

令和3年度 第1回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・事故報告について

日時 令和3年11月11日（木） 午後6時

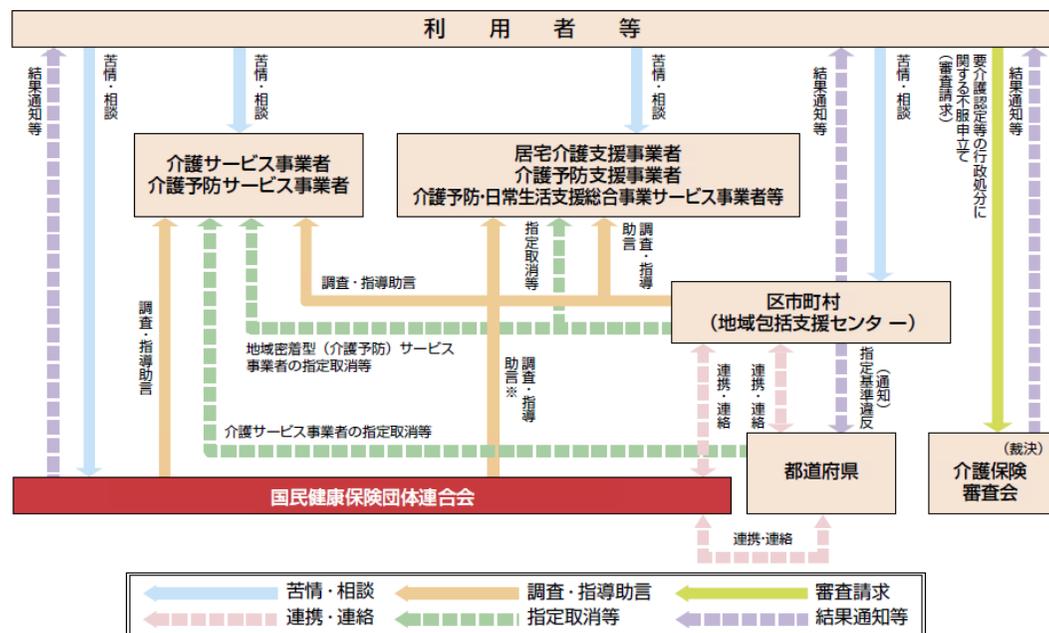
場所 南部町健康センター 集団指導室

南部町介護保険運営協議会

介護保険における苦情・相談対応

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。



市町村の役割

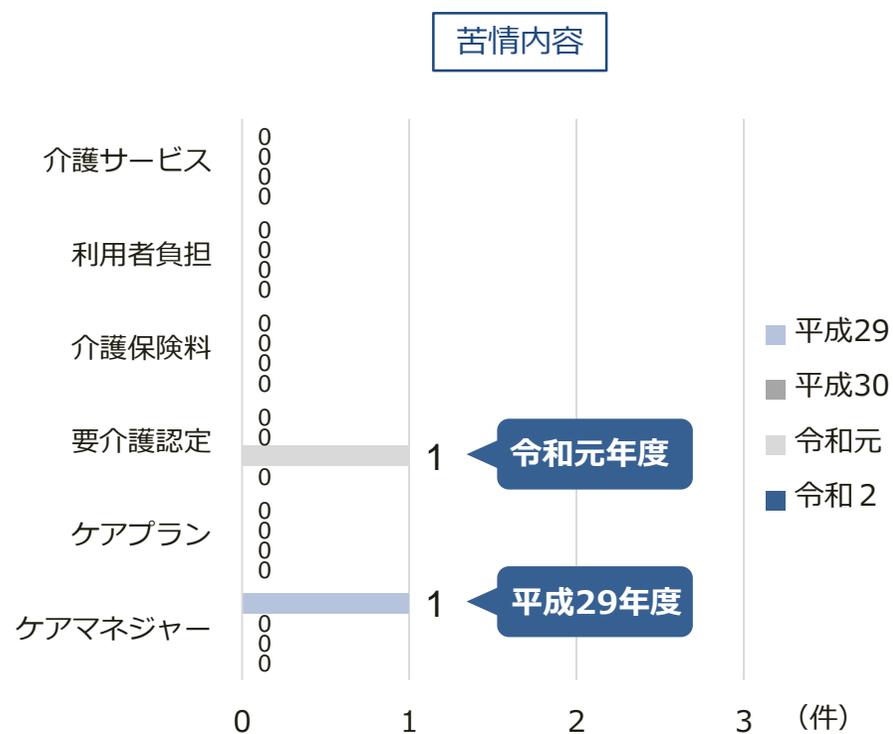
市町村は、介護保険の実施主体であり、地域住民に最も身近な苦情相談の窓口であるとともに、事業者に対し、調査、指導及び助言を行う役割持っています。地域密着型サービス事業者、居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者に対しては、事業者指定や必要に応じた指定取消及び効力の停止などの行政処分を行う権限も有しています。

