

# 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 (令和3・4年度)

## 1 はじめに

本会では、介護保険法第176条の規定に基づき、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 苦情相談受付状況

(単位:件)

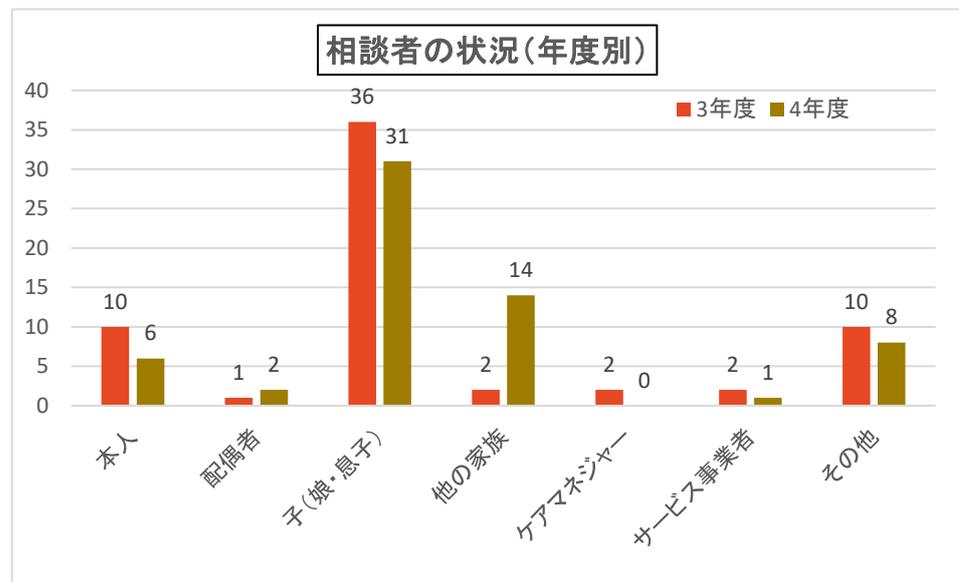
年度	受付	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
3年	苦情	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	相談	5	3	6	10	6	6	4	5	3	4	3	3	63
4年	苦情	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	相談	9	5	8	1	2	6	7	3	4	6	6	5	61

- ・令和4年度の苦情・相談受付件数は62件であり、内訳は「苦情申立て」が1件、「相談件数」は61件である。
- ・苦情申立ては、施設における新型コロナウイルス感染症等の感染対策が杜撰であり、施設に対する不信感の高まりから苦情申し立てになったものである。

## 3 項目別概要

### (1) 相談者の状況

区分	3年度	4年度
本人	10	6
配偶者	1	2
子(娘・息子)	36	31
他の家族	2	14
ケアマネジャー	2	-
サービス事業者	2	1
その他	10	8
合計	63	62

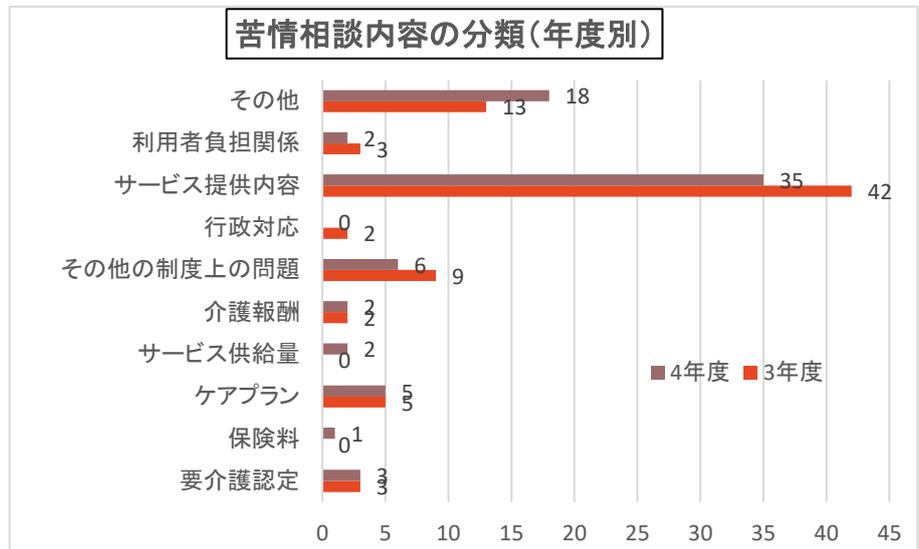


- ・「子(息子・娘)」からの相談が多く、令和4年度では31件であり相談件数の50%を占めている。
- ・「他の家族」からの相談が大きく増加している。「他の家族」とは、嫁、孫、姪等である。
- ・「その他」の相談者の中には、介護職員からの相談がありコロナ禍の介護人材不足を背景とした職場環境、ハラスメントや心理的虐待(疑い)に関する相談も入っている。

