

# **I 相談・苦情業務実績**



## 1 平成 25 年度相談・苦情業務実績一覧

### (1) 相談・苦情の受付件数

	25 年度	24 年度	前年比
国保連受付	49 件	73 件	67.1%
市町村等受付	15 件	22 件	68.2%
合 計	64 件	95 件	67.4%
国保連への問い合わせ	10 件	6 件	166.7%

### (2) 調査、通報等の件数

	25 年度	24 年度	前年比
国保連による事業者等調査	1 件	4 件	25.0%
国保連による県への通報	0 件	1 件	0%

### (3) 苦情申立てに係る事業者等の調査

	25 年度	24 年度	前年比
文書調査	0 件	1 件	0%
文書・訪問調査	1 件	3 件	33.3%
改善状況確認調査	2 件	2 件	100.0%

### (4) 介護サービス苦情処理委員会の開催と移動相談窓口の開設

名 称	内 容 等
介護サービス 苦情処理委員会	①相談・苦情受付状況について ②国保連受付苦情処理案件について 等 毎月 1 回開催
介護サービス 移動相談窓口の開設	①「軽米町民健康まつり」会場にて開設 (平成 25 年 10 月 6 日) ・介護サービスに係る相談・苦情の受付 4 件 ・来場者へのアンケート調査の実施 回答者数 43 人 ・各種啓発パンフレット等の資料配布 ②「矢巾町健康福祉まつり」会場にて開設 (平成 25 年 10 月 20 日) ・介護サービスに係る相談・苦情の受付 3 件 ・来場者へのアンケート調査の実施 回答者数 48 人 ・各種啓発パンフレット等の資料配布

#### (5) 岩手県との連携及び研修会等の開催

名 称	内 容 等
県長寿社会課との介護保険業務連絡会議	①相談・苦情受付状況について ②相談・苦情の情報交換 等 毎月1回開催
市町村、広域振興局等苦情処理担当者との情報交換会	①沿岸広域振興局宮古保健福祉環境センター管内（平成25年10月4日） ②沿岸広域振興局保健福祉環境部及び大船渡保健福祉環境センター管内（平成25年11月20日）

#### (6) 研修会等への参加

名 称	内 容 等
介護サービスの質の向上に関する市町村担当者、事業所管理者等研修会	期日：6月25日 場所：仙台市 研修会主催：宮城県国民健康保険団体連合会
国保連合会介護保険業務連絡協議会	期日：9月26～27日 場所：青森市 主催：国保中央会、東北地方国保協議会
介護サービス事業者支援研修会	期日：9月18日～20日 場所：東京都 主催：東京都国民健康保険団体連合会
高齢者・障がい者なんでも110番	期日：11月19日 主催：岩手弁護士会「高齢者・障がい者支援センター委員会」 電話相談等に対応
岩手県福祉サービス苦情解決情報交換会	期日：11月26日 岩手県福祉サービス運営適正化委員会との情報交換会

#### (7) 講師派遣

名 称	内 容 等
平成25年度第1回地域ケアマネジメント会議	期日：7月17日 主催：イーハトーブ地域包括支援センター 参加者：盛岡市盛南圏域介護サービス事業者

