

介護保険事業者及び市町等における事故発生時の報告取扱い要領

- 1 事故報告の対象となる事業者及び介護保険サービス
介護保険指定事業者（以下「事業者」という。）が行う介護保険適用サービスとする。

2 報告の範囲

事業者は、次の(1)～(4)の場合、市町へ報告を行う。

(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

(注意)

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、居宅介護の通所・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は、「サービスの提供中」に含まれる。

② ケガの程度については、外部の医療機関で受診を要したものを原則とするが、それ以外でも家族等に連絡しておいた方がよいと判断されるものについては、市町に対しても報告すること。

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、②に該当する場合は報告する）。

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（トラブルになるおそれがあるとき）は、市町へ報告する。

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、事業者は速やかに、市町へ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

(注意)

① 感染症・・・「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」に定めるもののうち、原則として1、2、3類とする。

② 結核……サービス提供に関連して発生したと認められる場合は、市町へ報告する。

なお、食中毒及び感染症、結核の発生について、関連する法に定める届出義務がある場合は、これに従う。

(3) 職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生

(注意)

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、送迎時の交通事故など）について報告する。

(4) その他、報告が必要と認められる事故の発生

3 報告の手順

- (1) 事故後、事業者は、速やかに市町へ電話又はFAXで報告することとする（第一報）。

(注意)

- ① 電話の場合は、連絡者の名前を名乗るとともに、市町の受付者の名前を確認する。また、FAXの場合は、市町へ到着したかどうかの確認を行う。
- ② 「速やかに」の期限については、最大限の努力をして可能な範囲とする
例えば、午後に事故が起こり、処置等のために数時間を要し、深夜になった場合には、翌朝早くに報告を行ったり、金曜日夜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など、社会通念に照らして最大限の努力をすることが必要。
- ③ FAX等に使う書式については、(3)の定められた書式を用いてもよい
(1)(2)(3)の順に、同じ書式を使って、徐々に必要な箇所が埋まっていく形でもよい。市町では、それらを積み重ねて処理し、状況を把握することが可能となる。

- (2) 事故処理の経過についても、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（4の「事故報告書」）を用いて、文書で報告する。

4 報告の書式

別添「介護保険事業者事故報告書」を標準とする。

(各市町で既に定められた書式がある場合は、それを用いて差し支えない)

5 報告先

事業者は、2で定める事故が発生した場合、3の手順により、次の両者に報告する。

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

(注意)

報告には利用者の個人情報が含まれるため、（標準書式の場合の「対象となった被保険者番号・氏名・要介護度」の欄など）各市町においてはその取扱いに十分注意する。

6 報告を受けた市町等の対応

報告を受けた市町においては、事故に係る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保険者として必要な対応を行う。

この場合、当該被保険者の属する市町（上記5の(1)）が主たる対応を行うものとする

が、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（上記5の(2)）と連携を図る。

(必要な対応として考えられるもの)

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) 「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・国保連等における対応が必要と判断された場合の連絡調整

→ 指定基準違反のおそれがあると判断される場合は、県民局に連絡を行うとともに保険者の立場から必要に応じて立ち入りを行う場合に同行するなどの連携を行う。

また、利用者・家族からの苦情があった場合は、「介護保険相談対応要領」（県介護保険課作成）に基づいて必要な対応を行う。

③ 事故防止の観点から県においての対応が必要と判断された場合

→ 以下の事由による事故の場合は、県民局に報告する。

報告を受けた県民局では、事故事例として事業者指導や、注意を喚起する通知等へ活用するとともに、他の市町への情報提供も行う。

なお、事例紹介等の際は、報告市町名（事業所の所在地）が特定できないよう配慮する。

ア 事故により利用者が死亡したもの。

イ 特異な事由が原因となっていると思われるもの。

ウ 利用者への身体拘束が事故の原因となっていると思われるもの。

エ 職員の不祥事や法令違反等が原因となっていると思われるもの。

オ その他、他の事業者に事例として情報提供する事によって、同様の事故の発生が防止できるとと思われるもの。