

## II. 福祉用具貸与事業所としての事故防止に向けた取組

福祉用具貸与事業所は、利用者の自立支援に資する福祉用具の提供や、介護者の負担軽減に資する福祉用具の提供のみならず、それらの福祉用具を利用者及び家族等の介護者が安全に利用できるよう、正しい操作方法や注意事項等の説明の実施や、モニタリング・メンテナンスを実施することによる事故防止に向けた取組が求められています。令和4年度調査では、多くの事業所でモニタリング訪問の頻度は6カ月に1回としています。しかし、利用者の状態像や福祉用具の利用頻度等を踏まえ、必要に応じて、その頻度を増やしているケースがあります。福祉用具貸与を利用する方は高齢者であり、退院・退所直後の利用者や、疾患・疾病、認知症等を患っている利用者もおり、事業所が標準としている画一的な対応でなく、個別対応が必要なケースがあります。

このように、福祉用具貸与事業所は、介護保険による福祉用具貸与の目的や利用安全に向けた取組について、福祉用具専門相談員個々への周知や指導を行い、利用者への適切なサービス提供及び利用安全に向けた取組について、組織として定めている対応に加え、利用者の状況に応じた個別の対応も支援していく役割があります。

## 1. 事故防止に向けた事業所の環境づくりをしましょう

事故を防止するためには、日頃からのリスク感度の向上と、万が一、事故が発生してしまった場合、被害の拡大防止、迅速な報告・対応が必要になるため、福祉用具貸与事業所としての対応方針等を整理し、マニュアルにまとめる等として、事業所として環境を整えることが重要です。

### (1) 福祉用具の事故、ヒヤリ・ハットの定義を決め、報告フローを整備しましょう

福祉用具の安全利用は重要で、そのためには「事故やヒヤリ・ハットを防止しなければならない」ということは福祉用具の提供に関わる皆様の誰しものが認識していることでしょう。

ただ、その「事故」と「ヒヤリ・ハット」とはということなのか、何なのか、事業所として明確に定めていますか。

事業所の各福祉用具専門相談員は「事故」と「ヒヤリ・ハット」について統一した認識を持っているでしょうか？

#### ポイント1

福祉用具の安全利用に向けて事故やヒヤリ・ハットを防止するための取組の第一歩として、まずは事業所としての「事故」と「ヒヤリ・ハット」の考え方を整理し、定義しましょう。

図表4は令和4年度調査で事故とヒヤリ・ハットの事例を収集するために整理した事故とヒヤリ・ハットの定義です。参考にしながら、事業所でこれまでに発生した（把握した）事象も踏まえて、「事故」と「ヒヤリ・ハット」の定義を整理して明確にしましょう。

事故やヒヤリ・ハットが発生した場合、速やかな対応が必要です。また、事故やヒヤリ・ハットの事例を把握することで、事故防止の取組に向けた材料にもなります。そのため、事故やヒヤリ・ハットが発生した際には、福祉用具専門相談員に速やかに報告してもらう必要があります。

図表 4 福祉用具の事故とヒヤリ・ハットの定義の例  
(令和4年度調査より)

事故	<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉用具を利用したことで受傷し、医療機関（訪問看護含む）を受診、処置等を受けた事例  <small>（例）歩行器を使用中に体勢を崩して転倒、指と額に裂傷ができ受診した事例</small></li> <li>福祉用具を利用して他人や器物を傷つけたり損害を与えたりした事例  <small>（例）電動車いすの使用中に人や物にぶつかり怪我をさせた、物を壊してしまった事例</small></li> </ul>
ヒヤリ・ハット	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記の「事故」の範囲以外で、事故や怪我につながりそうになった事例  <small>（例1）手すりをつかみ損ね転倒し腕を打撲したが医療機関を受診しなかった事例</small>  <small>（例2）車いすで歩道の段差を乗り越えようとして後方へ転倒しそうになった事例</small>  <small>（例3）電動車いすの使用中に人や物にぶつかりそうになった事例</small></li> </ul>

## ポイント2

事業所としての「事故」と「ヒヤリ・ハット」を定義したら、事故やヒヤリ・ハットが発生した場合に、福祉用具専門相談員は、誰にどのような内容を報告・情報共有したらよいか、また、事業所は自治体（保険者）や関係者にどのように対応すべきか、報告フローを決めましょう。

