

神戸市介護保険サービス事業者及び老人福祉施設等における事故又は高齢者虐待（疑い）発生時の報告マニュアル

（第2版：令和4年1月21日作成）

このマニュアルでは、神戸市介護保険サービス事業者及び老人福祉施設等（以下、「事業者」という）における事故又は高齢者虐待（疑い）（以下「事故等」という）の発生時の、報告対象の範囲や報告方法など、具体的内容について定めています。

1 事故等報告の対象となる事業者及びサービス

- 介護保険指定事業者が行う介護保険適用サービス。
- 老人福祉施設等（養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム及び有料老人ホーム）が行うサービス

※ 有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅の報告先は、建築住宅局政策課です。

指定通所介護事業所（通所介護、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護、介護予防通所サービス）の設備を夜間及び深夜に利用した、指定通所介護以外のサービス（宿泊サービス）を提供した場合（いわゆる「お泊りデイサービス」）も対象とします。

訪問系サービス（訪問介護、（介護予防）訪問入浴介護、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、夜間対応型訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、介護予防訪問サービス、生活支援訪問サービス）、（介護予防）居宅療養管理指導、居宅介護支援、介護予防支援、（介護予防）福祉用具貸与、特定（介護予防）福祉用具販売の各事業所については、利用者が行方不明になった場合の報告を要しません。

2 事故等の報告の範囲の詳細について

事業者は、次の（１）～（６）の場合、神戸市への報告が必要です。

（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

- 「サービスの提供による」とは、送迎・通院等の間の事故も含みます。なお、通所・短期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は、「サービスの提供中」に含まれます。
- 報告を要する怪我等とは、外傷、骨折、誤嚥、誤与薬等のうち、医療機関において治療（施設医師による医療処置を含む）又は入院したものとします。ただし擦過傷や打撲など比較的軽症のものは除きます。
- 事業者側の過失の有無は問いません。（利用者の自己過失による怪我であっても報告対象です）
- 利用者の病気による体調急変や救急搬送は、報告対象外です。ただし、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、報告対象です。
- 事故が原因で利用者がある程度の期間経過してから死亡した場合には、事業者は速やかに、神戸市へ連絡若しくは報告書を再提出してください。

(2) 職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生

利用者からの預り金の着服、紛失、窃盗、送迎時の交通事故、書類の紛失（個人情報流出）等は報告対象です。

(3) 養介護施設従事者等による高齢者虐待、若しくはそれが疑われる事例

「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」における「養介護施設従事者等による高齢者虐待」及び、その疑いがある事案は報告対象です。

高齢者虐待を疑う事例が判明した時点で、報告提出もしくは電話連絡をしてください。

<同法に定める養介護施設従事者等による高齢者虐待の類型>

- ◆ 高齢者の身体に外傷が生じ、又はそのおそれのある暴行を加えること（身体的虐待）。
- ◆ 高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他高齢者を養護するべき職務上の義務を著しく怠ること（ネグレクト）。
- ◆ 高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと（心理的虐待）。
- ◆ 高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること（性的虐待）。
- ◆ 高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること（経済的虐待）。

(4) 利用者が行方不明になった場合

利用者が行方不明となった事例において、下記のいずれかに該当する場合は報告対象です。

ア 行方不明となったその当日中に発見できなかった場合

イ 警察に捜索願を届け出た場合

(5) 施設等の管理上の事故によって利用者に影響を与えた場合

施設内での火事等の発生など、施設管理上の事故等により利用者に影響を与えた場合は報告対象です。

(6) その他、報告が必要と認められる事故の発生

サービスの提供において利用者の処遇に著しく影響を与えた場合は報告対象です。

3 報告方法

(1) 事故又は養介護従事者等による高齢者虐待（疑い）が発生した場合

報告方法・報告書面等を、神戸市 HP の下記 URL にも記載しております。ご確認ください。

「介護保険及び老人福祉施設等事業者における事故報告・高齢者虐待（疑い）報告」
(神戸市 HP) ホーム > ビジネス > 事業者への各種案内・通知 > 介護サービス事業 > 神戸市の規定・様式類 > 事故発生時の報告
<https://www.city.kobe.lg.jp/a20315/business/annaitsuchi/kaigoservice/kiteiyoushiki/jikohokoku.html>

下記のいずれかの方法で、速やかに監査指導課に報告してください。

①HP の報告フォームに入力・送信

(入力フォーム)

<https://a4f55249.form.kintoneapp.com/public/bb3165932a626b50271fdf0897cb82e061115adc715a4a0bb29cfe6f25b5d5a3>

②神戸市の報告書面（介護保険事業者 事故報告書・高齢者虐待（疑い）報告書）を、
E-mail、FAX、郵送にて提出する。

*E-mail、FAX、郵送での監査指導課連絡先

神戸市福祉局監査指導課

〒650-8570 神戸市中央区加納町6-5-1 神戸市役所1号館6階

Fax : 078-322-6045

E-mail : kaigo_jikohoukoku@city.kobe.lg.jp

- 事故は原則発生から1週間以内、高齢者虐待（疑い）については判明した時点での報告をお願いします。
- 事故等の報告後、報告内容の変更・修正・追加等が生じた場合は、再度報告をしてください。
- 利用者の保険者が神戸市以外の場合、当該市町村にも事故等報告を行ってください。

(2) 感染症若しくは食中毒の発生又はそれが疑われる事例が発生した場合

「神戸モデル-早期探知地域連携システム-」の入力フォームから、保健センター・衛生監視事務所へ報告してください。

(神戸市 HP) ホーム > 健康・医療・福祉 > 健康・医療 > 感染症・予防接種 > 神戸モデル-早期探知地域連携システム-

https://www.city.kobe.lg.jp/a73576/kenko/health/infection/protection/kobe_model.html

4 事業者内での事故報告の様式等について

運営基準及び指針上、本市への事故等の報告のほか、本市への届出を要しない事故等についても、記録を作成し再発防止の検討をすることが求められています。その際に別に例示する様式を参考にしながら、事業所内において事故報告書等の作成を行ってください。

(参考) 事故等の報告に関する、法律・基準・告示等

次に掲げる法律・基準・告示等における事故発生時の対応等に基づくものとします。

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3月31日 厚生省令第37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3月31日 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3月31日 厚生省令第39号）、介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準（平成11年3月31日 厚生省令第40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3月31日 厚生省令第41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1月18日 厚生労働省令第5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3月14日 厚生労働省令第34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3月14日 厚生労働省令第35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3月14日 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3月14日 厚生労働省令第37号）、神戸市介護予防訪問サービス・生活支援訪問サービス・介護予防通所サービス事業者の指定に関する要綱（平成29年1月1日保健福祉局長決定）、厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順（平成18年3月31日 厚生労働省告示第268号）、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 健発第0222002号）、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年11月9日 法律第124号）、養護老人ホームの設備及び運営に関する基準（昭和41年7月1日厚生省令第19号）、特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準（平成11年3月31日厚生省令第46号）、軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準（平成20年5月9日厚生省令第107号）、神戸市有料老人ホーム設置運営指導指針