

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4・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

(単位:件)

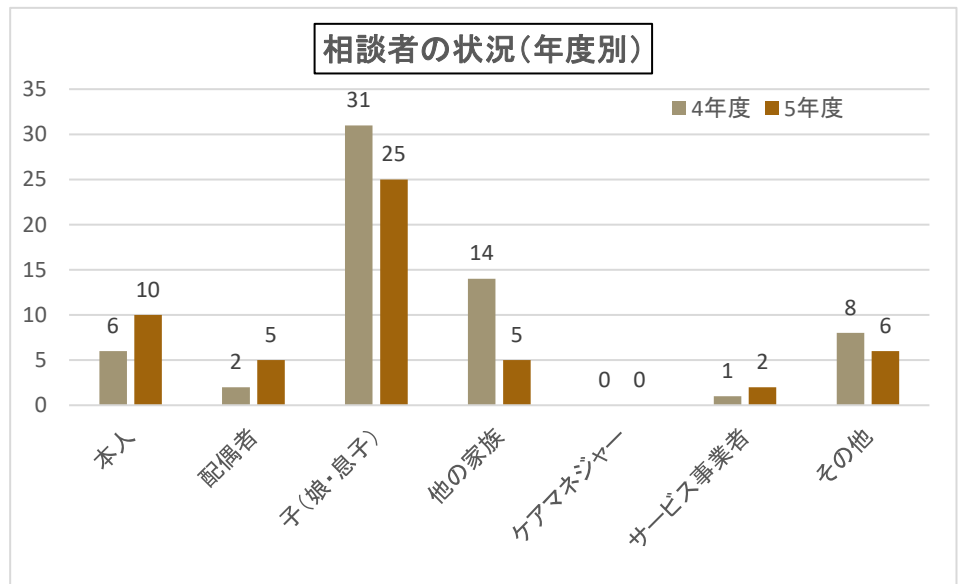
年度	受付	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
4年	苦情申立	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	苦情相談	9	5	8	1	2	6	7	3	4	6	6	5	61
5年	苦情	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	相談	7	1	6	2	5	4	3	8	2	7	3	5	53

・令和5年度の受付件数は、「苦情相談」が53件であり、「苦情申立て」は0件である。

3 項目別概要

(1) 相談者の状況

区分	4年度	5年度
本人	6	10
配偶者	2	5
子(娘・息子)	31	25
他の家族	14	5
ケアマネジャー	-	-
サービス事業者	1	2
その他	8	6
合計	62	53

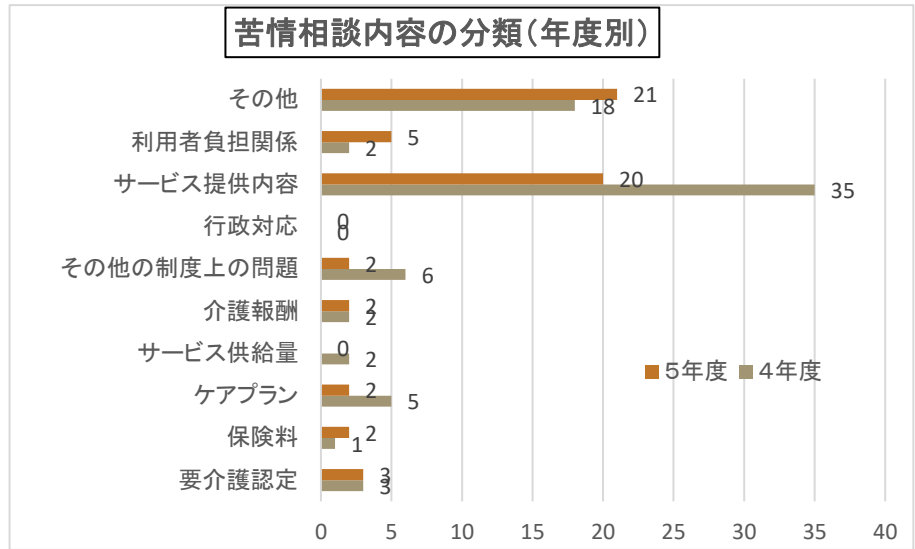


- ・相談者の状況は「子(息子・娘)」からの相談が一番多く、令和5年度は25件で全体の47%を占めている。
- ・「本人」からの相談は、要支援者等の軽度者や未介護認定者からの相談である。
- ・「他の家族」とは、嫁、孫、兄妹、甥からの相談である。
- ・「その他」には、事業所職員や介護職員から職場環境の改善についての相談が入っている。

(2) 苦情相談内容の分類

区 分	4年度	5年度
要介護認定	3	3
保険料	1	2
ケアプラン	5	2
サービス供給量	2	-
介護報酬	2	2
その他の制度上の問題	6	2
行政対応	-	-
サービス提供内容	35	20
利用者負担関係	2	5
その他	18	21
合 計	74	57