また、自ら実施する介護予防・日常生活支援総合事業について、苦情の窓口・指定権者として事業者等に対する調査・指導及び助言を実施します。

図：東京都国民健康保険団体連合会（令和3年版東京都における介護サービスの苦情相談白書）

介護サービス苦情に関する相談

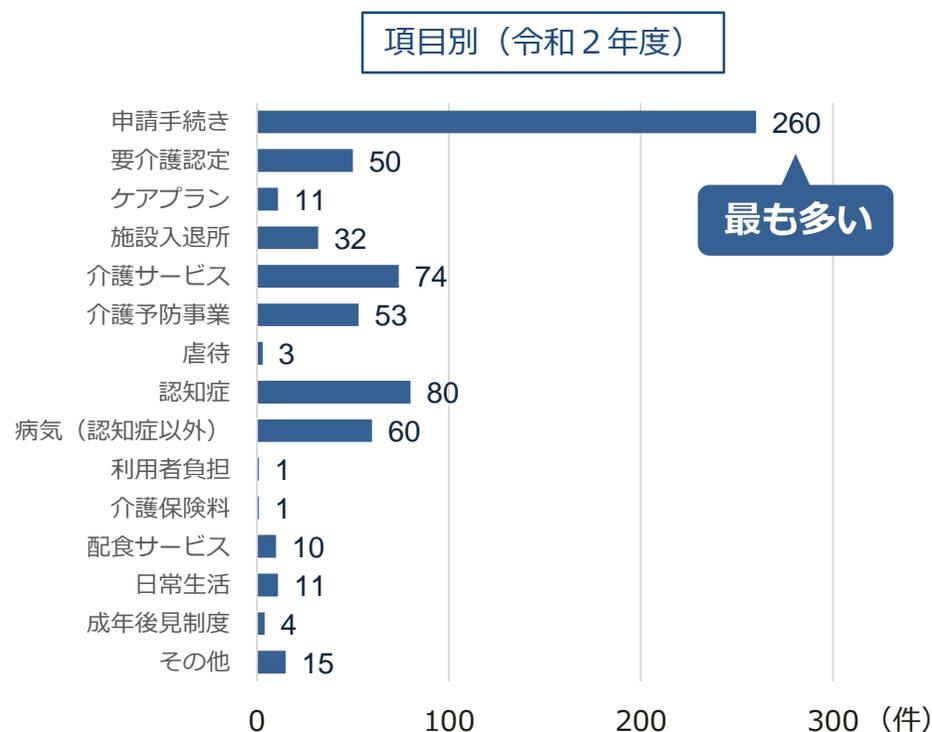
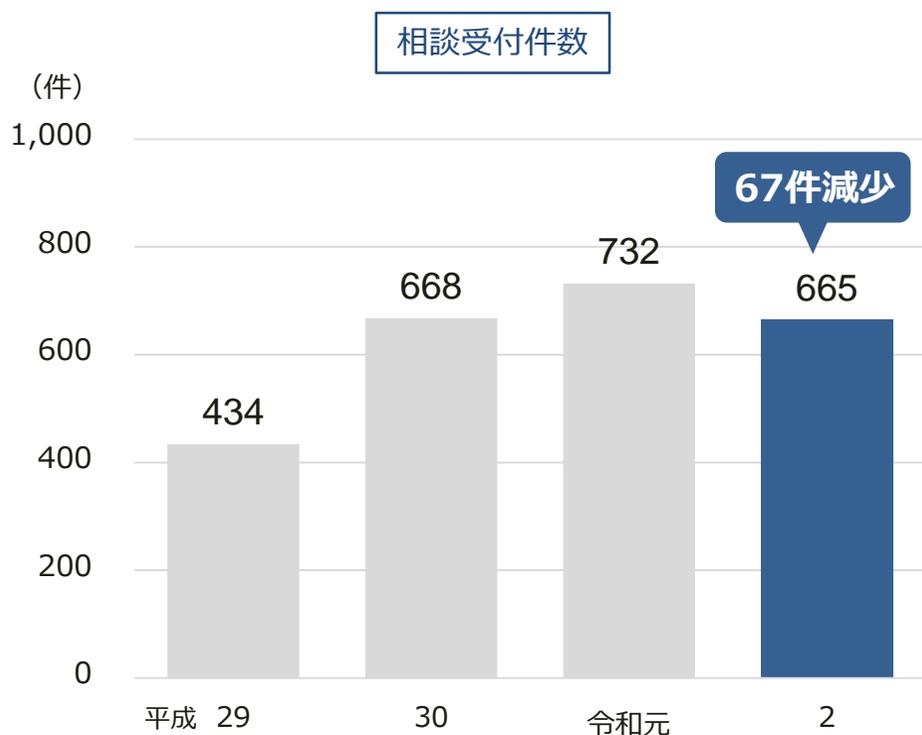
令和2年度の苦情受付件数はありませんでした。



