

# 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26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

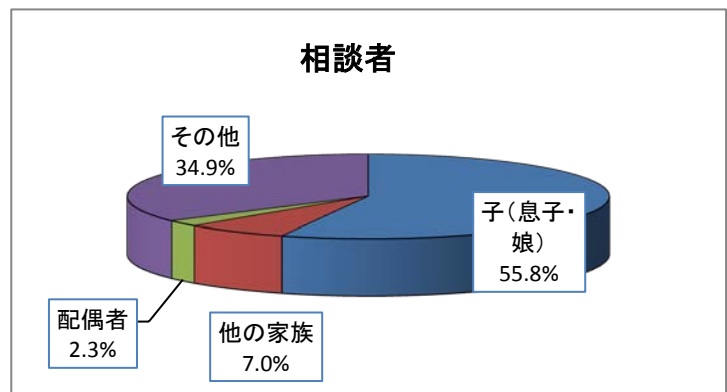
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
相談	2	6	1	7	4	2	2	3	2	1	5	8	43
合計	2	6	1	7	4	2	2	3	2	1	5	8	43

○ 相談総数は43件である。

## 3 項目別概要

(1) 相談者(総数43件)

区分	件数	構成比(%)
子(息子・娘)	24	55.8
他の家族	3	7.0
配偶者	1	2.3
その他	15	34.9
合計	43	100.0



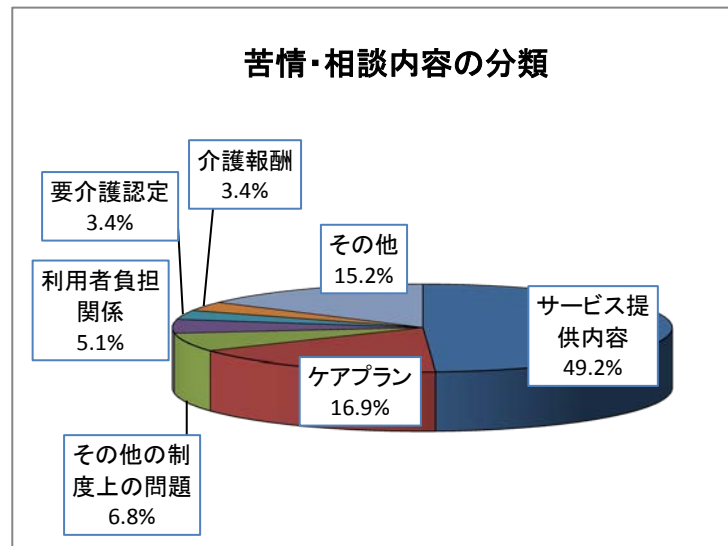
○ 子(息子・娘)が24件で全体の55.8%である。

○ その他の内訳は、保険者、元職員、地域住民等である。

(2) 苦情・相談内容の分類(総数59件)

区 分	件数	構成比(%)
サービス提供内容	29	49.2
ケアプラン	10	16.9
その他の制度上の問題	4	6.8
利用者負担関係	3	5.1
要介護認定	2	3.4
介護報酬	2	3.4
その他	9	15.2
合 計	59	100.0

(複数該当)

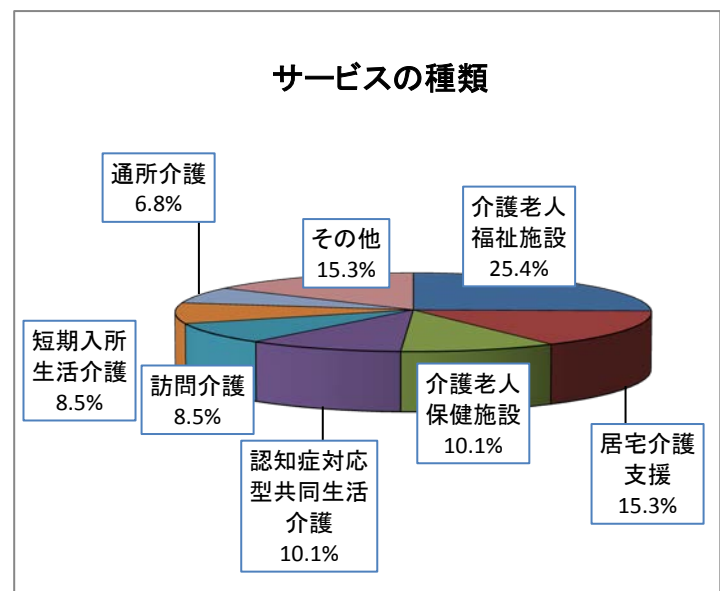


- サービス提供内容が29件で全体の49.2%であり、次いでケアプランの10件で16.9%である。
- その他の内訳は、有料老人ホーム及びサービス付高齢者向け住宅の対応、サービス内容等の相談である。
- 主な内容として、サービス提供内容では、介護の質に関する相談が大半を占めており、ケアプランでは、希望とするケアプランを立案してもらえない等である。

(3) サービスの種類(総数59件)

