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
（令和5年度）

1　はじめに

本会では、介護保険法第176条の規定に基づき、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　苦情相談受付状況

（件）

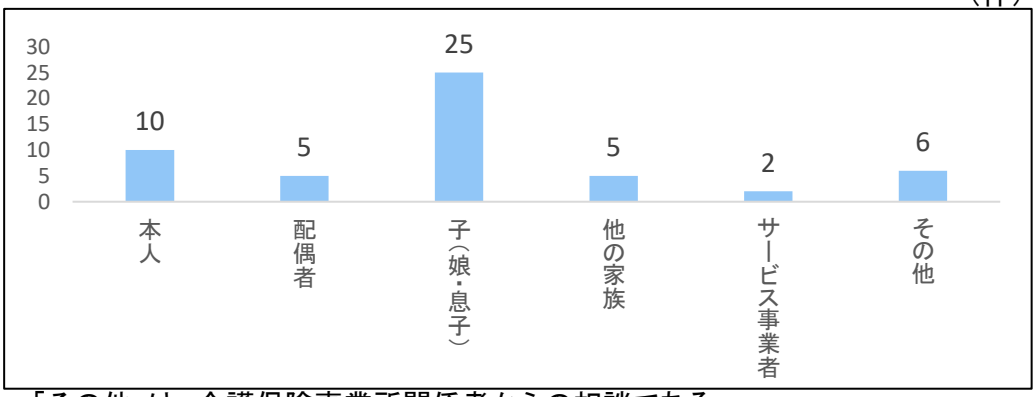
受付	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情申立	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	0
苦情相談	7	1	6	2	5	4	3	8	2	7	3	5	53
合計	7	1	6	2	5	4	3	8	2	7	3	5	53