報告フローの参考例として「事故、ヒヤリ・ハット発生後の対応」の流れを P.4 に掲載していますので、各事業所で地域の状況も踏まえて、フローを考えてみましょう。また、報告書様式の参考例も本手引きの巻末に掲載しておりますので、ご活用ください。

## （2）事故防止に向けたマニュアル等を整備しましょう

利用者や介護者の皆様に福祉用具を安全に利用していただくためには、事業所として事故防止の取組を行うことに加えて、個々の福祉用具専門相談員が事故防止の取組を行うことが重要です。また、実際に事故やヒヤリ・ハットが発生してしまった際に、福祉用具専門相談員が行うべき対応を整理して周知し、福祉用具専門相談員の認識と対応を統一化することも重要です。そのために、事故防止に向けたマニュアルを整備しましょう。

## ポイント1

事故防止に向けたマニュアルには、事故防止に向けた取組、事故やヒヤリ・ハット発生時の対応、福祉用具専門相談員および事業所としての標準的な対応事項を以下の内容を中心に記載しましょう。

- 事故防止の観点から、アセスメントやモニタリング時に福祉用具専門相談員として留意する点、注意して確認すべき点
- 実際に事故が発生した場合やヒヤリ・ハットを把握した場合に、福祉用具専門相談員はまず何をすべきか（初期対応）、どのように報告すべきか（「誰に」、「何を」、「どのように」報告するのか）

小規模の事業所等で、事業所のマニュアルを作成することや、事故防止に向けた検討の場を設けることが難しい場合は、法人全体で取り組むことや、地域の他の福祉用具貸与事業所や他介護サービス事業所と一緒に取り組むことも検討してみてください。

また、事故防止のマニュアルは、一度作成すればそれで終わり、ではありません。事故防止の取組を進める中で、他の事業所で発生した事故やヒヤリ・ハットの事例・情報から新たな気づきや視点が見えてくることもあるでしょう。

## ポイント2

事故防止のマニュアルは定期的に内容を更新して、事業所として事故防止の取組をアップデートしていくことが重要です。

### (3) 事故防止に向けたマニュアル等を作成したら事業所内で周知し活用しましょう

マニュアルを作成したが、活用されなかった…ということにならないよう、事業所として周知、活用の在り方を考えてください。マニュアルが活用されることで初めて、事故やヒヤリ・ハットの発生時に、福祉用具相談員が迅速に必要な対応を、標準的に実施することができます。

#### ポイント1

福祉用具の事故防止に向けたマニュアルを作成したら、事業所内で周知しましょう。この時、福祉用具専門相談員にマニュアルをどういう時に活用してほしいかをしっかりと伝えることと、マニュアルをいつでも読める（確認できる）状態にしておくことが重要です。

#### ポイント2

マニュアルを更新した時等は、どういった点を更新・変更したのかも含めて、事業所内で適切に周知することも重要です。

#### ◇ コラム：8割の事業所で事故防止のためのマニュアル等が整備されています



あなたの福祉用具貸与事業所では、福祉用具の事故防止のためのマニュアルを作成していますか？令和3年度調査では、回答のあった福祉用具貸与事業所の約8割がマニュアル等を作成しているとの結果でした。多くの事業所で、事故防止に向けた取組やルールを整理してマニュアルにしていることが分かりました。

取組やルールを明文化して整理し周知することで、事業所内の誰もが同じ情報を共有することができます。同じ情報を共有できる環境があることは、事故防止の観点においてとても重要です。事故やヒヤリ・ハットの事例の報告書を保管しておくだけでなく、それらの情報を活用して、取組や対応、ルールとして落とし込んだマニュアルを作成し、事故防止に努めましょう。

## (4) 事故やヒヤリ・ハットを報告しやすい環境づくりを しましょう

事故やヒヤリ・ハットといった情報は、福祉用具専門相談員にとってなかなか報告しにくい面があることが考えられます。しかしながら、P.2でも触れたとおり、ハイン・リッヒの法則では、「1件の重大事故の裏には29件の軽微な事故と300件の怪我に至らない事故がある」と言われています。一見して些細なことと思ってしまうような事例でも、それが将来的に大きな事故に繋がってしまう可能性があるのです。

### ポイント1

福祉用具の事故はもちろん、ヒヤリ・ハットや些細な気づきでも、福祉用具専門相談員からの報告によって、随時、事業所として情報収集を行う体制を整えましょう。そのためには、福祉用具専門相談員が報告しやすい事業所の環境づくりが重要です。