## (8) 広報関係等

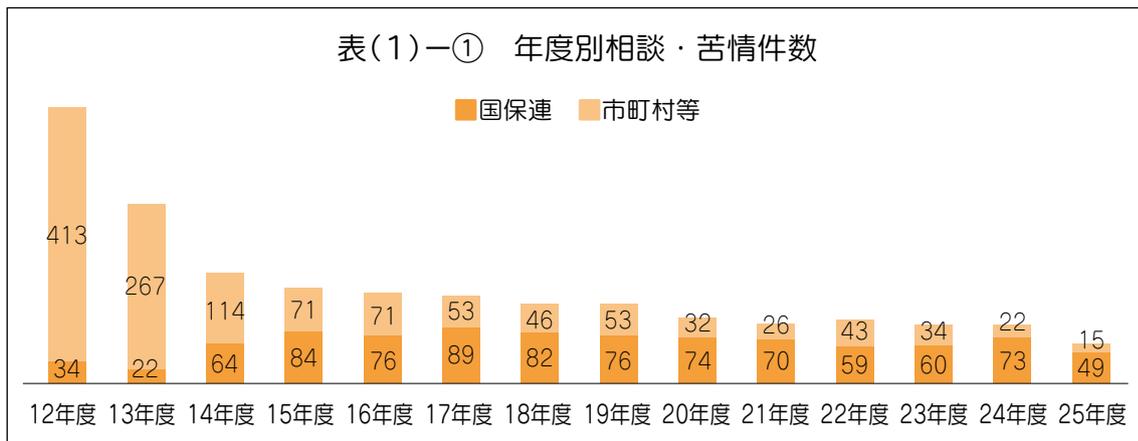
事 項
①月報の作成と市町村等への情報提供（毎月1回）
②本会ホームページに相談・苦情の受付状況について掲載（随時）
③平成24年度介護保険相談・苦情業務実績及び相談・苦情受付事例集の作成 配布：10月、配布先：市町村、地域包括支援センター等
④介護保険ポスターの作成、配布：3月、配布先：市町村、地域包括支援センター等

## 2 平成 25 年度相談・苦情の状況

### (1) 受付状況

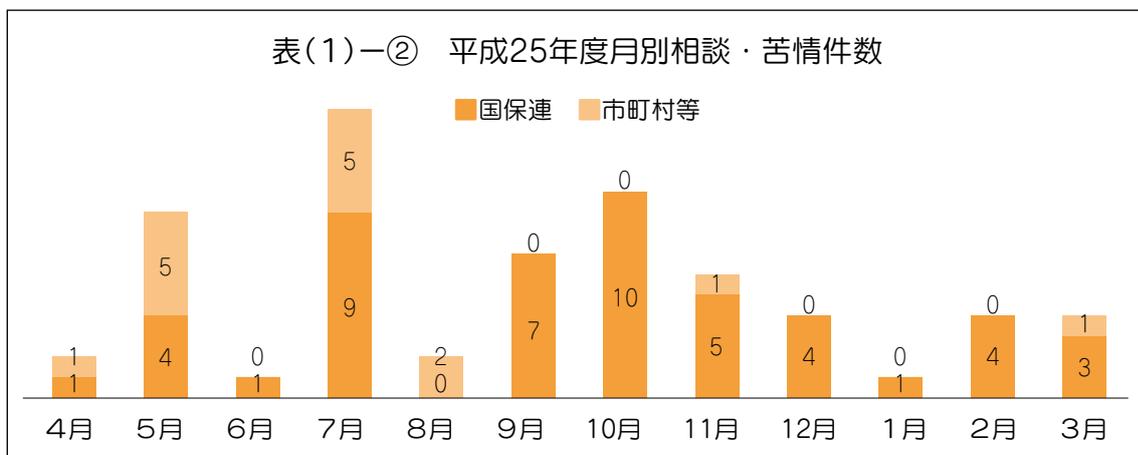
#### ①年度別相談・苦情件数

区分	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	合計
国保連	34	22	64	84	76	89	82	76	74	70	59	60	73	49	912
市町村等	413	267	114	71	71	53	46	53	32	26	43	34	22	15	1260
計	447	289	178	155	147	142	128	129	106	96	102	94	95	64	2172



