資料５

令和7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7年4月～令和8年3月実績

事業種別		事業所数※1	事故報告※2 所管	事故報告※2 介護保険課 指導係	相談・苦情※3 所管	相談・苦情※3 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	5	2	転倒（介助中以外）　１（出血1） その他　１（金銭紛失1）		
2	夜間対応型訪問介護	3	0			
3	認知症対応型通所介護	12	0			
4	小規模多機能型居宅介護	4	2	転倒（介助中以外）　１（骨折1） 交通事故　１（異常なし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	33	転倒（介助中）　１（骨折1） 転倒（介助中以外）　２１（骨折15、出血6） 転落（介助中）　２（骨折2） 転落（介助中以外）　３（骨折3） 法令違反・不祥事　１（その他1） 原因不明　５（骨折4、その他1）		
6	地域密着型通所介護	33	10	転倒（介助中以外）　３（骨折3） 交通事故　７（打撲4、骨折2、異常なし1）	1	利用者の職員に対する行為が「カスタマーハラスメントと判断される」との理由で事業者が契約を解除したが利用者に説明がなかった
合　計			47	（全サービスに係る事故報告件数439件 ）	1	（全サービスに係る相談件数 1,699件　うち苦情件数 2件）
【参考】令和6年度 報告件数合計			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）

※1　事業所数は令和8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。