

## 鎌倉市介護保険事業者における事故発生時の報告取扱要領

介護保険法に基づく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）、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）、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）、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）、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）、介護医療院の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準（平成30年厚生労働省令第5号）、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）、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）、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）及び介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）第140条の62の3第2項で定める基準による、事故が発生した場合の介護保険事業者から鎌倉市への報告は、この要領の定めるところによるものとする。

### 1 事故報告の対象となる事業者及び介護保険サービス

以下の事業者（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。

- ① 指定介護保険事業者
- ② 基準該当サービス事業者

### 2 報告の範囲

各事業者は、次の①～④の場合、報告を行うこと。

- ① サービスの提供による、利用者の怪我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の事故は、「サービスの提供による」ものとする。

注2) 怪我の程度については、医療機関で受診を要したものを原則とするが、外傷を負った場合は受診がなくとも報告の対象とする。

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、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死亡した場合は、事業者は速やかに、連絡も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、サービスの提供によって発生したと認められる場合は報告すること。

なお、これらについて関連する法令等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:利用者からの預かり金の横領、個人情報紛失、FAXの誤送信、郵送書類の誤送付、送迎時の交通事故等)については報告すること。

## ④ その他

### ア) 誤薬

違う薬の与薬、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こと。

### イ) 徘徊・行方不明(離設)

速やかに周辺や心当たりがある場所を探し、それでも発見できない場合は、外部への協力を求めること。

### ウ) 高齢者に対する虐待、若しくは虐待が疑われる事例

職員(従業者)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は報告すること。

### エ) 利用者の急激な体調変化

既往症の有無、原因は問わない。

### オ) その他、報告が必要と認められる事故の発生

上記のほか、サービスの提供によって利用者の処遇に著しく影響を与えた場合は報告すること。

## 3 報告先

各事業者は、2で定める事故が発生した場合、5の手順により、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・施設が所在する保険者（市町村）

注）①と②が異なる場合は、それぞれの保険者へ報告をすること。

4 報告の書式

別添「介護保険事業者 事故報告書」を用いること。他の市町村が保険者の場合については、当該市町村の指示に従うこととする。

5 報告の手順

① 事故後、各事業者は、速やかに電話又はFAXで報告すること（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、

- 所管課へ到着したかどうかの確認を行うこと。
- 書式については、原則として「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こと。
- 誤送信の可能性もあるため、対象者情報など個人情報に該当する部分は、黒く塗りつぶすなどしてから送信すること。この場合はFAXが到着したか否かを電話で確認する際に、個人情報部分を口頭で補うこと。

注3）「速やかに」の期限については、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で第一報を入れ、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で適宜報告すること。

③ 事故処理の区切りがついたところで、定められた書式（4の「事故報告書」）を用いて、文書で報告すること（窓口へ持参又は郵便）。

④ 各事業者は、保険者、利用者（家族を含む。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こと。

6 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しなければならない。

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。

## 7 報告に対する所管課の対応

- ① 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。当該被保険者が鎌倉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、保険者である市町村と連携を図ること。

### <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こと。

（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こと。
  - 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、情報提供を行う。
- ④ 指定介護保険事業者（指定地域密着型サービス、指定居宅介護支援、指定地域密着型介護予防サービス、指定介護予防支援、基準該当サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業を除く。）から報告のあった事故については、神奈川県が定める「介護保険適用サービスにおける事故報告に係る情報提供取扱要領」に基づき、指定権者である県の対応が必要と判断されるものについて、県に情報提供すること。

## 8 その他

① 事業者は2に定めた事故報告書作成の範囲のケース、及び事故には至らなかったが発生しそうな場合の事例の双方について、必ず記録にとどめ、今後の安全確保に関する改善策を検討する資料とするとともに、ミーティング等によって職員全体で情報を共有し、再発防止に役立てること。

② 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。

付 則

この要領は、平成25年4月1日から施行する。

付 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

付 則

この要領は、平成29年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成30年6月25日から施行する。

付 則

この要綱は、平成31年2月6日から施行する。