

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21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ない必要な指導・助言を行っています。

2 月別受付状況

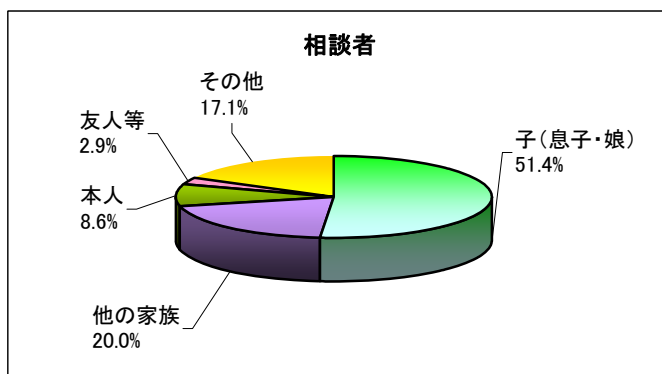
月 区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
相談	3	2	3	4	5	3	2	2	3	1	3	3	34
合計	3	3	3	4	5	3	2	2	3	1	3	3	35

- ・苦情・相談の総数は35件である。(昨年度は41件)
- ・苦情申立ての件数は1件である。(昨年度は0件)

3 項目別概要

1) 相談者 (総数 35 件)

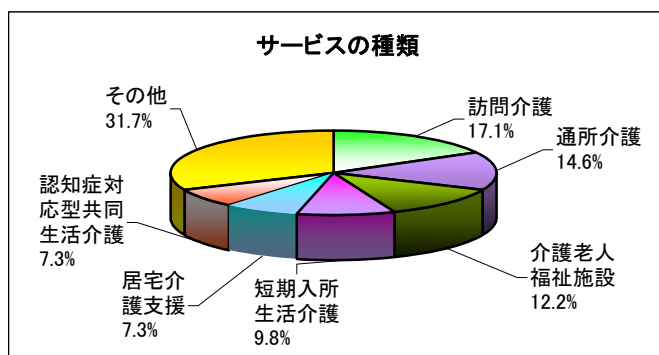
区 分	件 数	構成比(%)
子(息子・娘)	18	51.4
他の家族	7	20.0
本人	3	8.6
友人等	1	2.9
その他	6	17.1
合 計	35	100.0



- ・子(息子・娘)が18件で51.4%と一番多く、次いで他の家族(配偶者や息子の妻等)である。
- ・その他は、保険者や事業所職員等である。

2) サービス種類 (総数 41 件)

区 分	件 数	構成比(%)
訪問介護	7	17.1
通所介護	6	14.6
介護老人福祉施設	5	12.2
短期入所生活介護	4	9.8
居宅介護支援	3	7.3
認知症対応型共同生活介護	3	7.3
その他	13	31.7
合 計	41	100.0



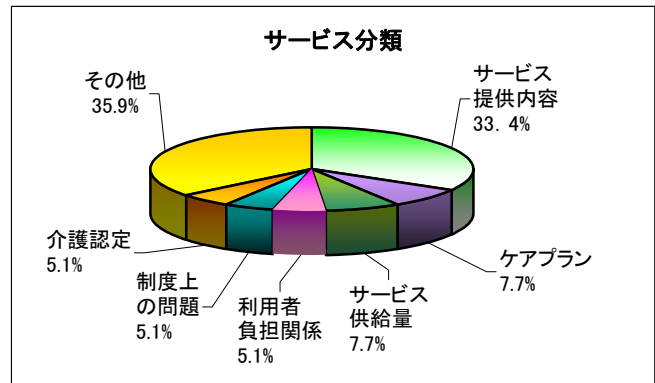
- ・訪問介護が7件で17.1%と一番多く、次いで通所介護である。
- ・その他は、介護療養型医療施設、小規模多機能型居宅介護、通所リハビリテーション、福祉用具貸与、病院等である。

(複数該当)

3) サービス分類 (総数 39 件)

区 分	件 数	構成比(%)
サービス提供内容	13	33.4
ケアプラン	3	7.7
サービス供給量	3	7.7
利用者負担関係	2	5.1
制度上の問題	2	5.1
介護認定	2	5.1
その他	14	35.9
合 計	39	100.0

(複数該当)



