

3. 福祉用具貸与事業所向け調査の実施

3.1 アンケート調査の実施

3.1.1 目的

事故報告については、福祉用具貸与と特定福祉用具販売の運営基準において「事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。」とされており、福祉用具の安全な利用を促進するため、令和3年度、令和4年度老健事業にて当会が採択を受け、市町村及び、福祉用具貸与事業所における実態把握を通じ、事故報告様式(案)や「福祉用具の利用安全のための福祉用具貸与事業所の体制・多職種連携を強化するための手引き」を作成し、周知したところである。

これを踏まえて、事故報告様式(案)や手引きの活用状況、手引きに収録されている各項目の実施状況について詳細に把握することを目的とした福祉用具貸与事業所を対象としたアンケート調査を実施した。

3.1.2 調査対象

福祉用具貸与事業所票：全国の福祉用具貸与事業所 1,000 件

➤ 調査対象とした福祉用具貸与事業所の抽出方法は以下の通り。

- ① 日本福祉用具供給協会の会員事業者のうち各1事業所を抽出(261 件)
- ② 介護サービス情報公表システムに登録されている全国の福祉用具貸与事業所から無作為抽出(739 件)

3.1.3 調査時期

令和6年9月 12 日～令和6年 11 月 20 日

3.1.4 調査方法

郵送依頼、郵送・WEB 回収

3.1.5 調査内容

主な調査項目は以下の通り。

図表 106 主な調査項目

主な調査項目
・ 基本情報 ・ 事故報告様式の活用状況 ・ 「福祉用具の利用安全のための福祉用具貸与事業所の体制・多職種連携を強化するための手引き」の活用状況 ・ 都道府県が実施する介護事故防止のための取組について

3.1.6 回収状況

回収状況は以下の通りである。

図表 107 福祉用具貸与事業所向け調査の回収状況

調査対象数	回収数(率)	
1,000 件	385 件	38.5%

3.1.7 調査結果

(1) 基本情報

1) 開設主体

開設主体について、「営利法人(株式・合名・合資・合同・有限会社)」が 85.5%で最も多かった。

図表 108 開設主体

調査数	社会福祉協議会 （社会福祉法人・社会福祉協議会以外）	社会福祉協議会 （社会福祉協議会以外）	医療法人	社団法人・財団法人	営利法人（株式・合名・合資・合同・有限会社）	（特定非営利活動法人（NPO））	農業協同組合・生活協同組合	その他法人	地方公共団体	非法人	その他	無回答
385 100.0%	2 0.5%	3 0.8%	5 1.3%	6 1.6%	329 85.5%	1 0.3%	6 1.6%	4 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 1.8%	22 5.7%

2) 設立年

設立年について、2001～2010 年が 23.1%で最も多かった。

図表 109 設立年

調査数	1990年以前	2000年～	2001年～	2002年～	2003年以降	無回答
385 100.0%	73 19.0%	75 19.5%	89 23.1%	79 20.5%	29 7.5%	40 10.4%

3) 法人・事業所規模

a. 法人が運営する福祉用具貸与事業所数

法人が運営する福祉用具貸与事業所数について、「1事業所」が68.1%で最も多かった。

図表 110 法人が運営する福祉用具貸与事業所数

調査数	1事業所	2～3事業所	4～5事業所	6～9事業所	10事業所以上	無回答	平均
385 100.0%	262 68.1%	62 16.1%	15 3.9%	23 6.0%	20 5.2%	3 0.8%	3.2

b. 事業所がサービスを提供している市区町村数

事業所がサービスを提供している市区町村数について、「複数の市区町村でサービス提供している」が79.5%であった。

「複数の市区町村でサービス提供している」場合、「5～9市区町村」が37.6%で最も多かった。

図表 111 事業所がサービスを提供している市区町村数

調査数	1市区町村	2～4市区町村	5～9市区町村	10市区町村以上	無回答
385 100.0%	58 15.1%	306 79.5%	21 5.5%		

図表 112 事業所が複数の市区町村でサービス提供している場合の市区町村数

調査数	2 市区 町村	3 ～ 4 市区 町村	5 ～ 9 市区 町村	10 ～ 19 市区 町村	20 ～ 49 市区 町村	50 ～ 99 市区 町村以 上	無 回 答	平均
306 100.0%	26 8.5%	67 21.9%	115 37.6%	63 20.6%	27 8.8%	8 2.6%	0 0.0%	11.2

c. 事業所の福祉用具専門相談員数

事業所の福祉用具専門相談員数について、「3～4人」が34.8%で最も多かった。

図表 113 事業所の福祉用具専門相談員数

調査数	2 人	3 ～ 4 人	5 ～ 9 人	10 ～ 19 人	20 ～ 29 人	30 人 以 上	無 回 答	平均
385 100.0%	71 18.4%	134 34.8%	97 25.2%	51 13.2%	13 3.4%	16 4.2%	3 0.8%	7.7

d. 事業所の福祉用具貸与サービス利用者数

事業所の福祉用具貸与サービス利用者数について、「200～499人」が19.0%で最も多かった。

図表 114 事業所の福祉用具貸与サービス利用者数

調査数	～ 19 人	20 ～ 99 人	100 ～ 199 人	200 ～ 499 人	500 ～ 999 人	1000 ～ 4999 人	5000 ～ 9999 人	無 回 答	平均
385 100.0%	19 4.9%	72 18.7%	70 18.2%	73 19.0%	63 16.4%	42 10.9%	34 8.8%	12 3.1%	738.1

(2) 事故報告様式の活用状況

1) 事故、ヒヤリ・ハット件数

a. 令和5年度の事故件数

令和5年度の事故の発生件数について、「事故は発生していない」が90.4%であった。

「事故が発生した」と回答した事業所について、事業所内で把握した件数は、「1件」が50.0%であり、自治体に報告した件数については、「0件」と「1件」がそれぞれ31.8%であった。

図表 115 令和5年度の事故の発生件数

調査数	い事故は発生して	事故が発生した	無回答
385 100.0%	348 90.4%	22 5.7%	15 3.9%

図表 116 令和5年度の事故のうち事業所内で把握した件数

調査数	1件	2件	3件	4件	5件以上	無回答	平均
22 100.0%	11 50.0%	3 13.6%	3 13.6%	1 4.5%	2 9.1%	2 9.1%	2.2

図表 117 令和5年度の事故のうち自治体に報告した件数

調査数	0件	1件	2件	無回答	平均
22 100.0%	7 31.8%	7 31.8%	1 4.5%	7 31.8%	0.7

b. 令和5年度のヒヤリ・ハット件数

令和5年度のヒヤリ・ハットの発生件数について、「ヒヤリ・ハットは発生していない」が 71.4%であった。

「ヒヤリ・ハットが発生した」と回答した事業所のうち、事業所内で把握した件数については、「1件」が 28.4%で最も多かったが、次に多かったのは「5件以上」で 27.2%であった。

図表 118 令和5年度のヒヤリ・ハットの発生件数

調査数	いはヒ 発生し てハ ット なト	がヒ 発生し たハ ット	無 回 答
385 100.0%	275 71.4%	81 21.0%	29 7.5%

図表 119 令和5年度のヒヤリ・ハットのうち事業所内で把握した件数

調査数	1 件	2 件	3 件	4 件	5 件 以上	無 回 答	平 均
81 100.0%	23 28.4%	17 21.0%	13 16.0%	4 4.9%	22 27.2%	2 2.5%	4.9

