

介護保険事業者における事故発生時の報告取扱い要領

制 定 平成 13 年 6 月 29 日福事第 112 号(局長決裁)

最近改正 平成 28 年 4 月 1 日健介事第 1309 号(局長決裁)

1 報告の根拠

介護保険法に基づく横浜市居宅サービスの事業の人員、設備、運営等の基準に関する条例(横浜市条例第 76 号)、横浜市指定介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営、指定介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法等の基準に関する条例(横浜市条例第 78 号)、指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準(平成 11 年厚生省令第 38 号)、横浜市指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営の基準等に関する条例(横浜市条例第 70 号)、横浜市介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営の基準に関する条例(横浜市条例第 71 号)、横浜市指定介護療養型医療施設の人員、設備及び運営の基準に関する条例(横浜市条例第 72 号)、横浜市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備、運営等の基準等に関する条例(横浜市条例第 77 号)、横浜市指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営、指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法等の基準に関する条例(横浜市条例第 79 号)、指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準(平成 18 年厚生労働省令第 37 号)、による、事故が発生した場合の介護保険事業者から横浜市への報告は、この要領の定めるところによるものとする。

2 事故報告の対象となる事業者及び介護保険サービス

指定介護保険事業者(以下、「各事業者」という。)が行う介護保険適用サービスとする。

3 報告の範囲

各事業者は、次の(1)から(4)の場合、別紙の横浜市健康福祉局所管課(以下、「所管課」という。)へ報告を行う。

(1) サービスの提供による、利用者のケガ又は死亡事故の発生

(注 1) 「サービスの提供による」とは送迎・通院等の間の事故も含む。また、在宅の通所・入所サービスおよび施設サービスにおいては、利用者が事業所内にいる間(サービス終了後に送迎を待っている間を含む)は、「サービスの提供中」に含まれるものとする。ただし、利用者が乗車していない場合は除く。

(注 2) ケガの程度については、医療機関で受診を要したものを原則とする。

受診の結果、外傷がなかった場合は、事故種別のその他「外傷なし」で報告すること。

(注 3) 事業者側の過失の有無は問わない(利用者の自己過失による事故であっても、注 2 に該当する場合は報告すること)。

(注 4) 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る可能性のあるとき(トラブルになる可能性があるとき)は、所管課へ報告すること。

(注 5) 利用者が、事故によるケガが原因で後日死亡に至った場合は、事業者は速やかに、所管課へ連絡し、報告書を再提出すること。

(2) 食中毒及び感染症、結核の発生

(注) 食中毒、感染症、結核について、サービス提供に関して発生したと認められる場合は、所管課へ報告すること。

なお、これらについて関連する法に定める届出義務がある場合は、これに従うこと。

(3) 職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生

利用者の処遇に影響があるもの（例：利用者からの預かり金の横領、個人情報の紛失、FAXの誤送信、郵送書類の誤送付など）については所管課へ報告すること。

(4) その他

ア 誤薬

違う薬を与薬した、時間や量の誤り、与薬もれなどが発生した場合、施設内又は外部の医療機関の医師の判断に基づく指示を受けるとともに所管課へ報告すること。

イ 徘徊・行方不明

速やかに周辺や心当たりがある場所を探し、それでも見つからずに外部への協力を求めたときには所管課へ報告すること。

4 報告先

各事業者は、3で定める事故が発生した場合、6の手順により報告する。

なお、各事業者は、被保険者が横浜市以外の市町村に属している場合、当該市町村にも併せて報告することとする。

5 報告の書式

別添「介護保険事業者 事故報告書」を用いる。

6 報告の手順

(1) 事故後、各事業者は、速やかに所管課へ電話又はFAXで報告する（第一報）。

(注1) 電話の場合は、連絡者の名前を名乗るとともに、所管課の受付者の名前を確認すること。

(注2) FAXの場合は、

○ 所管課に着信の確認を行うこと。

○ 書式については、原則「介護保険事業者 事故報告書」を使用し、その時点で判明している部分を記載する。

○ 対象者の個人情報に該当する部分を黒く塗りつぶすなど、個人情報の保護に留意すること。FAX着信の確認の際に、個人情報部分を口頭で補うこと。

(注3) 「速やかに」とは、社会通念に照らして、必要最大限の努力をして可能な範囲とする。

例1：午後に事故が起こり、処置等のために数時間を要し、終業時間が過ぎた場合には、翌朝早くに報告を行う。

例2：金曜日夕刻に事故が発生した場合には、土日の間にFAXを入れておき、月曜日朝早くに電話確認を行う。

(2) 事故処理の経過について、電話又はFAXで適宜報告する。

(3) 事故処理の区切りがついたところで、定められた書式（5の「事故報告書」）を用いて、文書で報告する。

(4) 各事業者は、保険者、利用者（家族含む。以下同じ）及び事業者が事故の事実関係を共通に把握することができるよう、利用者に対し、事故報告書の控えを積極的に開示し、求めに応じて交付する。