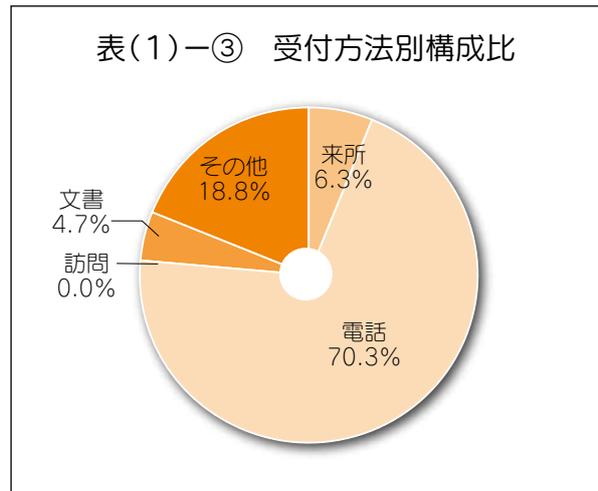
#### ②平成 25 年度月別相談・苦情件数

区分	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
国保連	1	4	1	9	0	7	10	5	4	1	4	3	49
市町村等	1	5	0	5	2	0	0	1	0	0	0	1	15
計	2	9	1	14	2	7	10	6	4	1	4	4	64
国保連問合せ	1	1	1	2	2	1	2	0	0	0	0	0	10
合計	3	10	2	16	4	8	12	6	4	1	4	4	74



③ 受付方法別件数及び構成比

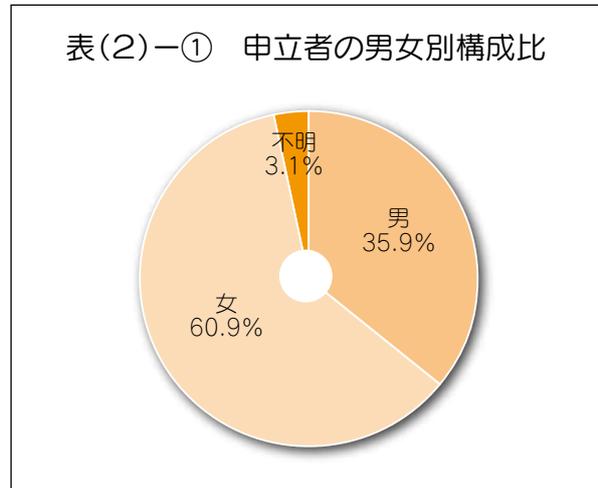
区 分	件数	構成比
来 所	4	6.3%
電 話	45	70.3%
訪 問	-	0.0%
文 書	3	4.7%
その他	12	18.8%
計	64	100.0%



(2) 申立者・利用者の属性

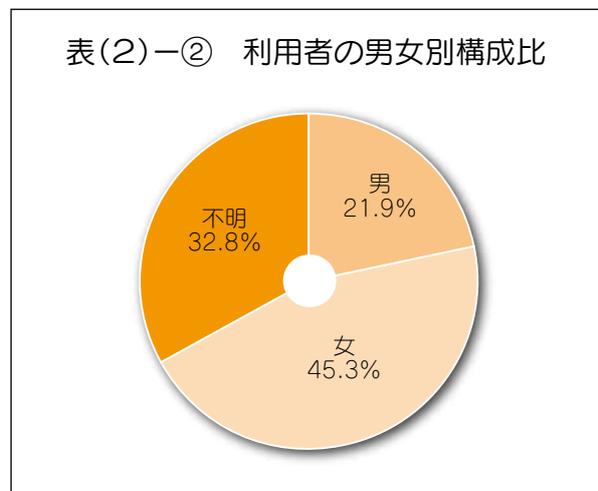
① 申立者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	23	35.9%
女	39	60.9%
不明	2	3.1%
計	64	100.0%