・ 苦情申立は0件である。
・ 相談件数は53件である。

3　項目別概要

(1)相談者の状況

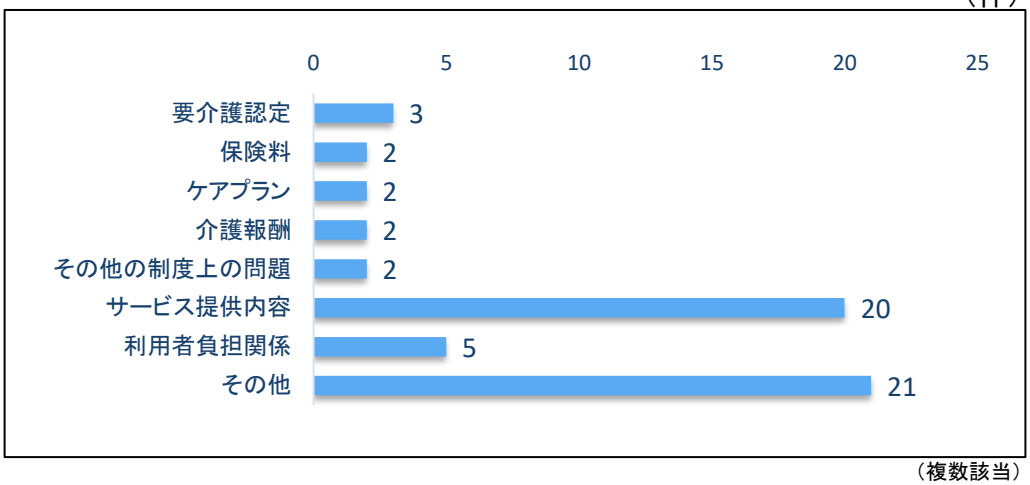
（件）



「その他」は、介護保険事業所関係者からの相談である。

(2)苦情相談内容の分類

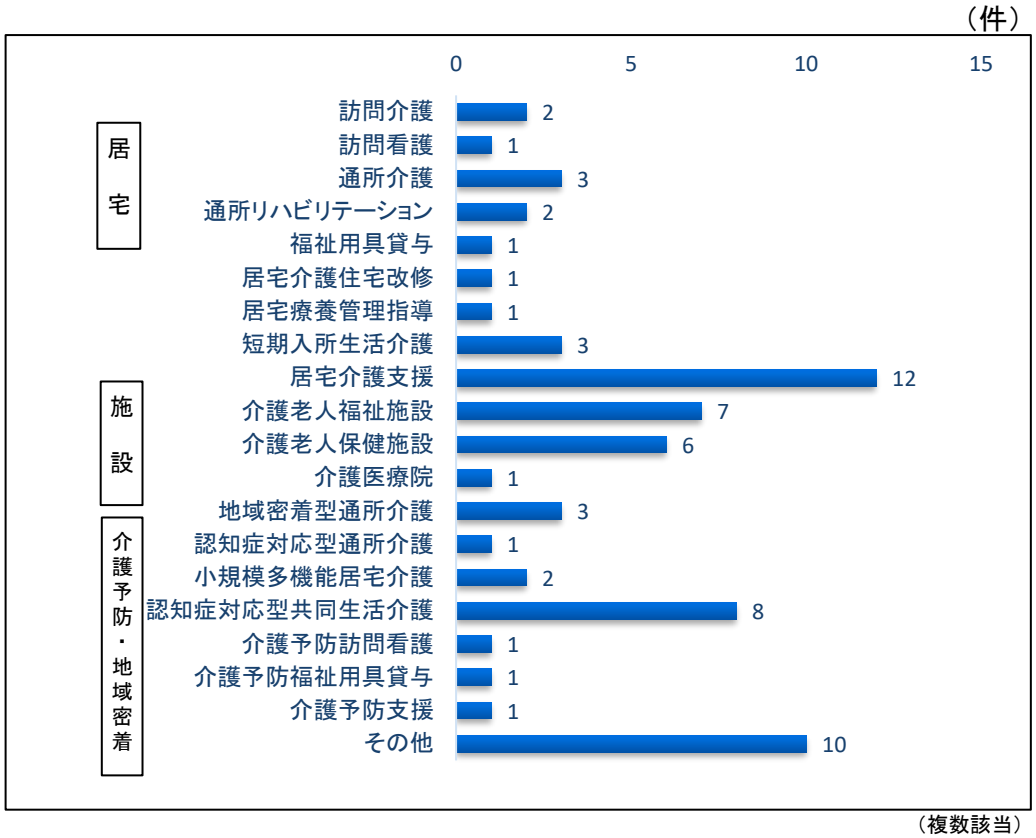
（件）



（複数該当）

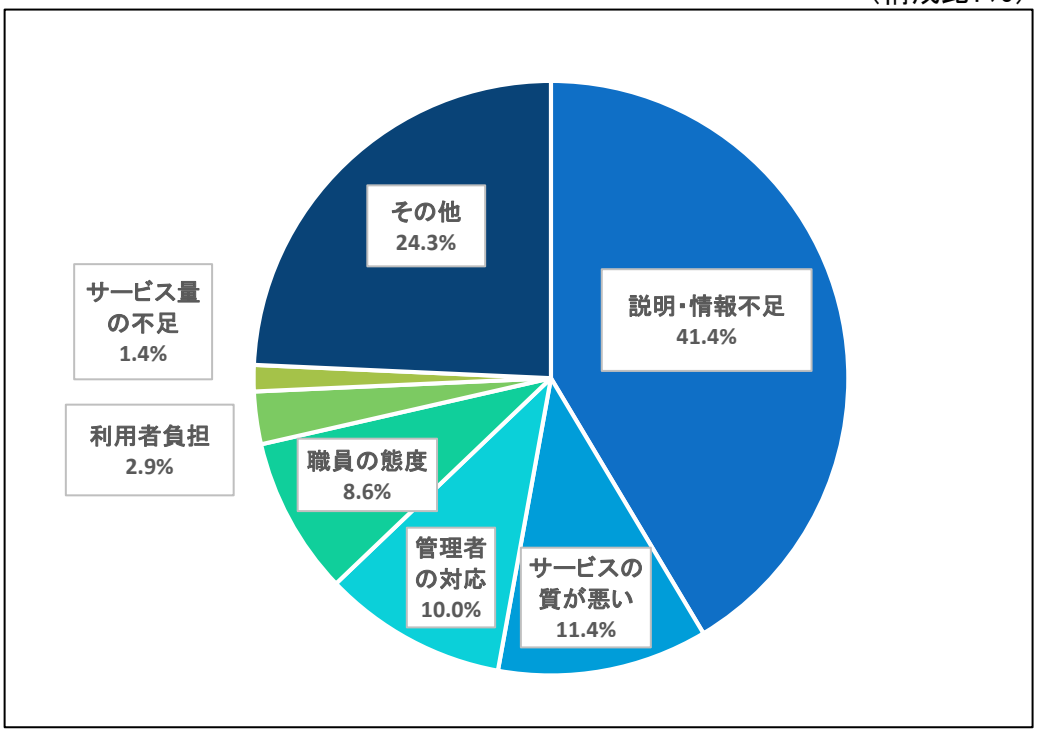
「その他」は、介護保険外の制度、機関に関する内容である。

（3）サービス種類別苦情相談の状況



「その他」は、介護保険以外の居住系サービス、医療系サービスに関する相談である。

（4）苦情・相談内容（想定原因）

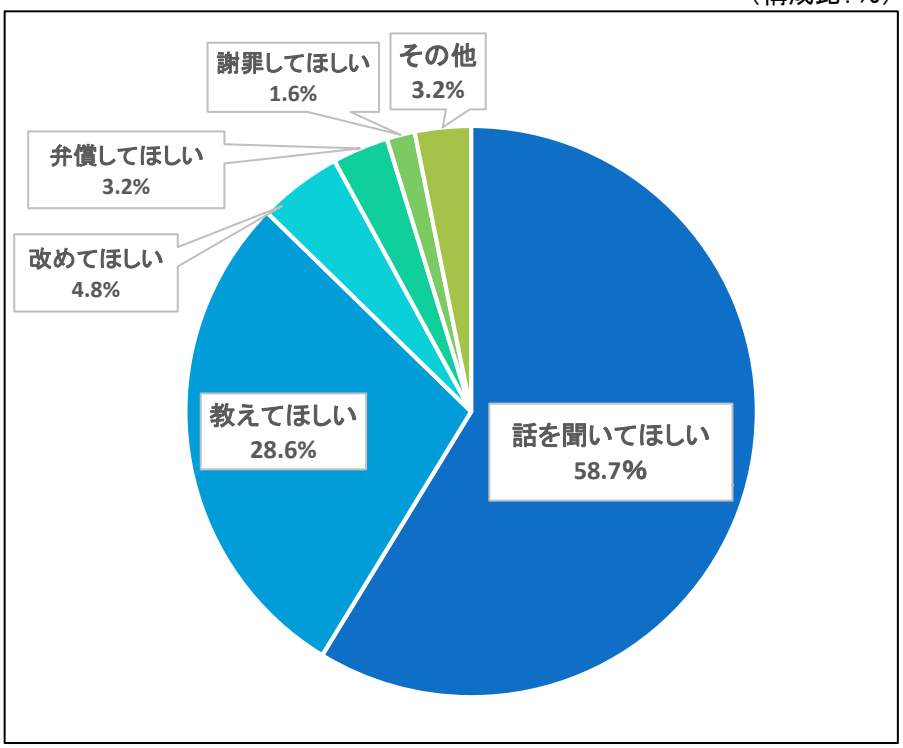


「その他」は、介護保険以外の制度やサービス、契約に関する内容である。

