

サービス付き高齢者向け住宅における事故発生時の報告取扱要領

1 報告の根拠

高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成 13 年法律第 26 号）（以下「高齢者住まい法」という。）第 5 条に規定するサービス付き高齢者向け住宅の登録を受けた住宅（以下「登録住宅」という。）において事故が発生した場合の、神奈川県サービス付き高齢者向け住宅整備運営指導指針に基づく神奈川県知事への報告は、この要領の定めるところによるものとする。

2 事故報告の対象となる事業者

横浜市、川崎市、相模原市及び横須賀市以外に所在する、登録住宅を運営する登録事業者又は登録事業者から登録住宅の管理若しくは高齢者生活支援サービスの提供を委託された者（以下「管理等受託者」という。）に対して報告を求める。

3 報告の範囲及び報告方法

登録事業者又は管理等受託者は、別添「事故報告の対象及び報告方法」に従い、本県に報告を行うこととする。

4 報告先

登録事業者又は管理等受託者は、3 で定める事故が発生した場合、神奈川県福祉子どもみらい局福祉部高齢福祉課へ報告することとする。

5 事故報告の方法様

事故報告は、別紙様式（介護保険施設等における事故の報告様式）を用いての電子申請又は郵送によることとする。

6 入居者への説明義務

登録事業者又は管理等受託者は、事故発生後、入居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、高齢福祉課に提出すること。
- (2) 提出後の事故報告書が個人情報以外を事故事例として厚生労働省及び国土交通省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が公開される場合があること。

7 報告に対する高齢福祉課の対応

- (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入居者に対して事実確認等を行うものとする。

8 附則

この要領は平成 26 年 7 月 1 日から施行する。

この要領は平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

この要領は令和 7 年 10 月 1 日から施行する。

令和7年10月

事故報告の対象及び報告方法

1 事故報告の対象

事故の区分	報告対象	県への報告方法
職員の不適切なサービス提供（※１）により発生した事故 （「適切な見守りサービスの提供がなされていなかった。」など、本来提供されるべきサービスが提供されなかったことによる事故や住宅設備の瑕疵による事故も含む。）		
骨折・打撲・捻挫・脱臼	医療機関での受診を要したものについて報告	電子申請又は郵送 保証人等とトラブルになる可能性がある事故については電話連絡もお願いします。
切傷・擦過傷		
やけど		
異食・誤えん・窒息		
その他（体調異変など）	全て報告	
誤薬		
溺水		
その他		
食中毒・感染症・結核 ※２	基準（※２）に従って報告	電話連絡 ＋ 電子申請又は郵送
火災事故	全て報告	
地震等の自然災害による住宅の滅失・損傷		
登録事業者及び職員等の法令違反並びに不祥事		
その他重大事故 ※３		

(1) 職員の不適切なサービス提供について

以下のような場合が考えられます（原則として、居室内で発生した職員が関与しない事故は報告の対象外です）。

- ・ サービス提供に当たり、高齢者住まい法や「神奈川県サービス付き高齢者向け住宅整備運営指導指針（以下「指導指針」という。）で定めるサービス提供方法の基準を守らなかった場合（状況把握の方法や回数の基準を満たさず、入居者の体調異変に気付かなかった場合など）
- ・ 入居者との個別のサービス提供契約内容に違反した場合（契約内容では、夜間2時間置きに状況把握をすることになっていたが、契約通り実施せず、入居者の体調異変に気付かなかった場合など）
- ・ サービス提供に当たり職員の故意又は過失があった場合（買い物の付き添い中に職員が目目を離してしまい、入居者が転倒した場合など）
- ・ 住宅設備に職員が対応すべき瑕疵があった場合（廊下に雨漏りがあったが注意表示をせずに、入居者が転倒した場合など）

(2) 食中毒及び感染症について

食中毒及び感染症については、厚生労働省通知「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）に基づき、以下に該当する場合に報告してください。

- ア 同一の感染症若しくは食中毒による又はそれらによると疑われる死亡者又は重篤患者が 1 週間内 に 2 名以上発生した場合
- イ 同一の感染症若しくは食中毒の患者又はそれらが疑われる者が 10 名以上又は全利用者の半数以上発生した場合
- ウ ア及びイに該当しない場合であっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長が報告を必要と認めた場合

(3) その他重大事故としては、以下のケース等を想定しています。

- ・「自然死以外の死亡（病気等の場合であっても死因に疑義が生じる可能性がある場合を含む。）」
- ・「事件性のない死亡であるが、発見までに日数が経過した場合」
- ・「離設（住宅から外に出て行方不明になったが、発見され戻ってきた場合等）」
- ・「高齢者虐待（疑いも含む。）」

2 事故の報告方法

(1) 第一報（は、別紙様式の「1. 事業所の概要」から「5. 事故発生時の対応」までを報告）事故発生後、登録事業者又は管理等受託者は、速やかに高齢福祉課へ電話で報告する（第一報）。

（注1）電話では、連絡者の名前を名乗るとともに、高齢福祉課の受付者の名前を確認すること。

（注2）「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、月曜日の午前中の早くに報告を行う。

(2) 事故対応の経過について、電話で適宜報告する。

(3) 事故対応の区切りがついたところで、別紙様式により電子申請又は郵送にて報告する（報告時は別紙様式の全ての項目を記入する。）。

(4) 登録事業者又は管理等受託者は、入居者（家族を含む。以下同じ）及び登録事業者又は管理等受託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、入居者に対し、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。