### ポイント2

注意しなければならないのは、福祉用具専門相談員の報告に対して、管理者や上長だけでなく、同僚も含めて否定的な反応をしないことです。報告に対して否定的な反応をしてしまうと、その後は報告することをためらい、報告しなくなってしまう可能性があります。報告がなされないと事故が発生した際、初期対応が遅れ、重大問題に発展しかねません。

風通しのよい事業所づくり（心理的安全性の担保）がリスクマネジメントにおいては肝要です。決して、報告した福祉用具専門相談員を叱責等の対応は行わないことです。

図表5は、事故やヒヤリ・ハットを報告しやすい環境づくりのために事業所で工夫していることについての一例です。参考にしながら、あなたの事業所は今どのような雰囲気があるか、福祉用具専門相談員はどのように感じているか、ということも意識したうえで、環境づくりに取り組みましょう。



図表 5 事故やヒヤリ・ハットを報告しやすい環境づくりのために  
事業所として工夫していることの一例（令和4年度調査より）

- ・営業所や法人が主催する定期的なミーティングで報告の場を設けている
- ・口頭で自由に話せる雰囲気を作る
- ・いつでも話せる機会を設けている
- ・発生時にアプリで報告できるようにしている
- ・日頃から訪問時等に、気付きなどあったかどうか聞くようにしている
- ・ヒヤリ・ハット報告により誰も不利益が生じず、事業所として問題改善になる事を周知している
- ・常に話を聴くことの環境を意識し、1人で問題を抱えずに共有することを、事業所内で心掛けている

### ポイント3

ヒヤリ・ハットなどの報告を受けた場合には、以下のような取組を行う等して、事業所全体としての事故防止の取組に繋がり、福祉用具専門相談員のパフォーマンスの向上につながるような活用も検討しましょう。

- 報告を受けたままにせず、情報を整理して事業所内で周知する
- 必要に応じて再発防止策を検討する
- 事例検討会のテーマとして活用する

## 2. 事故、ヒヤリ・ハットの情報を収集し、事故防止の取組に活用しましょう

### (1) 地域における事故、ヒヤリ・ハット情報の収集

福祉用具の利用安全に向けて事故やヒヤリ・ハットの防止の取組を検討するには、福祉用具を利用する中で、最近どのような事故やヒヤリ・ハットが実際に起こっているのかを知ることが重要です。自事業所内においてはサービス提供中の利用者に関わる事故がしばらく発生していない、過去に一度も発生したことがない、という事業所もあるでしょう。また、ヒヤリ・ハットについても、福祉用具専門相談員がどのような事象がヒヤリ・ハットなのか具体的にイメージできなければ事業所の管理者に報告できないかもしれません。

#### ポイント1

事業所の管理者として、広く情報を収集することから始めましょう。地域の他の事業所や他職種からの情報収集も有益です。例えば、普段からサービス提供において関わりのある介護支援専門員から情報収集をしてみてもいいかがでしょうか。情報収集の際には、事故やヒヤリ・ハットの定義やイメージも伝えることで、「あれは事故/ヒヤリ・ハットだったかもしれない」と認識し、情報を引き出せるかもしれません。普段の連携において、事故やヒヤリ・ハットの情報収集も実施しましょう。



## (2) 福祉用具専門相談員からの情報収集

事業所の管理者の方は、積極的に福祉用具専門相談員から情報収集しましょう。P.11「事故やヒヤリ・ハットを報告しやすい環境づくりをしましょう」でも触れていますが、事故やヒヤリ・ハットを望ましくない事象として管理者に報告することに抵抗を感じる福祉用具専門相談員が一定数いることも念頭においておく必要があります。特に事故報告の場合は、事故発生後5日以内に保険者（市町村）への報告が必要ですが、管理者による事故の把握が遅れ、保険者（市町村）への報告が遅れてしまうケースも見受けられます。

事故やヒヤリ・ハットを速やかに把握するため、管理者は報告を待つだけでなく、日頃から福祉用具専門相談員に声をかけ、事故やヒヤリ・ハットに該当するような事例がないか尋ねる、働きかけることも必要です。

## (3) 公表データからの事例収集

福祉用具に関する事故やヒヤリ・ハット情報は、厚生労働省や消費者庁等のウェブサイト等でも広く周知されています。公開情報も活用し、サービス提供中の利用者において同様の事象が発生していないか、確認するなどの取組につなげてください。

