

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25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権利擁護と介護サービスの質の向上及びサービス内容の適正化を目的に、利用者や家族が苦情・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

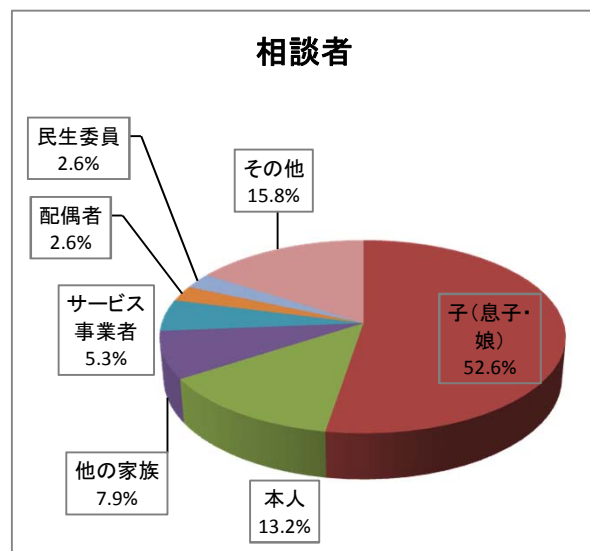
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2
相談	4	3	2	3	3	3	4	6	1	1	-	6	36
合計	4	3	2	3	3	3	5	6	2	1	-	6	38

- ・苦情・相談の総数は38件である。
- ・苦情申し立ての件数は2件で、いずれも施設内における転倒事故にかかる苦情である。

3 項目別概要

(1) 相談者 (総数 38件)

区分	件数	構成比(%)
子(息子・娘)	20	52.6
本人	5	13.2
他の家族	3	7.9
サービス事業者	2	5.3
配偶者	1	2.6
民生委員	1	2.6
その他	6	15.8
合計	38	100.0

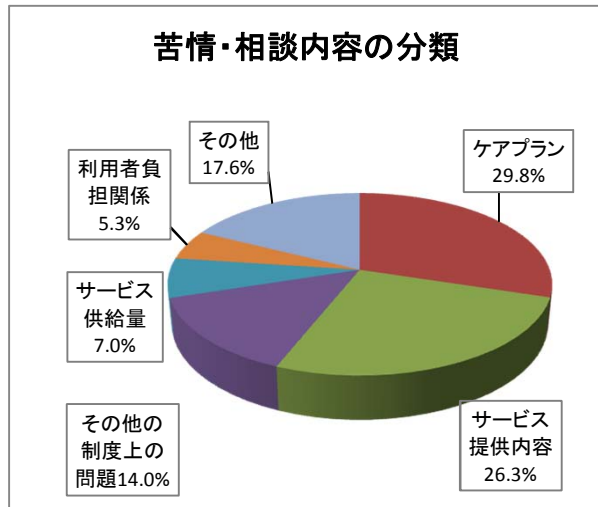


- ・子(息子・娘)が20件で全体の52.6%であり、次いで本人の13.2%である。
- ・その他の内訳は、保険者、地域包括支援センター、福祉教育関係機関等である。

(2) 苦情・相談内容の分類 (総数 57件)

区分	件数	構成比(%)
ケアプラン	17	29.8
サービス提供内容	15	26.3
その他の制度上の問題	8	14.0
サービス供給量	4	7.0
利用者負担関係	3	5.3
その他	10	17.6
合計	57	100.0

(複数該当)



・ケアプランが17件で全体の29.8%と一番多く、次いでサービス提供内容の26.3%である。

・その他の内訳は、高齢者専用住宅の契約解除、入居者間のトラブル等である。

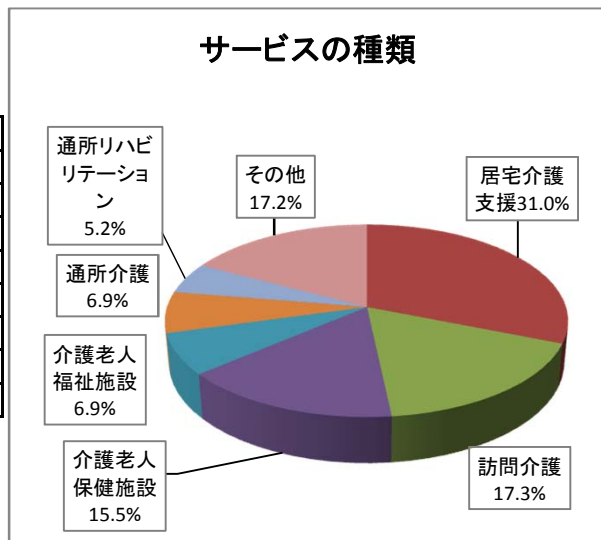
主な内容としては

- ① ケアプランでは、サービス事業所の都合が優先され、本人や家族の意向が尊重されない
- ② サービス提供内容では、サービスの質が悪い、高齢者の尊厳が守られない。

(3) サービスの種類 (総数 58件)