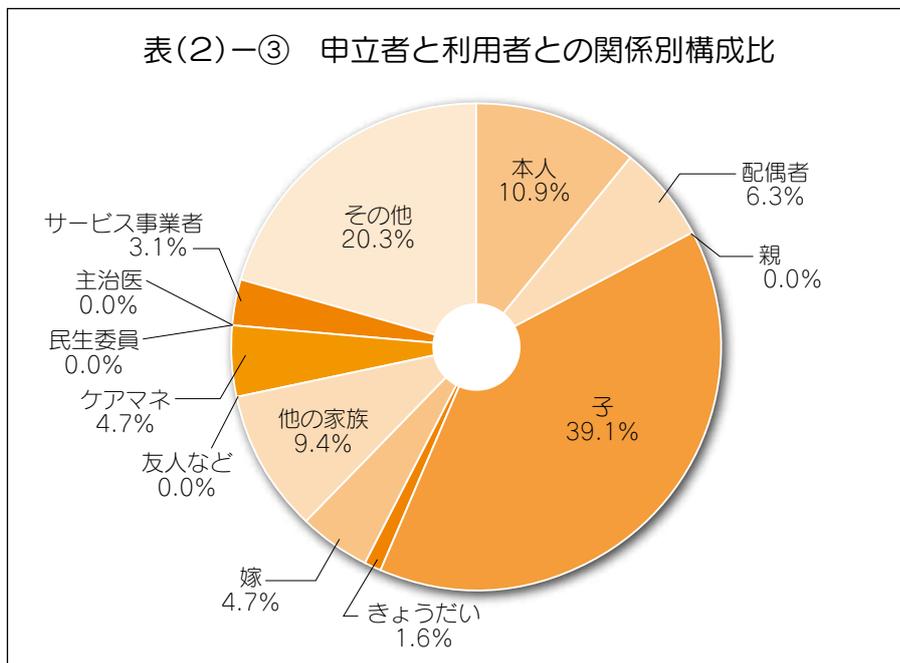
② 利用者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	14	21.9%
女	29	45.3%
不明	21	32.8%
計	64	100.0%



③ 申立者と利用者との関係別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
本人	7	10.9%
配偶者	4	6.3%
親	-	0.0%
子	25	39.1%
きょうだい	1	1.6%
嫁	3	4.7%
他の家族	6	9.4%
友人など	-	0.0%
ケアマネ	3	4.7%
民生委員	-	0.0%
主治医	-	0.0%
サービス事業者	2	3.1%
その他	13	20.3%
計	64	100.0%

