

有料老人ホーム等における事故等発生時の対応マニュアル

令和4年3月24日作成
中津川市市民福祉部高齢支援課

1 目的

このマニュアルは、中津川市内の有料老人ホーム等において、入所者に対するサービス提供中の事故、虐待、火災、入所者の行方不明、法人役員・職員による法令違反・不祥事等が発生した場合の、有料老人ホーム等の事業者から市への報告の取扱いを定め、事故等発生時において適切かつ迅速な対応をとるとともに、事故等の発生要因や事故対応及び再発防止策を検証し、入所者に対するサービスの質の向上及び有料老人ホーム等の運営の適正化を図ることを目的とする。

2 対象施設

中津川市内の有料老人ホーム（有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅を含む）

3 報告の義務

有料老人ホーム等は、次の場合、市へ報告すること。

(1) サービス提供中の入所者の事故等（医療機関を受診又は入院に限る）

(注1)「事故等」とは、入所者自身や第三者に起因するものを含み、施設側の過失の有無は問わない。例えば、入所者自身による異食も含む。

(注2)入所者が病気により死亡したと考えられる場合であっても、死因に疑義が生じる可能性があるときは報告すること。

(注3)「サービス提供中」とは、施設内における事故のほか、送迎、通院、レクリエーション中の施設外の事故を含む。

(2) 虐待案件（疑いがあるものを含む）

(3) 火災

(4) 入所者の行方不明

(5) 法人役員・職員の法令違反・不祥事等（入所者からの預り金の横領、個人情報の紛失等）

なお、「食中毒・感染症等」に関する報告については、「食中毒・感染症等対応マニュアル」によることとする。

4 報告期限及び報告事項

報告対象	報告期限	報告事項
(1) サービス提供中の入所者の事故等 ・死亡 ・重症（入院期間が1月を超えると見込まれるもの等） ・上記以外	・発生（発見）から24時間以内に第一報を報告 ・さらに、発生（発見）から1週間以内に第二報を報告	・様式1-1による ・様式1-2による
	・発生（発見）から1週間以内に報告	・様式1-3による
(2) 虐待（疑いを含む）	・発生（発見）から24時間以内に第一報を報告 ・さらに、発生（発見）から1週間以内に第二報を報告	・様式1-1による ・様式1-2による
(3) 火災	・発生から24時間以内に報告	・様式2-1（総括表）による 【死亡及び重症者が発生した場合】 ・様式2-2（個票）による
(4) 入所者の行方不明	・発生（判明）から24時間以内に第一報を報告 ・発見時に最終報告	・様式3による
(5) 法人役員・職員の法令違反・不祥事の発生	・発生（判明）から24時間以内に第一報を報告	・任意様式

(注1) 必要な項目を網羅している様式であれば、任意の様式で差し支えない。

5 対応方法

【事故の場合】

※実施順序は、施設等の状況に合わせて適宜調整するものとする

施設内において事故・事件が発生した場合の対応		対応日時
施設等	① 事故・事件の発生	月 日 時 分
	② けが人の手当て等を行う。また、事故・事件発生時の情報を収集するとともに、必要に応じて現場を保存する。 ・施設長（管理者）に状況を報告する。	
	③ 消防署に通報し、救急車の出動を要請する。（必要に応じて） 中津川消防署 TEL：119	
	④ 警察に通報する。（必要に応じて） 中津川警察署 TEL：110	
	⑤ 死亡又はけがをされた入所者の家族へ報告を行い、事故の経緯及び発生時の状況等の説明を行う。	
	⑥ 施設長等は早急にお見舞いと謝罪を行う。（必要に応じて）	
	⑦ 中津川市高齢支援課に所定の様式で報告する。 ※事故・事件の発生報告→ 様式1-1、1-2、1-3 中津川市高齢支援課 TEL：0573-66-1111 FAX：0573-62-0058	
市	⑧ 高齢支援課は市民福祉部長に報告する。（軽易な事案を除く。）	
	⑨ 必要に応じて対策会議を開催し、対応について協議する。	
	⑩ 高齢支援課は必要に応じて現場確認、聴き取り等を行い、解決に向けた応急対策を実施する。	
	⑪ マスコミからの要求等に対して、適切な情報提供を行う。	
	⑫ 原因を究明し、当該施設等に対し再発防止を指導する。	
	⑬ 他の有料老人ホーム等に対して事故・事件防止の徹底を図る。	

【火災の場合】

※実施順序は、施設等の状況に合わせて適宜調整するものとする

施設内において火災が発生した場合の対応		対応日時
施設等	① 火災の発生	月 日 時 分
	② ・発生場所の確認。 ・初期消火活動、入所者の避難誘導を行う。 ・けが人の手当て等を行う。 ・施設長（管理者）に状況を報告する。	
	③ 消防署に通報し、出動を要請する。 中津川消防署 TEL：119	
	④ 死亡又はけがをされた入所者の家族へ報告を行い、火災発生の経緯及び発生時の状況等の説明を行う。	
	⑤ 施設長等は早急にお見舞いと謝罪を行う。（必要に応じて）	
	⑥ 中津川市高齢支援課に所定の様式で報告する。 ※火災の発生報告→様式2-1、2-2 中津川市高齢支援課 TEL：0573-66-1111 FAX：0573-62-0058	
市	⑦ 高齢支援課は市民福祉部長に報告する。（軽易な事案を除く。）	
	⑧ 必要に応じて対策会議を開催し、対応について協議する。	
	⑨ 高齢支援課は必要に応じて現場確認、聴き取り等を行い、解決に向けた応急対策を実施する。	
	⑩ マスコミからの要求等に対して、適切な情報提供を行う。	
	⑪ 原因を究明し、当該施設等に対し再発防止を指導する。	
	⑫ 他の有料老人ホーム等に対して火災防止の徹底を図る。	

【入所者の行方不明の場合】

※項目や実施順序は、施設等の状況に合わせて適宜調整するものとする

行方不明が発生した場合の対応		対応日時
施設等	① 行方不明の発生	月 日 時 分
	② 施設長に状況を報告する。	
	③ 入所者の人数確認を行う。	
	④ 施設内検索・施設職員が手分けして検索する。 (事務室には1名待機)	
	⑤ 家族や知人等、心当たりの所へ連絡し、所在を探索する。	
	⑥ 警察に通報し、捜索を依頼する。 中津川警察署 TEL: 110	
	⑦ 中津川市高齢支援課に所定の様式で報告する。 ※入所者の行方不明報告→様式3 中津川市高齢支援課 TEL: 0573-66-1111 FAX: 0573-62-0058	
	⑧ 地域住民やボランティアに、捜索の協力要請を行う。	
市	⑨ 高齢支援課は市民福祉部長に報告する。(軽易な事案を除く。)	
	⑩ 必要に応じて対策会議を開催し、対応について協議する。	
施設	⑪ 発見された場合、施設長等は、家族に謝罪するとともに、捜索に協力した地域住民、ボランティア等に対して報告及びお礼を行う。	
市	⑫ マスコミからの要求等に対して、適切な情報提供を行う。	
	⑬ 原因を究明し、当該施設等に対し再発防止を指導する。	
	⑭ 他の有料老人ホーム等に対して事故防止の徹底を図る。	