### ◇ コラム：事故情報やヒヤリ・ハット情報はどうやって収集できる？

- ・ 令和3年度調査では、約半数の福祉用具貸与事業所が、事故情報やヒヤリ・ハット情報の「情報収集している」と回答していましたが、「ヒヤリ・ハット情報が収集しにくい」「情報収集先が多岐にわたる」、「情報収集先がわからない」という回答も多く挙がっていました。
- ・ 事故やヒヤリ・ハットの情報の収集先として、令和3年度調査では、「レンタル卸業者からの情報提供・聞き取り」が最も多く挙げられていました。その他には、福祉用具等に関する各団体のホームページの情報も参考にしているといった回答が多く挙げられていました。
- ・ 現時点で事故やヒヤリ・ハット情報を公表しているウェブサイトをご参考にご紹介します。ぜひ、定期的に各ウェブサイトを参照し、情報収集と事業所内での周知に活用してください。

## 【参考】公表されている事故情報やヒヤリ・ハット情報

※以下、掲載している URL は令和5年3月3日時点のものです。今後、変更になる可能性があります。

### ○ 厚生労働省ウェブサイト

介護保険における福祉用具貸与・販売及び住宅改修に関する各種情報が掲載されています。

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000212398.html>



### ○ 消費者庁ウェブサイト

消費者安全法等に基づき、報告された事故情報が掲載されています。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_safety/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/)



### ○ 一般社団法人日本福祉用具供給協会

厚生労働省から発信された各種情報とともに、重大事故等に関する情報発信を行っています。

<https://www.fukushiyogu.or.jp/>



### ○ 公益財団法人テクノエイド協会 福祉用具ヒヤリ・ハット情報

製品の不具合に起因しない事故や、福祉用具の利用に係わるヒヤリ・ハットを中心にイラストとともに紹介されています。

<http://www.techno-aids.or.jp/hiyari/index.php>



### ○ 独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）製品事故情報・リコール情報

製品名などを入力すると、事故内容とその調査結果を検索できます。

[https://www.nite.go.jp/jiko/jiko\\_johou/index.html](https://www.nite.go.jp/jiko/jiko_johou/index.html)



### ○ 一般社団法人日本福祉用具・生活支援用具協会（JASPA）

#### 重大事故情報（速報）

消費者庁に報告のあった重大事故のうち、福祉用具に関連する事故情報が掲載されています。

[http://www.jaspa.gr.jp/?page\\_id=245](http://www.jaspa.gr.jp/?page_id=245)



## （４）収集した事例を周知し、事故防止の取組に活用しましょう

収集した事故やヒヤリ・ハットの情報は、記録やデータを保管しておくだけでなく、事故防止の取組に活用することが重要です。

### ポイント１

活用の準備として、収集した情報をまず整理しましょう。情報を類型化して分類する、検索しやすいように工夫してみてください。例えば、福祉用具の品目ごとに整理する、事象の内容で分類する、利用者の特性や疾患等で分類する等が考えられます。

### ポイント２

情報を整理したら、事例があることを事業所内に周知していつでも見られるようにする、サービス担当者会議等で他職種にも共有するよう福祉用具専門相談員に働きかける、事業所で作成した事故防止マニュアルに反映する、事故防止の取組に反映する等、情報を無駄にしないように活用しましょう。

また、次の項目でお伝えする研修や勉強会等の題材とする、資料とすることで、福祉用具専門相談員に周知できると同時に、より深く事例について考えるきっかけにもなります。

### 【参考】福祉用具の重大事故情報等の活用について

厚生労働省ウェブサイト「福祉用具・住宅改修」ページの「５ 福祉用具事故情報等」も参考に、近年どのような重大事故が発生しているか、またその傾向等を把握し、周知するとともに見直しや研修等に活用しましょう。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000212398.html#h2\\_free5](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000212398.html#h2_free5)



### 3. 研修や勉強会を開催し、受講を促進しましょう

「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」では第十三章に「指定福祉用具貸与事業者は、福祉用具専門相談員の資質の向上のために、福祉用具に関する適切な研修の機会を確保しなければならない」（第二百一条）と明記されています。これを踏まえ、福祉用具貸与事業所の管理者の皆さんには、福祉用具専門相談員に対する福祉用具の安全利用に向けた研修受講等の支援をお願いします。