2) 事故報告様式の活用状況

本設問は、本調査の依頼時(郵送)に同封した「福祉用具の利用安全のための福祉用具貸与事業所の体制・多職種連携を強化するための手引き」の P.40,41(事故報告書様式・様式例)を参照の上、回答を依頼した。

a. 事故報告様式の活用状況

事故報告様式の活用状況について、「様式をそのまま活用している」が 40.9%で最も多く、次いで「様式を参考に報告を求める項目を定めている」が 36.4%であった。

「様式を参考に報告を求める項目を定めている」と回答した事業所において、参考にしている項目については、様式に示されている「その他特記すべき事項」、「添付資料」を除く、ほぼ全ての項目だった。

図表 120 事故報告様式の活用状況

調査数	て様 い る を そ の ま ま 活 用 し	め様 る 式 を 参 考 に 報 告 を 求 め る 項 目 を 定 め て い る	活 用 し て い ない	無 回 答
22 100.0%	9 40.9%	8 36.4%	4 18.2%	1 4.5%

図表 121 参考にしている項目(複数回答可)

調査数	事故 状況	事業 所の 概要	対象 者	事故 の 概要	応 事 故 発 生 時 の 対	応 事 故 発 生 後 の 対	事故 の 原因 分析	再 発 防 止 策	き そ 他 特 記 す べ	添 付 資 料	無 回 答
8	8 100.0%	6 75.0%	8 100.0%	8 100.0%	7 87.5%	7 87.5%	7 87.5%	8 100.0%	4 50.0%	4 50.0%	0 0.0%

b. 事故報告様式を活用していない理由

事故報告様式を「活用していない」と回答した事業所において、事故報告様式を活用していない理由は、「保険者の指定する様式があるため」が75.0%で最も多かった。

今後の活用意向については、「どちらとも言えない」が75.0%であった。

図表 122 活用していない理由(複数回答可)

調査数	める保険式者があ指定たす	使事い故づ報い様ためが	か存事つ在故を報告様式の	その他	無回答
4	3 75.0%	0 0.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%

図表 123 今後の活用意向

調査数	活用したい	とどちらかという	などどちらとも言え	いとどちらかという	活用したくない	無回答
4 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%

(3) 手引きの活用状況

本設問は、本調査の依頼時(郵送)に同封した「福祉用具の利用安全のための福祉用具貸与事業所の体制・多職種連携を強化するための手引き」について回答を依頼した。

1) 手引きの活用状況

手引きの活用状況について、全体では「活用していない」が41.6%であった。

法人が運営する福祉用具貸与事業所数別で比較すると、事業所数が増えるほど「活用している」または「一部活用している」の割合が大きくなっていた。

活用している内容については、「福祉用具貸与事業所としての事故防止に向けた取組」が73.3%で最も多かった。

図表 124 手引きの活用状況(法人が運営する福祉用具貸与事業所数別)

		調査数	活用している	一部活用している	活用していない	無回答
全体		385	103	116	160	6
		100.0%	26.8%	30.1%	41.6%	1.6%
1. (3) 法人が運営する福祉用具貸与事業所数	1事業所	262	73	71	112	6
		100.0%	27.9%	27.1%	42.7%	2.3%
	2～3事業所	62	15	19	28	0
		100.0%	24.2%	30.6%	45.2%	0.0%
	4～5事業所	15	2	8	5	0
		100.0%	13.3%	53.3%	33.3%	0.0%
	6～9事業所	23	9	7	7	0
		100.0%	39.1%	30.4%	30.4%	0.0%
	10事業所以上	20	4	10	6	0
		100.0%	20.0%	50.0%	30.0%	0.0%

図表 125 活用している内容(複数回答可)

調査数	たし福 取て祉 組の用 事具 故貸 防与 止事 に業 向所 けと	たし福 取て祉 組の用 事具 故専 防門 止相 に談 向員 けと	防プ多 止口職 のー種 取チ連 組ー携 にー よチ るー 事ム 故ア	無 回 答
116	85 73.3%	74 63.8%	10 8.6%	14 12.1%

2) 手引きを活用していない理由

手引きを「活用していない」と回答した事業所において、手引きを活用していない理由は、「手引きの存在を知らなかったため」が75.0%で最も多かった。

今後の活用意向については、「活用したい」が46.3%で最も多かった。

図表 126 活用していない理由(複数回答可)

調査数	手引きの存在を知らなかったため	活用方法がわからない	手引きの存在を知らない	その他	無回答
160	17 10.6%	20 12.5%	120 75.0%	10 6.3%	2 1.3%

図表 127 今後の活用意向

調査数	活用したい	どちらかという	どちらとも言えない	どちらかという	活用したくない	無回答
160 100.0%	74 46.3%	52 32.5%	29 18.1%	1 0.6%	1 0.6%	3 1.9%

(4) 手引きに記載されている取組の実施状況

本設問は、本調査の依頼時(郵送)に同封した「福祉用具の利用安全のための福祉用具貸与事業所の体制・多職種連携を強化するための手引き」に記載の内容(事故防止に向けた取組)に対する実施状況について回答を依頼した。

1) 事故、ヒヤリ・ハットの定義

a. 事故、ヒヤリ・ハットの定義の有無

事故、ヒヤリ・ハットの定義については、いずれも「検討中」が最も多く約5割であった。

令和5年度にヒヤリ・ハットが発生した場合と発生していない場合で比較すると、「ヒヤリ・ハットが発生した」と回答した事業所の方が「定義している」の割合が大きくなっていた。

図表 128 事故、ヒヤリ・ハットの定義(令和5年度のヒヤリ・ハットの発生有無別)

		調査数	定義している	検討中	定義していない	無回答
全体	事故の定義	385 100.0%	131 34.0%	196 50.9%	49 12.7%	9 2.3%
	ヒヤリ・ハットの定義	385 100.0%	126 32.7%	198 51.4%	53 13.8%	8 2.1%
ヒヤリ・ハットは発生していない	事故の定義	275 100.0%	84 30.5%	148 53.8%	40 14.5%	3 1.1%
	ヒヤリ・ハットの定義	275 100.0%	77 28.0%	157 57.1%	39 14.2%	2 0.7%
ヒヤリ・ハットが発生した	事故の定義	81 100.0%	36 44.4%	38 46.9%	7 8.6%	0 0.0%
	ヒヤリ・ハットの定義	81 100.0%	37 45.7%	33 40.7%	11 13.6%	0 0.0%

b. 事故の定義の内容

事故の定義を「実施している」と回答した事業所において、福祉用具貸与における事故の種別については、「転倒」「転落」「挟み込み」「交通事故」が7割以上であった。

介護事故として取り扱う被害状況の範囲については、「福祉用具使用中の事故等により、利用者に軽微な治療や処置(消毒、湿布、等)が必要となった場合」、「福祉用具使用中の事故等により、利用者に継続的な治療や処置が必要となった場合」、「福祉用具使用中の事故等により、永続的な後遺症が残る場合」、「福祉用具使用中の事故等により、死亡した場合」など、利用者が受診・入院等に至った事故を報告対象としていることがわかった。

図表 129 福祉用具貸与における事故の種別(複数回答可)

調査数	転倒	転落	挟み込み	交通事故	誤嚥	褥瘡	その他	報告対象としない事故の種別は定めていない	無回答
131	109 83.2%	106 80.9%	104 79.4%	94 71.8%	62 47.3%	70 53.4%	12 9.2%	8 6.1%	8 6.1%

