

令和2年度第2回南部町介護保険運営協議会	
令和2年11月5日(木) 午後6時～	資料5

報告事項 3

令和2年度介護サービスの苦情・相談・事故報告
(4月～9月) について

南部町介護保険運営協議会

報告事項 3

令和2年度介護サービスの苦情・相談・事故報告（4月～9月）について

介護サービスの利用者及びその家族は、提供された介護サービスに不満がある場合、苦情を申し立てることができることとされており、町では苦情や相談を受け、解決していくことでサービスの質の向上を図ります。

また、介護サービスを提供する事業者が、利用者に対する介護サービスの提供時に事故が発生した場合、町と利用者の家族等に報告するよう、事故発生時の報告取扱要領を定め、速やかな解決と再発防止に努めています。

1 苦情受付

◆苦情受付件数の推移（「健康福祉課」及び「地域包括支援センター」受付分）

	介護サービス	利用者負担	介護保険料	要介護認定	ケアプラン	ケアマネジャー	計
平成29年度	0	0	0	0	0	1	1
平成30年度	0	0	0	0	0	0	0
令和元年度	0	0	0	1	0	0	1
令和2年度	0	0	0	0	0	0	0

資料：健康福祉課 介護保険班

(参考) 介護保険における苦情処理制度

介護保険制度は、高齢者の「介護」を社会全体で支え合う制度であり、高齢者の尊厳の保持と自立支援を基本理念とし、住み慣れた地域において自立した生活ができるよう在宅サービスを中心に様々な介護サービスが用意されており、高齢者が心身の状況に応じて自ら介護サービスを選択することができます。

また、利用者保護及び介護サービスの質の保持・向上の観点から、利用者及びその家族は、提供された介護サービスに不満がある場合、苦情を申し立てることができることとされており、介護（予防）サービス事業者、居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）、市町村及び国民健康保険団体連合会は、苦情対応を行うことが介護保険法に位置付けられています。

2 相談受付

◆相談受付件数の推移（「健康福祉課」及び「地域包括支援センター」受付分）

	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
申請手続き	158	270	249	118
要介護認定	19	27	90	28
ケアプラン	1	19	19	4
施設入退所	25	28	40	13
介護サービス	49	71	80	45
介護予防事業	40	45	54	33
虐待	9	8	4	1
認知症	33	107	100	45
病気（認知症以外）	26	34	48	35
利用者負担	37	11	3	1
介護保険料	0	4	0	0
配食サービス	2	3	3	3
日常生活	19	24	31	6
成年後見制度	0	0	0	2
その他	16	17	11	11
計	434	668	732	345

資料：健康福祉課 介護保険班

（参考）地域包括支援センター

高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らしていくことができるよう、介護・福祉・健康・医療のなどさまざまな側面から高齢者やその家族を支える「総合相談窓口」です。

総合相談支援	在宅介護や介護サービスに関する相談・支援・介護事業者の紹介・仲介を行います
介護予防ケアマネジメント	要支援者・総合事業対象者に対し、サービス等が適切に提供できるようケアマネジメントを行います
権利擁護業務	成年後見制度の利用促進、高齢者に対する虐待防止・早期発見、その他権利擁護に関する相談・支援を行います

