

# 令和3年度 地域密着型サービスの事故報告件数及び相談・苦情件数について

## 資料 6

令和3年4月～令和4年3月実績

事業種別	事業所数	事 故 報 告 ※1		相 談 ・ 苦 情 ※2	
		所管	福祉課 指導係	所管	介護保険課 在宅支援係
		件数	内 訳	件数	内 訳
1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	6	1	その他 1（体調悪化 1）	1	相談 1（従業員の態度 1）
2 夜間対応型訪問介護	2	0		0	
3 認知症対応型通所介護	11	2	転倒（介助中以外） 2（骨折 2）	0	
4 小規模多機能型居宅介護	4	0		0	
5 認知症対応型共同生活介護 （認知症高齢者グループホーム）	21	38	転倒（介助中） 4（骨折 2、出血 2） 転倒（介助中以外） 18（骨折 16、出血 2） 誤嚥・異食 2 感染症 6（疥癬 4、新型コロナ 2） 徘徊・離脱 1（異常なし 1） 法令違反・不祥事 1 原因不明 4（骨折 2、死亡 2） その他 2（死亡 1、その他 1）	4	相談 3（サービスの質 2） （体調の悪化 1） 苦情 1（説明・情報不足 1）
6 地域密着型通所介護	38	5	転倒（介助中） 1（骨折 1） 転落（介助中） 1（骨折 1） 感染症 1（新型コロナ 1） 交通事故 1（異常なし 1） 法令違反・不祥事 1	1	相談 1（従業員の態度 1）
合 計		46	（全サービスに係る事故報告総件数444件）	6	（相談・苦情総件数1,975件 うち苦情件数10件）

※1 介護保険法に基づく指定事業者は「江東区指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例」（平成25年3月28日付江東区条例第26号）等の規定により事故が発生した場合に保険者への報告を行わねばならない。本区では「江東区介護保険事業者における事故報告の取扱要領」（平成15年12月26日15江保介第1632号）を定めており、区ホームページで様式とともにその抜粋を公開している。

※2 介護保険課では、「介護サービス利用相談」を設置し、介護保険に関する相談・苦情に対応している。同相談窓口で受け付けた相談のうち、説明や助言では解決できないもの、当事者である利用者、相談者と事業者だけでは調整できないものについて、「苦情」として対応している。