

介護保険事業者における事故発生時の報告取扱要領

制 定 平成 13 年 6 月 29 日福事第 112 号(局長決裁)

最近改正 改正 令和 7 年 3 月 18 日健介事第 1380 号(局長決裁)

1 報告の根拠

介護保険法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の、介護保険事業者から横浜市への報告は、この要領の定めるところによるものとする。

- (1) 横浜市指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 24 年横浜市条例第 70 号）
- (2) 横浜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 年横浜市条例第 71 号）
- (3) 横浜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 年横浜市条例第 72 号）
- (4) 横浜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 年横浜市条例第 23 号）
- (5) 横浜市指定居宅サービスの事業の人員、設備、運営等の基準に関する条例（平成 24 年横浜市条例第 76 号）
- (6) 横浜市指定介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営、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等の基準に関する条例（平成 24 年横浜市条例第 78 号）
- (7) 横浜市指定居宅介護支援の事業の人員、運営等の基準に関する条例（平成 26 年横浜市条例第 51 号）
- (8) 横浜市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備、運営等の基準等に関する条例（平成 24 年横浜市条例第 77 号）
- (9) 横浜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、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等の基準に関する条例（平成 24 年横浜市条例第 79 号）
- (10) 横浜市指定介護予防支援等の事業の人員及び運営、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等の基準に関する条例（平成 26 年横浜市条例第 52 号）
- (11) 横浜市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱（平成 27 年 12 月 18 日制定健高在 893 号）
- (12) 横浜市介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備、運営等の基準に関する要綱（令和 3 年 4 月 1 日制定健高在 1595 号）

2 事故報告の対象

事故報告の対象となる事業者及び介護保険サービスは次のとおりとする。

- (1) 指定介護保険事業者（以下、「各事業者」という。）が行う介護保険適用サービス
- (2) 横浜市以外の地方自治体から指定を受けた基準該当サービス事業者が横浜市被保険者に対し行う介護保険適用サービス

3 報告の範囲

各事業者は、次の(1)から(4)までの場合に、別表の介護保険サービスの種類に応じた所管課（以下、「所管課」という。）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（骨折、打撲・捻挫・脱臼、

切傷・擦過傷、やけど、その他の外傷、異食・誤えん)

(注1)「サービスの提供による」とは送迎・通院等の間の事故(利用者が乗車している場合に限る)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(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」に含まれるものとする。なお、離設・行方不明時のケガ・死亡事故についても報告対象とする。

(注2)ケガの程度については、医師(施設の勤務医、配置医を含む。)の診断を受け投薬処置等何らかの治療が必要となっ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(急な体調変化で死亡したときやトラブルになる可能性があるとき)は、所管課へ報告すること。

(注5)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) 食中毒及び感染症、結核の発生

(注1)食中毒、感染症(以下に定めるもの)、結核について、サービス提供に関して発生したと認められる場合は、所管課へ報告すること。

報告対象の感染症は、感染症法により1～5類感染症(定点把握を除く)及び指定感染症と定められているものとする。これらの感染症については、感染者が1名発生した時点で報告する。

(注2)注1以外の感染症や、食中毒については保健所に報告したものは報告すること。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。新型コロナウイルス感染症等、別途報告様式がある感染症について、事故報告は不要とする。

新たな感染症が発生した場合に、取扱いについて別途通知が出された場合は、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

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、郵送書類の誤送付など)については所管課へ報告すること。

(4) その他

ア 誤薬

違う薬を与薬した、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とともに所管課へ報告すること。

イ 離設・行方不明

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には所管課へ報告すること。

ウ 管理者が報告の必要があると判断したもの

次に掲げるもののほか、管理者が報告する必要があると判断した場合には所管課へ報告すること。

(ア) 火災事故

(イ) 建物設備の不良等で利用者の健康状態に影響を及ぼす恐れがある場合

4 報告先

各事業者は、3で定める事故が発生した場合、6の手順により報告する。

なお、各事業者は、被保険者が横浜市以外の市町村に属している場合、当該市町村にも併せて報告することとする。

5 報告の内容

(1) 事故の発生の報告は事業所ごとに次の事項を横浜市電子申請・届出サービス（以下「電子申請システム」という。）を用いて所管課に報告するものとする。

- ア 事業所の概要
- イ 利用者の情報
- ウ 事故の概要
- エ 発生時の対応
- オ 発生後の状況
- カ 再発防止に向けての取組
- キ その他必要な事項

