応
   （1）事業所の事故等に対する対応の確認等
   利用者への対応、改善計画の確認及び対応結果
   （2）県・国保連合会、各関係機関等における対応が必要と判断された場合の連絡調整
   （3）県への報告が必要な重大事故や虐待

徳島県

事故報告書　（参考様式）

年　　月　　日

市（町村）・広域連合 長　　殿

法人名

理事長名　　印

事業所名

住所

電 話 番 号

<table>
<tr><td rowspan="5">利用者
（被保険者）</td><td>ふりがな</td><td></td><td>性 別</td><td colspan="2">男　・　女</td></tr>
<tr><td>氏　名</td><td></td><td>生 年
月 日</td><td>明治
大正
昭和</td><td>年　月　日</td></tr>
<tr><td>住　所</td><td colspan="2"></td><td>電 話
番 号</td><td></td></tr>
<tr><td>被保険
者番号</td><td></td><td>要介護度等</td><td colspan="2">事業対象者　要支援　１・２
要介護　１・２・３・４・５</td></tr>
<tr><td colspan="2">認知症高齢者の日常生活自立度</td><td colspan="3">自立・Ⅰ・Ⅱa・Ⅱb・Ⅲa・Ⅲb・Ⅳ・M</td></tr>
<tr><td>サービス
の種類</td><td colspan="5">事業所番号（　　）</td></tr>
<tr><td>管理者名</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="6">事　故
の概要</td><td>発生年月日時</td><td colspan="4">年　月　日（　）　時　分頃</td></tr>
<tr><td>発生場所</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>事故の種類</td><td colspan="4">□死亡　□転倒・転落　□急病　□誤嚥・誤飲　□介護ミス
□食中毒　□感染症　□暴力行為　□行方不明
□事業所等の事故（火災等）　□交通事故
□その他（　　）</td></tr>
<tr><td>事故の原因</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>事 故 の
内　　容
（発見時の状況
経緯を記載）</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>事故の顛末</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="3">事故時の処理又は対応状況</td><td>対処の方法</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">治療等を行った医療機関名</td><td>医療機関名</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>所　在　地</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>治療等の内　　容</td><td colspan="4">（診断結果も含めて）</td></tr>
<tr><td rowspan="8">事故後の処理又は対応状況</td><td>利用者の状　　態</td><td colspan="4">（状態、病状、入院等の有無など）</td></tr>
<tr><td rowspan="6">家族等への報告・説明</td><td>家族等の氏名</td><td></td><td>続柄</td><td></td></tr>
<tr><td>住　所</td><td></td><td>報告日時</td><td></td></tr>
<tr><td>家族連絡先</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>事業所担当（説明者名）</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>対応状況</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>家族等の理　　解</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>損害賠償に関する状況</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>事故再発防止対策</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>その他の特記事項</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

※各項目の詳細が枠内に収まらない場合は別紙に記載し提出してください

8. 参考資料

徳島県介護保険事業者事故報告取扱要領

１目的
　この要領は，介護保険法に基づく運営基準により，指定介護サービス事業者（以下「事業者」という。）が行う市町村及び広域連合（以下「市町村等」という）。への事故報告について，必要な事項を定めるものとする。

２報告すべき事故の範囲
　各事業者は，次の事由に該当する事故が発生した場合には，速やかに市町村等に報告を行うこととする。
（１）サービスの提供による利用者のけが等又は死亡事故の発生
　　ア　「サービスの提供による」とは，送迎，通院等の間の事故を含むものとし，通所，入所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」に含まれるものとする。
　　イ　けが等については，医療機関の受診を要したものを報告すること。また，けが等の対象には，異食，誤嚥，誤薬等の発生により，医療機関を受診したものを含むものとする。
　　ウ　事業者側の過失の有無に関わらず，イに該当する場合は報告すること。
　　エ　利用者が病気等により死亡した場合でも，死因等に疑義が生じる可能性がある場合は報告すること。
（２）職員（従業者）の法令違反，不祥事の発生
　　利用者の処遇に影響があるもの（利用者からの預り金の横領など）については報告すること。
（３）その他，報告が必要と認められる事故の発生

３報告の手順
　事業者は，事故が発生した場合には，速やかに当該利用者の保険者である市町村等へ報告を行うこと。なお，緊急性，重大性の高い事故については，直ちに市町村等へ電話等により報告を行い，その後文書により報告を行うこと。

４市町村等から県への報告
　市町村等は，県が指定する事業者から受けた事故報告の内容が次の事由による場合は，事故報告の写しの提供等により県に報告すること。
（１）事故により利用者が死亡した場合
（２）利用者への身体拘束や虐待が事故の原因となっていると思われる場合
（３）指定基準違反のおそれがある場合
（４）その他，事例を他の事業者に情報提供することにより，同様の事故の発生の防止に資すると思われる場合

