

**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22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**

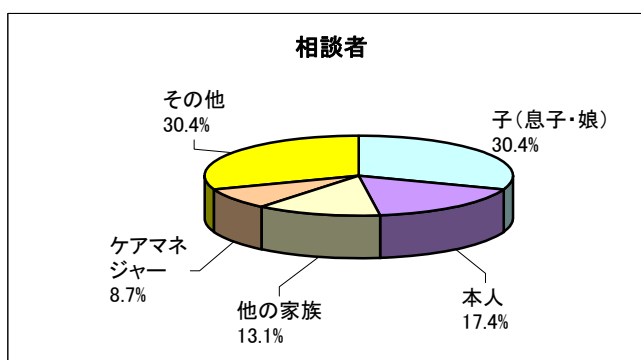
| 月<br>区分 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|---------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| 苦情      | -  | -  | -  | -  | -  | -  | -   | -   | -   | -  | -  | 1  | 1  |
| 相談      | 3  | 3  | 4  | 2  | 6  | 3  | 6   | 7   | 3   | 3  | 3  | 2  | 45 |
| 合計      | 3  | 3  | 4  | 2  | 6  | 3  | 6   | 7   | 3   | 3  | 3  | 3  | 46 |

- ・苦情・相談の総数は46件である。
- ・苦情申立の件数は1件である。

**3 項目別概要**

1) 相談者 (総数 46 件)

| 区 分     | 件 数 | 構成比(%) |
|---------|-----|--------|
| 子(息子・娘) | 14  | 30.4   |
| 本人      | 8   | 17.4   |
| 他の家族    | 6   | 13.1   |
| ケアマネジャー | 4   | 8.7    |
| その他     | 14  | 30.4   |
| 合 計     | 46  | 100.0  |

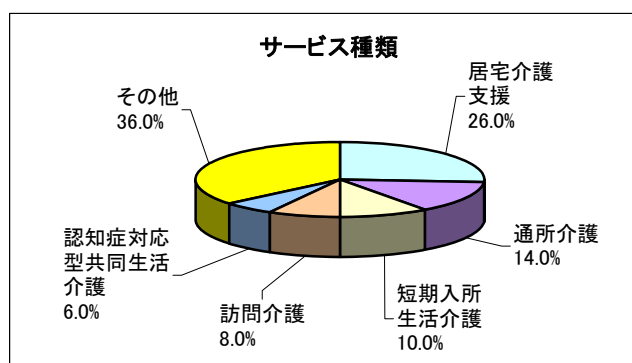


- ・子(息子・娘)が14件で30.4%と一番多く、次いで本人である。
- ・その他は、保険者、地域包括支援センター、介護職員等である。

2) サービス種類 (総数 50 件)

| 区 分          | 件 数 | 構成比(%) |
|--------------|-----|--------|
| 居宅介護支援       | 13  | 26.0   |
| 通所介護         | 7   | 14.0   |
| 短期入所生活介護     | 5   | 10.0   |
| 訪問介護         | 4   | 8.0    |
| 認知症対応型共同生活介護 | 3   | 6.0    |
| その他          | 18  | 36.0   |
| 合 計          | 50  | 100.0  |

(複数該当)

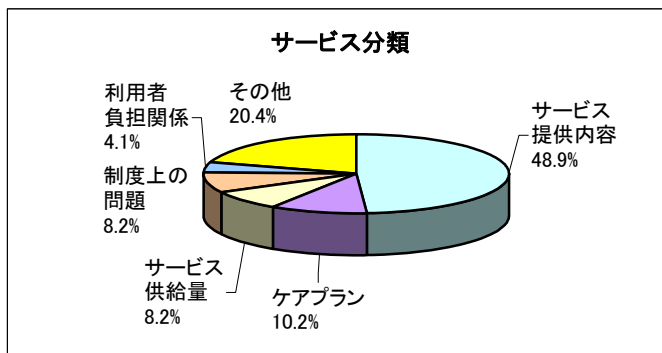


- ・居宅介護支援が13件で26.0%と一番多く、次いで通所介護である。
- ・その他は、介護老人福祉施設、福祉用具貸与、訪問看護、病院等である。

3) サービス分類 (総数 49 件)

| 区 分      | 件 数 | 構成比(%) |
|----------|-----|--------|
| サービス提供内容 | 24  | 48.9   |
| ケアプラン    | 5   | 10.2   |
| サービス供給量  | 4   | 8.2    |
| 制度上の問題   | 4   | 8.2    |
| 利用者負担関係  | 2   | 4.1    |
| その他      | 10  | 20.4   |
| 合 計      | 49  | 100.0  |

(複数該当)