## (2) 苦情相談内容の分類

区 分	3年度	4年度
要介護認定	3	3
保険料	-	1
ケアプラン	5	5
サービス供給量	-	2
介護報酬	2	2
その他の制度上の問題	9	6
行政対応	2	-
サービス提供内容	42	35
利用者負担関係	3	2
その他	13	18
合 計	79	74

(複数該当)



・「サービス提供内容」に係る相談が一番多く、令和4年度では35件であり全体の47.3%を占めている。

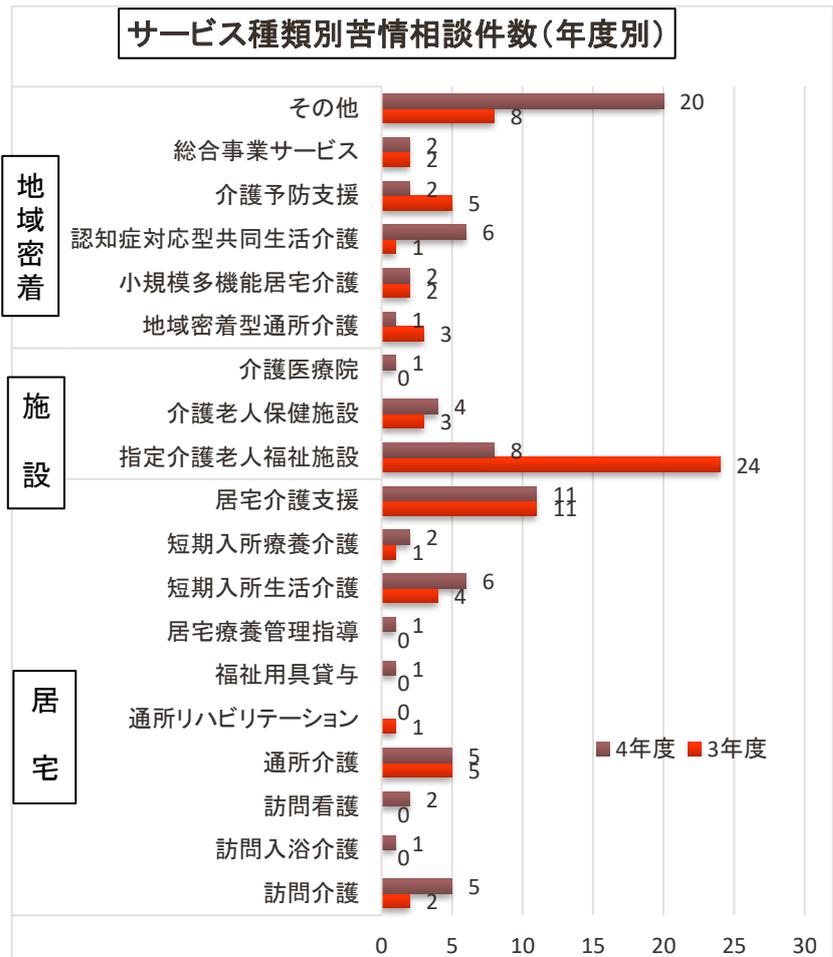
内容は、介護職員の不適切な対応、相談員・ケアマネジャー等の高圧的な態度などの相談である。

・「その他」18件には、サービス付き高齢者向け住宅やグループホームの契約解除の相談や有料老人ホームの個人情報に関する事等、様々な内容が寄せられている。

## (3) サービス種類別苦情相談件数

区 分	3年度	4年度	
居 宅	訪問介護	2	5
	訪問入浴介護	-	1
	訪問看護	-	2
	通所介護	5	5
	通所リハビリテーション	1	-
	福祉用具貸与	-	1
	居宅療養管理指導	-	1
	短期入所生活介護	4	6
	短期入所療養介護	1	2
居宅介護支援	11	11	
施 設	指定介護老人福祉施設	24	8
	介護老人保健施設	3	4
	介護医療院	-	1
地 域 密 着	地域密着型通所介護	3	1
	小規模多機能居宅介護	2	2
	認知症対応型共同生活介護	1	6
居 宅	介護予防支援	5	2
	総合事業サービス	2	2
	その他	8	20
	合 計	72	80

(複数該当)