(2) やむを得ない理由により電子申請システムを利用できない各事業者にあつては、所管課にあらかじめ承認を得たうえで、前号に掲げる事項を所管課の指示する方法により報告することができる。

6 報告の手順

(1) 事故の発生又は発覚の後、各事業者は、速やかに（遅くとも5日以内）第一報として前項第1号のアからエまでなど判明している項目について所管課へ報告する。

ただし、利用者が死亡した場合、食中毒・感染症が発生した場合、職員の法令違反や、管理者が重大な事故と判断したものについては電子申請システムを用いて報告を行う前に、電話にて速やかに所管課へ第一報を行うこと。

第一報の時点で対応が終了している場合は、第一報を送付せずに、本報告として前項第1号のア～キまでの項目について所管課に報告すること。

(2) 第一報提出後1か月以内を目途に本報告として前項第1号のオ～キを提出すること。

本報告提出後、利用者の容態に変化があり、追加の情報の報告をする必要がある場合、本報告の再提出を行う。

(3) 各事業者は、保険者、利用者及びその家族（以下「利用者等」という。）並びに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、利用者等に対し、事故報告の控え等を積極的に開示し、求めに応じて交付する。

(4) 前項第2号により所管課にあらかじめ承認を得た事業者は、その指示された方法により、前各号にしたがって処理するものとする。

7 利用者等への説明

事業者は、事故発生後、利用者等に次の内容を説明するものとする。

(1) この要領に基づき、事故の発生を所管課に報告すること。

(2) 横浜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神奈川県に報告される場合があること。

(3) 横浜市に対して、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。

8 報告に対する各所管課の対応

(1) 各所管課は、対応が必要と判断した場合には、事業者に対する調査・指導や利用者等に対する事実確認を行う。

また、利用者等の権利擁護や苦情・トラブルの未然防止等のため必要な指導を行うものとする。

(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

エ 事業所の事故への対応が明らかに不足している場合

オ その他所管課が必要と判断した場合

(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。

ア 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、利用者等その他の関係者から事情を聴取する。

イ 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。

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。

(4) 事故報告の内容上、必要と判断される場合は、速やかに所管課から該当する区へ情報提供を行う。

(5) 次に掲げる場合には必要に応じ関係市町村又は神奈川県と連携を図る。

ア 当該被保険者が横浜市以外の市町村に属している場合

イ 事故が発生した事業所が横浜市以外の市町村に所在する場合

ウ その他必要がある場合

9 その他

事業者は、いわゆる「ヒヤリ・ハット」のような3に定めた範囲には該当しない事故のケースであっても、必ず記録にとどめること。

また、各事業者・各所管課ともに、報告内容が記載された書類等の机上への放置や原則事務室外への持出しを禁止し、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。

附 則

この要領は、平成13年6月29日から施行する。

附 則

この要領は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成16年8月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成18年6月30日から施行する。

附 則

この要領は、平成 21 年 10 月 28 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 26 年 1 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、令和元年 6 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、令和 7 年 4 月 1 日から施行する。

別表

介護保険サービス事故報告先

介護保険サービスの種類		所管課	
介護給付	予防給付		
訪問介護		介護事業指導課	
訪問入浴介護	介護予防訪問入浴介護		
訪問看護	介護予防訪問看護		
訪問リハビリテーション	介護予防訪問リハビリテーション		
居宅療養管理指導	介護予防居宅療養管理指導		
通所介護			
通所リハビリテーション	介護予防通所リハビリテーション		
福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与		
特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売		
定期巡回・随時対応型訪問介護看護			
夜間対応型訪問介護			
地域密着型通所介護			
認知症対応型通所介護	介護予防認知症対応型通所介護		
小規模多機能型居宅介護	介護予防小規模多機能型居宅介護		
認知症対応型共同生活介護	介護予防認知症対応型共同生活介護		
看護小規模多機能型居宅介護			
居宅介護支援	介護予防支援		
短期入所生活介護	介護予防短期入所生活介護		高齢施設課
短期入所療養介護	介護予防短期入所療養介護		
特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護		
介護老人福祉施設			
介護老人保健施設			
介護医療院			
地域密着型特定施設入居者生活介護			
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護			
介護療養型医療施設			
	訪問介護相当サービス	介護事業指導課	
	通所介護相当サービス		
	訪問型生活援助サービス		