

# 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30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

(単位:件)

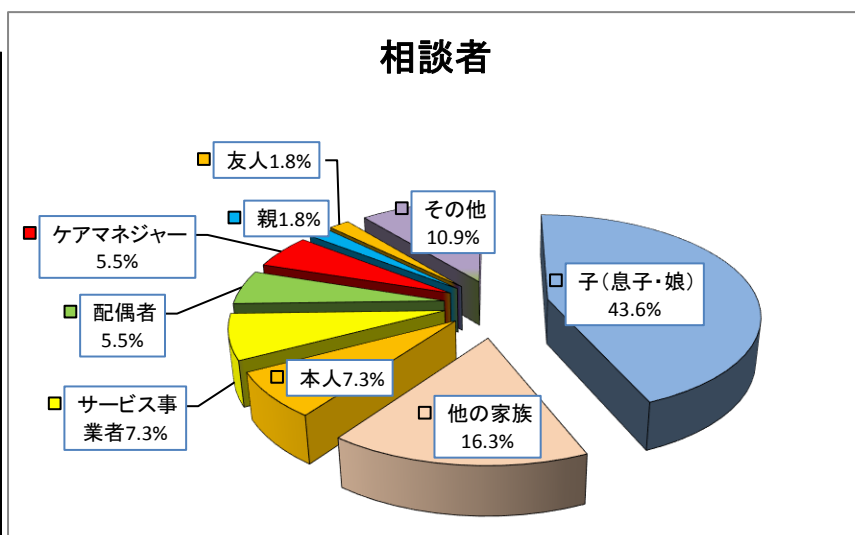
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
相談	4	6	3	7	4	6	9	5	1	3	4	3	55
合計	4	6	3	7	4	6	9	5	1	3	4	3	55

- ・相談件数は55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)	24	43.6
他の家族	9	16.3
本人	4	7.3
サービス事業者	4	7.3
配偶者	3	5.5
ケアマネジャー	3	5.5
親	1	1.8
友人	1	1.8
その他	6	10.9
合計	55	100.0

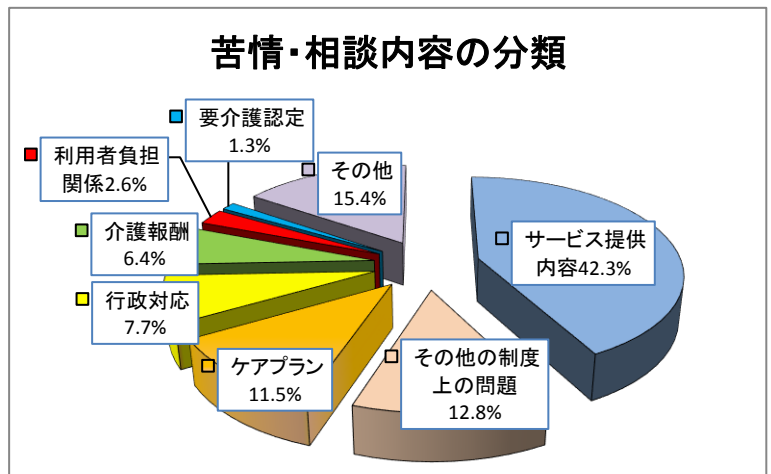


- ・「子(息子・娘)」からの相談が24件で、全体の43.6%を占めている。
- ・「他の家族」は、長男の妻、孫、親類等である。
- ・「その他」の内訳は、保険者、地域包括支援センター等からである。

## (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	33	42.3
その他の制度上の問題	10	12.8
ケアプラン	9	11.5
行政対応	6	7.7
介護報酬	5	6.4
利用者負担関係	2	2.6
要介護認定	1	1.3
その他	12	15.4
合 計	78	100.0

(複数該当)