7 利用者等への説明

事業者は、事故発生後、利用者やその家族に次の内容を説明するものとする。

- (1) この要領に基づき「事故報告書」を作成し、所管課に提出すること。
- (2) 提出後の事故報告書が個人情報以外を事件事例として神奈川県に報告される場合があること。
- (3) 情報公開請求が出された際に、個人情報以外の内容（例：事業者名簿）が公開される場合があること。

8 報告に対する各所管課（横浜市健康福祉局）の対応

- (1) 各所管課は、必要に応じて事業者への調査及び指導を行うとともに、利用者に対して事実確認を行う。当該被保険者が横浜市以外の市町村に属している場合、事業者への事実確認等において必要がある場合は、事業所の所在地たる市町村と連携を図る。

＜事業者の事故に対する対応（一連の処理）の確認＞

事故への対応が終了していないか、または明らかに不足している場合は利用者の権利擁護や苦情・トラブルを未然に防ぐ目的等から必要な指導を行う。

（例） 「今後の対応は未定」などと報告があった場合は、対応が確定した時点での再報告を求める。また、「利用者がケガをしたが、家族等へは特に連絡していない」等の報告があった場合は、連絡・説明するように指導し、その結果の再報告を求める。

- (2) 対応が必要な事由は次のとおりとする。

ア 指定基準等法令違反が原因になっているおそれがある場合

イ 職員の不適切な介護等により発生したおそれがある事故（死亡又は生命等に係る重大な事故）の場合

ウ 反復して事故が発生している状況が見受けられる場合

- (3) (2)の事由に該当する場合は、内容により次の対応を行う。

ア 不正又は著しい不当な行為等が疑われる事故と判断される場合には、介護保険法の規定により、必要に応じて立入調査等を実施する。

イ 事故内容により必要と判断される場合には、当該事故に係る事業者、利用者（家族含む）等の関係者から事情を聴取する。

ウ 緊急に各事業者へ注意喚起を促すことが必要と判断される場合は、各事業者への情報提供を行う。

- (4) 事故報告の内容上、必要と判断される場合は、速やかに所管課から該当する区へ情報提供を行う。

9 その他

事業者は3に定めた事故報告書作成の範囲外のケースであっても、必ず記録にとどめる。また、事業者・各所管課ともに、報告書の取扱については、机上の放置や原則事務室外への持ち出しを禁止し、施錠保管を行う等、常に個人情報保護に細心の注意を払うこと。

附則

この要領は、平成24年4月1日から施行する。

附則

この要領は、平成26年1月1日から施行する。

附則

この要領は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

別紙

介護保険サービス事故報告先

介護保険サービスの種類		健康福祉局 所管課	電話番号	FAX番号
介護給付	予防給付			
居宅介護支援	介護予防支援	介護事業指導課	671-3413	681-7789
訪問介護	介護予防訪問介護			
訪問入浴介護	介護予防訪問入浴介護			
訪問看護	介護予防訪問看護			
訪問リハビリテーション	介護予防訪問リハビリテーション			
居宅療養管理指導	介護予防居宅療養管理指導			
通所介護	介護予防通所介護			
通所リハビリテーション	介護予防通所リハビリテーション			
福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与			
特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売			
小規模多機能型居宅介護	介護予防小規模多機能型居宅介護			
夜間対応型訪問介護				
認知症対応型通所介護	介護予防認知症対応型通所介護			
認知症対応型共同生活介護	介護予防認知症対応型共同生活介護			
定期巡回・随時対応型訪問介護看護				
看護小規模多機能型居宅介護				
地域密着型通所介護				
短期入所生活介護	介護予防短期入所生活介護	高齢施設課	671-3923	641-6408
短期入所療養介護	介護予防短期入所療養介護			
特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護			
介護老人福祉施設				
介護老人保健施設				
介護療養型医療施設				
地域密着型特定施設入居者生活介護				
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護				