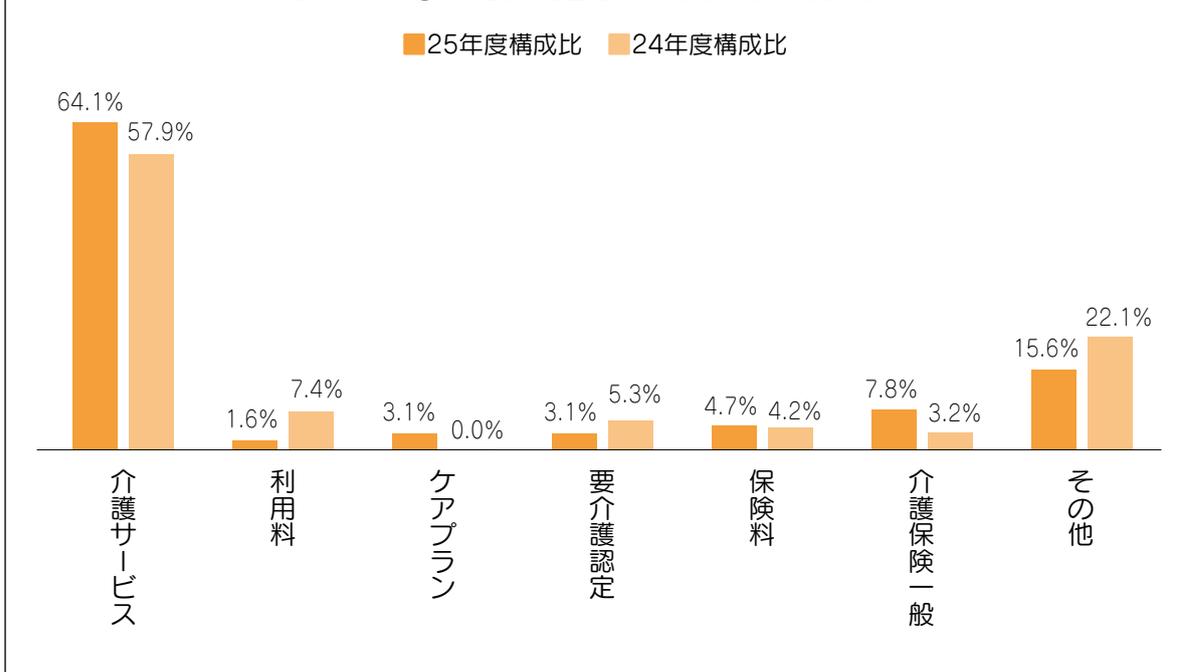


### (3) 相談内容別状況

#### ① 相談内容別前年度対比

区 分	25年度		24年度	
	件数	構成比	件数	構成比
介護サービス	41	64.1%	55	57.9%
利用料	1	1.6%	7	7.4%
ケアプラン	2	3.1%	0	0.0%
要介護認定	2	3.1%	5	5.3%
保険料	3	4.7%	4	4.2%
介護保険一般	5	7.8%	3	3.2%
その他	10	15.6%	21	22.1%
計	64	100.0%	95	100.0%

