

(平成30年11月1日健康福祉部長決裁)

介護保険事業者における事故発生時の報告取扱要領

1 趣旨

介護サービスの提供に際して事故が発生した場合、サービス提供事業者（以下「事業者」という。）が志木市へ状況を報告する際に必要な事項を定めるものとする。

2 報告の範囲

事業者は、次の(1)から(3)までに掲げる事故が発生した場合、事業者の過失の有無にかかわらず、志木市へ報告を行うものとする。

(1) サービスの提供による利用者のケガ等（誤薬、誤嚥）又は死亡事故の発生

注1 送迎・通院等の間の事故も含む。また、在宅の通所・入所サービス及び施設サービスにおいては、利用者が事業所内にいる間や、サービス終了後に送迎を待っている間も含む。ただし、利用者が乗車していない場合は除く。

注2 ケガの場合は、医療機関で受診を要したものを対象とする。

注3 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など、後日家族等とのトラブルになる可能性があるときと認められるときは、報告すること。

注4 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、感染症、結核及び疥癬^{かいせん}の発生

注 これらの発生について、別に食品衛生法などの他の法令等に定める報告、届出の義務がある場合は、これらの法令等の規定に従い、関係機関への報告等を行うこと。（「社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について」（平成17年2月22日老発第0222001号）も確認すること。）

(3) 職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生

注 利用者への言葉による精神的虐待、利用者からの預かり金の横領、個人情報の紛失などの利用者の処遇に影響があるものに限る。

3 報告先

(1) 事業所の所在する市町村

注 志木市以外に所在する事業所の場合、所在市町村が定める報告要領等があるときは、この要領によらず、所在市町村の報告要領等に従って報告をすること。

(2) 利用者の属する保険者市町村

4 報告の書式

介護保険事業者事故報告書（別紙）を用いるものとする。ただし、別紙と同様の内容が記載されている任意様式も可とする。

5 報告の手順

- (1) 事故発生後、事業者は、速やかに所管課へ電話等で第一報として事故の内容を報告するものとする。電話での報告の場合は、連絡者の名前を名乗るとともに、所管課の対応者の名前を確認すること。

注 「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1時に事故が起これば、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：金曜日夜刻に事故が発生した場合には、月曜日朝早くに報告を行う。

- (2) 事業者は、電話連絡後に別添書式を用い、ファクシミリで報告するものとする。この場合、ファクシミリの誤送信には十分気を付けるとともに、個人情報の欄は空白とすること。
- (3) 事業者は、ファクシミリ送信後、再度着信確認のため所管課に電話連絡をすること。所管課の対応者は、ファクシミリの受信を確認後、口頭で利用者の氏名及び被保険者番号を連絡者から聞き取り、空欄に記載すること。
- (4) 事業者は、事故処理に一定の区切りがついたところで、別添書式を用いて、文書で経緯の報告をするものとする。また、必要に応じ中間報告を行うこと。
- (5) 事業者は、保険者、利用者、利用者の家族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、また求めに応じて交付するものとする。

6 利用者等への説明

事業者は、事故発生後、利用者及び利用者の家族に次の(1)から(3)に掲げる内容を説明するものとする。

- (1) この要領に基づく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は、事故事例として個人情報以外の部分が埼玉県に報告される場合があること。
- (3) 事故報告書に関し情報公開請求が出された際には、個人情報以外の部分が公開される場合があること。

7 報告に対する所管課の対応

(1) 所管課は、必要に応じて、事業者へ対する調査及び指導並びに利用者に対する事実確認を行う。また、当該利用者が志木市以外の被保険者である場合、事業者への事実確認等において必要がある場合は、当該利用者の保険者と連携を図る。志木市の被保険者が他市町村の事業所を利用していた場合も同様に、当該事業所が所在する市町村と連携を図るものとする。

事故への対応が終了していない場合、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) 所管課は、都道府県指定の事業者について、調査、事実確認の結果、次のアからエまでに掲げる事由に該当すると認められる場合は、指定権者による対応が必要と思われるため、当該指定都道府県に情報提供するものとする。

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

エ その他、県の対応が必要と判断される場合

(3) 所管課は、志木市指定の事業者について、調査、事実確認の結果、(2)のアからウまでの事由に該当すると認められる場合は、必要に応じ次の対応を行うものとする。

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、介護保険法第24条、第78条の7、第83条、第115条の17及び第115条の27の規定により、必要に応じて立入調査を実施する。

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。

8 その他

この要領は、志木市等に報告が必要な事故の範囲及びその取扱いを定めたものであり、2に定めるもの以外の事故について、記録が不要である旨を定めたものではない。そのため、2に定めるもの以外の事故についても、事業所の判断で各サービスの運営基準にのっとり、必ず記録を行うこと。また、事故報告書の取扱については、原則事務室外への持ち出しを禁止し、施錠保管を行うなど、常に個人情報保護に細心の注意

を払うこと。

(参考) 事故報告の法的根拠

- ・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（平成11年厚生省令第37号）第37条など
- ・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）第27条
- ・指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第39号）第35条
- ・介護老人保健施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第40号）第36条
- ・旧指定介護療養型医療施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第41号）
- ・指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第34号）第3条の38など
- ・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35号）第53条の10など
- ・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に関する基準（平成18年厚生労働省令第36号）第37条など
- ・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）第26条
- ・