

# 事故発生時の対応について

---

仙台市障害福祉サービス指導課

# 1. 「事故」とは？

社会福祉施設における福祉サービスの全過程において発生する全ての人身事故で身体的被害及び精神的被害が生じたもの。なお、事業者の過誤、過失の有無を問わない。

※全国社会福祉協議会作成「福祉サービス事故事例集」より

➤ 基準省令において、「事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、指定権者、支給決定市町村及び当該利用者の家族等に対して連絡を行うとともに必要な措置を講じ、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」とされています。

## 2. 報告が必要な事故の範囲

※詳細は仙台市ホームページをご確認ください。

1. 死亡（病死、自死を含む）
2. 一酸化炭素中毒
3. 負傷（軽度なものを除く。）
4. 飲食物の異常
5. 窒息等の危険
6. 火災
7. 受傷・過失の有無に関わらず、利用者の利便性を損なうもの  
（誤薬、盗難等、事案により苦情通報・訴訟・トラブルなどが想定される内容等）

# 3. 事故が発生したら…

## 第一報

事故発生後、速やかに「4. 連絡先及び報告書の提出先」へ電話で連絡し、以下の内容を伝えてください。

- 1.事故発生日時、発生場所、事故の内容
- 2.利用者の氏名、年齢、支給決定市町村
- 3.受傷の程度、部位
- 4.連絡時点での受傷者の様子、状態
- 5.家族への報告状況
- 6.利用者の支給決定市町村が仙台市以外の場合、当該市町村への報告状況

# 3. 事故が発生したら…

---

## 第二報

第一報の際に指定された期日までに、事故報告書を**郵送又は持参**してください。

- ◆様式は任意ですが、仙台市ホームページに掲載している参考様式の項目を踏まえて作成してください。
- ◆個人情報保護の観点から、ファクシミリ又はメール等による提出は受け付けません。
- ◆事故の内容に応じ、第三報以降の提出を求める場合があります。

## 4. 連絡先及び報告書の提出先

---

障害福祉サービス事業所等で起きた事故についての報告先

◆ **指定事業所等の所在地が「青葉区」「泉区」の場合**

障害福祉サービス指導課 指導第一係（電話：022-214-6141）

◆ **指定事業所等の所在地が「宮城野区」「若林区」「太白区」の場合**

障害福祉サービス指導課 指導第二係（電話：022-214-8743）

# 5. 報告以外の対応について

---

- ◆報告を要する事故の範囲に該当しない事故についても、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、**事故の原因を解明したうえで再発生を防ぐための対策を講じることが必要です。**
- ◆事故が発生した場合の対応方法については、あらかじめ事業所において定め、従業員間で共有しておくようお願いいたします。

➤次のスライドでご紹介する「福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取り組み指針」に、

- ・危機管理の基本的な視点や体制整備にあたってのポイント
  - ・事故を未然に防ぐ諸方策に関する指針
  - ・事故が起こってしまったときの対応指針
- 等について掲載されていますので、参考にしてください。

## 6. 參考資料

障害福祉サービス事業所等における  
事故発生時の報告に関する手引き

事業者は、利用客に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、指定業者、支店・特定市町村及び他郡町村等の関係等に対して連絡を行うとともに必要な措置を講じ、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに付かなければなりません。この申しきは、仙台市への連絡を要する事故の範囲及び報告の方向についてお申しするものです。

（参考）「事故」とは何か？

全国社会福祉協議会が作成した「福祉サービス事故事例集」では、

社会福祉施設における福祉サービスの全過程において発生する全ての人身事故で身体的被害及び精神的被害が生じたもの。  
なお、事業者の過誤、過失の有無を問わない。

と定例しています。

しかしながら、どのような事故を「事故」としてとらえるかという点よりも、その出来事が人間としての尊厳を冒すことであったり、安全や安心を阻害しており、提供するサービスの質に悪い影響を与えるものであるならば、改善する必要がある。

という判断が重要となります。

「福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取組ガイド」より抜粋

「福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）」に関するお問い合わせは、こちらからダウンロードできます。

DFG (WAMNET) <https://www.wisn.com/story/3619670/what-is-the-impact-of-the-2010-2011-wisconsin-budget-cut/>

ホスト名 (運用情報) <https://www.afw.go.jp/arf/ahing/other-deeka/16102.html>

令和5年4月

仙台市障害福祉サービス推進課



享成14年4月22日(月)

「福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取り組み指針 ～利用者の笑顔と満足を求めて～」について

介護福祉サービスの制度と社会福祉法基礎講座改訂の進展について、福祉サービスの利用に措置から契約に基づく制へと移行しつつある。契約に基づくサービスの利用制度のもとでは、互いの権利・義務関係が明確になり、サービスを適切に提供すること求められる。福祉サービスにおいては利用者の安全と安全を確保することが基本であり、事故防止対策を最優先とした福祉サービスにおける危機管理体制の確立が急務となっている。

中心は、福祉サービスに利用者の日常生活全般に対する支援や介護の助長を促すことを目的に提供することであり、危機管理体制のあり方についてこうした福祉サービスの特性を踏まえた視点と対応が必要である。

平成13年度に社会・福祉局福祉基盤課内に設置された「福祉サービスにおける危機管理に関する検討会」において、福祉サービスにおける危機管理に関する取り組みについて検討を行い、今後、指針としてまとめられたので情報提供いたします。

・ (指針の概要)

1 総論  
○福祉サ一

- ・「より質の高いサービスを提供することによって多くの顧客が未熟に回復できる」という考え方（クオリティインブルーメント）で取り組むこと
  - ・経営者が高いため、それぞれの施設において十分な検診と予防工事が必要
  - 経営者の役割と責任
  - ・経営者のリーダーシップと決意の重要性
- 2 危機管理（リスクマネジメント）を進める体制整備にあたって
- 危機管理部門の整備や取り組みを進めるにあたってのポイント
  - ・組織風土の改善
  - ・組織全体での取り組み
  - ・継続的な取り組み

### 3 事故を未然に防ぐ諸方策に関する指針

- ・コミュニケーションの重要性
- ・苦情解決への取り組み
- ・リスクマネジメントの視点を入れた業務の見直しと取り組みの重要性

#### 4 事故が起ってしまったときの対応指針

- 利用者本人やご家族の気持ちを考え、相手の立場に立った対応が基本  
・サービスの質の向上を基本的な視点とした日々の取り組みの重要性  
・組織としての対応、事実を踏まえた対応、窓口を一本化した対応が原則  
・事象の把握と家族等への十分な説明、改善策の検討と実行、誠意ある対応  
・事故発生直後の迅速な対応に向けた備えと周知徹底の必要性



## 資料名

# 障害福祉サービス事業所等における事故発生時の報告に関する手引き

# 福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取り組み指針

## 資料のホームページ掲載場所

仙台市トップページ > 事業者向け情報 >  
福祉・医療 > 福祉 > 障害福祉サービス  
> 障害福祉サービス事業所等における事故発生時  
の報告に関する手引き

<https://www.city.sendai.jp/shogaishien-shido/jigyosha/fukushi/jiko.html>