(複数該当)

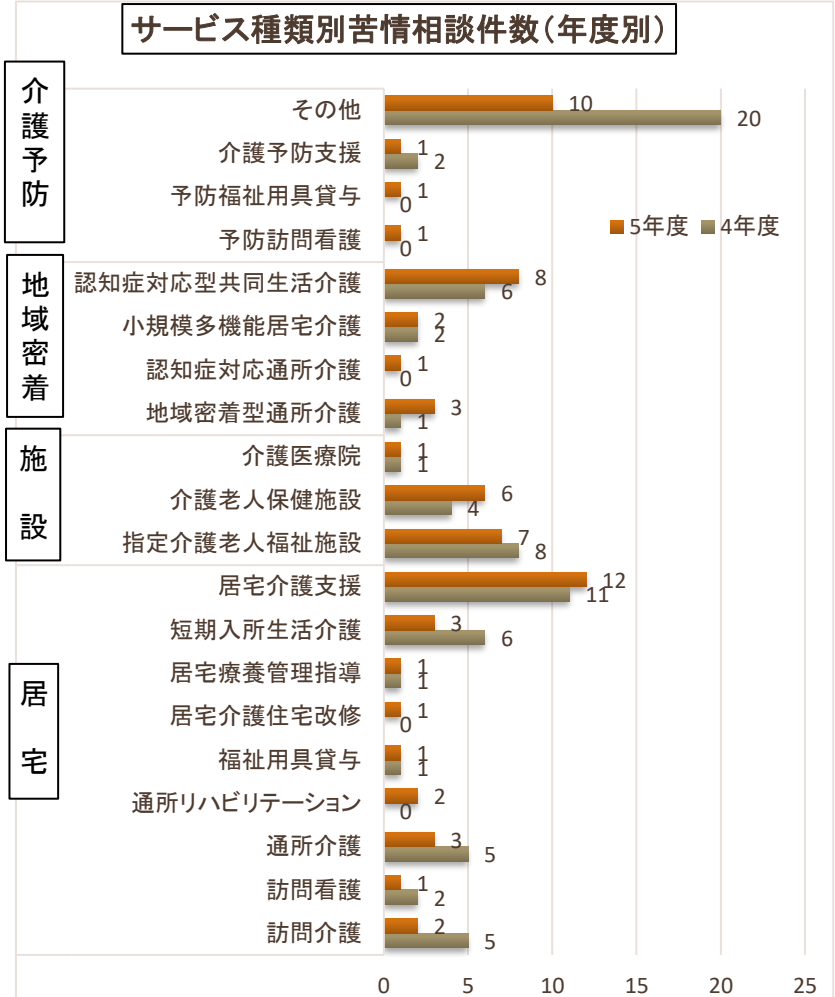


- ・「サービス提供内容」に係る相談が多く、5年度では20件(35.1%)の相談が入っている。
- ・次いで「利用者負担関係」が5件(8.8%)、「要介護認定」についての相談3件(5.3%)となっている。
- ・「その他」には、サービス付き高齢者向け住宅・有料老人ホームの運営や契約について相談が入っている。
- ・また、医療や医師の対応についての相談や個人情報の取扱いに関する相談が寄せられている。

(3) サービス種類別苦情相談件数

区 分	4年度	5年度	
居 宅	訪問介護	5	2
	訪問看護	2	1
	通所介護	5	3
	通所リハビリテーション	-	2
	福祉用具貸与	1	1
	居宅介護住宅改修	-	1
	居宅療養管理指導	1	1
	短期入所生活介護	6	3
	居宅介護支援	11	12
施設	指定介護老人福祉施設	8	7
	介護老人保健施設	4	6
	介護医療院	1	1
地域密着	地域密着型通所介護	1	3
	認知症対応型通所介護	-	1
	小規模多機能居宅介護	2	2
	認知症対応型共同生活介護	6	8
介護予防他	予防訪問看護	-	1
	予防福祉用具貸与	-	1
	介護予防支援	2	1
	その他	20	10
	合 計	75	67

(複数該当)