図表 130 介護事故として取り扱う被害状況の範囲

	調査数	福祉用具に何らかの不具合が見られたが、利用者が使用しなかった場合	福祉用具に何らかの不具合がなかったが、利用者による過失が原因である場合	福祉用具に何らかの不具合がなかったが、利用者による過失が原因である場合	福祉用具に何らかの不具合がなかったが、利用者による過失が原因である場合	福祉用具に何らかの不具合がなかったが、利用者による過失が原因である場合	福祉用具に何らかの不具合がなかったが、利用者による過失が原因である場合	福祉用具に何らかの不具合がなかったが、利用者による過失が原因である場合	福祉用具に何らかの不具合がなかったが、利用者による過失が原因である場合	その他	無回答
転倒	109	17 15.6%	25 22.9%	46 42.2%	61 56.0%	73 67.0%	73 67.0%	73 67.0%	26 23.9%	3 2.8%	1 0.9%
転落	106	18 17.0%	24 22.6%	40 37.7%	59 55.7%	77 72.6%	74 69.8%	75 70.8%	26 24.5%	3 2.8%	1 0.9%
挟み込み	104	13 12.5%	22 21.2%	39 37.5%	59 56.7%	71 68.3%	72 69.2%	73 70.2%	24 23.1%	3 2.9%	1 1.0%
交通事故	94	14 14.9%	20 21.3%	40 42.6%	57 60.6%	69 73.4%	68 72.3%	72 76.6%	26 27.7%	4 4.3%	1 1.1%
誤嚥	62	12 19.4%	12 19.4%	28 45.2%	34 54.8%	46 74.2%	42 67.7%	41 66.1%	16 25.8%	1 1.6%	0 0.0%
褥瘡	70	11 15.7%	14 20.0%	30 42.9%	37 52.9%	42 60.0%	42 60.0%	41 58.6%	18 25.7%	1 1.4%	0 0.0%
その他	12	3 25.0%	3 25.0%	2 16.7%	4 33.3%	7 58.3%	6 50.0%	5 41.7%	3 25.0%	1 8.3%	0 0.0%
報告対象とする事故の種別は定めていない	8	0 0.0%	0 0.0%	4 50.0%	6 75.0%	6 75.0%	6 75.0%	6 75.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%

c. ヒヤリ・ハットの定義の内容

ヒヤリ・ハットの定義を「実施している」と回答した事業所において、ヒヤリ・ハットの定義の内容については、「事故等は発生していないが、事故発生につながる可能性が高い状態・事例」が 86.5%で最も多かった。

図表 131 ヒヤリ・ハットの定義の内容(複数回答可)

調査数	状態・事例 事故等は発生していないが、可能性が高い	事故等は発生しているが、認められなかった事例へ	事故等は発生しているが、必要と変化した事例	事故等は発生しているが、軽微な処置、治療を要した事例	事故等は発生しているが、不明・あいが、利用者へ	その他	無回答
126	109 86.5%	73 57.9%	56 44.4%	53 42.1%	49 38.9%	5 4.0%	2 1.6%

d. 事故、ヒヤリ・ハットを定義していない理由

事故、ヒヤリ・ハットの定義を「実施していない」と回答した事業所において、事故、ヒヤリ・ハットを定義していない理由については、「どのように定義すればよいか分からないため」が 54.5%で最も多かった。

図表 132 定義していない理由(複数回答可)

調査数	どのような定義ならいいか分からない	定義する必要性を感じない	検討する時間がない	その他	無回答
55	30 54.5%	11 20.0%	9 16.4%	6 10.9%	5 9.1%

2) 事故、ヒヤリ・ハット発生後の報告フロー

a. 事故、ヒヤリ・ハット発生後の報告フローの整備状況

事故、ヒヤリ・ハット発生後の報告フローの整備状況については、「整備している」が 48.3%であった。

事故、ヒヤリ・ハット発生後の報告フローを「整備している」と回答した事業所において、報告フローの具体的な内容については、「手引きに掲載されている参考例と同じフローである」が 80.6%であった。

図表 133 事故、ヒヤリ・ハット発生後の報告フローの整備状況(令和5年度のヒヤリ・ハットの発生有無別)

		調査数	整備している	検討中・整備中	整備していない	無回答
全体		385 100.0%	186 48.3%	139 36.1%	27 7.0%	33 8.6%
2. (1) 令和5年度のヒヤリ・ハットの発生件数	ヒヤリ・ハットは発生していない	275 100.0%	120 43.6%	114 41.5%	22 8.0%	19 6.9%
	ヒヤリ・ハットが発生した	81 100.0%	51 63.0%	22 27.2%	2 2.5%	6 7.4%

図表 134 事故、ヒヤリ・ハット発生後の報告フローの具体的な内容

調査数	でる手 あ参引 る考き 例に と掲 同載 じさ つれ 口て ーい	る手 ー参引 で考き であ 例に ると 掲は 載載 異さ なれ るて つい	無回答
186 100.0%	150 80.6%	36 19.4%	0 0.0%

b. 報告フローを整備していない理由

事故、ヒヤリ・ハット発生後の報告フローを「整備していない」と回答した事業所において、報告フローを整備していない理由については、「どのように整備すればよいかが分からないため」が 63.0%で最も多かった。

図表 135 報告フローを整備していない理由(複数回答可)

調査数	めよどの かよう 分に 整備 す れば	て整 い備 する 必要 性を 感じ	め検 討す る時 間が ない た	そ 他	無 回 答
27	17 63.0%	3 11.1%	8 29.6%	1 3.7%	1 3.7%

3) 事故防止に向けたマニュアル

a. 事故防止に向けたマニュアルの整備状況

事故防止に向けたマニュアルの整備状況について、全体では「整備している」が45.2%、「検討中・整備中」が42.6%であった。

令和5年度にヒヤリ・ハットが発生した場合と発生していない場合で比較すると、ヒヤリ・ハットが発生したと回答した事業所の方が「整備している」の割合が大きくなっていた。

また、手引きの活用状況別で比較すると、手引きを活用していないと回答した事業所よりも、手引きを活用または一部活用していると回答した事業所の方が「整備している」の割合が大きくなっていた。

図表 136 事故防止に向けたマニュアルの整備状況(令和5年度のヒヤリ・ハットの発生有無別)

		調査数	整備している	検討中・整備中	整備していない	無回答
全体		385 100.0%	174 45.2%	164 42.6%	31 8.1%	16 4.2%
2. (1) 令和5年度のヒヤリ・ハットの発生件数	ヒヤリ・ハットは発生していない	275 100.0%	115 41.8%	127 46.2%	26 9.5%	7 2.5%
	ヒヤリ・ハットが発生した	81 100.0%	45 55.6%	29 35.8%	5 6.2%	2 2.5%

図表 137 事故防止に向けたマニュアルの整備状況(手引きの活用状況別)

