

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29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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
相談	0	1	1	5	3	6	2	6	7	3	2	6	42
合計	0	1	1	5	3	6	2	6	7	3	2	6	42

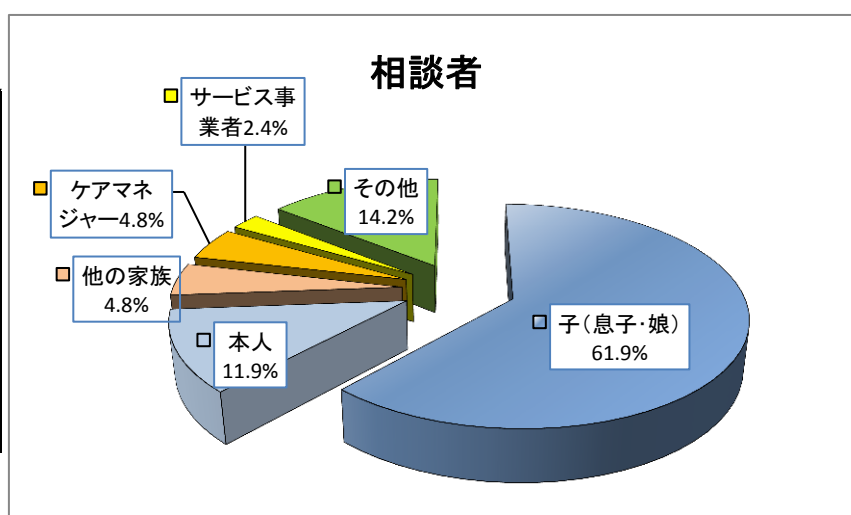
・相談件数は42件である。

・苦情申立ては0件である。

3 項目別概要

(1) 相談者

区分	件数	構成比(%)
子(息子・娘)	26	61.9
本人	5	11.9
他の家族	2	4.8
ケアマネジャー	2	4.8
サービス事業者	1	2.4
その他	6	14.2
合計	42	100.0



・「子(息子・娘)」からの相談が26件で、全体の61.9%を占めている。

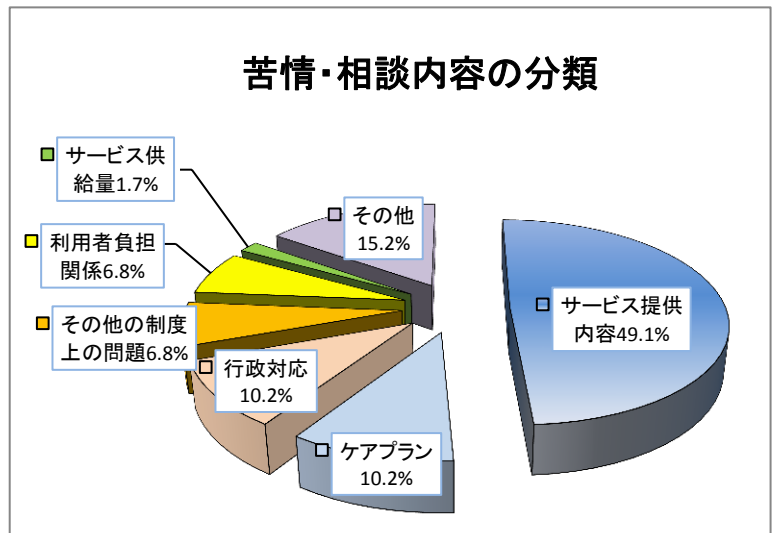
・「他の家族」は、長男の妻、孫である。

・「その他」の内訳は、住宅型有料老人ホーム管理者、保険者、地域包括支援センター等である。

(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	29	49.1
ケアプラン	6	10.2
行政対応	6	10.2
その他の制度上の問題	4	6.8
利用者負担関係	4	6.8
サービス供給量	1	1.7
その他	9	15.2
合 計	59	100.0

(複数該当)

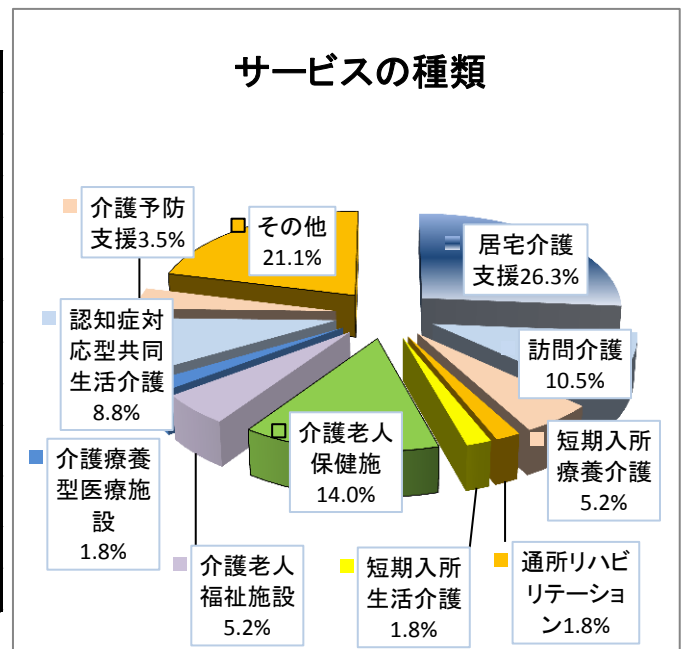


- ・「サービス提供内容」にかかる相談が29件で全体の49.1%を占めている。内容は、介護サービスの質や看護・介護職員の資質、経営者及び管理者の対応が悪い等である。
- ・「ケアプラン」「行政対応」がそれぞれ6件であり、「ケアプラン」では、ケアマネジャーが勝手にケアプランの予定を変更した。「行政対応」では、相談者の話を十分に聴いてほしい、説明が不十分である等である。
- ・「その他」の内容は、医療機関の検査・看護内容や有料老人ホームの付帯サービスと管理者の対応、生活支援員の選任方法等である。

