

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28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	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
相談	3	3	6	5	6	4	6	6	1	3	2	4	49
合計	3	3	6	5	6	4	7	6	1	3	2	4	50

・相談件数は49件である。

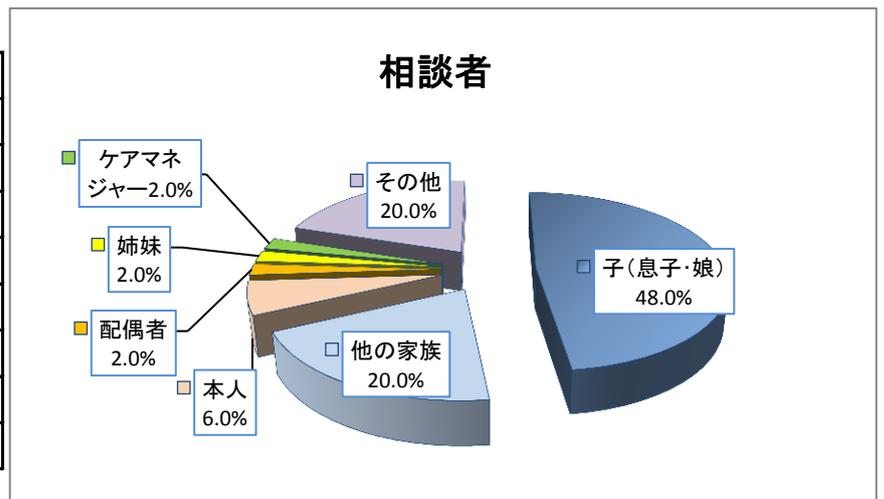
・苦情申立ては1件である。国保連合会で受け付ける苦情は以下の案件である。

- ① 介護保険法上の指定サービスであること
- ② 市町村を超える案件である場合
- ③ 苦情を市町村で取り扱うことが困難な場合
- ④ 申立人が国保連合会での処理を希望する場合

3 項目別概要

(1) 相談者

区分	件数	構成比(%)
子(息子・娘)	24	48.0
他の家族	10	20.0
本人	3	6.0
配偶者	1	2.0
姉妹	1	2.0
ケアマネジャー	1	2.0
その他	10	20.0
合計	50	100.0



・「子(息子・娘)」からの相談が24件で、全体の48.0%を占めている。

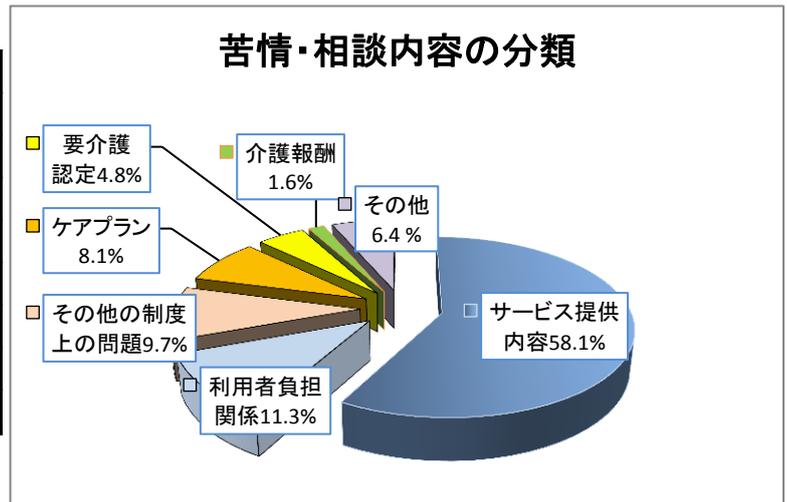
・「他の家族」の内訳は、孫が4人、長男の妻が3人、長女の夫、甥、姪がそれぞれ1人ずつである。

・「その他」の内訳は、元介護職員、市町村や地域包括支援センターからである。

(2) 苦情・相談内容の分類

区 分	件数	構成比(%)
サービス提供内容	36	58.1
利用者負担関係	7	11.3
その他の制度上の問題	6	9.7
ケアプラン	5	8.1
要介護認定	3	4.8
介護報酬	1	1.6
その他	4	6.4
合 計	62	100.0

(複数該当)

