

# 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23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

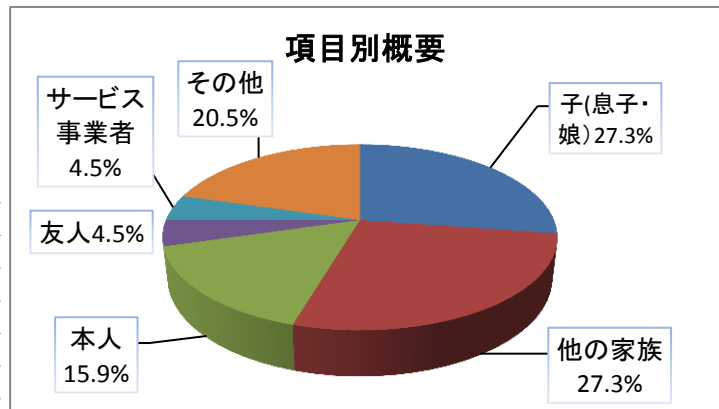
月 区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1	3
相談	5	4	3	5	3	5	5	2	3	1	4	1	41
合計	5	4	3	5	4	5	5	2	3	2	4	2	44

- ・苦情・相談の総数は44件である。
- ・苦情申立ての件数は3件である。

## 3 項目別概要

### 1) 相談者 (総数 44 件)

区 分	件 数	構成比(%)
子(息子・娘)	12	27.3
他の家族	12	27.3
本人	7	15.9
友人	2	4.5
サービス事業者	2	4.5
その他	9	20.5
合 計	44	100.0

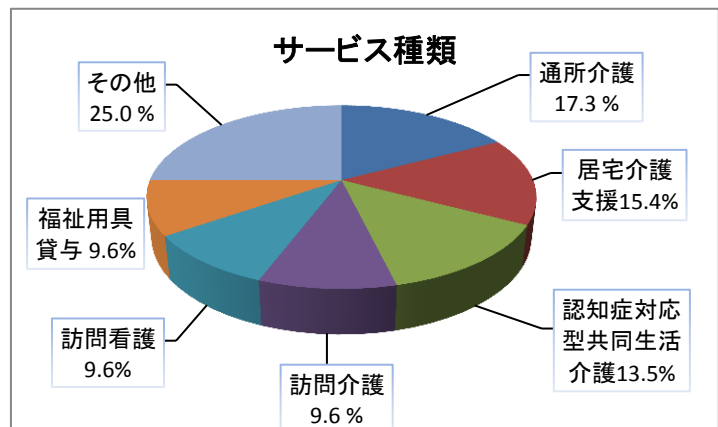


- ・子(息子・娘)、他の家族12件で27.3%であり、次いで本人の15.9%である。
- ・その他は、介護職員、地域包括支援センター、ケアマネジャー等である。

### 2) サービス種類 (総数 52 件)

区 分	件 数	構成比(%)
通所介護	9	17.3
居宅介護支援	8	15.4
認知症対応型共同生活介護	7	13.5
訪問介護	5	9.6
訪問看護	5	9.6
福祉用具貸与	5	9.6
その他	13	25.0
合 計	52	100.0

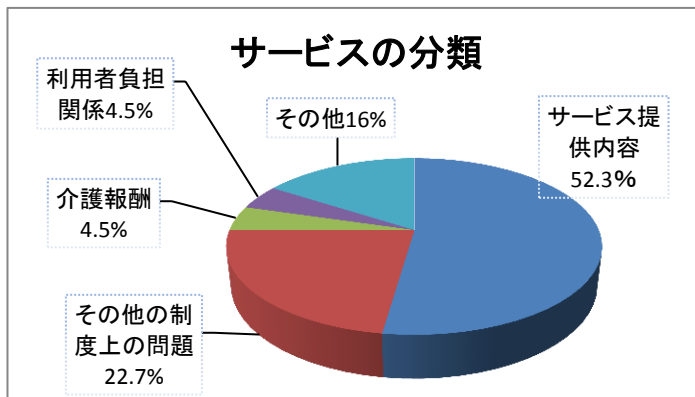
(複数該当)



- ・通所介護が9件で17.3%と一番多く、次いで居宅介護支援事業所の15.4%である。
- ・その他は、短期入所生活介護、居宅介護住宅改修、介護老人福祉施設等である。

3) サービス分類 (総数 44 件)

区 分	件 数	構成比(%)
サービス提供内容	23	52.3
その他の制度上の問題	10	22.7
介護報酬	2	4.5
利用者負担関係	2	4.5
その他	7	16.0
合 計	44	100.0

