

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24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

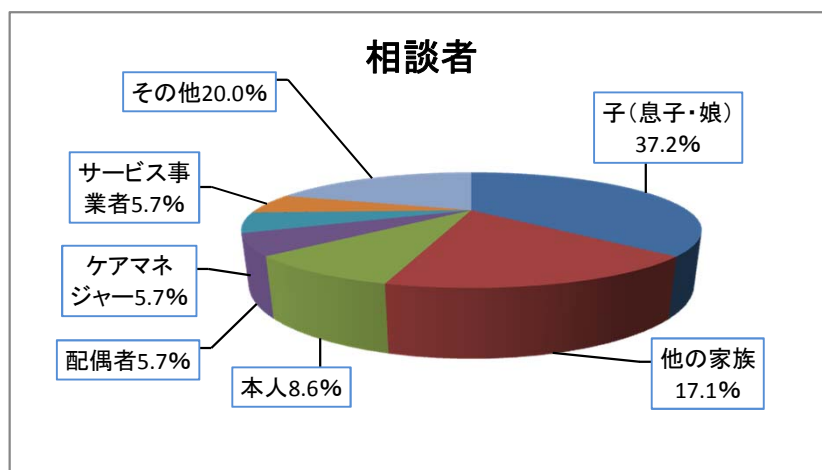
月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
相談	1	4	3	3	2	6	2	4	1	1	3	5	35
合計	1	4	3	3	2	6	2	4	1	1	3	5	35

- ・苦情・相談の総数は35件である。
- ・今年度の苦情はなかった。

3 項目別概要

1) 相談者 (総数 35 件)

区分	件数	構成比(%)
子(息子・娘)	13	37.2
他の家族	6	17.1
本人	3	8.6
配偶者	2	5.7
ケアマネジャー	2	5.7
サービス事業者	2	5.7
その他	7	20.0
合計	35	100.0

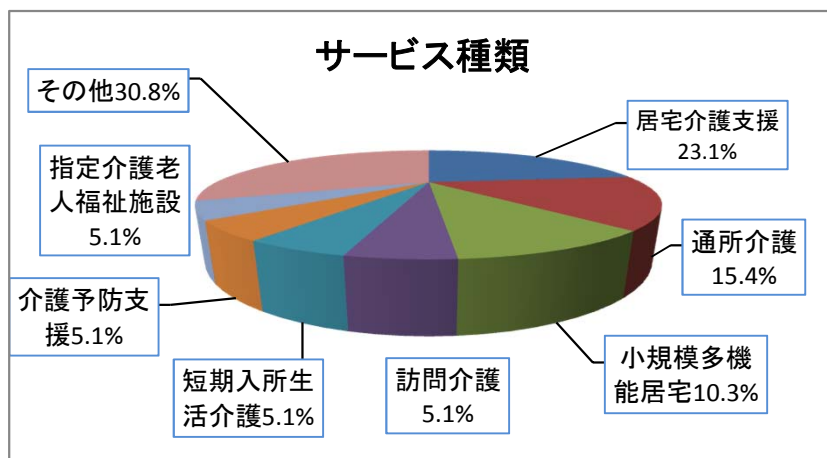


- ・子(息子・娘)が13件37.2%であり、次いで他の家族の17.1%である。
- ・その他の内訳は、友人、介護職員、地域包括支援センター等である。

2) サービス種類 (総数 39 件)

区分	件数	構成比(%)
居宅介護支援	9	23.1
通所介護	6	15.4
小規模多機能居宅介護	4	10.3
訪問介護	2	5.1
短期入所生活介護	2	5.1
介護予防支援	2	5.1
指定介護老人福祉施設	2	5.1
その他	12	30.8
合計	39	100.0

(複数該当)

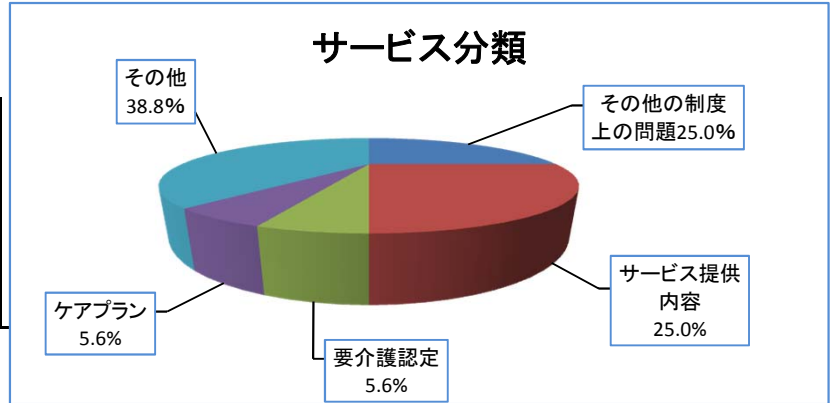


- ・居宅介護支援が9件で23.1%と一番多く、次いで通所介護の15.4%である。
- ・その他の内訳は、訪問看護、福祉用具貸与、居宅療養管理指導などである。

3) サービス分類 (総数 36 件)

区 分	件 数	構成比(%)
その他の制度上の問題	9	25.0
サービス提供内容	9	25.0
要介護認定	2	5.6
ケアプラン	2	5.6
その他	14	38.8
合 計	36	100.0

(複数該当)