区分	件数	構成比(%)
居宅介護支援	18	31.0
訪問介護	10	17.3
介護老人保健施設	9	15.5
介護老人福祉施設	4	6.9
通所介護	4	6.9
通所リハビリテーション	3	5.2
その他	10	17.2
合計	58	100.0

(複数該当)



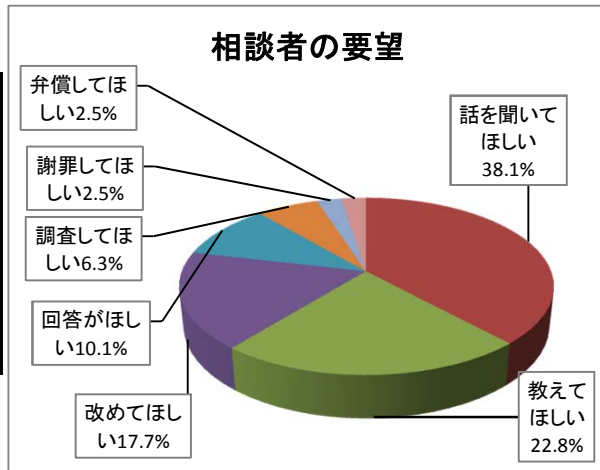
・居宅介護支援が18件で全体の31.0%と一番多く、次いで訪問介護17.3%である。

・その他の内訳は、訪問看護、短期入所生活介護、介護療養型医療施設、認知症対応型共同生活介護、高齢者専用住宅、生活支援ルーム、病院等である。

(4) 相談者の要望 (総数 79件)

区 分	件数	構成比(%)
話を聞いてほしい	30	38.1
教えてほしい	18	22.8
改めてほしい	14	17.7
回答がほしい	8	10.1
調査してほしい	5	6.3
謝罪してほしい	2	2.5
弁償してほしい	2	2.5
合 計	79	100.0

(複数該当)



・話を聞いてほしいが30件で全体の38.1%で一番多く、次いで教えてほしいの22.8%である。

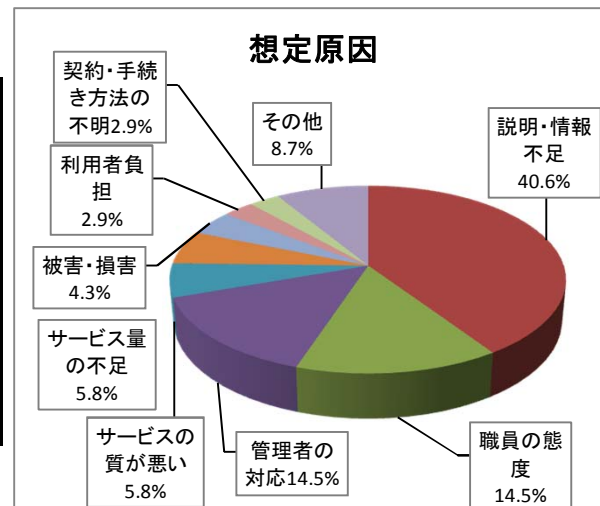
主な内容としては

- ① 話を聞いてほしいでは、ケアマネジャーが所属法人のサービスを勧め中立・公平性にかける。
- ② 教えてほしいでは、介護保険制度やサービスの利用に関する事項等である。

(5) 想定原因 (総数 69件)

区 分	件数	構成比(%)
説明・情報不足	28	40.6
職員の態度	10	14.5
管理者の対応	10	14.5
サービスの質が悪い	4	5.8
サービス量の不足	4	5.8
被害・損害	3	4.3
利用者負担	2	2.9
契約・手続き方法の不明	2	2.9
その他	6	8.7
合 計	69	100.0

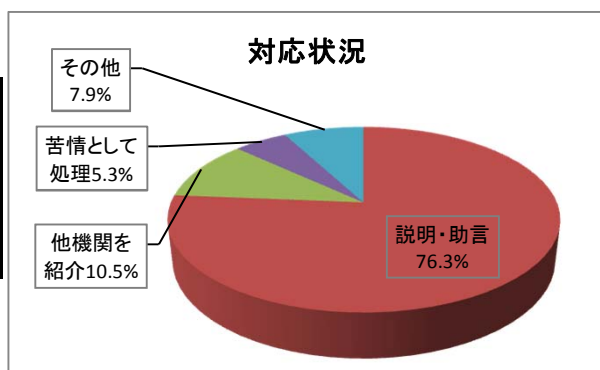
(複数該当)



・説明・情報の不足が28件で全体の40.6%で一番多く、次いで職員の態度、管理者の対応で14.5%である。
 ・その他の内訳では、介護保険制度の理解不足、介護職員の職場でのストレス等である。

(6) 対応状況 (総数 38件)

区 分	件数	構成比(%)
説明・助言	29	76.3
他機関を紹介	4	10.5
苦情として処理	2	5.3
その他	3	7.9
合 計	38	100.0



・説明・助言が29件で全体の76.3%で一番多く、次いで他機関を紹介の10.5%である。
 ・その他は、県、保険者、市町村への照会、連絡等である。