(参考) 令和3年度(4~9月) : 相談件数0件

介護サービスに関する相談

令和2年度の相談件数は665件で、前年度より67件減少しました。項目別では、「申請手続き」が260件で最も多く、次いで「認知症」が80件、「介護サービス」が74件でした。



(参考) 令和3年度(4~9月) : 相談受付件数354件(身体的虐待110件、介護サービス56件、認知症55件、介護予防事業40件 など)

介護保険事業者の事故発生時の報告

南部町への報告が必要となる事故

- 1 サービス提供中の利用者のケガや死亡事故
※原則、医療機関で治療または入院したもの
- 2 感染症、食中毒、結核
- 3 利用者の行方不明
- 4 従業員の法令違反、不祥事
- 5 災害によりサービス提供に影響する重大事故
- 6 その他報告が認められる事故が発生した場合

報告手順

- 1 第一報を利用者の家族等に連絡するとともに、保険者に対して事故報告書により報告（遅くとも5日以内）する。
- 2 その後、状況の変化等必要に応じて、追加の報告を行う
- 3 事故の原因分析や再発防止策をまとめ、報告書により報告する。

(第1号様式)
事故報告書（事業者一南部町）

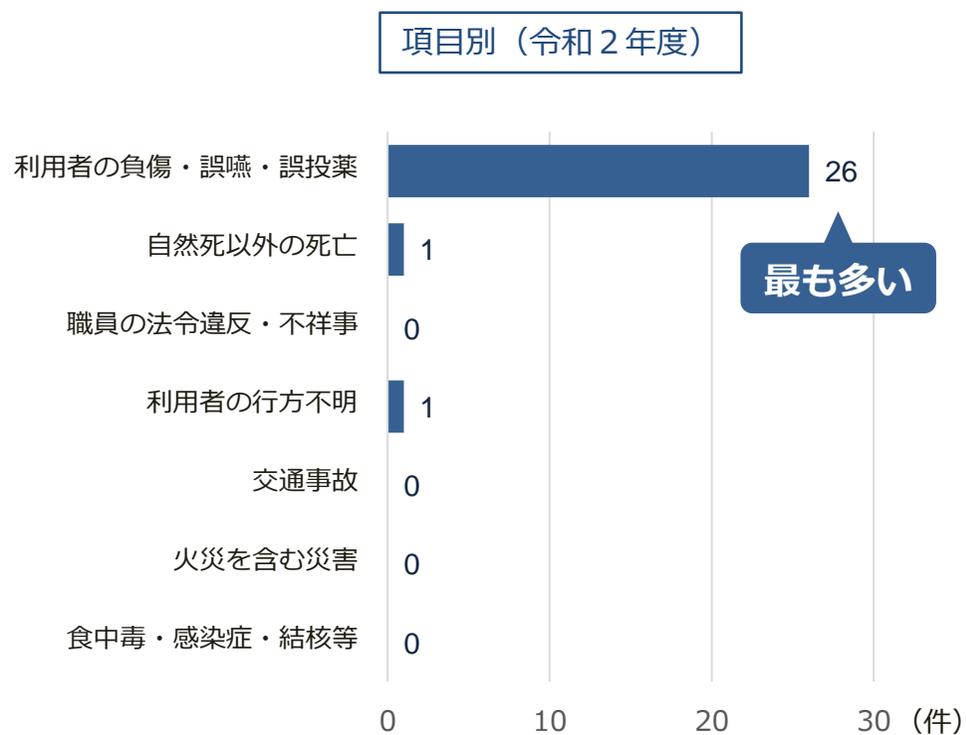
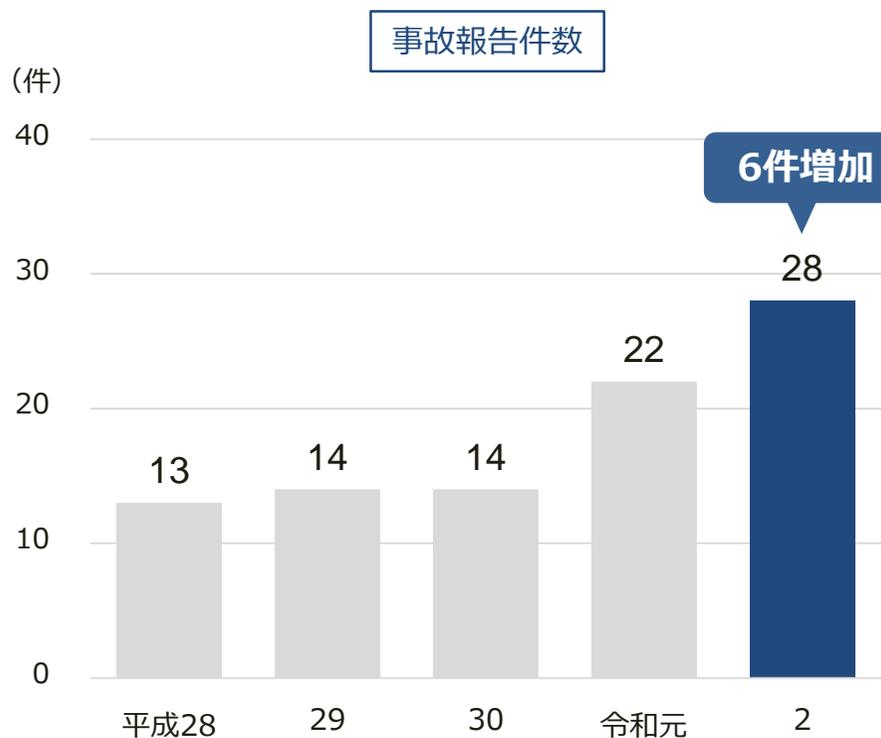
※第1報は、少なくとも1から6までについては可能な限り記載し、事故発生後遅くとも、遅くとも5日以内を目途に提出すること
※選択項目については該当する項目をチェックし、該当する項目が複数ある場合は全て選択すること