５その他
　市町村等が既に要領等を定めている場合には，事業者は当該要領等の内容も踏まえて対処すること。

附則
この要領は，平成３１年４月１日より施行する。

介護保険法施行条例　　（徳島県）

平成 24 年 10 月 19 日　条例第 61 号　　（平成 30 年 4 月 1 日施行）

- 本則
  - 第一条(趣旨)
  - 第二条(基準該当居宅サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準)
  - 第三条(基準該当介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに基準該当介護予防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)
  - 第四条(指定居宅サービス事業者の指定等に係る申請者の基準)
  - 第四条の二(共生型居宅サービス事業者の特例に係る指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準)
  - 第五条(指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準)
  - 第六条(指定介護老人福祉施設の入所定員)
  - 第七条(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)
  - 第八条(介護老人保健施設の施設、人員、設備及び運営に関する基準)
  - 第八条の二(介護医療院の施設、人員、設備及び運営に関する基準)
  - 第九条(指定介護予防サービス事業者の指定に係る申請者の基準)
  - 第九条の二(共生型介護予防サービス事業者の特例に係る指定介護予防サービスの事業の人員、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)
  - 第十条(指定介護予防サービスの事業の人員、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)
  - 第十一条(非常災害対策に係る基準)
  - 第 1 項　、　第 2 項　、　第 3 項
  - 第十二条(歯と口腔の健康づくりに係る基準)
  - 第十三条(地域との交流に係る基準)
  - 第十四条(公益を代表する委員の定数)
  - 第十四条の二(合議体を構成する委員の定数)
  - 第十五条(関係人等に対する報酬)
  - 附則
  - 第 1 項(施行期日)
  - 第 2 項(経過措置)
  - 第 3 項(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)
  - 第 4 項
  - 第 5 項(指定介護療養型医療施設に係る経過措置)
  - 第 6 項(徳島県介護保険審査会の公益を代表する委員の定数及び関係人等に対する報酬に関する条例の廃止)
  - 附則(平成二六年条例第二〇号)
  - 第 1 項　、　第 2 項
  - 附則(平成二七年条例第一九号)
  - 第 1 項　、　第 2 項
  - 附則(平成三〇年条例第二一号)

厚生省令(厚生労働省令)及び徳島県介護保険法施行条例 抜粋

○介護保険法からの抜粋

第 176 条　連合会は、国民健康保険法の規定による業務のほか、次に掲げる業務を行う。

（中略）

３　指定居宅サービス、指定地域密着型サービス、指定居宅介護支援、指定施設サービス等、指定介護予防サービス、指定地域密着型介護予防サービス及び指定介護予防支援の質の向上に関する調査並びに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、介護保険施設、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及び指定介護予防支援事業者に対する必要な指導及び助言

（後略）

○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からの抜粋

（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）

介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）第 42 条第 1 項第 2 号、第 72 条の 2 第 1 項第 1 号及び第２号並びに第 74 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき、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を次のように定める。

（苦情処理）

第 36 条　指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者及び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窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

２　指定訪問介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

３　指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に関し、法第 23 条の規定により市町村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町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該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。

４　指定訪問介護事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

５　指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法（昭和 33 年法律第 192 号）第 45 条第 5 項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第 176 条第 1 項第 3 号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該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。

６　指定訪問介護事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

（地域との連携）

第 36 条の 2　指定訪問介護事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した指定訪問介護に関する利用者からの苦情に関して市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めなければならない。

（事故発生時の対応）

第 37 条　指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に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。

２　指定訪問介護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。

３　指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により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。

（記録の整備）

第 39 条　指定訪問介護事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかなければならない。

２　指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から 2 年間保存しなければならない。（※1）

1　訪問介護計画
2　第 19 条第 2 項に規定する提供した具体的なサービスの内容等の記録
3　第 26 条に規定する市町村への通知に係る記録
4　第 36 条第 2 項に規定する苦情の内容等の記録
5　第 37 条第 2 項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

（※1）徳島県介護保険法施行条例
記録を整備し、その完結の日から５年間保存しなければならない。
（県独自基準）

（非常災害対策）

第 103 条　指定通所介護事業者は、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業者に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行なわなければならない。

○徳島県介護保険法施行条例（その他県独自基準を抜粋）

（指定介護老人福祉施設の入所定員）

第 6 条　法第 86 条第 1 項(法第 86 条の 2 第 4 項において準用する場合を含む。)の条例で定める数は、30 人以上とする。

（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）

第 7 条　法第 88 条第 1 項の規定により条例で定める指定介護福祉施設サービスに従事する従業者の員数並びに同条第二項の規定により条例で定める指定介護老人福祉施設の設備及び運営に関する基準については、第 11 条から第 13 条までに定めるもののほか、法第 88 条第 3 項に規定する厚生労働省令で定める基準の例による。ただし、本文の規定によりその例によることとされる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(平