区 分	件数	構成比(%)
介護老人福祉施設	15	25.4
居宅介護支援	9	15.3
介護老人保健施設	6	10.1
認知症対応型共同生活介護	6	10.1
訪問介護	5	8.5
短期入所生活介護	5	8.5
通所介護	4	6.8
その他	9	15.3
合 計	59	100.0

(複数該当)



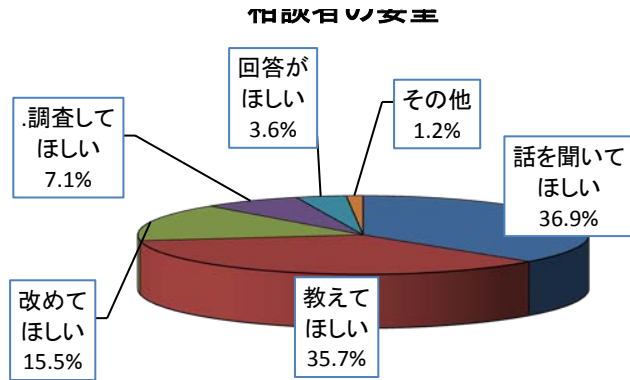
- 介護老人福祉施設が15件で全体の25.4%であり、次いで居宅介護支援の9件で15.3%である。
- その他の内訳は、地域包括支援センター、有料老人ホーム及びサービス付高齢者向け住宅に関する相談である。
- 主な内容として、介護老人福祉施設では、介護の質、入所者への尊厳等に関する相談である。居宅介護支援では、ケアマネジャーの中立・公平性についての疑義である。

(4) 相談者の要望(総数84件)

**相談者の要望**

区 分	件数	構成比(%)
話を聞いてほしい	31	36.9
教えてほしい	30	35.7
改めてほしい	13	15.5
調査してほしい	6	7.1
回答がほしい	3	3.6
その他	1	1.2
合 計	84	100.0

(複数該当)

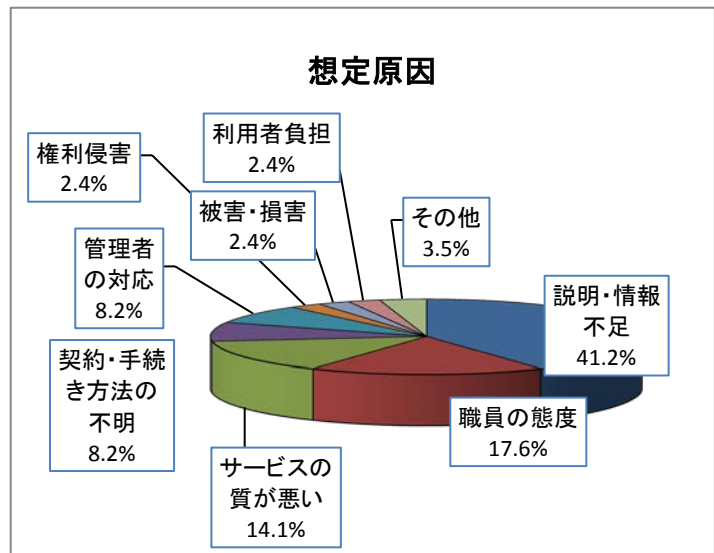


- 話を聞いてほしいが31件で全体の36.9%であり、次いで教えてほしいの30件で35.7%である。
- 相談者は介護サービスに疑問、不満を抱いていても『世話になっているから』と我慢をしていることが相談内容から感じ取れる。介護サービスを提供する施設、介護サービス事業所は、常に本人及び家族の思いを把握、聞きとる姿勢が重要である。

#### (5) 想定原因(総数85件)

区 分	件数	構成比(%)
説明・情報不足	35	41.2
職員の態度	15	17.6
サービスの質が悪い	12	14.1
契約・手続き方法の不明	7	8.2
管理者の対応	7	8.2
権利侵害	2	2.4
被害・損害	2	2.4
利用者負担	2	2.4
その他	3	3.5
合 計	85	100.0

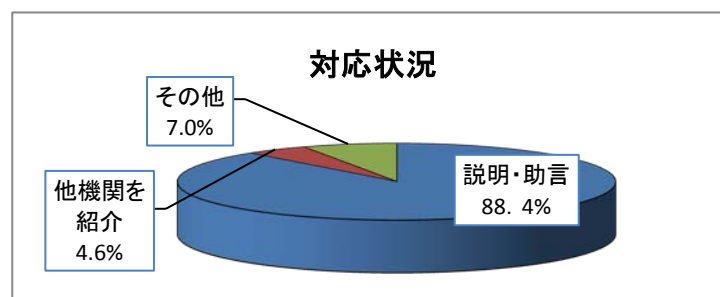
(複数該当)



- 説明・情報不足が35件で全体の41.2%である。次いで職員の態度の15件で全体の17.6%でありサービスの質が悪いは12件で全体の14.1%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、利用者及び家族への丁寧で分かり易い説明を常に意識することが重要である。

#### (6) 対応状況(総数43件)

区 分	件数	構成比(%)
説明・助言	38	88.4
他機関を紹介	2	4.6
その他	3	7.0
合 計	43	100.0



- 相談者への説明・助言が38件で全体の88.4%である。その他としては、当事者間の調整や後日回答である。