

高齢者施設における 事故・苦情対応等について

大阪府 福祉部 高齢介護室
介護事業者課 施設指導グループ

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
⇒辞令を出す、指針や重要事項説明書に記載

事故報告 ヒヤリ・ハット報告

- ヒヤリ・ハット／事故事例はケアの質を確認する貴重な情報源
- 職員からのヒヤリ・ハット報告が活性化する仕組みを構築する



報告を活性化させるためのチェックポイント

✓ 職員に報告の重要性が理解されているか？

報告が事故防止にとって重要であると職員に理解されるよう、まずは理念・指針として示すことで、報告の重要性を伝えていきましょう。

✓ 職員への責任追及が行われていないか？

叱責される恐れがある場合、報告を避ける意識が働きます。事故は職員個人ではなく施設全体の課題と捉え、職員が萎縮しない環境作りを意識しましょう。

✓ 職員が書きやすい様式を使っているか？

記入要領や記入例を用意する、分類可能な項目をチェックボックス式にするなど、様式を工夫することで職員の報告書作成の負担を減らしましょう。

✓ 報告へのフィードバックを行っているか？

報告が実際のケアの改善に役立ち、利用者の安全が高まることを実感すると職員が報告する意欲が高まります。報告内容の分析や再発防止策の検討を、現場にしっかりフィードバックする仕組みをつくりましょう。

事故発生防止のための委員会

委員会の役割

■ 施設内の安全確保・事故予防のための意思決定機関

施設のリスク状況を把握・分析、安全確保・事故予防に必要な対策について意思決定を行う

「どんな事故が多いのか」

「どこで発生しているか」

「どんな時間に集中しているか」

「環境として問題はないか」

総合的に判断し、
今後の対応を考える

原因分析

再発防止策の
検討・決定

周知
改善効果
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ません

■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が必要



市町村・大阪府への報告について

- 事故等の発生後、速やかに市町村（広域連合）へ報告
- 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
- 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

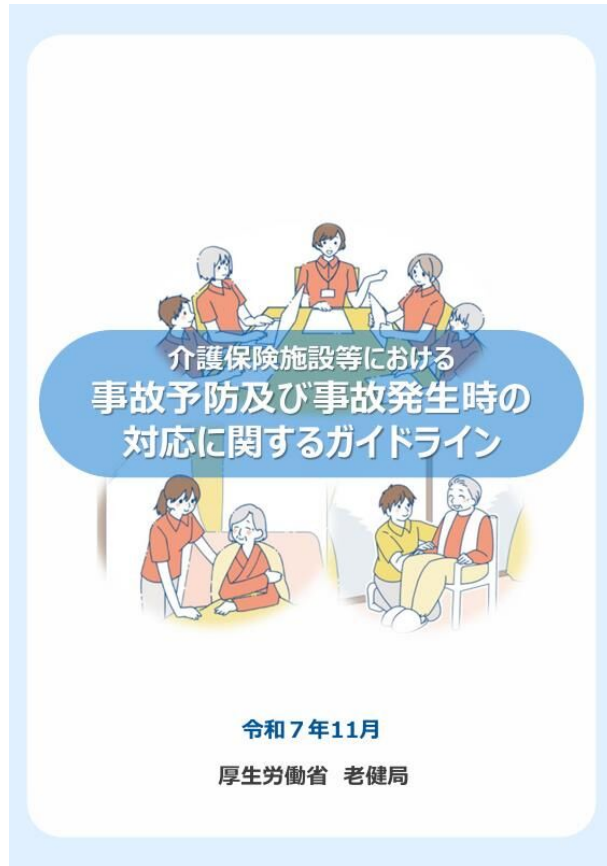
【介護保険施設・養護老人ホーム・軽費老人ホーム・有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅】

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o090100/koreishisetsu/kaigohokennshisetu/02manyuarujikokannke.html>

※事故報告書について、R7.4.1～新様式になっています

介護保険施設等における事故発生時の対応に関するガイドライン

(厚生労働省老健局 令和7年11月発行)



厚生労働省ホームページ

<https://www.mhlw.go.jp/content/001569590.pdf>

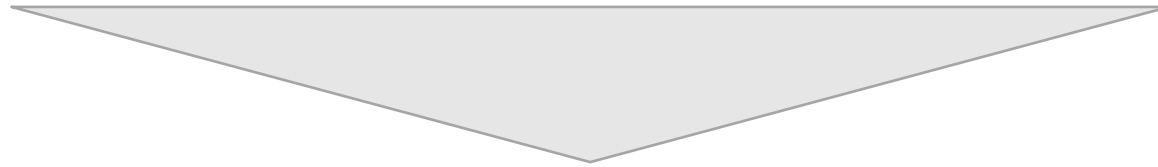
苦情への対応

苦情窓口の設置

担当者・責任者
第三者委員の明記

苦情内容を記録

行政から
指導又は助言を受けた場合は
必要な改善を行う



法令理解と体制構築

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
- ・体調急変時の対応に不満がある。



大阪府としては…

- ・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

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントとは

利用者やその家族等から受ける 顧客等からの著しい迷惑行為

相談窓口

大阪府 大阪府介護事業者・従事者向け
カスタマーハラスメント相談窓口
一人で悩まず、ご相談ください！

大声・暴言・威嚇	不当・過剰な要求
セクハラ・つきまとい	暴力・物を投げる

相談対象 大阪府内の介護事業所及び施設に従事する職員及び管理者等

相談内容 利用者やその家族等からの暴力・ハラスメント等への対応方法など
弁護士による法律相談も受けられます

相談窓口 電話 ☎ 0120-111-507
またはQRコードにアクセスしていただき、メール受付フォームからご相談ください

相談日時 月曜日～金曜日(9:00～18:00)
※祝日及び12/29～1/3は除く

委託元：大阪府高齢介護室介護事業推進課 委託運営：株式会社ウィ・キャン

大阪府ホームページ（「介護現場におけるハラスメント対策」について）

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o090100/jigyoshido/kaigo/kaigoharasumento.html>

参考

■厚生労働省ホームページ

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

■介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和4年3月改定）

<https://www.pref.osaka.lg.jp/documents/31302/202303manyuaru.pdf>

■介護現場におけるハラスメント事例集（令和2年度）

<https://www.pref.osaka.lg.jp/documents/31302/202303zirei.pdf>