成 11 年厚生省令第 39 号。以下この条及び附則第二項において「省令」という。)第 3 条第 1 項第一号イ中「2 人」とあるのは「2 人以上 4 人以下」と、省令第 37 条第 2 項(省令第 49 条において読み替えて準用する場合を含む。)中「2 年間」とあるのは「5 年間」とする。

(非常災害対策に係る基準)

第 11 条　次に掲げる事業者又は施設は、震災、風水害、火災その他の非常災害に関する避難等の具体的計画を立てる際には、それぞれの事業所又は施設の立地環境を考慮するとともに、当該計画の概要を従業者及び利用者又は入所者の見やすい場所に分かりやすく掲示するよう努めなければならない。

一　指定通所介護事業者、共生型通所介護事業者及び基準該当通所介護事業者
二　指定通所リハビリテーション事業者
三　指定短期入所生活介護事業者、共生型短期入所生活介護事業者及び基準該当短期入所生活介護事業者
四　指定短期入所療養介護事業者
五　指定特定施設入居者生活介護事業者
六　指定介護予防通所リハビリテーション事業者
七　指定介護予防短期入所生活介護事業者、共生型介護予防短期入所生活介護事業者及び基準該当介護予防短期入所生活介護事業者
八　指定介護予防短期入所療養介護事業者
九　指定介護予防特定施設入居者生活介護事業者
十　指定介護老人福祉施設
十一　介護老人保健施設
十二　介護医療院

2　前項第三号から第五号まで及び第七号から第十二号までに掲げる事業者又は施設は、非常災害時における事業所又は施設の運営に必要となる 3 日分の非常用の食糧、飲料水等を備蓄するよう努めなければならない。

3　第一項各号に掲げる事業者又は施設は、それぞれの事業所又は施設の特性に応じ、相互に連携して非常災害時における被災者の支援に努めなければならない。

(歯と口腔(くう)の健康づくりに係る基準)

第 12 条　前条第一項第三号、第五号、第七号、第九号及び第十号に掲げる事業者又は施設は、笑顔が踊るとくしま歯と口腔の健康づくり推進条例(平成 24 年徳島県条例第一号)第 2 条第一号に規定する歯と口腔の健康づくり(以下この条において「歯と口腔の健康づくり」という。)に関する従業者の知識及び理解を深めるとともに、利用者又は入所者の歯と口腔の健康づくりに努めなければならない。

(地域との交流に係る基準)

第 13 条　第 11 条第 1 項第三号から第五号まで及び第七号から第十二号までに掲げる事業者又は施設は、事業所又は施設の運営に支障のない範囲内で、地域との交流を図るために当該事業所又は施設の一部を使用することができる。

※「従うべき基準」については、厚生省令で定める基準に従うこととし、「参酌すべき基準」については、サービス利用者や事業者等の視点を考慮し、県独自の基準を定めています。

（参考）「従うべき基準」「標準」「参酌すべき基準」
「地方分権改革推進計画について（平成 21 年 12 月 15 日閣議決定）」において、
・「従うべき基準」条例の内容を直接的に拘束する、必ず適合しなければならない基準であり、当該基準に従う範囲内で地域の実情に応じた内容を定める条例は許容されるものの、異なる内容を定めることは許されないもの
・「標準」法令の「標準」を通常よるべき基準としつつ、合理的な理由がある範囲内で、地域の実情に応じた「標準」と異なる内容を定めることが許容されるもの
・「参酌すべき基準」地方自治体が十分参酌した結果としてであれば、地域の実情に応じて、異なる内容を定めることが許容されるもの

○厚生省令第 36 号
介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）、介護保険法施行法（平成 9 年法律第 124 号）及び介護保険法施行令（平成 10 年政令第 412 号）の規定に基づき、介護保険法施行規則を次のように定める。

○厚生省令第 37 号
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

○厚生労働省令第 33 号
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の一部を改正する省令

○厚生労働省令第 37 号
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

○厚生省令第 38 号
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

○厚生省令第 39 号
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

○厚生省令第 40 号
介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準

○厚生省令第 41 号
健康保険法等の一部を改正する法律（平成18年法律第83号）附則第130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた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

○厚生労働省令第 34 号
指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準

○厚生労働省令第 35 号

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

○厚生労働省令第 36 号

指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、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

○厚生省令第 46 号

特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準

○厚生省令第 28 号　老人福祉法施行規則

○厚生労働省令第 44 号

厚生労働省の所管する法令の規定に基づく民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する省令

○厚生労働省令第 5 号

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