

# 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27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給付の適正化を目的に、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。

## 2 月別受付状況

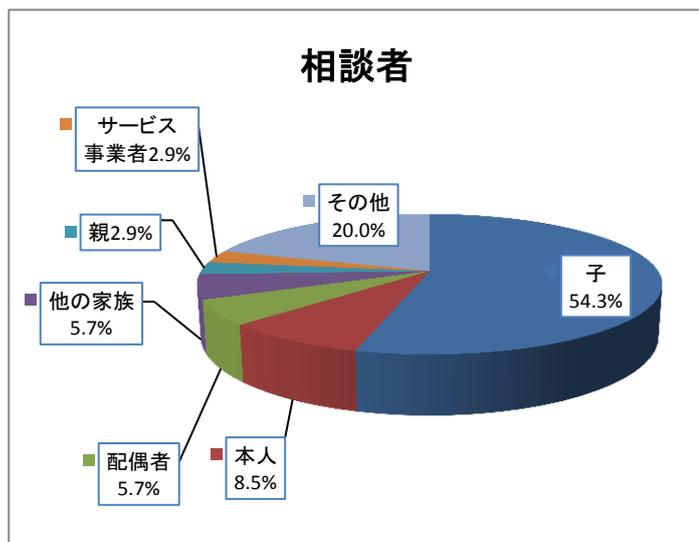
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
相談	3	6	4	2	3	3	2	2	1	5	2	2	35
合計	3	6	4	2	3	3	2	2	1	5	2	2	35

- 相談件数は35件である。
- 苦情申立は0件である。

## 3 項目別概要

### (1) 相談者

区分	件数	構成比
子(息子・娘)	19	54.3%
本人	3	8.5%
配偶者	2	5.7%
他の家族	2	5.7%
親	1	2.9%
サービス事業者	1	2.9%
その他	7	20.0%
合計	35	100.0%

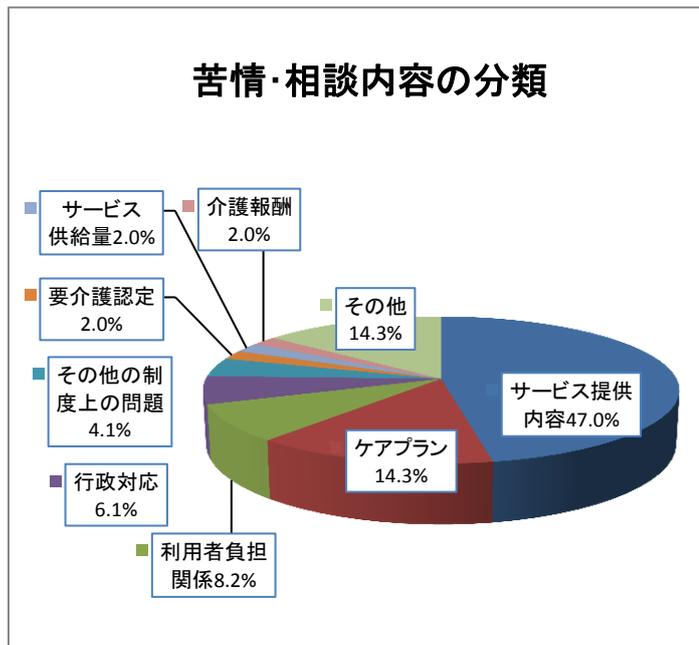


- 子(息子・娘)が19件で全体の54.3%を占めている。本人からの相談が3件で8.5%となっている。
- その他の内訳は、施設・事業所の職員・元職員、保険者等である。

(2) 相談内容の分類(総数49件)

区 分	件数	構成比
サービス提供内容	23	47.0%
ケアプラン	7	14.3%
利用者負担関係	4	8.2%
行政対応	3	6.1%
その他の制度上の問題	2	4.1%
要介護認定	1	2.0%
サービス供給量	1	2.0%
介護報酬	1	2.0%
その他	7	14.3%
合 計	49	100.0%

