

保健福祉サービス事業者各位

世田谷区保健福祉部長 金澤 弘道

苦情・事故の報告について（依頼）

日頃より、保健福祉サービスの安定した提供にご尽力をいただき、ありがとうございます。

世田谷区では、関係法令及び世田谷区地域保健福祉推進条例等に基づき、区民が、安全で質の高い保健福祉サービスを安心して利用できる環境整備の一環として、各事業所で苦情・事故が生じた場合、区への報告をお願いしております。

事業者の皆様におかれましては、下記及び別紙を参照のうえ、ご協力をお願い申し上げます。

なお、重大事故など、緊急性の高いものについては、直ちに必要な措置を講じ、区（下記1．苦情報告及び事故報告の提出先）へ電話により報告を行い、その後、速やかに書面による報告をお願いいたします。

記

1．苦情報告及び事故報告の提出先

サービス種別	苦情・事故報告の提出先
介護保険サービス	利用者住所の管轄総合支所保健福祉課* 事故報告は、利用者が区民以外の場合、サービスを提供する施設所在地の管轄総合支所保健福祉課
介護保険外の高齢福祉サービス	同上
障害者総合支援法等によるサービス	同上
その他の障害福祉サービス	利用者住所の管轄総合支所保健福祉課*
認可保育施設	子ども・若者部保育課
認可外保育施設	子ども・若者部保育認定・調整課
保育以外の子育て支援等	利用者住所の管轄総合支所生活支援課*

（注）契約に別途定めがある場合にはその方法による。

\* 総合支所の管轄地域については世田谷区ホームページ「あなたのまちの地域・地区情報」の「住所から探す」でご確認ください。

2．提出方法について

原本（事業者印押印済み）を上記1の提出先へ郵送若しくはご持参ください。

なお、個人情報保護の観点から、FAX での提出はご遠慮ください。

〔ただし、緊急時等やむを得ず FAX 送信する場合は、個人情報に該当する部分を黒く塗りつぶし、FAX 着信確認の際に個人情報部分を口頭で補ってください。〕

3．報告に対する区の対応

報告内容を点検し、苦情及び事故への対応その他の事項について不適切なところがあると認めたときは、必要に応じて、世田谷区地域保健福祉推進条例の規定等に基づき、当該報告に係る保健福祉サービス事業者に改善に向けた助言等を行います。

4．苦情報告について 別紙1

5．事故報告について 別紙2

担当：世田谷区保健福祉部指導担当課  
電話 03-5432-2605 FAX 03-5432-3017

個別の報告に関するお問合せ等は上記提出先の所管課をお願いいたします。

## 苦情報告について

一般的に、苦情そのものは消極的に捉えられがちですが、苦情の内容を記録し、その情報を職員全体で共有するとともに、苦情の傾向を把握し、対応上の問題点について検証するといった取り組みは、サービスの質の向上につながります。

区では、世田谷区保健福祉サービス苦情報告取扱要綱を定め、事業者に、苦情報告のご提出をお願いしております。事業者と区が、サービスの質の向上という共通の目標に向かい、協力して取り組んでいくことが大切です。

下記により、報告すべき苦情の範囲等をご確認のうえ、適切な対応をよろしく願います。

### 記

#### 1. 報告すべき苦情の範囲

関係法令により苦情等の記録が義務付けられている場合

事業所内で情報共有し組織的に対応したもの

苦情内容が区など対象事業所以外にも波及する可能性があるもの

区の対応に関わる苦情内容を含むもの

保健福祉サービスの制度に関するもの

上記に掲げるもののほか、事業所の管理者が区への報告を要すると判断したもの

その他留意点は、世田谷区保健福祉サービス苦情報告取扱要綱をご参照ください。  
区ホームページ <http://www.city.setagaya.lg.jp/>

トップページ > 暮らしのガイド > 福祉・健康 > 地域保健福祉（保健福祉サービスの質の向上）> 保健福祉サービス苦情・事故報告書

#### 2. 報告書様式

上記同様に区ホームページからダウンロードできます。

既に事業所で所定の様式がある場合は、そちらをご使用いただいても差し支えありません。その場合でも、区の様式の記入例を参照していただき、必要事項を漏れなく記入するようご注意ください。

平成28年4月1日に、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律が施行されたことに伴い、様式を一部変更しておりますので、記入の際は上記に記載のURLよりダウンロードしてご使用ください。

## 事故報告について

事故が発生した場合において、事故の背景に潜む組織全体の課題を把握し、何故事故が発生したのか、何故ミスにつながる行動をとったのか、その背景にはどのような誘因があったのか等を探求して改善することが重要です。

