

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6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。

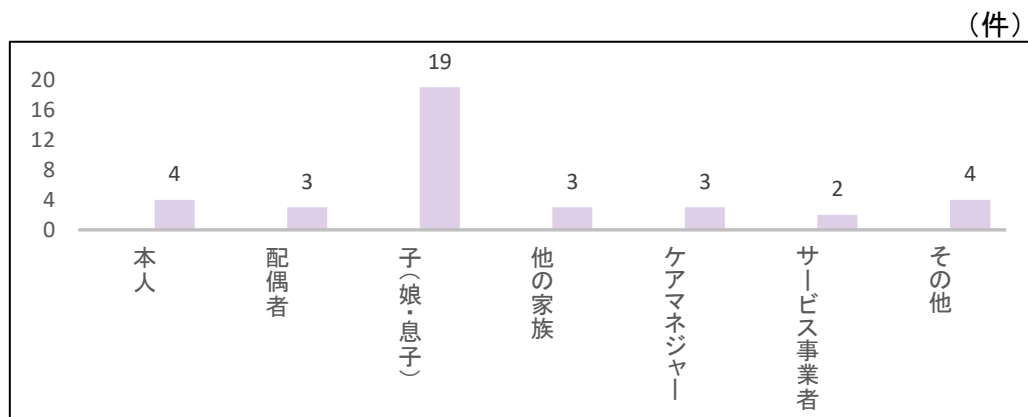
2 苦情相談受付状況

(件)													合計
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	
苦情申立	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
苦情相談	1	1	3	5	2	4	8	2	1	7	4	0	38
合計	1	1	3	5	2	4	8	2	1	7	4	0	38