第1報 第2報 最終報告 提出日: 西暦 年 月 日

1 事故状況	事故状況の程度	<input type="checkbox"/> 事故(外傷・怪我)、自他殺や迷惑行為 <input type="checkbox"/> 入浴 <input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> その他()					
	死亡に至った場合 死亡年月日	西暦	年	月	日		
2 事業所の概要	法人名						
	事業所(施設)名					事業所番号	
	サービス種別						
3 対象者	所在地						
	氏名・年齢・性別	氏名	年齢	歳	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性	
	サービス提供開始日	西暦	年	月	日	所得者	
	住所	<input type="checkbox"/> 事業所所在地と同じ <input type="checkbox"/> その他()					
	身体状況	要介護度	<input type="checkbox"/> 要介護1	<input type="checkbox"/> 要介護2	<input type="checkbox"/> 要介護3	<input type="checkbox"/> 要介護4	<input type="checkbox"/> 要介護5
4 事故の概要	発生日時	西暦	年	月	日	時	分(24時間表記)
	発生場所	<input type="checkbox"/> 居室(個室) <input type="checkbox"/> 居室(多件室) <input type="checkbox"/> トイレ <input type="checkbox"/> 廊下 <input type="checkbox"/> 食堂等共用部 <input type="checkbox"/> 浴室・脱衣室 <input type="checkbox"/> 排泄訓練室 <input type="checkbox"/> 施設敷地内の建物外 <input type="checkbox"/> 敷地外 <input type="checkbox"/> その他()					
	事故の種類	<input type="checkbox"/> 転倒 <input type="checkbox"/> 異音 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 下痢 <input type="checkbox"/> 転落 <input type="checkbox"/> 誤薬・生薬おぼれ等 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 誤嚥・窒息 <input type="checkbox"/> 医療処置関連(チューブ抜き等)					
	発生日時状況、事故内容の詳細						
5 事故発生時の対応	その他 特記すべき事項						
	発生日時の対応						
	相談方法	<input type="checkbox"/> 施設内の医師(配置医含む)の対応 <input type="checkbox"/> 受診(外傷・怪我) <input type="checkbox"/> 救急搬送 <input type="checkbox"/> その他()					
	相談先	医療機関名					医療機関名(電話番号)
	診断内容	<input type="checkbox"/> 切傷・擦過傷 <input type="checkbox"/> 打撲・挫傷・脱臼 <input type="checkbox"/> 骨折(部位:) <input type="checkbox"/> その他()					
検査、処置等の概要							

介護サービスの事故報告

令和2年度の事故報告件数は28件で、前年度より6件増加しました。項目別では、「利用者の負傷・誤嚥・誤投薬」が26件で最も多く、次いで「自然死以外の死亡」「利用者の行方不明」が1件でした。



(参考) 令和3年度(4~9月) : 事故受付件数21件 (利用者の負傷・誤嚥・誤投薬19件、利用者の行方不明2件)

(参考) 事業所における介護事故・ヒヤリハット

介護事故とは

介護事故に明確な定義はありませんが、一般的には、利用者が介護サービスを利用している間に発生する事故をいい、転倒事故、転落事故、誤嚥・異食事故、食中毒・感染症、褥瘡、無断外出・徘徊、利用者同士のトラブルによる傷害などがあります。

ヒヤリハットとは

重大な災害や事故は発生していないものの、それに直結してもおかしくない一歩手前の事例の発見をいい、文字どおり、「突発的な事象やミスにヒヤリとしたり、ハッとしたりするもの」です。

町内の介護サービス事業者に「発生状況調査」を実施

- 介護施設・高齢者向け住宅の事業所から報告された事故情報を活用し、サービスの質の向上につなげる仕組みを有効に運営するうえでの現状の課題やニーズを把握する
- 先進的な事例を収集し、事業所における事故の概要や発生時の対応、原因分析、再発防止策などの情報を把握し、集計・分析等を行う



介護サービス事業者向け研修会や集団指導で情報共有化

居宅介護支援	居宅介護支援
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、認知症対応型共同生活介護、看護小規模多機能型居宅介護
居宅サービス	訪問介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、福祉用具貸与
施設サービス	介護老人福祉施設、介護老人保健施設
高齢者向け住宅	有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅

介護事故・ヒヤリハットの発生状況（令和2年度）

令和2年度の介護事故件数は320件（うち町への報告は28件）、ヒヤリハット件数は624件でした。サービス種類別の合計は、「施設サービス」が401件で最も多く、次いで「地域密着型サービス」が242件でした。