#### 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（抜粋）

第十三章 福祉用具貸与

第四節 運営に関する基準

(適切な研修の機会の確保並びに福祉用具専門相談員の知識及び技能の向上等)

第二百一条 指定福祉用具貸与事業者は、福祉用具専門相談員の資質の向上のために、福祉用具に関する適切な研修の機会を確保しなければならない。

2 福祉用具専門相談員は、常に自己研鑽に励み、指定福祉用具貸与の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努めなければならない。

#### ポイント1

まず、事業所として安全に関する研修の年間計画を立てましょう。研修や勉強会を開催する目的とゴールを明確にしたうえで、誰を受講者として、どういった内容が考えられるのか検討してください。

以下に、事故防止に向けた研修や勉強会のテーマの例を示しますので参考にしてください。

図表 6 事故防止に向けた研修・勉強会のテーマ例

テーマ分類	内容
<p>疾病等の 医療情報に 関する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 疾病・症状に関する内容 (例：特定疾患への対応、終末期ケア、認知症を有する方等に対する留意点)</li> <li>・ 身体状況に関する内容 (例：疾病による身体状況の変化、疾病の進行とともに起きる障害や危険 等に対する配慮や視点)</li> <li>・ 福祉用具の選定に関する内容 (例：疾病に関して導入が困難となり得る福祉用具、疾病に起因する誤った用具の使用方法 等に関する再確認)</li> <li>・ 各種感染症対策、予防に関する内容</li> <li>・ 医療機器に関する内容 (例：疾病の特性と福祉用具の安全利用について医療との連携、在宅医療器の取扱い 等)</li> </ul>
<p>個別の福祉 用具の情報 等に関する 内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 商品情報に関する内容 (例：各福祉用具の構造やフィッティングの理解、福祉用具の特徴に応じたメリット・デメリット、福祉用具の効果や変更の判断基準 等)</li> <li>・ 商品の取り扱い・使用方法に関する内容 (例：新商品の扱い方や修理方法、点検・整備、留意点、各福祉用具の事故に繋がる誤った使い方、事故防止のための使い方 等)</li> <li>・ 商品ごとの事故・ヒヤリ・ハットに関する内容</li> </ul>
<p>福祉用具貸 与計画や アセスメン ト・モニタ リングに関 する内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ アセスメント・モニタリングに関する内容 (例：アセスメントやモニタリング実施時のポイント（用具種別、疾病別等）、利用者日々の利用状況・使い方の把握、アセスメントやモニタリングの重要性、利用者や家族とのコミュニケーションや情報収集 等)</li> <li>・ 留意事項・注意事項に関する内容 (例：事故、ヒヤリ・ハット防止に繋がる留意点の記入方法、留意事項の効果的な記載の仕方・口頭注意の仕方、利用者の目線に立った在宅生活の継続を図れるような計画の作成方法 等)</li> <li>・ 作成・記載方法に関する内容 (例：福祉用具選定の技術と説明力の向上、記載内容の質を高める文章作成やわかりやすい表現方法について 等)</li> <li>・ 記載時のポイントに関する内容</li> </ul>

(例：計画書作成のポイント、リスク対応としての書き方 等)

## 事例に

### ・ 事故、ヒヤリ・ハット事例への対応策

## 関する内容

(例：事故の実態・特に重大事故に繋がる可能性があった事例、疾患別に実際に起きた、あるいは想定される事故やヒヤリ・ハット事例等を参考に説明や対応等をどうすべきか検討、事例を元に今後の再発防止を検討 等)

### ・ 他職種連携の進め方

(例：家族を含むチームケアでの連携方法、チームケアにおける福祉用具専門相談員の役割の検討 等)

令和4年度調査で、事故防止や事故発生時の対応等に関する研修・勉強会を法人もしくは事業所で開催していない場合の理由として多く挙げられたのは、「講師の確保が難しい、講師ができる職員がいない」、「カリキュラムや研修内容の作成が難しい」でした。

事故防止に向けたマニュアルの整備と同様に、自事業所（自法人）だけでは対応が難しい場合は、地域の他の事業所と合同で開催する、業界団体等が開催する研修会の情報を収集して福祉用具専門相談員に周知し、参加を促すこと等をして取り組みましょう。

事業所として、福祉用具専門相談員の研修や勉強会の受講を奨励することを事業所内に周知し、受講を促進することも重要です。