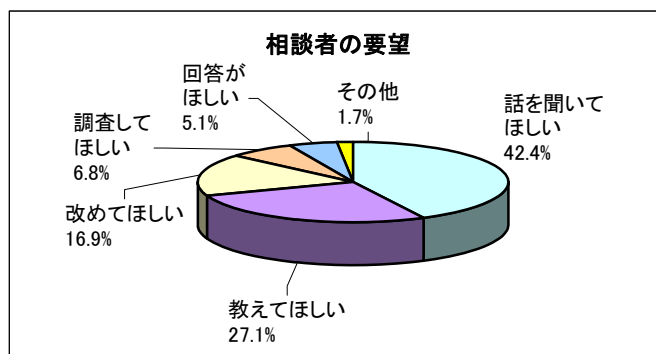


- ・サービス提供内容が24件で48.9%と一番多く、次いでケアプランである。
  - ・その他は、勤務体制や労働条件に関すること、職員間のトラブル、管理者の対応等である。
- 主な内容は
- ①サービス提供内容では、サービスの質が悪い、職員の態度に不満等である。
  - ②ケアプランでは、プランの見直しや作成方法に関すること、利用者の意向が尊重されない不満等である。

4) 相談者の要望 (総数 59 件)

| 区 分      | 件 数 | 構成比(%) |
|----------|-----|--------|
| 話を聞いてほしい | 25  | 42.4   |
| 教えてほしい   | 16  | 27.1   |
| 改めてほしい   | 10  | 16.9   |
| 調査してほしい  | 4   | 6.8    |
| 回答がほしい   | 3   | 5.1    |
| その他      | 1   | 1.7    |
| 合 計      | 59  | 100.0  |

(複数該当)

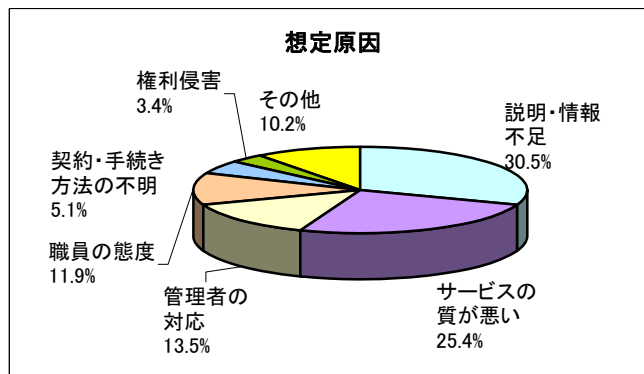


- ・話を聞いてほしいが25件で42.4%と一番多く、次いで教えてほしいである。
  - ・その他は、提言である。
- 主な内容は
- ①話を聞いてほしいでは、提供されるサービスに対する不信や不満等である。
  - ②教えほしいでは、介護保険制度や、事業所情報の内容等である。
  - ③改めてほしいでは、事業所職員の介護や看護の質の向上を求めること等である。

5) 想定原因 (総数 59 件)

| 区 分         | 件 数 | 構成比(%) |
|-------------|-----|--------|
| 説明・情報不足     | 18  | 30.5   |
| サービスの質が悪い   | 15  | 25.4   |
| 管理者の対応      | 8   | 13.5   |
| 職員の態度       | 7   | 11.9   |
| 契約・手続き方法の不明 | 3   | 5.1    |
| 権利侵害        | 2   | 3.4    |
| その他         | 6   | 10.2   |
| 合 計         | 59  | 100.0  |

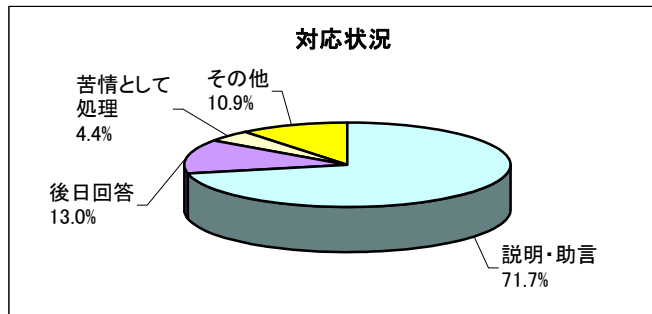
(複数該当)



- ・説明・情報不足が18件で30.5%と一番多く、次いでサービスの質が悪いである。
- ・その他は、介護保険制度の理解不足や、利用者負担等である。

6) 対応状況（総数 46 件）

| 区 分     | 件 数 | 構成比(%) |
|---------|-----|--------|
| 説明・助言   | 33  | 71.7   |
| 後日回答    | 6   | 13.0   |
| 苦情として処理 | 2   | 4.4    |
| その他     | 5   | 10.9   |
| 合 計     | 46  | 100.0  |



- ・説明・助言が33件で71.7%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。