(3) サービスの種類

区 分	件数	構成比(%)	
居 宅	居宅介護支援	15	26.3
	訪問介護	6	10.5
	短期入所療養介護	3	5.2
	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	介護老人保健施設	8	14.0
	介護老人福祉施設	3	5.2
	介護療養型医療施設	1	1.8
密着域	認知症対応型共同生活介護	5	8.8
予介護	介護予防支援	2	3.5
その他	12	21.1	
合 計	57	100.0	

(複数該当)



- ・「居宅介護支援」が15件で、ケアマネジャーの公正・中立を求める声に、コミュニケーション・ケアマネジメント力、権利擁護意識の向上に努める必要がある。
- ・「介護老人保健施設」が昨年と同様に多く、施設の対応に納得できないのであれば退所を求める上から目線と、問答無用の対応が気にかかる場所であり、利用者及び家族の声に真摯に向き合うべきである。
- ・「認知症対応型共同生活介護」が5件で、入居者への尊厳と認知症専門知識やケアの欠如が懸念される。
- ・「介護予防支援」が2件で、地域包括支援センター職員が多忙でモニタリング訪問、更新時のケアプランの説明・交付がない、サービス担当者会議が開催されない等である。
- ・「その他」は、医療機関の検査・看護内容、住宅型有料老人ホームの付帯サービス、日常生活自立支援事業等である。

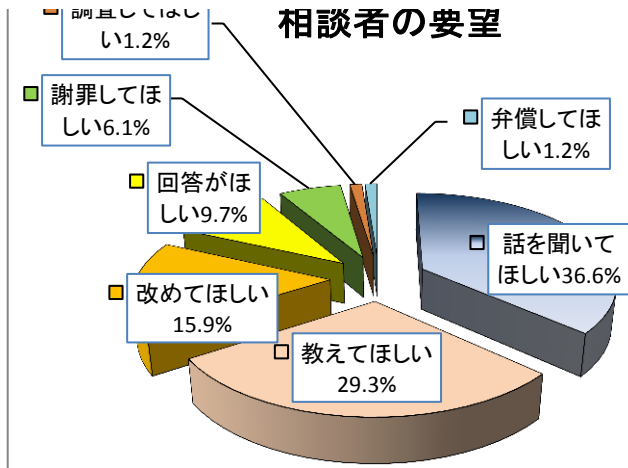
(4) 相談者の要望

調査して頂く

相談者の要望

区 分	件数	構成比(%)
話を聞いてほしい	30	36.6
教えてほしい	24	29.3
改めてほしい	13	15.9
回答がほしい	8	9.7
謝罪してほしい	5	6.1
調査してほしい	1	1.2
弁償してほしい	1	1.2
合 計	82	100.0

(複数該当)

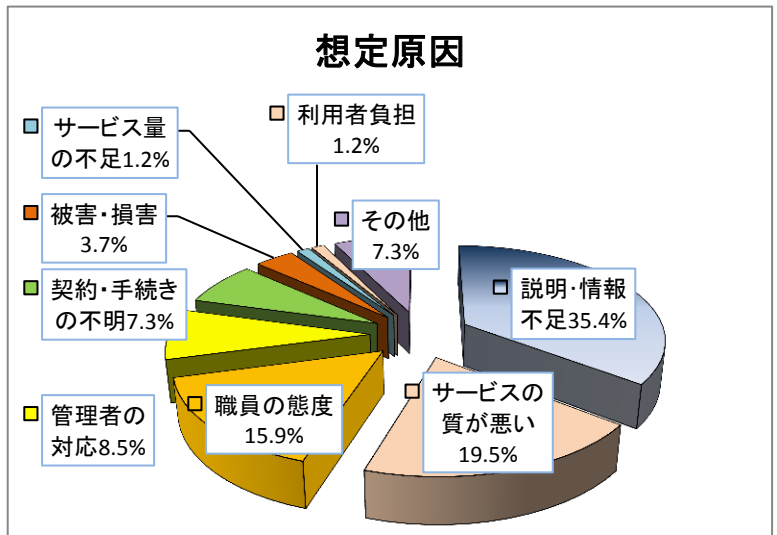


・「話を聞いてほしい」が30件と全体の36.6%で、次いで「教えてほしい」が24件、「改めてほしい」が13件である。施設や事業者の対応に不満や疑問があっても、利用する本人に悪影響があっては困ると我慢や遠慮をしている相談者が多い。本人への悪影響はあってはならないことであり、施設や事業者は利用者及び家族の苦情・相談に真摯に耳を傾ける姿勢が求められる。

(5) 想定原因

区 分	件数	構成比(%)
説明・情報の不足	29	35.4
サービスの質が悪い	16	19.5
職員の態度	13	15.9
管理者の対応	7	8.5
契約・手続きの不明	6	7.3
被害・損害	3	3.7
サービス量の不足	1	1.2
利用者負担	1	1.2
その他	6	7.3
合 計	82	100.0

(複数該当)



・「説明・情報不足」が29件と全体の35.4%で、次いで「サービスの質が悪い」が16件、「職員の態度」が13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	34	81.0
当事者間を調整	4	9.5
他機関を紹介	3	7.1
その他	1	2.4
合 計	42	100.0

・相談者への「説明・助言」が34件と全体の81.0%を占め、本会の説明・助言を基に、施設及び事業者と話し合ってみますとの声が多く聞かれた。