- ・サービス提供内容が13件で33.4%と一番多く、次いでケアプランやサービス供給量である。
- ・その他は、介護報酬に関すること、事業所管理者の対応、介護職としての不安や悩み等である。

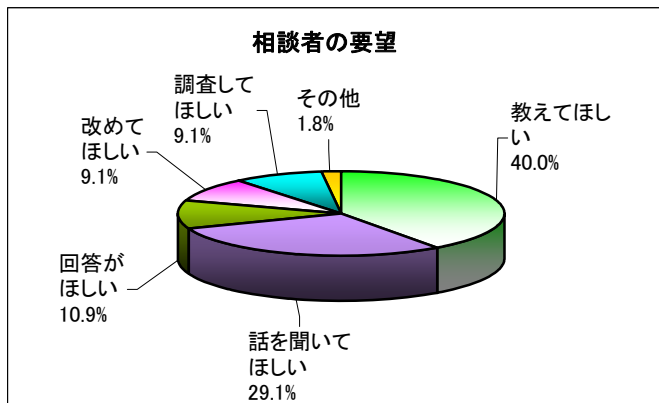
主な内容は

- 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ケアプランでは、本人や家族の意向が尊重されない不満等である。
- ③サービス供給量では、制度改正に伴い、サービス利用量が少なくなった不満等である。

4) 相談者の要望 (総数 55 件)

区 分	件 数	構成比(%)
教えてほしい	22	40.0
話を聞いてほしい	16	29.1
回答がほしい	6	10.9
改めてほしい	5	9.1
調査してほしい	5	9.1
その他	1	1.8
合 計	55	100.0

(複数該当)



- ・教えてほしいが22件で40.0%と一番多く、次いで話を聞いてほしいである。
- ・その他は、提言である。

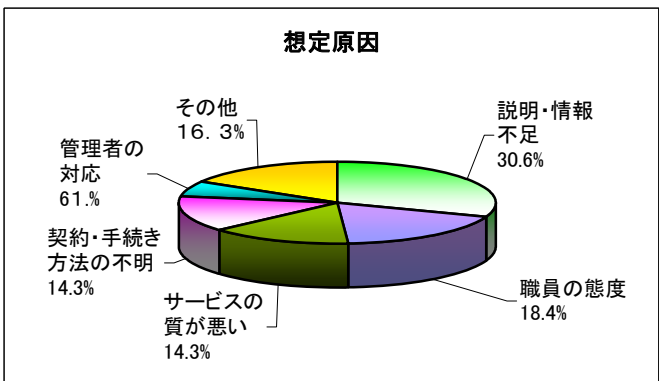
主な内容は

- ①教えてほしいでは、介護保険制度やサービスの利用に関する事項等である。
- ②話を聞いてほしいでは、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。
- ③回答がほしいでは、サービスの改善状況や労働条件の改善を求める内容等である。

5) 想定原因 (総数 49 件)

区 分	件 数	構成比(%)
説明・情報不足	15	30.6
職員の態度	9	18.4
サービスの質が悪い	7	14.3
契約・手続き方法の不明	7	14.3
管理者の対応	3	6.1
その他	8	16.3
合 計	49	100.0

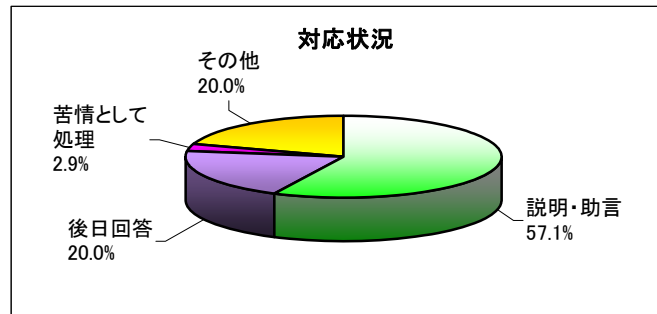
(複数該当)



- ・説明・情報不足が15件で30.6%と一番多く、次いで職員の態度である。
- ・その他は、サービス量の不足、利用者負担、制度の説明不足、被害・損害等である。

6) 対応状況（総数 35 件）

区 分	件 数	構成比(%)
説明・助言	20	57.1
後日回答	7	20.0
苦情として処理	1	2.9
その他	7	20.0
合 計	35	100.0



- ・説明・助言が20件で57.1%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。