・「指定介護老人福祉施設」への相談は、令和3年度24件から8件(10%)と減少している。

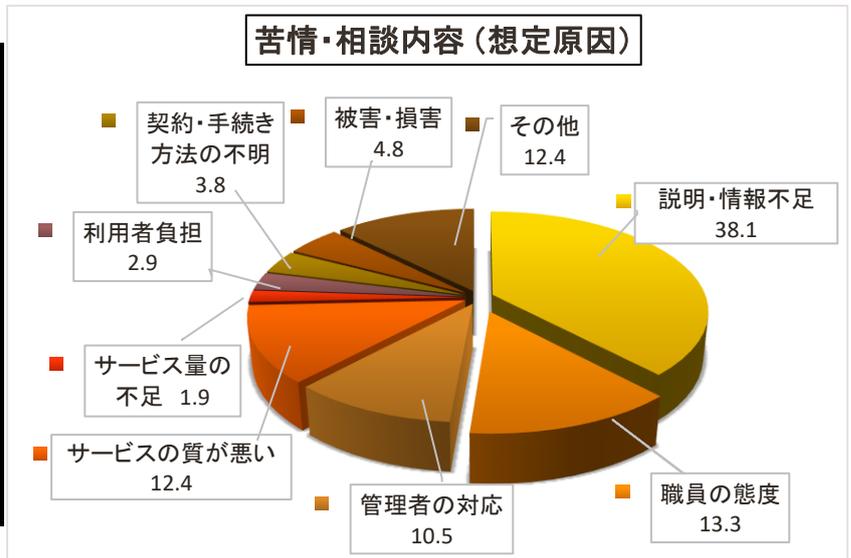
・「居宅介護支援」は11件(14%)であり、ケアマネジャーが話を聞いてくれない、勝手にサービスを決めている等の訴えが多く聞かれた。相談援助職としての基本的態度が求められる。

・「その他」20件のうち「サービス付き高齢者住宅」7件と最も多く、次いで「有料老人ホーム」の相談5件である。介護保険外の施設や居住施設に関する相談が増えている。

#### (4) 苦情・相談内容(想定原因)

区分	3年度	4年度	構成比(%)
説明・情報不足	39	40	38.1
職員の態度	19	14	13.3
管理者の対応	9	11	10.5
サービスの質が悪い	7	13	12.4
サービス量の不足	0	2	1.9
利用者負担	2	3	2.9
契約・手続き方法の不明	1	4	3.8
被害・損害	1	5	4.8
その他	18	13	12.4
合計	96	105	100.0

(複数該当)



・「説明・情報不足」40件(38.1%)が一番多く前年度と同じ傾向である。

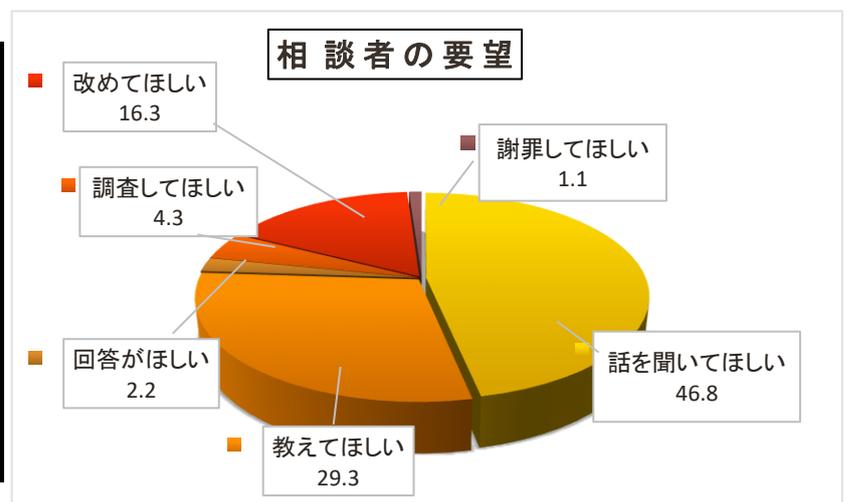
事業者には、相手に合わせた工夫と丁寧で分かりやすい説明を行うこと、また適切に情報を提供することが求められる。

・「管理者の対応」11件(13.3%)では、管理者に相談しても納得のいく対応をされないとの厳しい声が聞かれた。

#### (5) 相談者の要望

区分	3年度	4年度	構成比(%)
話を聞いてほしい	42	43	46.8
教えてほしい	18	27	29.3
回答がほしい	8	2	2.2
調査してほしい	2	4	4.3
改めてほしい	21	15	16.3
謝罪してほしい	2	1	1.1
提言	1	0	0
その他	2	0	0
合計	96	92	100.0

(複数該当)



・前年同様に、「話を聞いてほしい」43件(46.8%)が一番多い。

・利用者・家族が疑問に思う事や相談したい事があっても、ケアマネジャーや相談員の高圧的な態度により相談できない、話ができないとの訴えがあった。

#### (6) 苦情・相談への対応状況

区分	3年度	4年度	構成比(%)
説明・助言	41	44	71.0
当事者間を調整	14	7	11.3
苦情として処理	0	1	1.6
他機関を紹介	8	9	14.5
その他	0	1	1.6
合計	63	62	100.0

・「苦情申立て」の事案が1件である。

・「説明・助言」が全体の71%(44件)である。

話を聞いてもらいスッキリした。説明・助言をもとに事業所と話し合ってみます。などの声が聞かれた。

・「当事者間を調整」では、施設及び事業者に相談内容を伝え事実確認と助言をした。