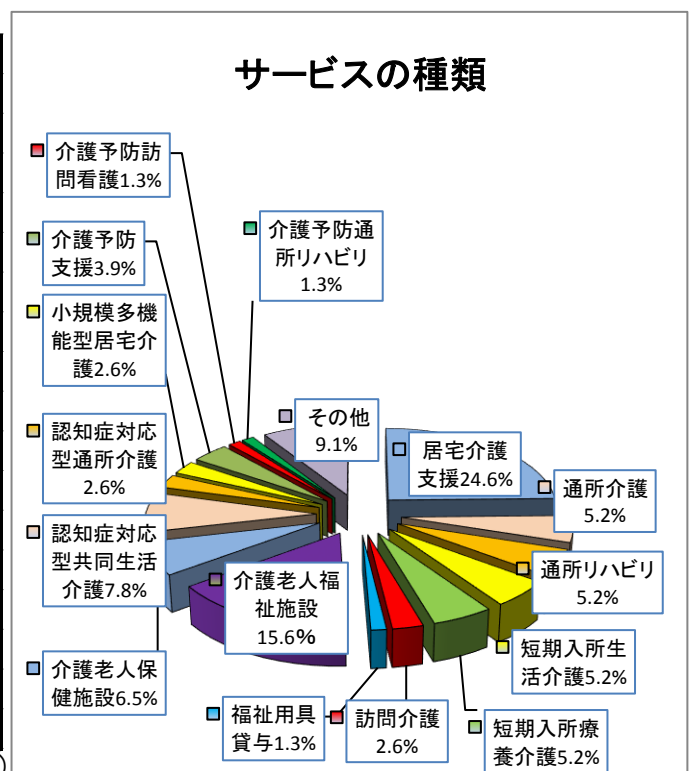


- ・「サービス提供内容」が33件で全体の42.3%を占めている。内容は、介護・看護従事者の資質や専門性の向上を求める声とともに、管理者・経営者の対応に疑義を訴える相談等である。
- ・「その他の制度上の問題」が10件で、介護保険制度におけるサービス利用の可否や、事業運営に対する問題提起等である。問題の背景には人材(人員・資質)不足や、説明・コミュニケーション不足が要因しているように想定される。
- ・「その他」は12件で内容は、利用者のモラル、利用者家族への対応、家族間の確執、医療機関の対応等、昨今の介護現場におけるケアハラスメントが表面化したような相談もあった。

## (3) サービスの種類

区 分	件数	構成比(%)	
居宅	居宅介護支援	19	24.6
	通所介護	4	5.2
	通所リハビリテーション	4	5.2
	短期入所生活介護	4	5.2
	短期入所療養介護	4	5.2
	訪問介護	2	2.6
	福祉用具貸与	1	1.3
施設	指定介護老人福祉施設	12	15.6
	介護老人保健施設	5	6.5
地域密着型	認知症対応型共同生活介護	6	7.8
	認知症対応型通所介護	2	2.6
	小規模多機能型居宅介護	2	2.6
介護予防	介護予防支援	3	3.9
	介護予防訪問看護	1	1.3
	介護予防通所リハビリテーション	1	1.3
その他	7	9.1	
合 計	77	100.0	

(複数該当)