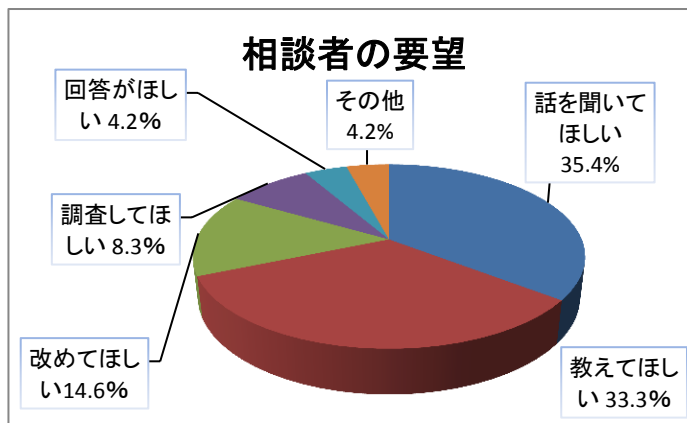


- ・サービス提供内容が23件で52.3%と一番多く、次いでその他の制度上の問題の22.7%である。
- ・その他は、ケアプラン、行政や入居時の対応、勤務条件に関すること等である。
- ・主な内容は
  - ①サービス提供内容では、連絡不足、サービスの質が悪い、職員の態度に不満等である。
  - ②その他の制度上の問題では、住宅改修に関すること、介護保険制度のしくみ等である。

4) 相談者の要望 (総数 48 件)

区 分	件 数	構成比(%)
話を聞いてほしい	17	35.4
教えてほしい	16	33.3
改めてほしい	7	14.6
調査してほしい	4	8.3
回答がほしい	2	4.2
その他	2	4.2
合 計	48	100.0

(複数該当)

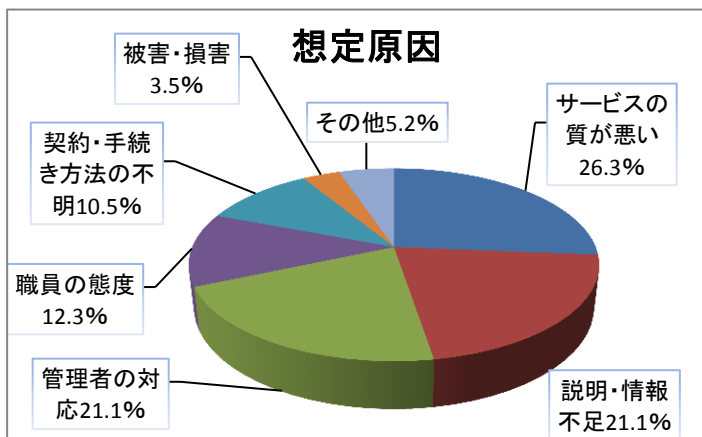


- ・話を聞いてほしいが17件で35.4%と一番多く、次いで教えてほしいの33.3%である。
- ・その他は、提言や指導してほしい等である。
- ・主な内容は
  - ①話を聞いてほしいでは、提供されるサービスに対する不信や不満等である。
  - ②教えほしいでは、介護保険制度や事業所情報の内容等である。
  - ③改めてほしいでは、ケアマネジャーや事業所職員の説明不足、介護や看護の質の向上等である。

5) 想定原因 (総数 57 件)

区 分	件 数	構成比(%)
サービスの質が悪い	15	26.3
説明・情報不足	12	21.1
管理者の対応	12	21.1
職員の態度	7	12.3
契約・手続き方法の不明	6	10.5
被害・損害	2	3.5
その他	3	5.2
合 計	57	100.0

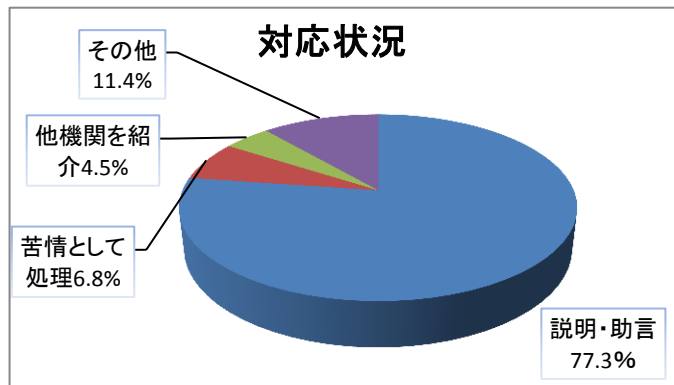
(複数該当)



- ・サービスの質が悪いが15件で26.3%と一番多く、次いで説明・情報不足と管理者の対応の21.1%である。
- ・その他は、利用者負担やサービス量の不足等である。

6) 対応状況（総数 44 件）

区 分	件 数	構成比(%)
説明・助言	34	77.3
苦情として処理	3	6.8
他機関を紹介	2	4.5
その他	5	11.4
合 計	44	100.0



- ・説明・助言が34件で77.3%と一番多く、次いで苦情として処理の6.8%である。
- ・その他は、当事者間を調整、事業者に対し調査・指導、後日回答、保険者への連絡等である。