



事故対応マニュアル

ケアプランサービス紡ぐ

本マニュアルの目的

本マニュアルは、指定居宅介護支援提供時に発生した事故に対し、迅速かつ適切に対応することで、利用者の権利を守るとともに、事故による被害拡大を防ぎ、利用者と家族が安心してサービスを利用できる環境を整えるためのものです

指定居宅介護支援提供時に想定される事故とは

- 業務中に発生する個人情報の漏洩流出等
- 訪問時に何らかの事故が発生し、利用者様もしくはご家族様、関係者様に怪我や損害精神的苦痛を与える等

* 指定居宅介護支援提供時（訪問時）に利用者様もしくはご家族様、関係者様がすでに倒れているような場合や、提供途中で急変するような場合は、緊急時の対応とし、迅速かつ適切に対応します。

事故対応の体制と手順

事故対応を迅速かつ適切に行うために、事業所内に事故対策委員会を設置し、管理者が事故対応の専任担当者として責任をもち、事故の再発防止に向けた取り組みを行います。また、以下の手順に従い、スタッフ全員が一貫した対応を行えるよう体制を整えています。

1. 利用者等の身体の保護と安全確保

- 事故発生の把握
- 障害の程度を判断（個人情報流出の場合は、アクセスを中断するなどの対応や流出範囲などの確認）
- 必要に応じ救急車の手配、止血や人工呼吸等の対応
- 事故内容は速やかに管理者に報告します。

2. 関係者への連絡

- かかりつけ医、救急車等（居宅サービス利用時であれば事業所に協力を要請）
- 家族への連絡（管理者に報告し、管理者から連絡。管理者に連絡がつかない場合はその場のスタッフから連絡する場合もあり）
- 事故の内容によっては、市町村に報告

3. 被害拡大防止の対策

- 感染症が疑われる場合は、関係機関、医師に相談。指示をいただく
- 再発防止策は事故発生後2日以内に話し合いを行い全スタッフに周知し、必要に応じて教育や研修を行います。

4. 利用者家族へのフォローアップ

- 対応後、利用者や家族の納得が得られているかを確認します。
- 損害賠償などの手続きが必要な場合は迅速かつ適切に行います。

市町村又は国保連合会が行う調査への協力

発声した事故に関して、市町村または国民健康保険団体連合会（以下、「国保連合会」）から調査や指導が行われた場合、以下の方針と手順で協力を行います。

1. 調査協力の基本方針

- 事故に関する市町村および国保連合会の調査要請に対し、迅速かつ誠実に協力します。
- 提出を求められた文書や物件について、正確かつ適切に提供します。
- 市町村および国保連合会からの指導や助言があった場合、改善策を速やかに講じ、必要な報告を行います。

2. 調査協力の手順

① 調査の依頼受領

- 市町村または国保連合会から調査依頼の連絡があった場合、速やかに苦情対応責任者（管理者）に報告し、指示を仰ぎます。

② 資料の準備と提出

- 調査に必要な文書や記録の提示を求められた場合、適切な資料を準備し、求められた期限内に提出します。
- 提出する資料は、事故内容および対応状況に関する記録、または当該事故に関連する居宅サービス計画（ケアプラン）や居宅介護支援の提供記録等です。
- 提出に際しては、利用者の個人情報の保護に十分に留意し、プライバシーが守られるよう適切な措置を講じます。

③ 調査への対応

- 市町村または国保連合会の職員が直接質問や照会を行う場合、誠実に対応し、事実に基づいた回答を行います。
- 必要に応じて、関係者（サービス提供事業者等）との連携を図り、調査内容に沿った情報を提供します。

④ 指導および助言に基づく改善

- 市町村または国保連合会から指導や助言を受けた場合、内容を確認し、速やかに改善策を策定・実施します。
- 改善策が講じられた後は、再発防止のための教育・研修を全スタッフに行い、全体的なサービス向上を図ります。

⑤ 改善報告

- 市町村または国保連合会から改善内容の報告を求められた場合、改善内容および

実施状況をまとめ、速やかに報告します。

- 報告内容には、事故に対する対応結果、再発防止策の実施状況、スタッフへの周知徹底の状況などを含みます。