

令和7年度 第2回 川崎市指定介護保険事業者 集団指導講習会

# 事故発生時の対応について



川崎市 健康福祉局 長寿社会部  
高齢者事業推進課 事業者指導係

# 事故発生時の基本的な対応について

事故による被害を最小限に抑えるとともに、施設の信頼を守るため、迅速かつ適切な対応が必要

- ① 利用者の安全確保（応急処置、救急搬送）
- ② 発生状況の把握と施設内での情報共有
- ③ 家族への報告と丁寧な説明
- ④ 市・関係機関への報告
- ⑤ 再発防止のための対策の策定と、職員への周知
- ⑥ 被害の補償について交渉

# 事故報告書の提出方法について

●川崎市に対する介護保険施設等における事故報告書の提出は、**オンライン手続かわさき (e-KAWASAKI)** で受け付けています。

下記URLから手続きページに進んで入力・送信してください。

<https://lgpos.task-asp.net/cu/141305/ea/residents/portal/home>

●初回利用時には、新規登録が必要です。

詳しくは、下記の川崎市ホームページをご確認ください。

<https://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000136058.html>

# 報告対象となる事故について

- 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
- 食中毒及び感染症、結核の発生
- 職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生
- 誤薬、与薬もれ等
- 離設・行方不明等
- その他、報告が必要と認められる事故の発生
  - ・市への報告が必要な範囲は、次ページ以降を確認してください。
  - ・市への報告が不要な場合は、施設で記録を管理してください。

# 市への報告が必要となる範囲について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

- ・利用者のケガは、医療機関（配置医師を含む。）を受診し、投薬・処置など何らかの治療を要した場合に報告してください。
- ・送迎や通院時、送迎待ちなどでサービス終了後に事業所にいた時間に起きた事故も報告が必要です。
- ・事業所に過失がない場合も報告が必要です。
- ・病気等による死亡についても、死因等に疑義が生じる可能性のある場合や、苦情に繋がる可能性がある場合は報告してください。

# 市への報告が必要になる範囲について②

## ●食中毒及び感染症、結核の発生

- ・サービス提供中、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してください。
- ・食中毒及び感染症の報告範囲は、各区役所地域みまもり支援センター衛生課への報告基準に準じます。ただし、**死亡者が発生した場合や結核の発生については、全件報告**してください。

【参考】社会福祉施設等で感染症等が発生した場合

<https://www.city.kawasaki.jp/templates/faq/350/0000013383.html>

# 市への報告が必要になる範囲について③

## ●職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生

- ・利用者や家族に対する暴力や暴言、個人情報紛失や漏洩、利用者からの預り金の横領、送迎時の交通事故等、利用者の処遇に影響がある事案が発生した場合は、報告してください。

## ●誤薬、与薬もれ等

- ・利用者の体調変化がない場合も、報告してください。
- ・医師の診察や指示を受けていない場合は、報告は不要です。

# 市への報告が必要になる範囲について④

## ●離設・行方不明等

- ・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場合は報告してください。

## ●その他、報告が必要と認められる事故の発生

- ・上記の各項目に該当しない場合でも、苦情に繋がる可能性がある場合や、警察等の外部機関が関与し、事件化した場合などは報告してください。

# 重大事故発生時の報告について

次のいずれかの事故（市への報告が必要な範囲に該当するもの）が発生した場合は、**速やかに電話で市に報告（第一報）**した上で、事故処理の区切りがついてから事故報告書を提出してください。

- ① 死亡事故
- ② 食中毒及び感染症、結核の発生
- ③ 職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生
- ④ その他（警察等外部機関が関与し、事件化したもの等）

**連絡先：高齢者事業推進課 044-200-2910**

# その他、注意事項について

●当該事故に係る利用者が、他の市町村等の被保険者である場合は、川崎市への報告だけでなく、当該利用者の保険者である市町村等へも報告が必要です。報告が必要な事故の範囲や、報告に使用する様式等は、該当の市町村等へ御確認ください。

●有料老人ホーム非該当のサービス付き高齢者向け住宅については、下記の川崎市まちづくり局「サービス付き高齢者向け住宅」ホームページから報告してください。

<https://www.city.kawasaki.jp/500/page/0000076782.html>

# おわりに

ご清聴いただき、ありがとうございました。