

介護保険施設等における事故発生時の報告事務取扱要領

1 報告の根拠

介護保険法等に基づく次の条例等による、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合における介護保険施設等から川崎市への報告は、この要領の定めるところによるものとする。

- (1) 川崎市指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 24 年 12 月 14 日条例第 81 号）
- (2) 川崎市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに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の基準等に関する条例（平成 24 年 12 月 14 日条例第 83 号）
- (3) 川崎市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 24 年 12 月 14 日条例第 82 号）
- (4) 川崎市指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに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の基準等に関する条例（平成 24 年 12 月 14 日条例第 84 号）
- (5) 川崎市指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営の基準に関する条例（平成 24 年 12 月 14 日条例第 78 号）
- (6) 川崎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（平成 24 年 12 月 14 日条例第 79 号）
- (7) 川崎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（平成 24 年 12 月 14 日条例第 80 号）
- (8) 川崎市介護医療院の人員、施設及び設備並びに運営の基準に関する条例（平成 30 年 3 月 20 日条例第 25 号）
- (9) 川崎市特別養護老人ホームの設備及び運営の基準に関する条例（平成 24 年 12 月 14 日条例第 75 号）
- (10) 川崎市養護老人ホームの設備及び運営の基準に関する条例（平成 24 年 12 月 14 日条例第 76 号）
- (11) 川崎市軽費老人ホームの設備及び運営の基準に関する条例（平成 24 年 12 月 14 日条例第 77 号）
- (12) 川崎市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準等に関する条例（平成 25 年 12 月 24 日条例第 60 号）
- (13) 川崎市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の基準等に関する条例（平成 25 年 12 月 24 日条例第 61 号）
- (14) 川崎市介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備及び運営に関する基準を定

める要綱（平成 28 年 4 月 1 日制定 28 川健地推第 261 号）

(15) 川崎市有料老人ホーム設置運営指導指針（平成 24 年 4 月 1 日制定 23 川健高事第 1561 号）

2 事故報告の対象となる事業者及びサービス

介護保険指定事業者、基準該当サービス事業者、有料老人ホーム事業者、養護老人ホーム事業者及び軽費老人ホーム事業者（以下、「各事業者」という。）が行うサービスとする。

3 報告の範囲

各事業者は、次の（１）～（５）の場合、報告を行うこととする。

（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。ただし、利用者が乗車していない場合は除く。

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。

注 2) ケガの程度については、医療機関（配置医師を含む。）を受診し、投薬、処置等何らかの治療を要したものを原則とする。

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ケガであっても、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）は報告すること。

注 5) 利用者が、事故発生からある程度の期間を経てから死亡した場合は、速やかに連絡若しくは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、サービス提供中、又はサービス提供に関連して発生したと認められる場合は、発生時点と終息時点に報告すること。

また、各ケースの内容に応じて、随時途中経過を報告すること。

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

注) 利用者の処遇に影響があるもの（例：利用者からの預り金の横領、送迎時の交通事故、個人情報の紛失など）については報告すること。

（４）誤薬、与薬もれ等

注) 利用者に医師の処方内容のとおり薬を与薬せず、医師（配置医師を含む。）の診

察又は指示を受けた場合。(利用者の体調に異変がない場合も含む。)

(5) 離設・行方不明等

注) 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は報告すること。

(6) その他、報告が必要と認められる事故の発生

注) 例えば、事業者と利用者の中でトラブルになる可能性があると判断したときや警察等外部機関が関与し、事件化したものなどが想定される。

4 報告の手順

(1) 各事業者は、事故発生後、原則として1週間以内に、オンライン手続かわさき(e-KAWASAKI)(以下、「電子申請サービス」という。)を用いて報告すること。

注) 次の場合は、事故後速やかに電話で報告し、事故処理の区切りがついてから、電子申請サービスを用いて報告すること。

- ・ 死亡事故
- ・ 感染症の発生
- ・ 職員の不祥事
- ・ その他の重大事故(警察等外部機関が関与し、事件化したものなど)

なお、「速やかに」の期限については、社会通念に照らして、最大限の努力をして可能な範囲とする。

(2) やむを得ない理由により、電子申請サービスを利用できない各事業所にあつては、所管課の指示した方法により、報告すること。

(3) 前2号の方法により報告した事故については、各事業所において適正に管理すること。

5 報告の内容

4で定める手順により報告する内容は、次の事項とする。

- (1) 事故状況
- (2) 事業所の概要
- (3) 対象者
- (4) 事故の概要
- (5) 事故発生時の対応
- (6) 事故発生後の状況
- (7) 事故の原因分析(本人要因、職員要因、環境要因の分析)
- (8) 再発防止策(手順変更、環境変更、その他の対応、再発防止策の評価時期および結果等)
- (9) その他特記すべき事項

6 利用者又は家族等（以下、「利用者等」という）への説明

各事業所は、事故発生後、速やかに家族等に連絡するとともに、次の内容を利用者等に説明するものとする。

- (1) この要領に基づき、事故の発生を川崎市に報告すること。
- (2) 川崎市へ報告した事故の内容について個人情報以外の部分を事故の事例として関係機関に報告される場合があること。
- (3) 川崎市に対して、報告された事故について情報開示請求がなされた際に、個人情報以外の内容が開示される場合があること。

7 報告先

各事業者は、2で定める事故が発生した場合、次の両者に報告すること。

- (1) 被保険者の属する保険者（市町村）
- (2) 事業所・施設が所在する市町村

注）他市町村への報告は、当該市町村の定める手順に従って報告すること。

8 報告に対する川崎市の対応

川崎市は、事故の報告を受けた場合、状況を把握するとともに、当該事業者の対応状況に応じて必要な対応を行う。

この場合、他市町村の事業所で起きた事故で、事業者への事実確認等において必要がある場合は、事業所所在地市町村と連携を図る。

{必要な対応}

- (1) 事業所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、苦情やトラブルを未然に防ぐ目的等から必要な指導を行う。

例えば、「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) 県等への統計情報の提供

年度ごとに、集計した事故発生状況を県等へ提供する。

9 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の特例

川崎市サービス付き高齢者向け住宅事業事務取扱要領の規定に基づき報告を行った場合、本要領による報告は要しない。

10 施行期日

この要領は平成19年10月1日から施行する。

この要領は平成26年7月1日から施行する。

この要領は令和4年1月1日から施行する。

この要領は令和5年4月1日から施行する。