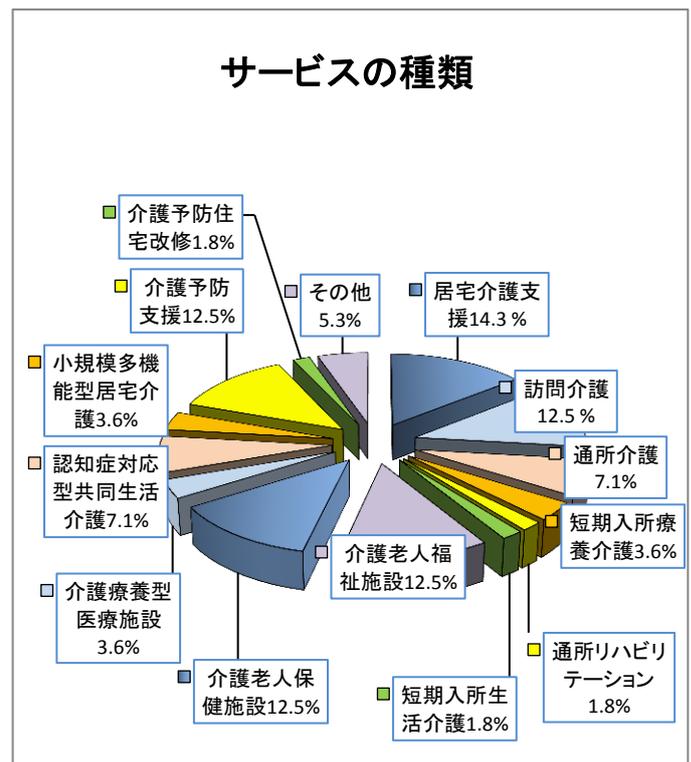


- ・「サービス提供内容」が36件で58.1%と全体の半数以上を占めている。内容は、ケアプランに沿った介護サービスが提供してもらえないや、看護・介護職員の資質、管理者の対応が悪いなどである。
- ・「利用者負担関係」が7件で、施設や事業者の請求内容に納得ができず経済的負担を訴える相談等であり、いずれも説明不足が起因する内容である。
- ・「その他」の内容は、施設や事業者の事業運営や勤務体制、職員間のトラブル等にかかる相談である。

(3) サービスの種類

区 分	件数	構成比(%)	
居 宅	居宅介護支援	8	14.3
	訪問介護	7	12.5
	通所介護	4	7.1
	短期入所療養介護	2	3.6
	通所リハビリテーション	1	1.8
	短期入所生活介護	1	1.8
施 設	介護老人福祉施設	7	12.5
	介護老人保健施設	7	12.5
	介護療養型医療施設	2	3.6
密 地 域 着 型	認知症対応型共同生活介護	4	7.1
	小規模多機能型居宅介護	2	3.6
予 介 防 護	介護予防支援	7	12.5
	介護予防住宅改修	1	1.8
その他	3	5.3	
合 計	56	100.0	

(複数該当)

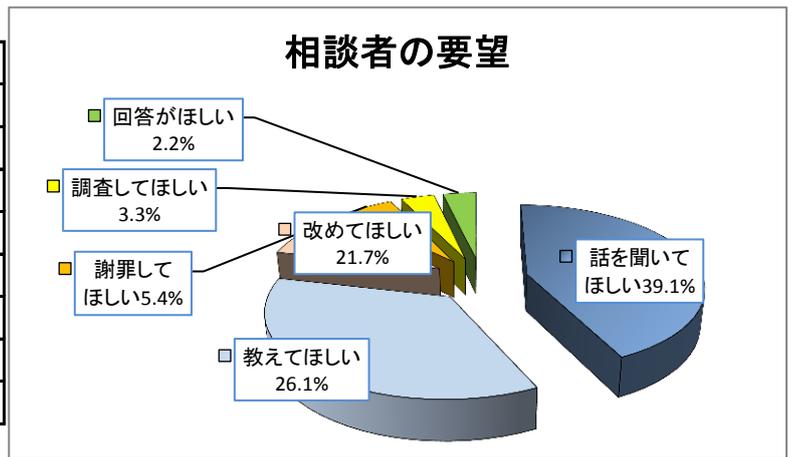


- ・居宅サービスでは「居宅介護支援」が8件で、次いで「訪問介護」の7件、「通所介護」の4件である。
- ・施設サービスでは「介護老人福祉施設」「介護老人保健施設」ともに7件である。
- ・地域密着型サービスでは「認知症対応型共同生活介護」が4件で、「小規模多機能型居宅介護」が2件である。
- ・介護予防サービスでは「介護予防支援」が7件で例年より増加している。増加した要因の一つに、事案の多岐化が背景にある。
- ・「その他」は、サービス付高齢者住宅や高齢者専用住宅、医療機関等である。

