

# 高齢者施設における 事故・苦情対応等について

岸和田市・泉大津市・貝塚市・和泉市・高石市・忠岡町  
広域事業者指導課

泉佐野市・泉南市・阪南市・熊取町・田尻町・岬町  
広域福祉課

# 事故発生の防止及び発生時の対応

- ① 事故発生防止のための指針の整備
- ② 事故が発生した場合等における報告と、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制の整備
- ③ 事故発生防止のための委員会及び従業者に対する研修の定期的な実施
- ④ ①～③の措置を適切に実施するための担当者の設置

# 事故報告 ヒヤリ・ハット報告

- 事故が起こっても報告がない
- ヒヤリハットの記録を書く習慣がない



- ケアの質の向上を目的とした貴重な情報源
- どのような状況で何が起きたのかという事実をありのままに報告する必要がある

⇒ ケアの改善の観点から積極的に報告する  
仕組みづくり

# 事故発生防止のための委員会

- 原因不明、見守り不十分で終わっていませんか？
  - ・どんな事故が多いのか
  - ・どこで発生しているのか
  - ・どんな時間に集中しているのか
  - ・職員のミスが起きやすい環境はないか
- 事故の検証をどのように行っているか
- ケアの問題、体制の問題、環境の問題なのか、総合的に判断し、今後の対応を考える
  
- 職員への周知徹底
- 改善効果の検証

# 記録の重要性

対応が適切であったかは記録でしか判断できない

- 事故発生時の状況と対応、何をもって判断したのか
  - どのようなケアをしていたのか
    - ・各種プランや実施記録
    - ・事故報告書、ヒヤリ・ハット報告書 等
- ※求められた情報は可能な限り開示

理解と納得が得られるための真摯な対応と丁寧な説明

# 市町村・大阪府への報告について

- ▶事故等の発生後、速やかに報告すること。
- ▶緊急性・重大性の高い事故は、直ちに電話等により報告し、その後文書で報告すること。
- ▶事故の解決が長期に及ぶ場合は、必要に応じ適宜経過報告を行い、解決後に文書で報告すること。

# 事故報告書の提出先

政令市・中核市を除く

## 有料老人ホーム

サービス付き高齢者向け住宅で  
・入浴、排せつ又は食事の介護  
・食事の提供  
・洗濯、掃除等の家事  
・健康管理  
のいずれでも行っていれば  
有料老人ホームに該当します

## サービス付き高齢者向け住宅（サ高住）

- 有料老人ホームで事故が発生した場合は、下記の有料老人ホーム担当窓口へ事故報告書を提出して下さい。  
(サービス付き高齢者向け住宅のうち有料老人ホームに該当するものを含む)
- 報告の対象となる事故の種類及び報告書様式については、下記の有料老人ホーム担当窓口にお問合せください。

## 報告の対象

令和3年3月1日改正

- ① 入居者の死亡事故
- ② 入居者に対する虐待
- ③ 入居者の財産侵害（職員による窃盗等）
- ④ 火災事故
- ⑤ 地震等の自然災害による住宅の滅失・損傷

・大阪府の「サービス付き高齢者向け住宅事故報告書」の様式例は下記に掲載していますので必要に応じ取り出して下さい。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/jumachi/sakouresha/accident.html>

・事故報告に関する問い合わせは、福祉部高齢介護室介護事業者課又は住宅まちづくり部都市居住課をお願いします。

## 報告先（電子メールで下記担当課にお送り下さい）

福祉部高齢介護室介護事業者課：[koreikaigo-g08@sbox.pref.osaka.lg.jp](mailto:koreikaigo-g08@sbox.pref.osaka.lg.jp)

住宅まちづくり部都市居住課：[toshikyoju-g01@gbox.pref.osaka.lg.jp](mailto:toshikyoju-g01@gbox.pref.osaka.lg.jp)

### 有料老人ホームの担当窓口

所在市町村	有料老人ホーム担当窓口	電話番号
守口市	健康福祉部高齢介護課	06-6992-1610
茨木市	健康福祉部福祉指導監査課	072-620-1809
松原市	福祉部福祉指導課	072-349-3206
柏原市	健康福祉部福祉指導監査課	072-971-5202
羽曳野市	総務部行財政改革推進室指導監査室	072-947-3860
門真市	保健福祉部高齢福祉課	06-6902-6176
四條畷市	健康福祉部高齢福祉課	072-877-2121
島本町	健康福祉部いきいき健康課	075-961-1122
岸和田市・泉大津市・貝塚市・和泉市・高石市・忠岡町	広域事業者指導課	072-493-6132
池田市・箕面市・豊能町・能勢町	広域福祉課	072-727-9661
富田林市・河内長野市・大阪狭山市・太子町・河南町・千早赤阪村	南河内広域事務室広域福祉課	0721-20-1199
泉佐野市・泉南市・阪南市・熊取町・田尻町・岬町	広域福祉課	072-493-2023
大東市、摂津市、藤井寺市、交野市	大阪府福祉部高齢介護室介護事業者課	06-6944-2675

※大阪府の「有料老人ホーム事故報告書」の様式例は下記に掲載しています。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/koreishisetsu/yuryou/yuryoijkohoukoku.html>

※ 有料老人ホームに該当するサ高住で入居者の負傷事故が発生した場合、サ高住担当への報告は不要ですが、死亡事故はサ高住担当（大阪府2カ所）と有料老人ホーム担当（所在市町村の担当窓口1カ所）の計3カ所への報告が必要です。

# 苦情への対応

- 苦情の窓口の設置
- 苦情の内容を記録
- 市町村等から指導又は助言を受けた場合は必要な改善を行う



苦情内容について多くの家族は...

- 苦情を言ったが納得できる対応をしてくれない
- 施設には直接言いにくい
- 誰に言ったらいいかわからない
- 苦情内容から誰が言っているのかわかってしまう
- 入所している家族に不利益があっては困る

行政としては...

- まずは家族から施設に説明を求めるように
- 必要に応じ、介護保険法等の指導権限で施設を指導
- 民事に関することは不介入

# 丁寧な説明を

- コミュニケーション不足、説明不足による行き違い
- 施設に対する不満、不信感
- 信頼関係が築けていない

⇒ サービスの提供にあたっては懇切丁寧を旨とし、理解しやすいよう説明しなければならない

# 効果的な対応

## ➤よく聴く

何に対する苦情なのか正確にくみ取る

## ➤迅速に対応する

途中経過の報告 組織としての姿勢

## ➤個人でなく組織で対応する

上司に報告、指示を仰ぐ 職員全体で共有  
対応者や窓口の一本化

# 苦情はサービス向上の重要な情報源

- 何を苦情と捉えるのかの判断
- 施設の説明に納得していないと受け止めた場合は苦情対応を行うことも必要
- 普段から要望・苦情・意見は歓迎するという姿勢
- 苦情ゼロが決して良い施設というわけではない

★利用者の立場に立ち、適切な対応を検討し、対処する

★施設の課題として捉える