(複数該当)

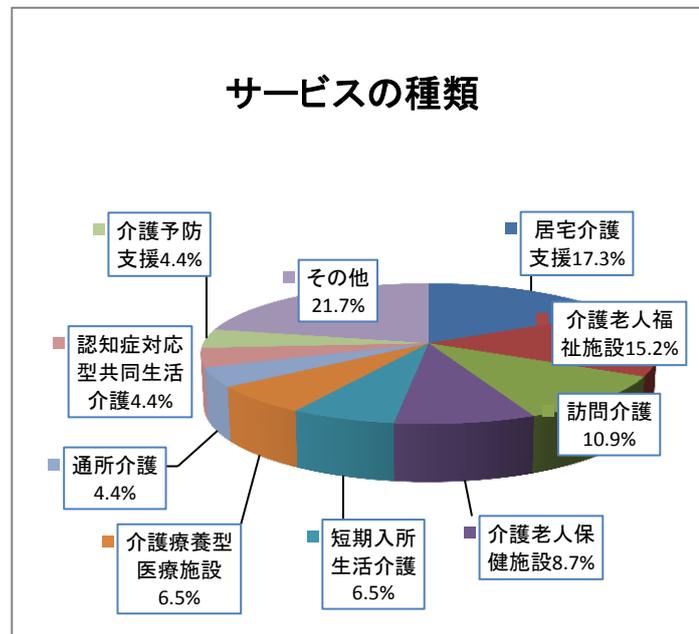


- サービス提供内容が23件で全体の47.0%を占めており、ケアプランが7件の14.3%である。
- 主な内容として、サービス提供内容では、サービスの質、職員の接遇態度等の疑義であり、ケアプランでは、説明・交付がない、本人・家族の意向がケアプランに反映されない等である。
- その他の内訳は、勤務体制や労働条件、職員間のトラブル等に関する相談である。

(3) サービスの種類(総数46件)

区 分	件数	構成比
居宅介護支援	8	17.3%
介護老人福祉施設	7	15.2%
訪問介護	5	10.9%
介護老人保健施設	4	8.7%
短期入所生活介護	3	6.5%
介護療養型医療施設	3	6.5%
通所介護	2	4.4%
認知症対応型共同生活介護	2	4.4%
介護予防支援	2	4.4%
その他	10	21.7%
合 計	46	100.0%

(複数該当)

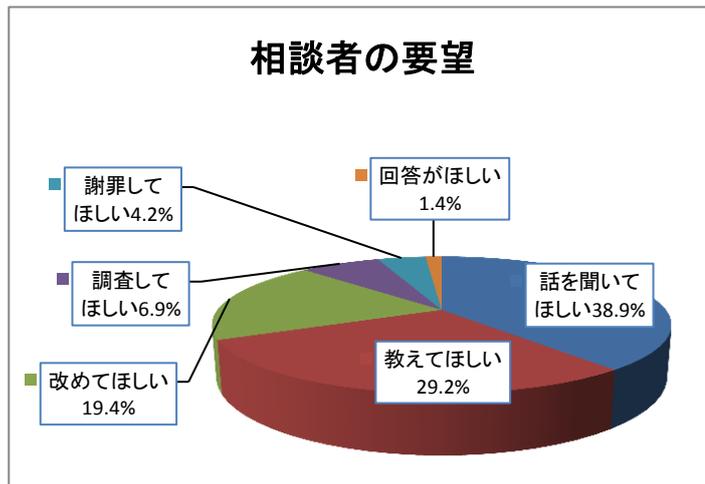


- 居宅介護支援が8件で17.3%、次いで介護老人福祉施設の7件で15.2%である。
- 居宅介護支援では、在宅サービスの要であるケアマネジャーの中立・公平、専門性についての相談であり、施設サービスでは、入所者への尊厳、介護の質、説明義務への疑義が多く聞かれた。
- その他の内訳は、有料老人ホーム、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、地域包括支援センター、医療機関等である。

