

障害福祉サービス事業者等及び市町等における事故等発生時の報告取扱要領（標準例）

1 事故報告の対象となる事業者及び障害福祉サービス等

障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービス事業者、指定障害者支援施設、指定相談支援事業者及び地域生活支援事業者（以下「事業者」という。）が行う障害福祉サービス、相談支援及び地域生活支援事業に係るサービスとする。

2 報告の範囲

事業者は、次の(1)～(4)の場合、市町へ報告を行う。

(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

「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、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。

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、市町に対しても報告する。

事業者側の過失の有無は問わない（利用者の自己過失及び第三者過失によるケガであっても、該当する場合は報告する）。

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、市町へ報告する。

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、市町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、新型インフルエンザ並びに感染性胃腸炎（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も、市町へ報告する。

なお、新型インフルエンザに係るクラスター（集団発生）サーベイランスについては、別に定めるところによる保健所への報告と併せて、直ちに市町へ報告する。

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、虐待など）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

3 報告の手順

(1) 事故後、事業者は、速やかに市町へ電話又はFAXで報告する（第一報）。

電話の場合は、連絡者の名前を名乗るとともに、市町の受付者の名前を確認する。また、FAXの場合でも市町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「対象者の受給者証番号・氏名・障害種別・障害程度区分」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。

「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、午後に事故が起こり、処置等のために数時間を要し、深夜になった場合には、翌日早朝に報告を行ったり、金曜日夕刻に事故が発生した場合には、土日の間にFAXを入れておき、月曜日早朝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が必要。

(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(5の「事故報告書」)を用いて、文書で報告する。

なお、FAXに使う書式は、第一報の時点から、定められた事故報告書を用いてもよく、(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。市町では、それらを積み重ねて処理し、状況を把握することが可能となる。

(4) 各事業者は、市町、利用者(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。

4 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、市町等に提出すること。

(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兵庫県等に報告される場合があること。

(3) 情報公開請求が出された際に、個人情報以外の内容(例:事業者名等)が公開される場合があること。

5 報告の書式

別添「障害福祉サービス事業者等 事故報告書」を標準とする。

(各市町で既に定められた書式がある場合は、それを用いて差し支えない)

6 報告先

事業者は、2で定める事故が発生した場合3・4の手順により、次の両者に報告する。

利用者の支給決定等の実施主体の市町

事業所・施設が所在する市町(新型インフルエンザの報告は、を基本とする。)

報告には利用者の個人情報が含まれるため、各市町においてはその取扱いに十分注意する。

7 報告を受けた市町等の対応

報告を受けた市町においては、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必要な対応(別表1)を行う。

この場合、当該利用者の支給決定等の実施主体の市町(上記6の)が主たる対応を行うものとするが、事業者への事実確認等において必要がある場合は、事業所の所在地たる市町(上記6の)と連携を図る。

8 県民局の対応

報告を受けた県民局は、必要な対応(別表2)を行う。

別表1 (市町の対応として必要と考えられるもの)

- 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か、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」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) 市町認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。
 - 2 県・社協等における対応が必要と判断された場合の連絡調整
 - (1) 県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、県民局に連絡を行うとともに、支給決定等の実施主体等の立場から必要に応じて立ち入りを行う場合に同行するなどの連携を行う。
 - (2) また、利用者・家族からの事業者の対応に関して苦情があった場合は、適宜事業者
に事実確認を行うとともに、利用者家族に対し、必要に応じて、県社会福祉協議会の
県福祉サービス運営適正化委員会の苦情解決制度等を紹介し、併せて同委員会等との
連絡調整を行う。
 - 3 県民局等への報告
事故防止等の観点から、次のア～カに該当する場合は、市町は県民局に報告する。この場合において、利用者の支給決定等の実施主体の市町と事業所・施設が所在する市町が異なる場合は、それぞれ所管の県民局に報告する。
 - ア 利用者の死亡又は重症病事故
 - イ 特異な事由が原因となっていると思われるもの
 - ウ 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もの
 - エ 職員の不祥事や法令違反等が原因となっていると思われるもの
 - オ 消費生活用製品安全法第2条第5項に基づく重大製品事故に相当するもの
 - カ その他、他の事業者に事例として情報提供するなど、同様の事故の発生防止のために必要と思われるもの

なお、2-(2)による新型インフルエンザに係るクラスター(集団発生)サーベイランスの報告については、直ちに事業所・施設所管の県民局と県障害福祉課又は障害者支援課へ報告する。
- 【消費生活用製品安全法第2条第5項に基づく重大製品事故】
- 1 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
死亡事故
重傷病事故(治療に要する期間が30日以上を負傷・疾病)
後遺障害事故
一酸化炭素中毒事故
 - 2 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
火災(消防が確認したもの)

別表2 (県民局の対応として必要と考えられるもの)

1 情報提供等

報告を受けた県民局では、事故事例として、事業者指導や注意を喚起する通知等へ活用するとともに、他の市町等への情報提供を行う。なお、利用者の支給決定等の実施主体の市町と事業所・施設が所在する市町が異なる場合、他の市町等への情報提供は、事業所・施設が所在する市町を所管する県民局が行う。

事例紹介等の際は、個人情報に注意しつつ、報告市町名(事業所の所在地)等が特定できないよう配慮する。

2 本庁への報告

県民局は、市町から報告を受けた事故事例のうち、次に掲げるものについては、県障害福祉課又は障害者支援課へ報告する。

ア 利用者の死亡又は重症病事故

イ 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事案のうち、市町と県民局が共同して事実確認にあたったもの

ウ 消費生活用製品安全法第2条第5項に基づく重大製品事故に相当するもの