

# 事故対応マニュアル

有限会社浜野ライフ  
ベルケア

## 実際に事故が起きた場合

1. 市町村、家族等、関係機関へ連絡を行い、必要な措置を講じる。
2. 事故の状況及び事故に際してとった措置について記録する。
3. 管理者へ報告を行うとともに事故報告書等を提出する。
4. 賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

## 記録の作成・保存義務・回覧

・事故発生時の対応方法及びその後の状況までの全過程を事故報告書に記録し、原因・対処方法・その後の状況の確認ができるようにしておく。

・事故報告書を提出、報告、記録保存とする。緊急性の高い事故については、口頭と事故報告書で速やかに管理者から法人代表取締役へ報告を行う。その他の事故についても事故報告書を提出、報告する。

・事故発生時の対応記録の保管は、利用者の契約終了後5年間とする。

・緊急性の高い重大事故（交通事故、リスク重大事案等）については、事故報告書に詳細を記載し、法人本部へ提出（即時口頭報告）を行う。当該事案の場合、最終確認者は法人代表とする。

・その他の事故（コンプライアンス違反、トラブル関係等）で緊急性の高くない事故案件については、事故報告書を法人本部に提出する。

## 事故発生を未然に防ぐための措置

- ① 事故原因を解明し、再発防止のための対策を講じる。
- ② 事故に至らなかったが、事故が発生しそうになった場合（ヒヤリ・ハット事例）を報告し、現状を放置せずに、事故防止委員会へ報告、内容を検討し事故を未然に防ぐ。
- ③ 可能性が高いものについては、事前に情報を収集し、事故を未然に防ぐ対策を講じる。

## 事故発生時の対応のポイント

- ① 事故発生した場合の連絡先・対処法について職員間で周知する。
- ② どのような事故が起きた場合に、市町村に報告するかについて把握する。
- ③ 事業所における損害賠償の方法（保険加入の内容）について把握する。
- ④ 事故発生した場合、又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を職員に周知徹底する。

## 居宅介護支援事業所で想定されるヒヤリハット事例

- ① 利用者宅を訪問した際に、カバンを盗まれた。
- ② 誤った送信番号に個人が特定される内容をそのまま送信してしまった。
- ③ 個人情報を含んだ書類を一般ゴミとして出されてしまった。

※万が一、個人情報漏洩が発生した際は、社会的信用度の低下と損害賠償、行政処分、場合によっては刑事罰、最悪で事業所閉鎖のリスクが伴うことを周知する。個人情報の適切な運用・漏洩防止には一人ひとりの心がけが欠かせません。個人情報とは「利用者からお預かりしている貴重品である」という認識をもつ。

事故に至らなかった場合でも、事故になるおそれのあった事例について、ヒヤリハットの記録を残し、発生した事例の共有、原因の解明、今後の再発防止の対策を講じる。ヒヤリハットの積み重ねが重大事故につながっていく氷山の一角であることを改めて認識する。

## 附則

このマニュアルは、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。