		調査数	整備している	検討中・整備中	整備していない	無回答
全体		385 100.0%	174 45.2%	164 42.6%	31 8.1%	16 4.2%
3. (1)手引きの活用状況	活用している	103 100.0%	50 48.5%	45 43.7%	4 3.9%	4 3.9%
	一部活用している	116 100.0%	59 50.9%	48 41.4%	5 4.3%	4 3.4%
	活用していない	160 100.0%	64 40.0%	69 43.1%	22 13.8%	5 3.1%

b. マニュアルを整備した時期

事故防止に向けたマニュアルを「整備している」と回答した事業所において、マニュアルを整備した時期については、「令和5年4月よりも前」が80.5%であった。

図表 138 マニュアルを整備した時期

調査数	令和5年4月よりも前	令和5年4月以降	把握からしていない・	無回答
174 100.0%	140 80.5%	20 11.5%	10 5.7%	4 2.3%

c. マニュアルの作成主体

事故防止に向けたマニュアルを「整備している」と回答した事業所において、マニュアルの作成主体については、「事業所で作成」が55.7%であった。

図表 139 マニュアルの作成主体

調査数	事業所で作成	法人で作成	事業所または法人の共同で制作する	他（福祉施設・貸与・その他）	無回答
174 100.0%	97 55.7%	62 35.6%	5 2.9%	5 2.9%	5 2.9%

d. マニュアルに記載されている内容

事故防止に向けたマニュアルを「整備している」と回答した事業所において、マニュアルに記載されている内容については、「事故やヒヤリ・ハット等の発生時の対応」が 87.9%で最も多かった。

図表 140 マニュアルに記載されている内容(複数回答可)

調査数	理念や事故防止に関する基本	事故や組織防止のための体制	事故防止のための職員研修	事故や報告の仕組・み	事故や発生時の対応	利用者や家族等に対する指針	市区町村等への報告手	その他	無回答
174	144 82.8%	106 60.9%	115 66.1%	128 73.6%	153 87.9%	112 64.4%	115 66.1%	2 1.1%	3 1.7%

e. マニュアルの見直し

事故防止に向けたマニュアルを「整備している」と回答した事業所において、マニュアルの見直し状況については、「不定期に見直している」が 57.5%であった。

「定期的に見直している」と回答した事業所の場合、その頻度は「1年ごと」が 56.5%で最も多かった。

図表 141 マニュアルの見直し状況

調査数	定期的に見直し	不定期に見直し	事故発生後に見直し	見直していない	無回答
174 100.0%	23 13.2%	100 57.5%	7 4.0%	39 22.4%	5 2.9%

図表 142 定期的な見直しの頻度

調査数	1年ごと	2年ごと	3年ごと	無回答	平均
23 100.0%	13 56.5%	0 0.0%	7 30.4%	3 13.0%	1.9

f. マニュアルの職員への周知方法

事故防止に向けたマニュアルを「整備している」と回答した事業所において、マニュアルの職員への周知方法については、「職員研修による周知」が 55.2%で最も多かった。

図表 143 マニュアルの職員への周知方法(複数回答可)

調査数	事業所内での掲示による周知	社内インストラ等での掲示	会議を通じた周知	職員研修による周知	入職時オリエンテーション研修による周知	その他	無回答
174	74 42.5%	24 13.8%	85 48.9%	96 55.2%	65 37.4%	1 0.6%	3 1.7%

g. マニュアルを整備していない理由

事故防止に向けたマニュアルを「整備していない」と回答した事業所において、マニュアルを整備していない理由については、「どのように整備すればよいかが分からないため」が 64.5%で最も多かった。

図表 144 マニュアルを整備していない理由(複数回答可)

調査数	どのような分には整備すれば	整備する必要性を感じ	検討する時間がない	その他	無回答
31	20 64.5%	5 16.1%	9 29.0%	0 0.0%	1 3.2%

4) 事故及びヒヤリ・ハットの収集

a. 管理者として実施している取組

利用者に関する事故、ヒヤリ・ハットを担当の福祉用具専門相談員が把握できるよう、管理者として実施している取組について、「サービス担当者会議で、担当の福祉用具専門相談員から利用者・家族や他職種に対して、事故、ヒヤリ・ハットを把握したら報告してもらうように伝えている」が 79.2%で最も多かった。

手引きの活用状況別で比較すると、手引きを「活用している」と回答した事業所ほど、各種取組を実施している割合が大きくなる傾向があった。

図表 145 利用者に関する事故、ヒヤリ・ハットを担当の福祉用具専門相談員が把握できるよう、管理者として実施している取組(複数回答可)(手引きの活用状況別)

		調査数	利用者・担当者・家族や会議・他職種・担当の福祉用具・専門相談員から把握した報告に対して、他の職種・事業所外で関係構築を促している	福祉用具専門相談員に、他の職種・事業所外で関係構築を促している	情報連携ツールの使用し、利用者・家族や他職種から報告を受けられる環境を整備している	その他	特になし	無回答
全体		385	305 79.2%	158 41.0%	88 22.9%	17 4.4%	19 4.9%	11 2.9%
3. (1) 手引きの活用状況	活用している	103	92 89.3%	49 47.6%	35 34.0%	2 1.9%	2 1.9%	2 1.9%
	一部活用している	116	92 79.3%	48 41.4%	28 24.1%	4 3.4%	3 2.6%	4 3.4%
	活用していない	160	116 72.5%	57 35.6%	24 15.0%	11 6.9%	14 8.8%	5 3.1%

b. 事業所内の福祉用具専門相談員からの、担当利用者に関する事故、ヒヤリ・ハット情報の収集状況

事業所内の福祉用具専門相談員からの、担当利用者に関する事故、ヒヤリ・ハット情報の収集状況について、全体では「事例発生時に連絡を受けて情報収集している」が53.0%で最も多かった。

手引きの活用状況別で比較すると、手引きを「活用している」と回答した事業所のみ、「定期的もしくは常時情報を収集できる機会がある」の割合が最も大きくなっていった。

図表 146 事業所内の福祉用具専門相談員からの、担当利用者に関する事故、ヒヤリ・ハット情報の収集状況(手引きの活用状況別)

		調査数	会情定 が報期 あを的 る収も し集し でく きは 常機 時	い受事 るけ例 て発 情生 報時 収に 集連 し絡 てを	し特 てに いな し・ 情報 収集	無 回 答
全体		385 100.0%	135 35.1%	204 53.0%	15 3.9%	31 8.1%
3. (1)手引 きの活用状況	活用している	103 100.0%	53 51.5%	42 40.8%	1 1.0%	7 6.8%
	一部活用している	116 100.0%	33 28.4%	69 59.5%	2 1.7%	12 10.3%
	活用していない	160 100.0%	46 28.8%	92 57.5%	12 7.5%	10 6.3%

c. 事業所外(他事業者等)で発生した事故、ヒヤリ・ハット情報の収集先

事業所外(他事業者等)で発生した事故、ヒヤリ・ハット情報の収集先について、「レンタル卸業者からの情報提供・聞き取り」が68.3%で最も多かった。

令和5年度にヒヤリ・ハットが発生した事業所と発生していない事業所で比較すると、ヒヤリ・ハットが発生した事業所の方が、情報の収集先が多くなる傾向があった。

図表 147 事業所外(他事業者等)で発生した事故、ヒヤリ・ハット情報の収集先(複数回答可)(令和5年度のヒヤリ・ハットの発生有無別)

