

令和5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5年4月～令和6年3月実績

事業種別		事業所数 ※1	事 故 報 告 ※2		相 談 ・ 苦 情 ※3		
			所管	介護保険課 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	4	2	法令違反・不祥事 その他	1 (親族とのトラブル) 1 (死亡)	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	12	0			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)	23	37	転倒 (介助中) 転倒 (介助中以外) 転落 (介助中以外) 感染症 誤薬 原因不明 その他	1 (骨折1) 27 (骨折21、出血4、 体調悪化1、その他1) 1 (骨折1) 1 (コロナウイルス1) 1 (体調悪化1) 4 (骨折4) 2 (家族からの苦情1、 死亡1)	0	
6	地域密着型通所介護	36	9	転倒 (介助中) 転倒 (介助中以外) 転落 (介助中以外) 感染症 原因不明	2 (骨折1、出血1) 2 (骨折1、出血1) 1 (その他1) 3 (疥癬3) 1 (死亡1)	0	
合 計			48	(全サービスに係る事故報告件数 402件)		0	(全サービスに係る相談件数 1,988件 うち苦情件数 7件)

※1 事業所数は令和6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。