

富山県国民健康保険団体連合会における介護サービス苦情・相談の概要 (平成20年度)

1 はじめに

本会では、介護保険法第176条に基づき、介護サービスに関する苦情処理機関として利用者の権利擁護と介護サービスの質の向上及びサービス内容や介護費用の適正化を目的に、利用者や家族からの苦情・相談に対し調査を行い、必要な指導、助言を行っています。

今回、平成20年度状況を取りまとめ、掲載しました。

2 月別受付状況

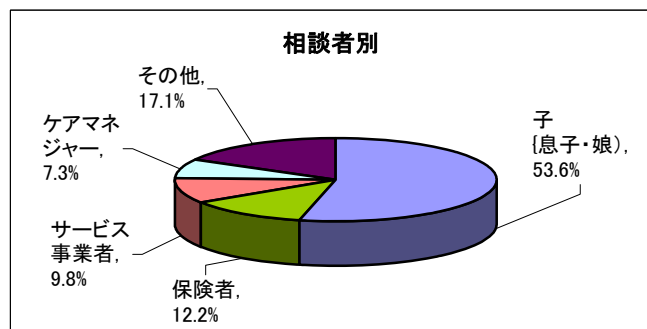
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
相談	5	—	4	4	2	4	3	3	5	3	6	2	41
合計	5	—	4	4	2	4	3	3	5	3	6	2	41

- ・苦情・相談の総数は41件で昨年度(31件)より10件多い。
- ・苦情申立ての件数は無い。

3 項目別概要

1) 相談者別 (総数 41件)

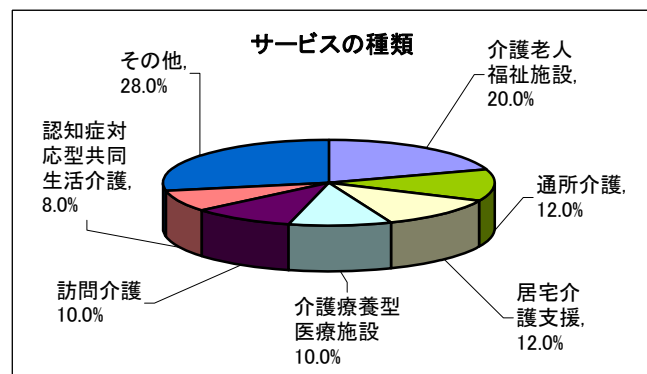
区 分	件 数	構成比(%)
子(息子・娘)	22	53.6
保険者	5	12.2
サービス事業者	4	9.8
ケアマネジャー	3	7.3
その他	7	17.1
合 計	41	100.0



- ・子(息子・娘)が22件で53.6%と一番多く、次いで保険者、サービス事業者である。
- ・その他は、本人、配偶者、他の家族等である。

2) サービスの種類 (総数 50件)

区 分	件 数	構成比(%)
介護老人福祉施設	10	20.0
通所介護	6	12.0
居宅介護支援	6	12.0
介護療養型医療施設	5	10.0
訪問介護	5	10.0
認知症対応型共同生活介護	4	8.0
その他	14	28.0
合 計	50	100.0

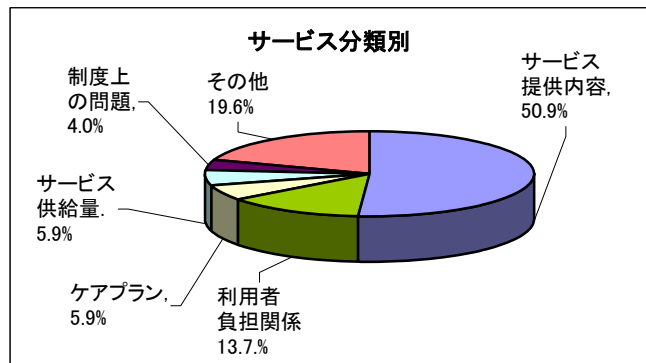


- ・介護老人福祉施設が10件で20%と一番多く、次いで通所介護、居宅介護支援である。
- ・その他は介護老人保健施設、短期入所生活介護、福祉用具貸与、病院等である。

3) サービス分類別 (総数 51件)

区 分	件 数	構成比(%)
サービス提供内容	26	50.9
利用者負担関係	7	13.7
ケアプラン	3	5.9
サービス供給量	3	5.9
制度上の問題	2	4.0
その他	10	19.6
合 計	51	100.0