また、ヒヤリハットの情報についても、しっかり分析するとともに、それらの教訓を全職員で共有し、再発防止を図ることがサービスの質の向上につながります。

区では、世田谷区保健福祉サービス事故報告取扱要綱を定め、事業者に、事故報告のご提出をお願いしております。事業者と区が、サービスの質の向上という共通の目標に向かい、協力して取り組んでいくことが大切です。

下記により、報告すべき事故の範囲等をご確認のうえ、適切な対応をよろしく願います。

### 記

1. 報告すべき事故の範囲及び重大事故の判断の目安  
次ページ表のとおり **施設内に掲示する等、判断の目安としてご活用ください。**
2. 重大事故発生時の報告について  
当該事故が重大なものである場合は、直ちに必要な措置を講じ、区(本依頼文書 1. 苦情報告及び事故報告の提出先)へ電話により報告を行い、その後、速やかに書面による報告をお願いします。
3. 報告書様式  
区ホームページからダウンロードできます(上記参照)。  
既に事業所で所定の様式がある場合は、そちらをご使用いただいても差し支えありません。その場合でも、区の様式の記入例を参照していただき、必要事項を漏れなく記入するようご注意ください。

その他留意点は、世田谷区保健福祉サービス事故報告取扱要綱又は世田谷区介護保険事故報告取扱要領をご参照ください。

区ホームページ <http://www.city.setagaya.lg.jp/>

トップページ > 暮らしのガイド > 福祉・健康 > 地域保健福祉(保健福祉サービスの質の向上) > 保健福祉サービス苦情・事故報告書

《表》報告すべき事故の範囲及び重大事故の判断の目安

項目	補足説明	左記のうち重大事故（電話による第一報を求める事由）
死亡事故、 <u>治療（施設内における医療処置を含む。）を要する外傷、骨折、誤えん、誤与薬の発生</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎中の交通事故、通院介助中、外出介助中等の事故も含む</li> <li>・擦過傷、打撲等の軽傷のものは除く</li> <li>・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利用者の家族等との間で何らかのトラブルが発生するおそれがある場合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・死亡事故</li> <li>・医療機関を受診し、診断の結果、30日以上の治療期間を要する負傷や疾病を伴う事故</li> <li>・車両事故等で複数利用者が受傷した場合</li> </ul>
損害賠償の発生	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者又はその家族の住居、家財、所持品等に対して損害を与え、その賠償責任を問われた、又は問われる恐れがあるとき</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記により、長期にわたり利用者・家族と重大なトラブルになる恐れのある場合</li> </ul>
食中毒・感染症の発生	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令等の定めにより保健所等関係機関への報告義務がある場合は、それに従い適切な対応を図ること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集団感染等が疑われ、複数の利用者が被害を受けている場合（所在地保健所への報告も同時に行う）</li> </ul>
職員（従事者）の法令違反行為、著しい非行行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に対する虐待行為、個人情報の紛失や漏洩、不正会計処理、暴力事件等</li> <li>・その他不祥事により、利用者へのサービスの提供に影響を及ぼす恐れがあるとき</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記の事案が発生し、警察や他公共機関等の関与が生じる恐れのある場合</li> </ul>
行方不明・離設・迷子等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス提供中の、認知症等による行方不明や、保育施設等における迷子、置き去り、連れ去り等</li> <li>・上記の事由について警察に届け出たとき</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記の事案が発生した場合</li> </ul>
災害等の発生	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設における火災、地震等の自然災害による施設の滅失、損傷等により利用者へのサービス提供に影響がある場合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記の事案が発生した場合（まずは利用者の安全確保を最優先にしたうえで報告を行うこと）</li> </ul>
その他事業者が報告を必要と判断するもの及び区が報告を求めるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通行人や周囲の人に危害を加えたとき（所外活動、通所及び帰宅途中に発生した事故を含む）</li> <li>・利用者の生命、身体に重大な結果を生じる恐れがある事案が発生している場合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記の事案により当事者間のトラブルが発生している場合</li> <li>・（障害福祉サービスの場合）就労支援施設生産品への異物混入の事実があった場合</li> </ul>

介護保険サービスについては、保険者である区への事故報告提出が義務付けられています。

虐待行為については、高齢者虐待の防止・高齢者の養護者に対する支援等に関する法律第21条、障害者虐待の防止、障害者の養護者等に対する支援等に関する法律第22条、児童福祉法第33条の12、児童虐待の防止等に関する法律第6条により、区市町村への通報・通告が義務付けられています。