(4) 相談者の要望

区 分	件数	構成比(%)
話を聞いてほしい	36	39.1
教えてほしい	24	26.1
改めてほしい	20	21.7
謝罪してほしい	5	5.4
調査してほしい	3	3.3
回答がほしい	2	2.2
弁償してほしい	2	2.2
合 計	92	100.0

(複数該当)

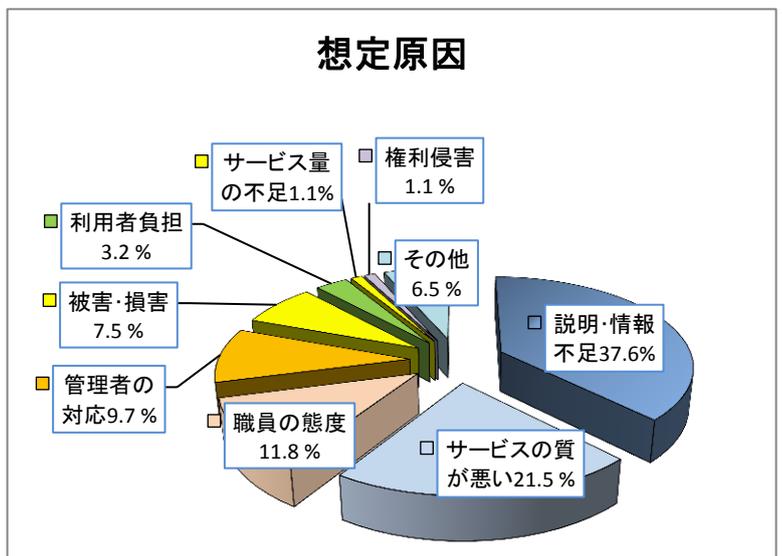


・「話を聞いてほしい」が36件と全体の39.1%で、次いで「教えてほしい」が24件、「改めてほしい」が20件である。施設や事業者の対応に不満や疑問があっても、利用する本人に悪影響があっては困ると我慢、遠慮をしている相談者が多く、施設や事業者は利用者及び家族の意向について十分に耳を傾け、相談・苦情が言いやすい環境等を整備することが求められる。

(5) 想定原因

区 分	件数	構成比(%)
説明・情報不足	35	37.6
サービスの質が悪い	20	21.5
職員の態度	11	11.8
管理者の対応	9	9.7
被害・損害	7	7.5
利用者負担	3	3.2
サービス量の不足	1	1.1
権利侵害	1	1.1
その他	6	6.5
合 計	93	100.0

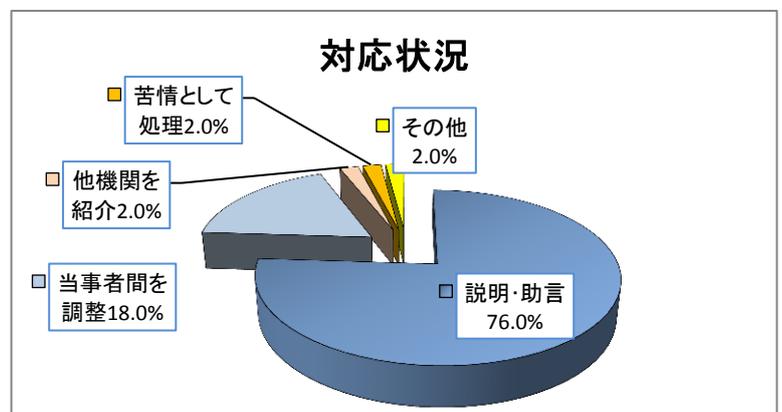
(複数該当)



・「説明・情報不足」が35件と全体の37.6%で、次いで「サービスの質が悪い」が20件、「職員の態度」が11件である。これらの想定原因から、施設や事業者は利用者及び家族の理解度に応じた懇切丁寧な説明・情報提供とともに、個人を尊重した対応が求められる。

(6) 対応状況

区 分	件数	構成比(%)
説明・助言	38	76.0
当事者間を調整	9	18.0
他機関を紹介	1	2.0
苦情として処理	1	2.0
その他	1	2.0
合 計	50	100.0



・相談者への「説明・助言」が38件で全体の76.8%で、「当事者間を調整」が9件で18.0%である。