- ・ 苦情申立は0件である。
- ・ 相談件数は38件である。

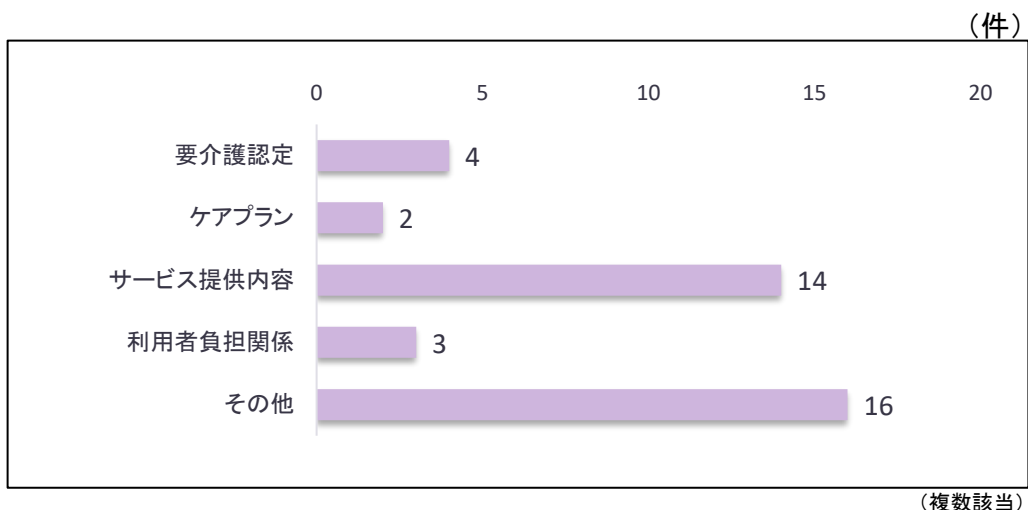
3 項目別概要

(1) 相談者の状況



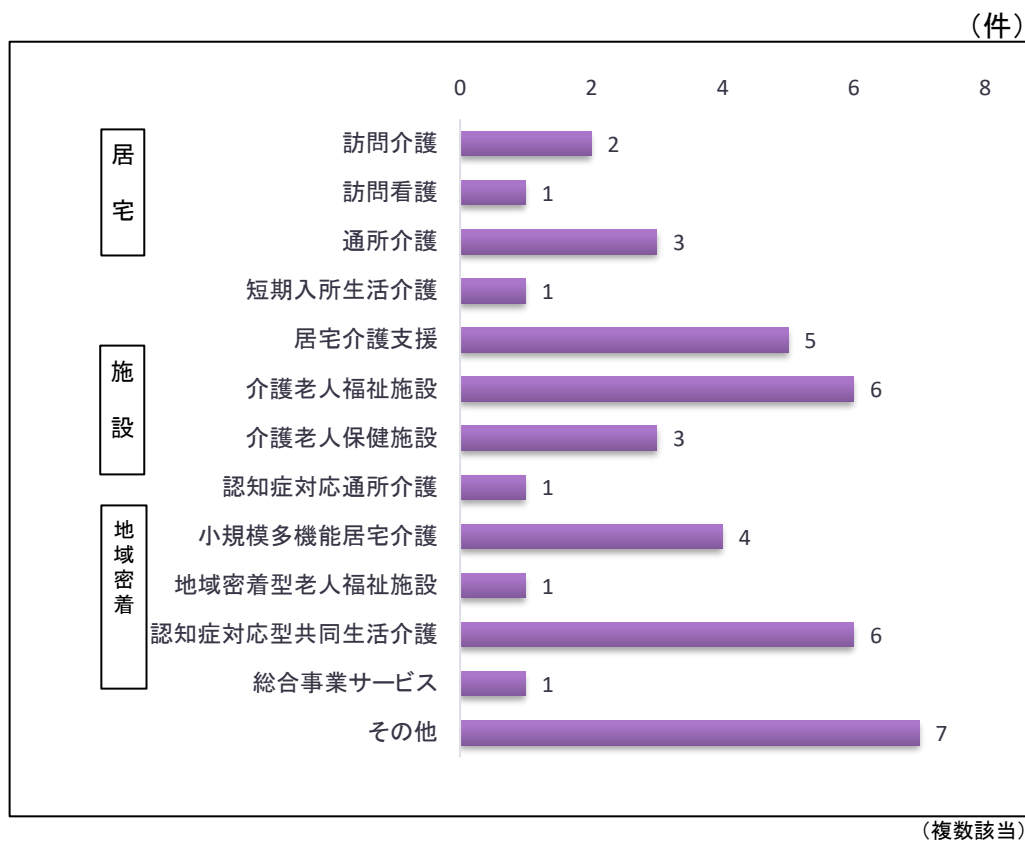
「その他」は、介護保険事業所関係者からの相談である。

(2) 苦情相談内容の分類



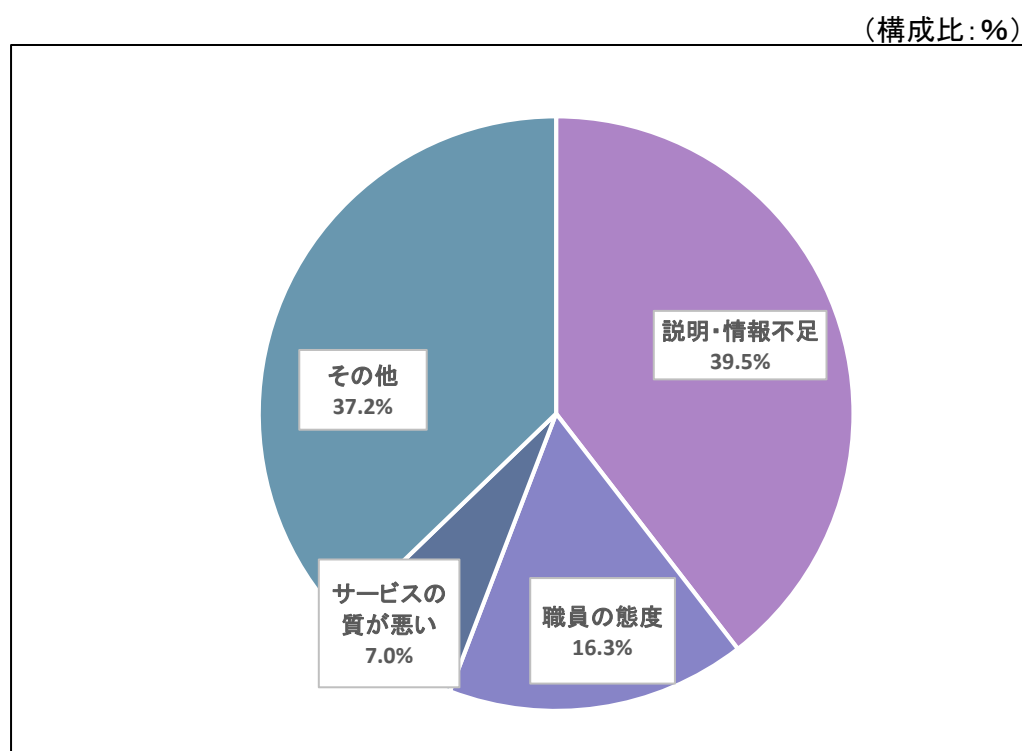
「その他」は、介護保険外の制度、機関に関する内容である。

(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)