		調査数	他の福祉用具貸与・販売事業者への聞き取り	販売代理店からの情報提供・聞き取り	レンタル卸業者からの情報提供・聞き取り	福祉用具製造業者からの情報提供	利用者・家族からの情報提供	都道府県・市区町村のホームページで収集	業界団体のホームページで収集	消費者庁のホームページで収集	公益財団法人テクノエイド協会のホームページで収集	独立行政法人評価技術基盤機構(NITE)のホームページで収集	活一般社団法人日本福祉用具・生	特になし・情報収集していない	その他	無回答
全体		385	90 23.4%	96 24.9%	263 68.3%	133 34.5%	192 49.9%	142 36.9%	105 27.3%	74 19.2%	161 41.8%	12 3.1%	39 10.1%	14 3.6%	10 2.6%	6 1.6%
2. (1) 令和5 年度のヒヤ リ・ハットの 発生件数	ヒヤリ・ハットは発生していない	275	65 23.6%	68 24.7%	184 66.9%	86 31.3%	137 49.8%	102 37.1%	68 24.7%	45 16.4%	109 39.6%	7 2.5%	24 8.7%	12 4.4%	5 1.8%	4 1.5%
	ヒヤリ・ハットが発生した	81	17 21.0%	21 25.9%	61 75.3%	38 46.9%	41 50.6%	29 35.8%	29 35.8%	24 29.6%	40 49.4%	5 6.2%	15 18.5%	2 2.5%	4 4.9%	0 0.0%

d. 事故及びヒヤリ・ハットの情報収集をしていない理由

「事業所内の福祉用具専門相談員からの、担当利用者に関する事故、ヒヤリ・ハット情報」、または「事業所外(他事業者等)で発生した事故、ヒヤリ・ハット情報」のいずれかを収集をしていない理由について、「どのように情報収集すればよいかが分からないため」が39.1%、「情報収集を行う時間がないため」が34.8%であった。

図表 148 情報収集をしていない理由(複数回答可)

調査数	どのような 集め方によ うに情報を 収集するに 必要か	情報収集す る必要ない ため	情報収集を 行うため	その他	無回答
23	9 39.1%	2 8.7%	8 34.8%	0 0.0%	5 21.7%

5) 収集した事故、ヒヤリ・ハット情報の活用

a. 収集した事故、ヒヤリ・ハット情報の活用状況

収集した事故、ヒヤリ・ハット情報の活用状況について、「事業所内での再発防止策検討」が 68.3%で最も多かった。

令和5年度にヒヤリ・ハットが発生した事業所と発生していない事業所で比較すると、ヒヤリ・ハットが発生した事業所の方が、情報の活用方法が多くなる傾向があった。

図表 149 収集した事故、ヒヤリ・ハット情報の活用状況(複数回答可)(令和5年度のヒヤリ・ハットの発生有無別)

		調査数	明・利用者・家族への説明・報告	明・市区町村等への説明・報告	事業所内での再発防止策検討	事業所内でのマニュアル等への反映	事業所の研修資料・法人内での反映	他の介護サービス事業所への情報共有	福祉用具製造事業所への情報共有	情報共有	その他	特になし	無回答
全体		385	229 59.5%	57 14.8%	263 68.3%	122 31.7%	148 38.4%	85 22.1%	71 18.4%	141 36.6%	7 1.8%	12 3.1%	12 3.1%
2. (1) 令和5年度のヒヤリ・ハットの発生件数	ヒヤリ・ハットは発生していない	275	156 56.7%	37 13.5%	182 66.2%	86 31.3%	98 35.6%	51 18.5%	42 15.3%	94 34.2%	4 1.5%	10 3.6%	8 2.9%
	ヒヤリ・ハットが発生した	81	56 69.1%	18 22.2%	65 80.2%	28 34.6%	38 46.9%	28 34.6%	23 28.4%	40 49.4%	3 3.7%	1 1.2%	2 2.5%

b. 収集した事故、ヒヤリ・ハット情報を活用していない理由

収集した事故、ヒヤリ・ハット情報の活用状況で「特になし」と回答した事業所において、情報を活用していない理由については、「活用するための準備等に割く時間がないため」が58.3%で最も多かった。

図表 150 活用していない理由(複数回答可)

調査数	活用方法が分からないため	活用する必要性を感じていないため	活用する時間の準備等にくるため	その他
12	4 33.3%	3 25.0%	7 58.3%	2 16.7%

6) 事故防止に関する研修・勉強会

a. 事故防止に関する研修・勉強会の開催、実施状況

事故防止に関する研修・勉強会の開催、実施状況について、「法人もしくは事業所で事故防止や事故発生時の対応等に関する研修・勉強会を開催」が66.0%で最も多かった。

手引きの活用状況別で比較すると、手引きを活用している事業所ほど、研修・勉強会を開催している割合が大きくなる傾向があった。

図表 151 事故防止に関する研修・勉強会の開催、実施状況(複数回答可)(手引きの活用状況別)

		調査数	法人もしくは事業所で事故防止や事故発生時の対応	法人や事業所以外(自治体やメーカー等)が主催する研修・勉強会	その他	法人もしくは事業所で事故防止や事故発生時の対応	無回答
全体		385	254 66.0%	162 42.1%	9 2.3%	47 12.2%	7 1.8%
3. (1) 手引きの活用状況	活用している	103	76 73.8%	51 49.5%	1 1.0%	7 6.8%	2 1.9%
	一部活用している	116	81 69.8%	51 44.0%	3 2.6%	10 8.6%	2 1.7%
	活用していない	160	95 59.4%	58 36.3%	5 3.1%	28 17.5%	2 1.3%

b. 研修・勉強会のテーマ

研修・勉強会のテーマについて、「個別の福祉用具に関する知識や情報、技術に関する内容」が82.7%で最も多かった。

図表 152 研修・勉強会のテーマ(複数回答可)

調査数	医療・疾病に関する内容	個別の福祉用具に関する知識や情報、技術に関する内容	リセグスにメソットやモニタ	福祉に使用する貸与内容計画の作成	事例検討	その他	無回答
323	85 26.3%	267 82.7%	141 43.7%	101 31.3%	157 48.6%	6 1.9%	2 0.6%

c. 研修・勉強会の頻度

研修・勉強会の頻度について、「1年に1回」が26.4%で最も多かった。

「不定期に開催」していると回答した事業所の過去1年間の開催回数は「1回」が38.5%で最も多かった。

図表 153 研修・勉強会の頻度

調査数	月1回以上	2か月に1回	3か月に1回	6か月に1回	1年に1回	不定期に開催	無回答
254 100.0%	49 19.3%	20 7.9%	26 10.2%	38 15.0%	67 26.4%	39 15.4%	15 5.9%

図表 154 不定期に開催した場合の過去1年間の開催回数

調査数	1回	2回	3回以上	無回答	平均
39 100.0%	15 38.5%	7 17.9%	7 17.9%	10 25.6%	2.1

d. 研修・勉強会を開催していない理由

事故防止に関する研修・勉強会の開催、実施状況について「法人もしくは事業所で事故防止や事故発生時の対応等に関する研修・勉強会を開催していない」と回答した事業所において、研修・勉強会を開催していない理由については、「講師の確保が難しい、講師ができる職員がいない」が46.8%で最も多かった。

図表 155 研修・勉強会を開催していない理由(複数回答可)

調査数	講師の確保が難しい、 講師がいない	カリキュラムや研修内容が難しい	要望が少ない、 参加希望者がない	効果が把握しにくい、 効果が現れない	適任の受講者の選定が 難しい	全員に十分な知識があるため	その他
47	22 46.8%	18 38.3%	15 31.9%	3 6.4%	3 6.4%	2 4.3%	6 12.8%

7) 事故防止に資する多職種協働の状況

a. 事故発生後の対応における多職種協働の状況

これまでに事業所内における事故事例が存在する場合の、事故発生後の対応における多職種協働の状況について、福祉用具専門相談員が事故を把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先、再発防止策を検討する際の連携先ともに「介護支援専門員」が最も多く、7割以上であった。

