

令和4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

令和4年4月～令和5年3月末実績

事業種別	事業所数 ※1	事故報告※2		相談・苦情※3	
		所管	福祉課 指導係	所管	介護保険課 在宅支援係
		件数	内 容	件数	内 容
1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	6	1	その他 1（ヘルパーの不適切発言1）	0	
2 夜間対応型訪問介護	3	0		0	
3 認知症対応型通所介護	11	5	感染症 5（新型コロナ5）	0	
4 小規模多機能型居宅介護	4	5	転倒（介助中以外） 感染症 その他 1（骨折1） 3（新型コロナ3） 1（データ消失1）	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）	22	48	転倒（介助中） 転倒（介助中以外） 感染症 利用者同士のトラブル 原因不明 その他 2（骨折2） 20（骨折12、出血7、入院1） 20（新型コロナ19、疥癬1） 1（骨折1） 4（骨折3、死亡1） 1（データ消失1）	2	苦情 2（管理者の対応1、具体的な被害損害1）
6 地域密着型通所介護	35	18	転倒（介助中） 転倒（介助中以外） 感染症 1（骨折1） 1（骨折1） 16（新型コロナ16）	2	相談 1（サービスの質1） 苦情 1（管理者の対応1）
合 計		77	（全サービスに係る事故報告件数 704件）	4	（全サービスに係る相談件数 1,926件 うち苦情件数 9件）

※1 事業所数は令和5年3月末時点

※2 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は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。

※3 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内容のうち、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。