(5)相談者の要望

（構成比：%）

区分	件数	構成比(%)
話を聞いてほしい	37	58.7%
教えてほしい	18	28.6%
回答がほしい	0	0.0%
調査してほしい	0	0.0%
改めてほしい	3	4.8%
弁償してほしい	2	3.2%
謝罪してほしい	1	1.6%
その他	2	3.2%
合計	63	100%



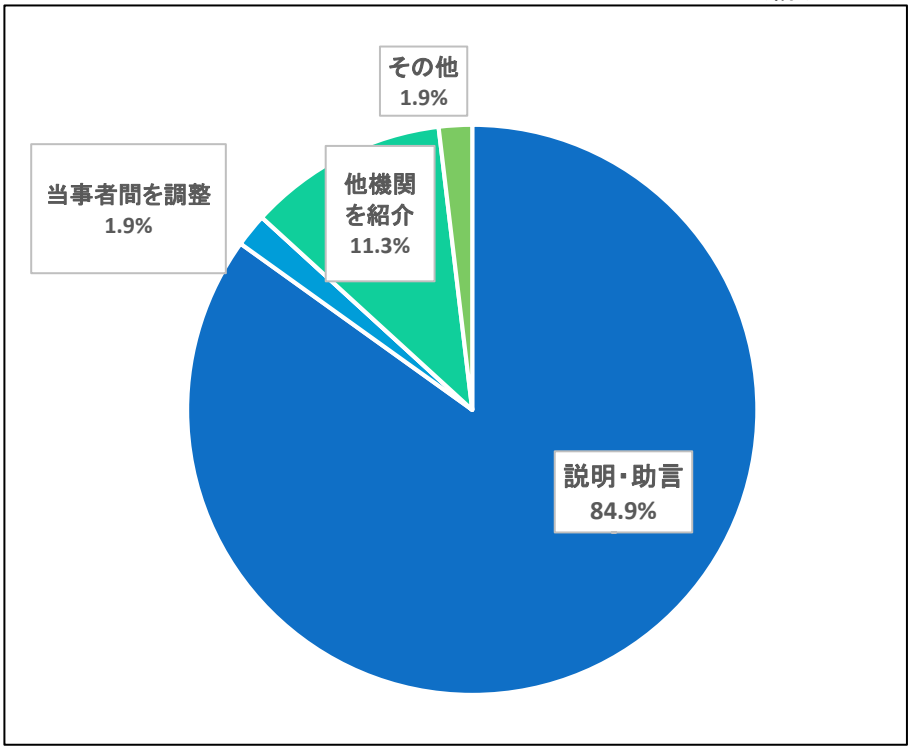
（複数該当）

「その他」は、介護保険サービス以外に対する要望である。

(6)苦情・相談への対応状況

（構成比：%）

区　　分	件数	構成比(%)
説明・助言	45	84.9%
当事者間を調整	1	1.9%
苦情として処理	0	0.0%
他機関を紹介	6	11.3%
その他	1	1.9%
合　　計	53	100%



「他機関を紹介」は、医療や消費生活相談の窓口へ紹介したものである。