福祉用具専門相談員1人あたり福祉用具貸与サービス利用者数別で比較すると、福祉用具専門相談員1人あたり福祉用具貸与サービス利用者数別が増加するほど「利用者・家族」「介護支援専門員」「他介護サービス事業者の職員」へ連携している割合が大きくなる傾向があった。

図表 156 事故発生後の対応における多職種協働の状況(複数回答可)(福祉用具専門相談員1人あたり
福祉用具貸与サービス利用者数別)

		調査数	利用者・家族	介護支援専門員	他介護サービスの職員	医師	関係者以外の病院	その他	連携していない	無回答
全体	(a) 福祉用具専門相談員が事故を把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	385	260 67.5%	276 71.7%	114 29.6%	17 4.4%	13 3.4%	24 6.2%	3 0.8%	96 24.9%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	385	252 65.5%	274 71.2%	121 31.4%	13 3.4%	11 2.9%	22 5.7%	3 0.8%	94 24.4%
20人未満	(a) 福祉用具専門相談員が事故を把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	53	30 56.6%	31 58.5%	7 13.2%	3 5.7%	0 0.0%	4 7.5%	1 1.9%	19 35.8%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	53	27 50.9%	28 52.8%	10 18.9%	2 3.8%	0 0.0%	3 5.7%	2 3.8%	20 37.7%
20人以上50人未満	(a) 福祉用具専門相談員が事故を把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	80	44 55.0%	46 57.5%	22 27.5%	3 3.8%	5 6.3%	4 5.0%	1 1.3%	28 35.0%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	80	44 55.0%	49 61.3%	22 27.5%	1 1.3%	2 2.5%	5 6.3%	1 1.3%	27 33.8%
50人以上100人未満	(a) 福祉用具専門相談員が事故を把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	127	91 71.7%	98 77.2%	44 34.6%	5 3.9%	4 3.1%	8 6.3%	1 0.8%	27 21.3%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	127	86 67.7%	95 74.8%	45 35.4%	6 4.7%	6 4.7%	6 4.7%	0 0.0%	27 21.3%
100人以上	(a) 福祉用具専門相談員が事故を把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	113	85 75.2%	90 79.6%	38 33.6%	5 4.4%	3 2.7%	6 5.3%	0 0.0%	21 18.6%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	113	85 75.2%	92 81.4%	41 36.3%	3 2.7%	2 1.8%	6 5.3%	0 0.0%	19 16.8%

b. ヒヤリ・ハット発生後の対応における多職種協働の状況

これまでに事業所内におけるヒヤリ・ハット事例が存在する場合の、ヒヤリ・ハット発生後の対応における多職種協働の状況について、「福祉用具専門相談員がヒヤリ・ハットを把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先」として、「介護支援専門員」が74.3%で最も多く、次いで「利用者・家族」が68.8%だった。「再発防止策を検討する際の連携先」も同様の結果だった。

福祉用具専門相談員1人あたり福祉用具貸与サービス利用者数別で比較すると、福祉用具専門相談員1人あたり福祉用具貸与サービス利用者数別が増加するほど「利用者・家族」「介護支援専門員」「他介護サービス事業者の職員」へ連携している割合が大きくなる傾向があった。

令和5年度にヒヤリ・ハットが発生した場合と発生していない場合で比較すると、ヒヤリ・ハットが発生したと回答した事業所の方が、「利用者・家族」「介護支援専門員」「他介護サービス事業者の職員」へ連携している割合が多くなっていた。

図表 157 ヒヤリ・ハット発生後の対応における多職種協働の状況(複数回答可)(福祉用具専門相談員1人あたり福祉用具貸与・サービス利用者数別)

		調査数	利用者・家族	介護支援専門員	事業介護者の職員のサービス	医師	関係者以外の病院	その他	連携していない	無回答
全体	(a) 福祉用具専門相談員がヒヤリ・ハットを把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	385	265 68.8%	286 74.3%	115 29.9%	7 1.8%	4 1.0%	16 4.2%	5 1.3%	79 20.5%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	385	256 66.5%	286 74.3%	125 32.5%	8 2.1%	9 2.3%	17 4.4%	2 0.5%	81 21.0%
20人未満	(a) 福祉用具専門相談員がヒヤリ・ハットを把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	53	32 60.4%	31 58.5%	10 18.9%	2 3.8%	0 0.0%	2 3.8%	2 3.8%	16 30.2%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	53	32 60.4%	33 62.3%	11 20.8%	2 3.8%	1 1.9%	3 5.7%	0 0.0%	17 32.1%
20人以上50人未満	(a) 福祉用具専門相談員がヒヤリ・ハットを把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	80	48 60.0%	55 68.8%	27 33.8%	0 0.0%	0 0.0%	3 3.8%	0 0.0%	23 28.8%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	80	48 60.0%	54 67.5%	27 33.8%	0 0.0%	2 2.5%	2 2.5%	0 0.0%	23 28.8%
50人以上100人未満	(a) 福祉用具専門相談員がヒヤリ・ハットを把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	127	90 70.9%	97 76.4%	39 30.7%	3 2.4%	2 1.6%	3 2.4%	1 0.8%	23 18.1%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	127	85 66.9%	98 77.2%	44 34.6%	4 3.1%	4 3.1%	4 3.1%	1 0.8%	23 18.1%
100人以上	(a) 福祉用具専門相談員がヒヤリ・ハットを把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	113	86 76.1%	93 82.3%	35 31.0%	1 0.9%	1 0.9%	6 5.3%	1 0.9%	16 14.2%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	113	82 72.6%	91 80.5%	39 34.5%	1 0.9%	1 0.9%	6 5.3%	1 0.9%	17 15.0%

図表 158 ヒヤリ・ハット発生後の対応における多職種協働の状況(複数回答可)(令和5年度のヒヤリ・ハットの発生有無別)

		調査数	利用者・家族	介護支援専門員	事業介護者の職員のサービス	医師	関係者以外の病院	その他	連携していない	無回答
全体	(a) 福祉用具専門相談員がヒヤリ・ハットを把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	385	265 68.8%	286 74.3%	115 29.9%	7 1.8%	4 1.0%	16 4.2%	5 1.3%	79 20.5%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	385	256 66.5%	286 74.3%	125 32.5%	8 2.1%	9 2.3%	17 4.4%	2 0.5%	81 21.0%
ヒヤリ・ハットは発生していない	(a) 福祉用具専門相談員がヒヤリ・ハットを把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	275	179 65.1%	189 68.7%	79 28.7%	4 1.5%	2 0.7%	11 4.0%	4 1.5%	71 25.8%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	275	171 62.2%	190 69.1%	84 30.5%	5 1.8%	4 1.5%	11 4.0%	1 0.4%	73 26.5%
ヒヤリ・ハットが発生した	(a) 福祉用具専門相談員がヒヤリ・ハットを把握した後(第1報把握後)の報告・情報共有先	81	66 81.5%	75 92.6%	27 33.3%	3 3.7%	2 2.5%	4 4.9%	0 0.0%	3 3.7%
	(b) 再発防止策を検討する際の連携先	81	65 80.2%	74 91.4%	32 39.5%	3 3.7%	5 6.2%	5 6.2%	0 0.0%	3 3.7%

3.2 ヒアリング調査の実施

3.2.1 目的

アンケート調査結果を踏まえて、効果的な分析を行う観点から、補完が必要な情報や、取組状況についての詳細を確認するため、回答のあった福祉用具貸与事業所の一部に対してヒアリングを実施した。