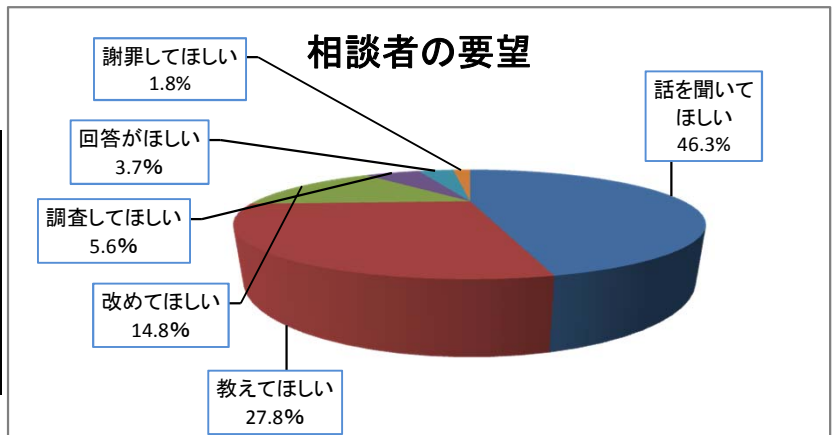
・その他の制度上の問題、サービス提供内容が9件25.0%である。
内容としては

- ①その他の制度上の問題では、施設の実費の請求内容に対する不満、施設入居費に関することである。
 - ②サービス提供内容では、職員の態度、説明不足、サービスの質が悪い、連絡不足である。
- ・その他の内訳は、施設入所時の対応、施設経営者の職員に対する処遇等の不満である。

4) 相談者の要望 (総数 54 件)

区 分	件 数	構成比(%)
話を聞いてほしい	25	46.3
教えてほしい	15	27.8
改めてほしい	8	14.8
調査してほしい	3	5.6
回答がほしい	2	3.7
謝罪してほしい	1	1.8
合 計	54	100.0

(複数該当)



・話を聞いてほしいが25件で46.3%と一番多く、次いで教えてほしいの27.8%である。

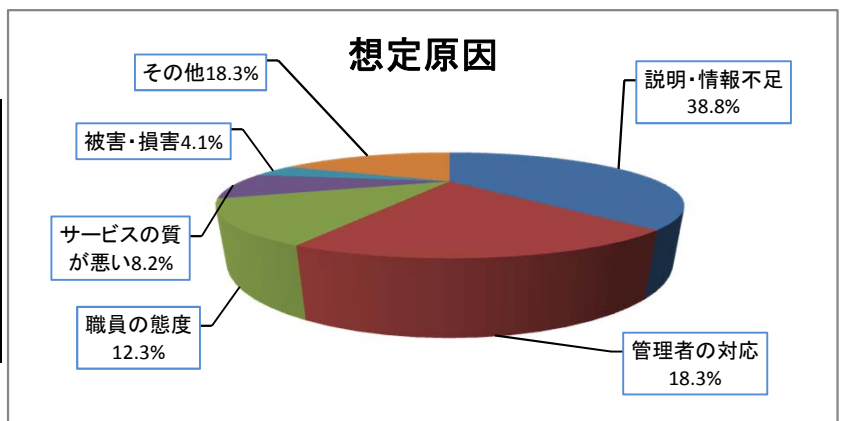
・主な内容は

- ①話を聞いてほしいでは、提供されるサービス内容、職員の態度に対する不満である。
- ②教えほしいでは、介護保険制度や施設入所にかかる経費などである。
- 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・連携不足、ケアマネジャーの訪問がないなどである。

5) 想定原因 (総数 49 件)

区 分	件 数	構成比(%)
説明・情報不足	19	38.8
管理者の対応	9	18.3
職員の態度	6	12.3
サービスの質が悪い	4	8.2
被害・損害	2	4.1
その他	9	18.3
合 計	49	100.0

(複数該当)

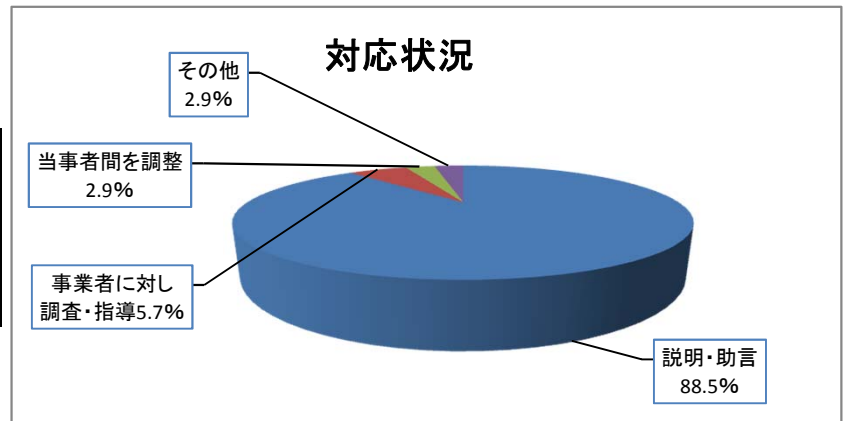


・説明・情報不足が19件で38.8%と一番多く、次いで管理者の対応の18.3%である。

・その他の内訳は、契約・手続きの方法の不明、権利侵害、利用者負担等である。

6) 対応状況（総数 35 件）

区 分	件 数	構成比(%)
説明・助言	31	88.5
事業者に対し調査・指導	2	5.7
当事者間を調整	1	2.9
その他	1	2.9
合 計	35	100.0



- ・説明・助言が31件で88.5%と一番多く、次いで事業者に対し調査・指導の5.7%である。
- ・その他は、県、保険者に連絡したである。