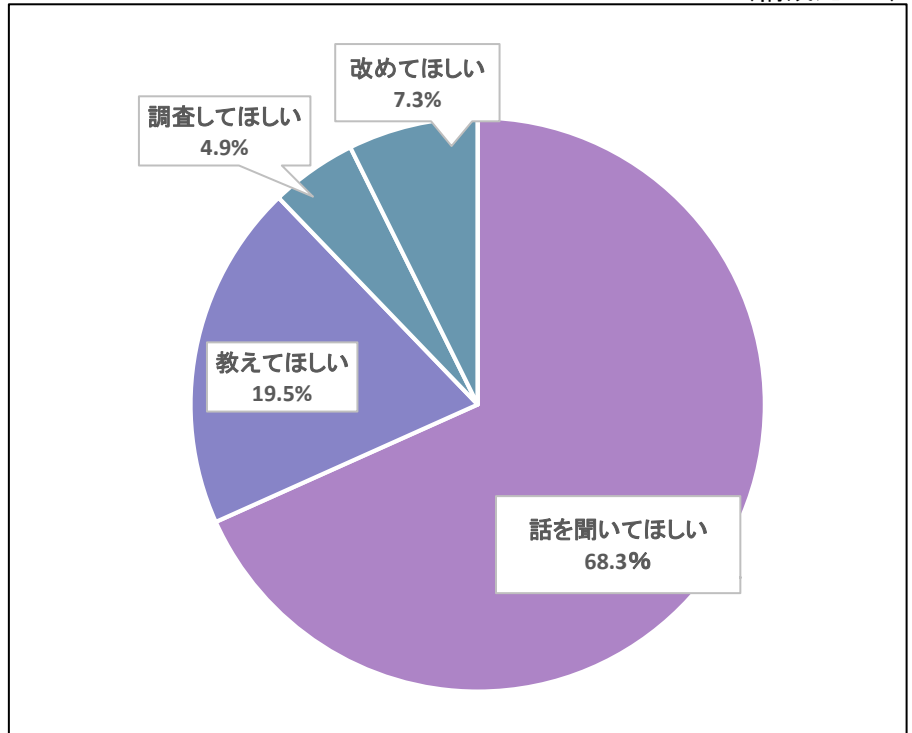


「その他」は、介護保険以外の制度やサービス、契約に関する内容である。

(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	28	68.3%
教えてほしい	8	19.5%
回答がほしい	0	0.0%
調査してほしい	2	4.9%
改めてほしい	3	7.3%
弁償してほしい	0	0.0%
謝罪してほしい	0	0.0%
その他	0	0.0%
合計	41	100%



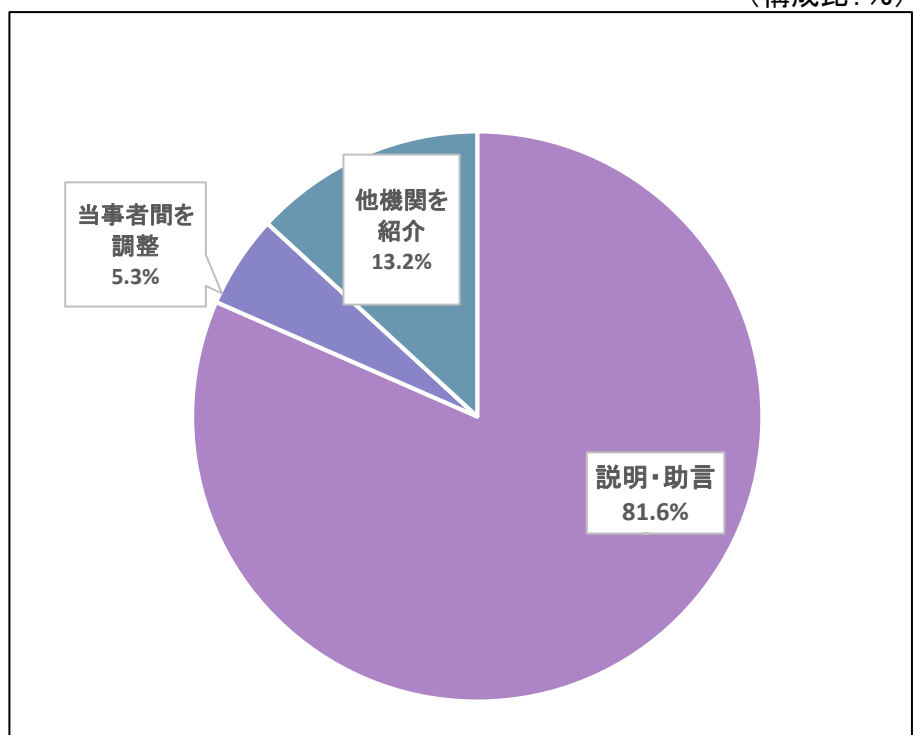
(複数該当)

「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	31	81.6%
当事者間を調整	2	5.3%
苦情として処理	0	0.0%
他機関を紹介	5	13.2%
合 計	38	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。