3.2.2 調査対象

アンケート調査への回答等を参考に、調査対象を選定した。調査対象は以下の通りである。

図表 159 福祉用具貸与事業所向けヒアリング調査の対象

調査対象	概要
福祉用具貸与事業所 A	収集した事故、ヒヤリ・ハット情報を、利用者・家族と市区町村への報告、事業所内での周知、他事業者への情報共有に活用している。 他事業者への聞き取りや自治体・各業界団体のホームページから事業所外の事故情報も収集している。
福祉用具貸与事業所 B	収集した事故、ヒヤリ・ハット情報を、利用者・家族と市区町村への報告、事業所内での周知、他事業者への情報共有に活用している。 他事業者への情報共有に活用している。他事業者、利用者・家族への聞き取りや自治体のホームページから事業所外の事故情報も収集している。

3.2.3 調査方法

オンラインによる実施

3.2.4 調査時期

令和6年12月

3.2.5 調査内容

主な調査項目は以下の通り。

図表 160 主な調査項目(福祉用具貸与事業所)

主な調査項目
・ 基本情報 ・ 事故防止に向けたマニュアルの整備状況 ➤ マニュアル整備の背景 ➤ マニュアル整備に向けた具体的な取組 ➤ マニュアルの周知・活用状況 ➤ マニュアル整備の効果 ・ 事故情報の収集・活用の状況 ➤ 事故情報の収集範囲・方法 ➤ 収集した情報の活用方法・内容 ➤ 事故情報の収集・活用の効果 ・ その他(事故防止に向けた取組を実施する上での課題、要望等)

3.2.6 調査結果

福祉用具貸与事業所からの主な回答は下記の通り。

図表 161 主なヒアリング調査結果(福祉用具貸与事業所)

項目	福祉用具貸与事業所 A	福祉用具貸与事業所 B
1. 法人・事業所の概要	営業とカスタマーサポートとして役割を分けているが、いずれも介護支援専門員等の関係職種との連携や利用者宅への訪問を行っている。カスタマーサポートがモニタリング、搬入・組立、商品の説明等を行っている。 当事業所では、福祉用具専門相談員47名中、営業が14名、カスタマーサポートが33名である。モニタリングは少なくとも半年に一度必ず訪問で実施しているため、カスタマーサポートの人数の方が多い。 経験年数の長い福祉用具専門相談員も一定数いる。 入社時はまずカスタマーサポート部に配属され、その後適材適所で配属を決めている。	当初は事務・営業など役割分担していたが、お客様からの問合せへの対応等もあるため、現在は事務を主業務とする職員も含め、全職員が担当利用者を持ち、営業・搬入搬出・モニタリングをワンストップで担当するようにしている。 商圏のエリアや居宅サービス事業所ごとに担当を割り振っている。 福祉用具専門相談員1人あたり120人ほどの利用者を担当している。 福祉用具専門相談員は4名在籍しており、全員10年以上の経験があるベテランである。
2. 直近の事故、ヒヤリ・ハットの把握状況	事故やヒヤリ・ハットについては、モニタリング等で訪問した際に担当者の聞き取りによって把握することが多い。エリア・区域によって営業1名にカスタマーサポート3～4名が関わっているため、利用者に関する情報は担当者間で連	ベッド横の手すりの隙間への挟み込み、電動カートの交通事故、車いすからの立ち上がり時の転倒未遂などがあったが、いずれも治療等が必要な事態ではなかった。 これまで保険者に事故報告書を提出した

項目	福祉用具貸与事業所 A	福祉用具貸与事業所 B
	携・共有しながら、同時に関係職種にも情報共有している。 再度同様のヒヤリ・ハットが起こる可能性が高い利用者や、他の利用者でも類似の危険が想定される場合は、本社まで報告が上がっている認識である。 先日、当法人内の別の事業所で事故が1件発生した。本社と事業所で再発防止策を検討し、その後、メーカーとも話し合いを行い(本社が対応)、その内容・結果を全社に共有した。	経験はない。
3. マニュアル整備の背景・整備に向けた具体的な取組	マニュアルを最初に作成したのは平成22年4月であり、本社で一括して作成した。 マニュアルの見直しのタイミングに決まりはないが、事故や大きなヒヤリ・ハット、社内の体制変更、制度変更、利用者等からの要望・相談があった際に振り返りも兼ねて見直している。	介護サービス情報公表等に関連する調査でマニュアルの整備に関する質問項目があり、それをきっかけに整備することとした。 ヒヤリ・ハット等に関する一般書籍やメーカーの取扱説明書の禁止事項・警告・注意事項などを参考にマニュアルを作成した。 マニュアルの見直しは、ヒヤリ・ハット発生時に行っている。想像しなかった事故、ヒヤリ・ハットが起こった際には、そのような事態に対する注意喚起や対応内容を反映させている。
4. マニュアルの周知・活用状況	各事業所での朝礼や営業会議等での研修を5～10分程度実施している。 指定基準上定められている事故発生防止に関する研修については、年間の研修計画を立て、研修受講を促している。 マニュアルは社内イントラに掲示し自由に閲覧できる形にしている。	マニュアル見直し後は、朝礼で周知し対応を徹底するよう指示している。 マニュアルは印刷したものを紙でファイリングし、事業所内に保管しており、必要な際にすぐに手に取れるように置いている。
5. マニュアル整備の効果	以前周知した内容を踏まえたモニタリング訪問時の利用者等の確認や記録が実施されるようになったことが効果として感じている。	目に見えた効果は感じないが、想像しないような事象が発生することもあるため、普段からあらゆる点への気配りをする意識は生まれたと感じる。
6. 事故情報の収集範囲・方法	他の福祉用具貸与事業者と情報共有を行うことはほぼない。同一利用者に複数の事業所が関与している場合や、何らかの理由によって担当する事業所が交代になる場合は、介護支援専門員を通じて情報共有することはある。 直接利用者に関わる情報共有を行うことはないが、日本福祉用具供給協会の会議等も不定期に開催しているため、その際に情報交換を行っている。 当社ではレンタル卸としてのサービス提供も実施しており、その卸先である福祉用具貸与事業所にも情報共有を行っている。	事故情報は利用者の家族や介護支援専門員から情報共有されることが多い。 他の福祉用具貸与事業所とは、日本福祉用具供給協会の会議等の場で意見交換を行う機会がある。 日本福祉用具供給協会の会員宛てメールで、重大事故の情報についても随時受領できるため、それを事業所内で回覧している。 福祉用具の提供は、自社在庫とレンタル卸業者からの提供商品が混在している。福祉用具に関する事故やヒヤリ・ハットがあった際はメーカーやレンタル卸業者にも情報を共有している。逆に、他地域で