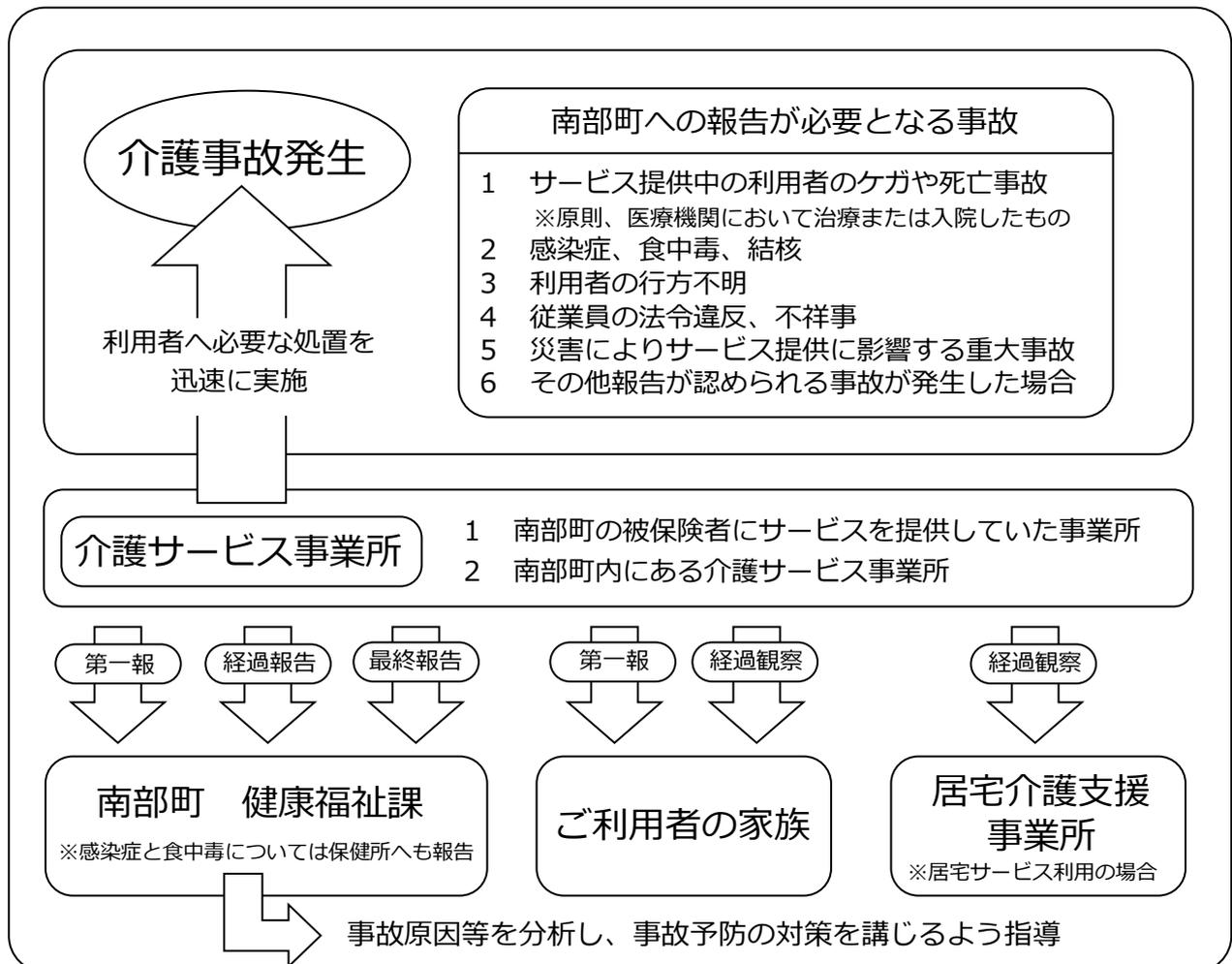
3 事故報告

◆事故報告件数の推移（「健康福祉課」及び「地域包括支援センター」受付分）

	利用者の 負傷・誤 嚥・誤投薬	自然死以 外の死亡	職員等の 法令違反 ・不祥事	利用者の 行方不明	交通事故	火災を 含む災害	食中毒・ 感染症・ 結核等	計
平成 27 年度	21	0	0	1	1	0	1	24
平成 28 年度	10	0	0	0	1	0	2	13
平成 29 年度	11	1	0	0	0	0	2	14
平成 30 年度	14	0	0	0	0	0	0	14
令和元年度	20	0	0	1	0	0	1	22
令和 2 年度	16	1	0	1	0	0	0	18

資料：健康福祉課 介護保険班

(参考) 事故が発生した場合の対処方法



「南部町介護保険事業者における事故発生時の報告取扱要領」より作成

◆事故報告の概要

(単位：人・件)

①サービス種類

1	グループホーム	10
2	ショートステイ	3
3	有料老人ホーム	2
4	介護老人保健施設	1
"	通所介護	1
"	訪問介護	1

②介護度

1	要介護2	7
2	要介護4	5
3	要介護1	3
4	要介護3	2
5	要介護5	1

③年齢

1	90歳～99歳	10
2	80歳～89歳	7
3	60歳～69歳	1

④事故の内容

1	転倒	14
2	その他	2
3	転落	1
"	行方不明	1

⑤事故発生の要因（複数回答）

本人要因

1	機能低下	16
2	疾病	7
3	薬物処方	1

介助者要因

1	観察・見守り不足	15
2	安全確認不足	6
3	アセスメント不足	3
4	情報共有不足	1
"	介助者の人数不足	1

⑥事故の結果

1	骨折	12
2	切傷・擦過傷・裂傷・やけど	2
3	打撲・捻挫・脱臼	1
"	その他の負傷	1
"	行方不明	1
"	死亡	1

⑦入院・通院等の内容

1	入院	10
2	通院	3
"	要観察	3
3	その他	2