(4) 相談者の要望(総数72件)

区 分	件数	構成比
話を聞いてほしい	28	38.9%
教えてほしい	21	29.2%
改めてほしい	14	19.4%
調査してほしい	5	6.9%
謝罪してほしい	3	4.2%
回答がほしい	1	1.4%
合 計	72	100.0%

(複数該当)

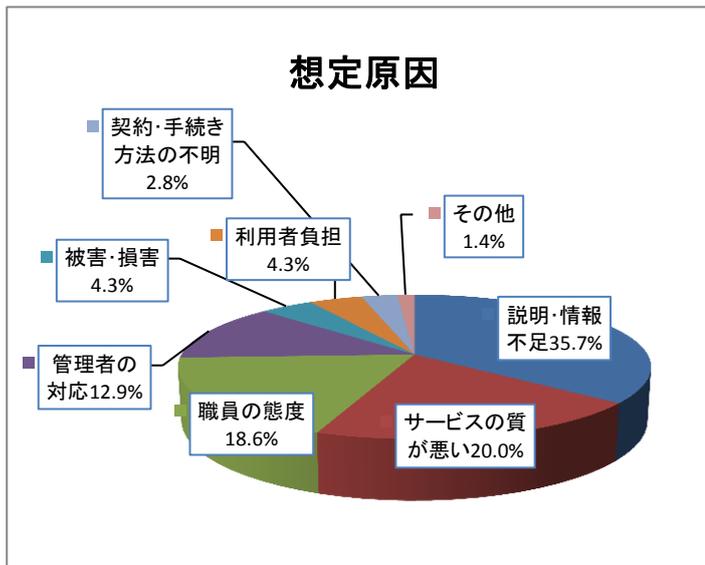


- 話を聞いてほしいが28件で38.9%であり、教えてほしいが21件の29.2%である。
- 相談内容から、本人及び家族は施設、介護サービス事業所に不満を抱いていても「世話になっているから」と我慢、遠慮をしている場合がある。施設、介護サービス事業所は投書箱の設置や相談窓口の整備等、常に本人及び家族の思いや要望を把握、聴き取る姿勢が重要である。

(5) 想定原因(総数70件)

区 分	件数	構成比
説明・情報不足	25	35.7%
サービスの質が悪い	14	20.0%
職員の態度	13	18.6%
管理者の対応	9	12.9%
被害・損害	3	4.3%
利用者負担	3	4.3%
契約・手続き方法の不明	2	2.8%
その他	1	1.4%
合 計	70	100.0%

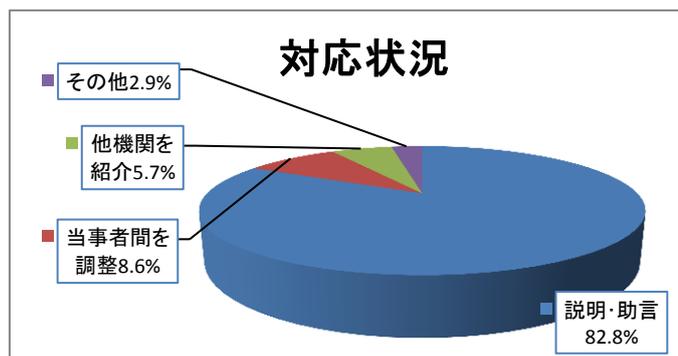
(複数該当)



- 説明・情報不足が25件で35.7%を占めており、次いでサービスの質が悪いが14件の20.0%である。
- これらの想定原因から、施設や介護サービス事業所は利用者及び家族の思いを真摯に受け止め、懇切丁寧な説明・情報提供を意識することが重要である。

(6) 対応状況(総数35件)

区 分	件数	構成比
説明・助言	29	82.8%
当事者間を調整	3	8.6%
他機関を紹介	2	5.7%
その他	1	2.9%
合 計	35	100.0%



- 相談者への説明・助言が29件で全体の82.8%を占めている。