項目	福祉用具貸与事業所 A	福祉用具貸与事業所 B
7. 収集した情報の活用方法・内容	事故報告書を年度ごと・事業所ごとにファイリングしている。データとして集約していきたいという思いはあるが、現状はそこまで至っていない。 報告があった事例を事例検討会のテーマにすることもある。	の発生事例を共有してもらうこともある。 福祉用具の納品時・契約時の利用者ご家族への説明では、事故やヒヤリ・ハットの事例を必ずお伝えし、注意喚起に活用している。 他のサービス事業所等に対しては、情報共有を通じた福祉用具の選定・提案に活用している。
8. 事故情報の収集・活用の効果	現場でアウトプットする意識は高いと感じているが、数値的な効果までは把握できていない。 モニタリング記録や、福祉用具サービス計画の留意点に記載するというのが目に見える効果である。	特になし。
9. 事故防止に向けた取組を実施する上での課題、要望等	情報提供を行った点については他職種にも事故防止に向けた対応を行っていたが、日々利用者にサービス提供をしている中での気づき等はなかなか情報共有いただけない。もう少し福祉用具に関する知識の幅も広げていただけたら、より安全性の担保や自立支援等にも寄与していくものと思われる。 厚生労働省や消費者庁から重大事故に関する情報提供は行われているが、具体性があまりなく、それを見て何らかの取組に繋げることはあまりできないと感じている。	それぞれの福祉用具貸与事業所で収集している事故やヒヤリ・ハット等の事例があると思う。事故に限らず、危険に繋がるケースで福祉用具の説明書に記載がない情報が事例集のような形で共有されると、注意喚起にもなると考える。

3.3 福祉用具貸与事業所向け調査のまとめ

3.3.1 事故情報の収集・活用の状況

(1) 令和5年度の事故、ヒヤリ・ハットの発生件数

- 令和5年度の事故の発生件数について、「事故は発生していない」が 90.4%であった(図表 115)。ヒアリングを行った事業所においても過去に事故報告書を提出した経験はなかった(図表 161)。
- 令和5年度のヒヤリ・ハットの発生件数について、「ヒヤリ・ハットは発生していない」が 71.4%であった(図表 118)。
- この結果を踏まえ、検討委員会の委員から、「現場ではヒヤリ・ハットを把握していても管理者への報告までは実施されていない場合が含まれているのではないか」、「事故及びヒヤリ・ハットについては、福祉用具そのものに起因するものと介護のプロセスの中で起こるものがあるがその区別が難しいために報告されていないのではないか」という意見があった。また、福祉用具その

ものに起因する事故及びヒヤリ・ハットの場合、福祉用具の設計が利用者の誤った使用方法を招く原因になっていることも考えられる。本調査では、事故及びヒヤリ・ハットが発生していないという回答が多くなったが、利用者や介護事業所など、福祉用具のユーザー側に調査を行うなど、情報の集め方を変更することで、実態が明らかになるのではないかと意見もあった。

(2) 事故情報の収集範囲・方法

- 自事業所以外の福祉用具貸与事業所において発生した事故、ヒヤリ・ハット情報の収集先としては、「レンタル卸業者からの情報提供・聞き取り」が68.3%で最も多かった(図表 147)。
- 一方で、「他の福祉用具貸与・販売事業者への聞き取り」は23.4%であった(図表 147)。ヒアリングを行った福祉用具貸与事業所 A でも、他の福祉用具貸与事業者と情報共有を行うことはほとんどなかった。ただし、福祉用具貸与事業所 A、B ともに、日本福祉用具供給協会の会議等場で情報交換を行っていた(図表 161)。

(3) 収集した情報の活用方法・内容

- 収集した事故、ヒヤリ・ハット情報の活用状況について、「事業所内での再発防止策検討」が最も多く、68.3%であった。次に多かったのは、「利用者・家族への説明・報告」で59.5%であった(図表 149)。
- ヒアリングを行った福祉用具貸与事業所 A では、事故報告書を年度ごと・事業所ごとにファイリングし、報告があった事例を事例検討会のテーマにすることもあるとのことであった。また、福祉用具貸与事業所 B では、事故やヒヤリ・ハットの事例を利用者家族への注意喚起に活用していた(図表 161)。

3.3.2 手引きの活用状況

(1) 手引きの活用状況

- 手引きの活用状況について、「活用している」が26.8%、「一部活用している」が30.1%、「活用していない」が41.6%であった(図表 124)。
- 活用している内容は、「福祉用具貸与事業所としての事故防止に向けた取組」が73.3%で、「福祉用具専門相談員としての事故防止に向けた取組」が63.8%であった(図表 125)。
- 手引きを活用していない理由について、「手引きの存在を知らなかったため」が75.0%であり、今後の活用意向については「活用したい」が46.3%、「どちらかという活用したい」が32.5%であった(図表 126、図表 127)。今後は手引きの存在をより周知し、活用を促していくことが必要である。

(2) 手引きの活用状況と各取組状況の関連

- 手引きの活用状況と各取組の状況について、以下のような関連があった。
 - 事故防止に向けたマニュアルの整備状況について、「整備している」の回答割合は、手引き

を活用している場合 48.5%であり、手引きを活用していない場合 40.0%であった(図表 137)。

- 利用者に関する事故、ヒヤリ・ハットを担当の福祉用具専門相談員が把握できるよう、管理者として実施している取組について、「サービス担当者会議で、担当の福祉用具専門相談員から利用者・家族や他職種に対して、事故、ヒヤリ・ハットを把握したら報告してもらうように伝えている」の回答割合は、手引きを活用している場合 89.3%であり、手引きを活用していない場合 72.5%であった(図表 145)。
- 事業所内の福祉用具専門相談員からの、担当利用者に関する事故、ヒヤリ・ハット情報の収集状況について、「定期的もしくは常時情報を収集できる機会がある」の回答割合は、手引きを活用している場合 51.5%であり、手引きを活用していない場合 28.8%であった(図表 146)。
- 事故防止に関する研修・勉強会の開催、実施状況について、「法人もしくは事業所で事故防止や事故発生時の対応等に関する研修・勉強会を開催」の回答割合は、手引きを活用している場合 73.8%であり、手引きを活用していない場合 59.4%であった(図表 151)。

3.3.3 事故防止に向けたマニュアルの整備状況

(1) マニュアル整備の背景・整備に向けた具体的な取組

- 事故防止に向けたマニュアルの整備状況について、全体では「整備している」が 45.2%、「検討中・整備中」が 42.6%であった(図表 136)。
- マニュアルが整備されている場合、マニュアルを整備した時期は「令和5年4月よりも前」が 80.5%であった(図表 138)。ヒアリングを行った福祉用具貸与事業所 B では、介護サービス情報公表等に関連する調査があったことをきっかけにマニュアルが整備されたとのことだった(図表 161)。
- マニュアルの見直し状況について、「不定期に見直している」が 57.5%であった(図表 141)。ヒアリングを行った福祉用具貸与事業所 A、B ともにヒヤリ・ハット発生時にマニュアルの見直しが行われていた。また、福祉用具貸与事業所 A では、社内の体制・制度の変更や、利用者からの要望があった場合に見直すということだった(図表 161)。

(2) マニュアルの周知・活用状況

- マニュアルの職員への周知方法について、「職員研修による周知」が最も多く、55.2%であった。その次に多かったのは、「会議を通じた周知」が 48.9%、「事業所内での掲示による周知」が 42.5%であった(図表 143)。
- ヒアリングを行った福祉用具貸与事業所 A、B では、朝礼等でマニュアルの見直し内容を周知していた。また、社内イントラへの掲示や紙媒体でのマニュアルを事業所内に保管するなどして、職員が自由にマニュアルを閲覧できるようになっていた(図表 161)。

(3) マニュアル整備の効果

- ・ ヒアリングを行った福祉用具貸与事業所 A では、以前周知した内容を踏まえた利用者等の確認や記録がされるようになったことを効果として挙げている。また、福祉用具貸与事業所 B では、想像しないような事象の発生に対応するため、普段からあらゆる点への気配りをする意識が生まれたことを効果として挙げている(図表 161)。