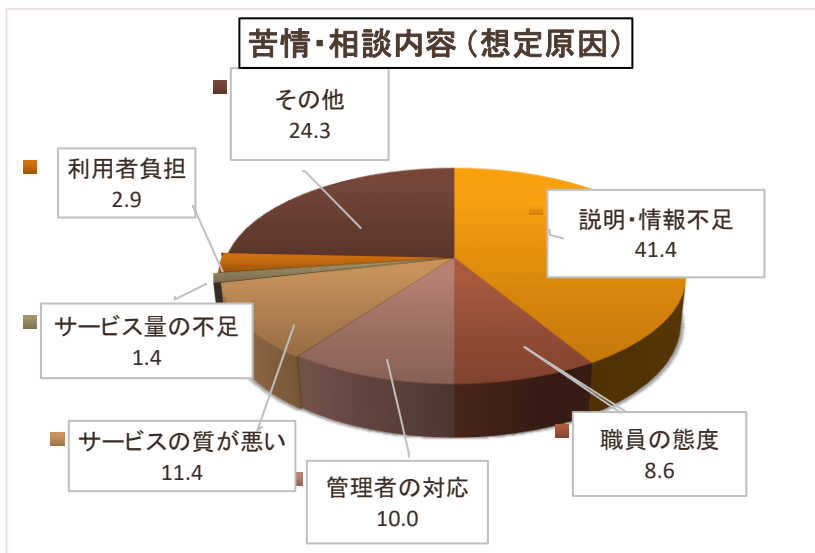


- ・「居宅介護支援」に係る相談12件が一番多く、ケアマネジャーの態度や対応についての相談が入っている。
- ・「その他」10件は、サービス付き高齢者向け住宅や有料老人ホームなどの居住系サービスに関する内容である。利用者・家族には居住系サービスと介護保険施設との違いが理解しにくい状況が見られる。

(4) 苦情・相談内容(想定原因)

区分	4年度	5年度	構成比(%)
説明・情報不足	40	29	41.4
職員の態度	14	6	8.6
管理者の対応	11	7	10.0
サービスの質が悪い	13	8	11.4
サービス量の不足	2	1	1.4
利用者負担	3	2	2.9
契約・手続き方法の不明	4	-	0.0
被害・損害	5	-	0.0
その他	13	17	24.3
合計	105	70	100.0

(複数該当)

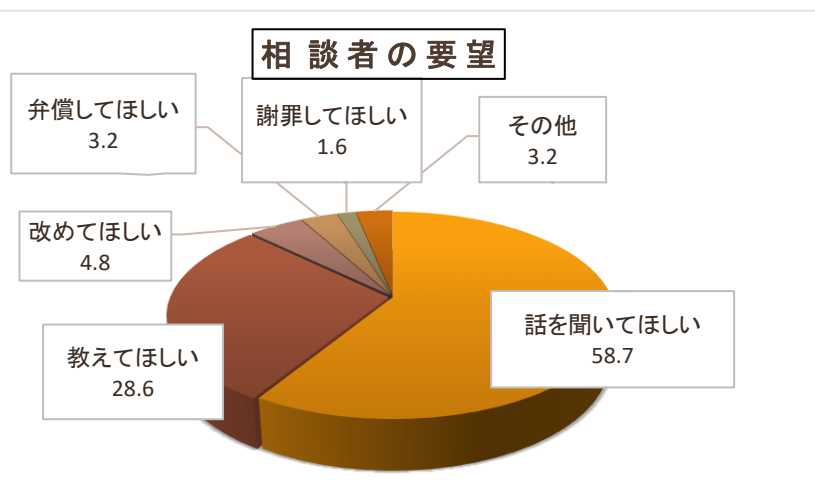


- ・苦情の原因として施設・事業所からの「説明・情報不足」29件(41.4%)が一番多く、前年と同様である。
- ・「その他」の中には、医師や医療の判断に対すること、家族の思い込みや理解不足が原因となっているもの、家族関係に問題があるもの、カスタマーハラスメントと思われるものもある。
- ・苦情の背景には、事業者と本人・家族とのコミュニケーション不足は否めない。
- ・本人・家族との信頼関係を構築することが、施設・事業所には求められる。

(5) 相談者の要望

区分	4年度	5年度	構成比(%)
話を聞いてほしい	43	37	58.7
教えてほしい	27	18	28.6
回答がほしい	2	-	0.0
調査してほしい	4	-	0.0
改めてほしい	15	3	4.8
弁償してほしい	0	2	3.2
謝罪してほしい	1	1	1.6
その他	0	2	3.2
合計	92	63	100.0

(複数該当)



- ・要望は「話を聞いてほしい」37件、次いで「教えてほしい」18件と続き、この2項目で87.3%を占めている。
- ・利用者・家族が疑問に思う事や相談したい事があっても、ケアマネジャーや相談員がいつも忙しそうにしているので、相談したくても話ができないとの訴えがある。

(6) 苦情・相談への対応状況

区分	4年度	5年度	構成比(%)
説明・助言	44	45	84.9
当事者間を調整	7	1	1.9
苦情として処理	1	-	0.0
他機関を紹介	9	6	11.3
その他	1	1	1.9
合計	62	53	100.0

- ・対応は「説明・助言」が45件(84.9%)である。
- ・相談者に説明・助言する中で事業所に家族

の気持ちを伝えてほしいと希望された場合は、施設・事業所と連携を図っている。

- ・「他機関を紹介」は、医療安全相談センター、消費生活センター、富山県弁護士会等を案内し、介護保険料等については、市町村や保険者へ情報提供や連携を図っている。

