

令和6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6年4月～令和7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 夜間対応型訪問介護	3				
3 認知症対応型通所介護	12				
4 小規模多機能型居宅介護	4	1	原因不明 1 (骨折1)		
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)	24	30	転倒 (介助中) 1 (骨折1) 転倒 (介助中以外) 19 (骨折16、出血2、火傷1) 転落 (介助中) 1 (骨折1) 転落 (介助中以外) 3 (骨折3) 原因不明 5 (骨折5) その他 1 (骨折1)	1	個人宛の郵便物を勝手に開封したり、異性による入浴介助についての説明を入居時にしなかった。
6 地域密着型通所介護	36	2	転倒 (介助中) 1 (骨折1) 転倒 (介助中以外) 1 (出血1)		
合 計		33	(全サービスに係る事故報告件数 401件)	1	(全サービスに係る相談件数 1,669件 うち苦情件数 8件)
【参考】令和5年度 報告件数合計		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7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。