(複数該当)



- ・サービス提供内容が26件で50.9%と一番多く、次いで利用者負担関係やケアプランである。
- ・その他は介護認定に関すること、行政の対応について、介護職としての不安や悩み等である。

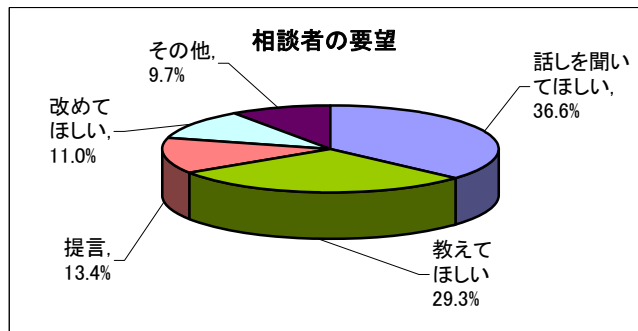
主な内容は

- ① サービス提供内容ではサービスの質が悪い、職員の態度に不満等である。
- ② 利用者負担関係では、利用料の1割負担や、個室代の相談等である。
- ③ ケアプランでは家族と同居の場合のケアプラン作成に対する不満等である。

4) 相談者の要望 (総数 82件)

区 分	件 数	構成比(%)
話を聞いてほしい	30	36.6
教えてほしい	24	29.3
提言	11	13.4
改めてほしい	9	11.0
その他	8	9.7
合 計	82	100.0

(複数該当)



- ・話を聞いてほしいが30件で36.6%と一番多く、次いで教えてほしいである。

- ・その他は、回答がほしい、調査してほしい、謝罪してほしい等である。

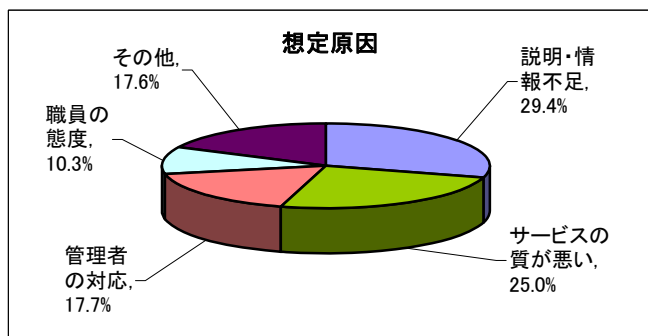
主な内容は

- ① 話をきいてほしいでは、提供される介護サービスに対する不信感や不満の状況等である。
- ② 教えてほしいでは、介護保険制度に関する事項等である。
- ③ 改めてほしいでは、サービスの改善を求める内容等である。

5) 想定原因 (総数 68件)

区 分	件 数	構成比(%)
説明・情報不足	20	29.4
サービスの質が悪い	17	25.0
管理者の対応	12	17.7
職員の態度	7	10.3
その他	12	17.6
合 計	68	100.0

(複数該当)

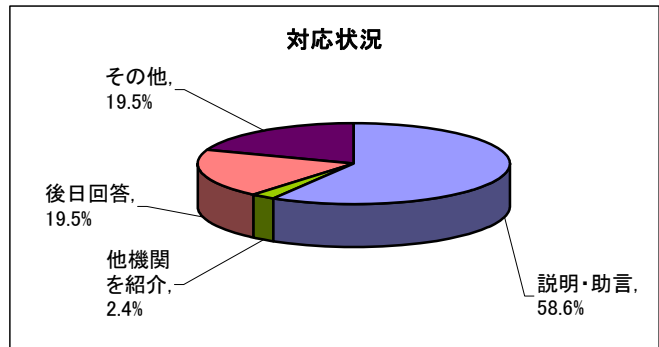


- ・説明・情報不足が20件で29.4%と一番多く、次いでサービスの質が悪いである。

- ・その他は、サービス量の不足、契約・手続き方法の不明、利用者負担等である。

6) 対応状況（総数 41件）

区 分	件 数	構成比(%)
説明・助言	24	58.6
当事者間を調整	-	-
他機関を紹介	1	2.4
後日回答	8	19.5
苦情として処理	-	-
事業者に対し調査・指導	-	-
その他	8	19.5
合 計	41	100.0



- ・説明・助言が24件で58.6%と一番多く、次いで後日回答である。
- ・その他は、県、保険者、市町村等への照会、連絡等である。