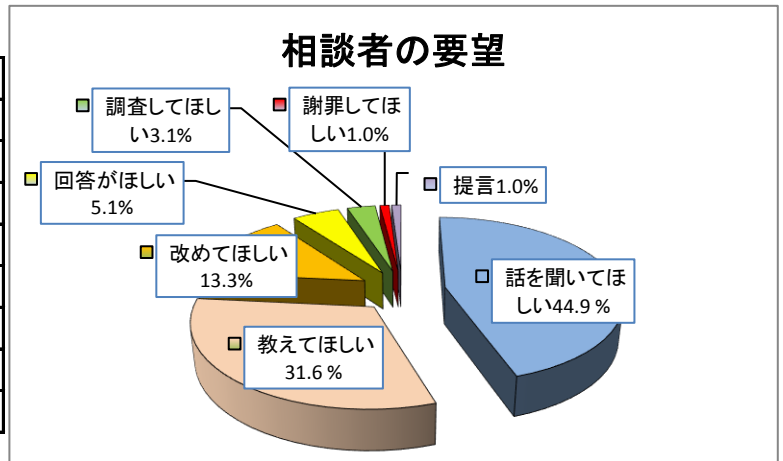


- ・「居宅介護支援」が19件で全体の24.6%を占めている。在宅介護の要であるケアマネジャーのコミュニケーション、マネジメント力、情報提供不足、上から目線等、利用者主体の支援を求める声が多く聞かれた。
- ・「指定介護老人福祉施設」が12件で、施設職員の不適切な言動や対応、施設嘱託医への不満、また施設職員から運営方針に対する内部告発や入所者家族への対応困難等の相談である。
- ・「その他」は7件で、有料老人ホーム、医療機関、障害福祉サービスにかかる相談等である。

#### (4) 相談者の要望

区分	件数	構成比(%)
話を聞いてほしい	44	44.9
教えてほしい	31	31.6
改めてほしい	13	13.3
回答がほしい	5	5.1
調査してほしい	3	3.1
謝罪してほしい	1	1.0
提言	1	1.0
合計	98	100.0

(複数該当)

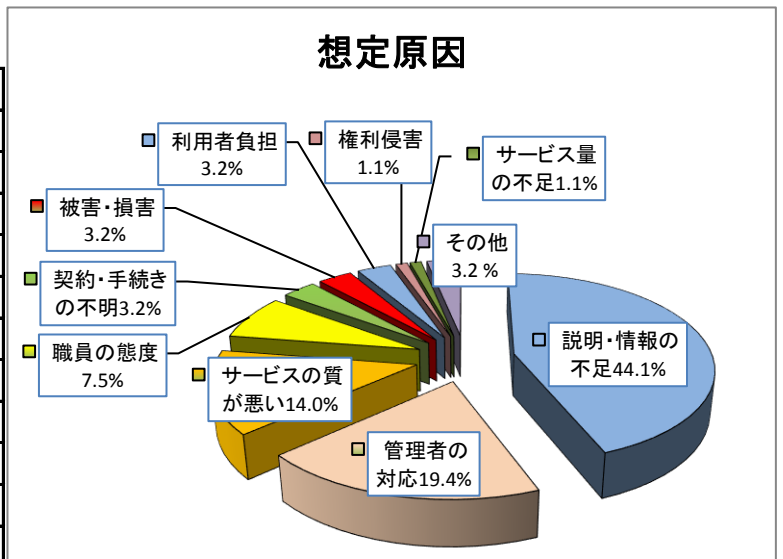


・「話を聞いてほしい」が44件で全体の44.9%を占めている。次いで「教えてほしい」が31件、「改めてほしい」が13件で、昨年と同様に施設や事業者の対応に不満や疑問があっても、利用する本人に悪影響があっては困ると我慢や遠慮をしている相談者が多い。この事実を施設や事業所は真摯に受け止め、相談・苦情の言いやすい環境を整備することが求められる。

#### (5) 想定原因

区分	件数	構成比(%)
説明・情報の不足	41	44.1
管理者の対応	18	19.4
サービスの質が悪い	13	14.0
職員の態度	7	7.5
契約・手続きの不明	3	3.2
被害・損害	3	3.2
利用者負担	3	3.2
権利侵害	1	1.1
サービス量の不足	1	1.1
その他	3	3.2
合計	93	100.0

(複数該当)



・「説明・情報の不足」が41件で全体の44.1%を占めている。次いで「管理者の対応」が18件、「サービスの質が悪い」が13件で、これらの想定原因から施設や事業者には、利用者及び家族の理解度に応じた懇切丁寧な説明や情報提供とともに、利用者の尊厳を重視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	45	81.9
当事者間を調整	6	10.9
他機関を紹介	2	3.6
その他	2	3.6
合計	55	100.0

・相談者への「説明・助言」が45件で全体の81.9%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。