表(3)ー① 相談内容別構成比の前年度対比

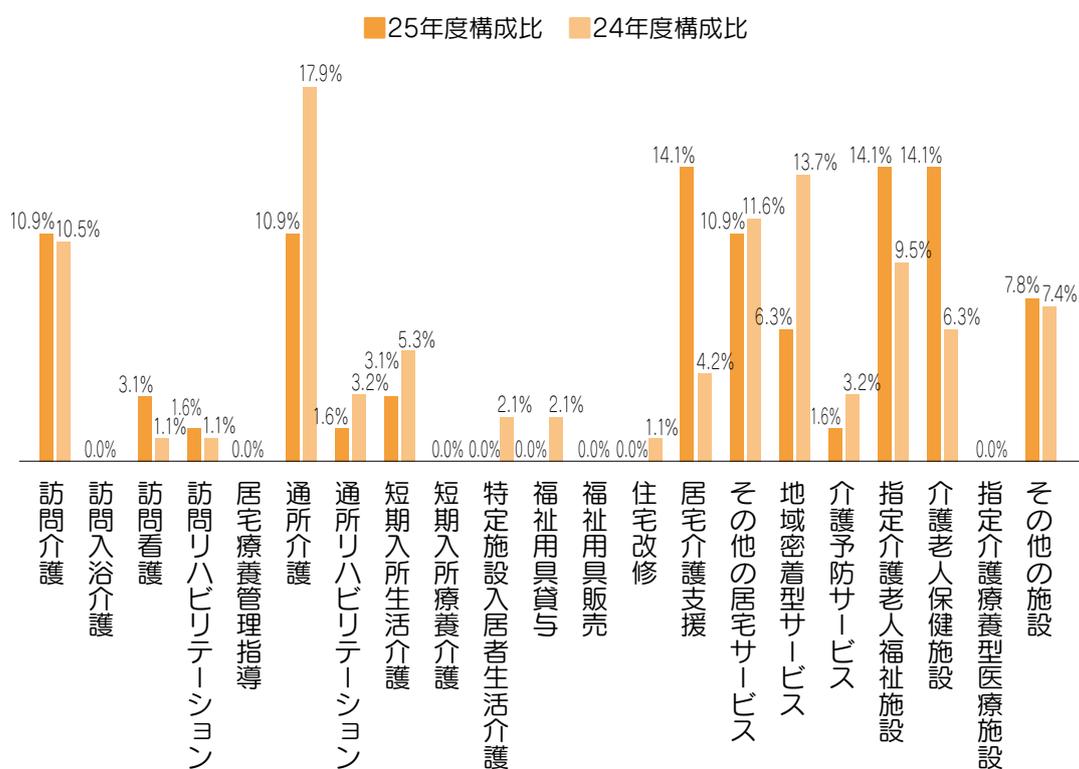


#### (4) サービス種類別状況

##### ① サービス種類別前年度対比

サービス種類		25年度		24年度	
		件数	構成比	件数	構成比
居	訪問介護	7	10.9%	10	10.5%
	訪問入浴介護	0	0.0%	0	0.0%
	訪問看護	2	3.1%	1	1.1%
	訪問リハビリテーション	1	1.6%	1	1.1%
	居宅療養管理指導	0	0.0%	0	0.0%
	通所介護	7	10.9%	17	17.9%
	通所リハビリテーション	1	1.6%	3	3.2%
	短期入所生活介護	2	3.1%	5	5.3%
	短期入所療養介護	0	0.0%	0	0.0%
	特定施設入居者生活介護	0	0.0%	2	2.1%
	福祉用具貸与	0	0.0%	2	2.1%
	福祉用具販売	0	0.0%	0	0.0%
	住宅改修	0	0.0%	1	1.1%
	居宅介護支援	9	14.1%	4	4.2%
	その他の居宅サービス	7	10.9%	11	11.6%
	地域密着型サービス	4	6.3%	13	13.7%
	介護予防サービス	1	1.6%	3	3.2%
	施設	指定介護老人福祉施設	9	14.1%	9
介護老人保健施設		9	14.1%	6	6.3%
指定介護療養型医療施設		0	0.0%	0	0.0%
その他の施設		5	7.8%	7	7.4%
計		64	100.0%	95	100.0%

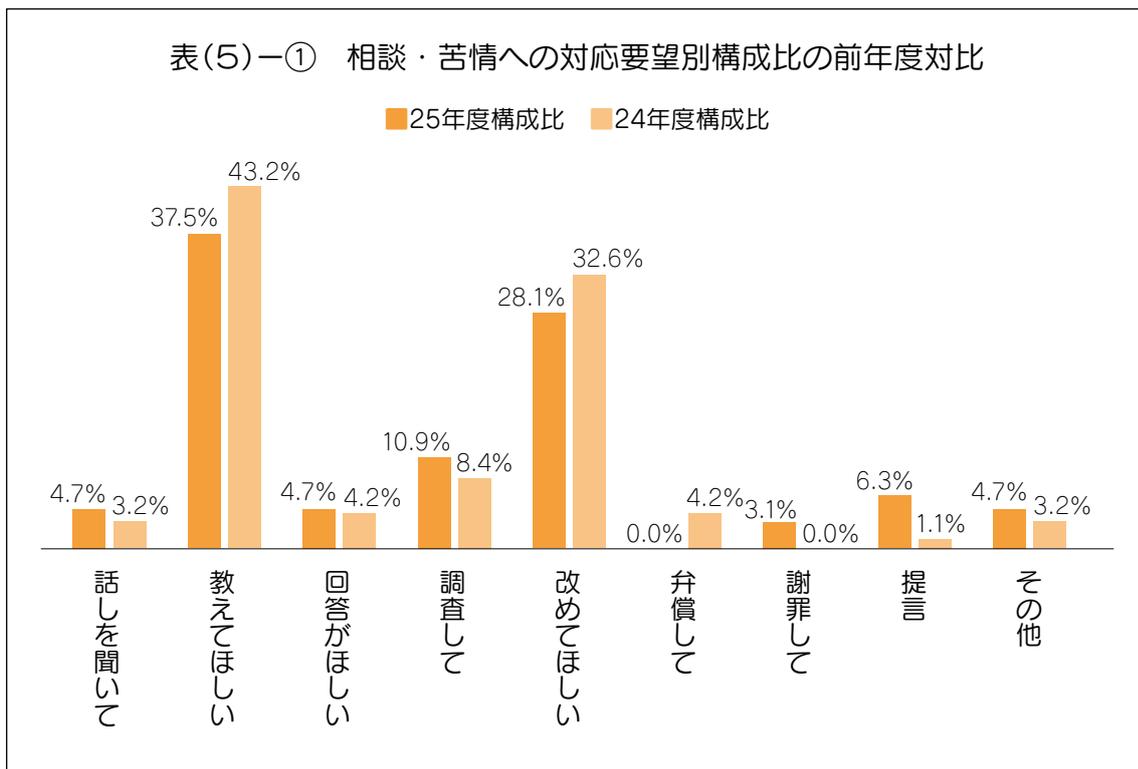
表(4)－① サービス種別別構成比の前年度対比



## (5) 対応状況

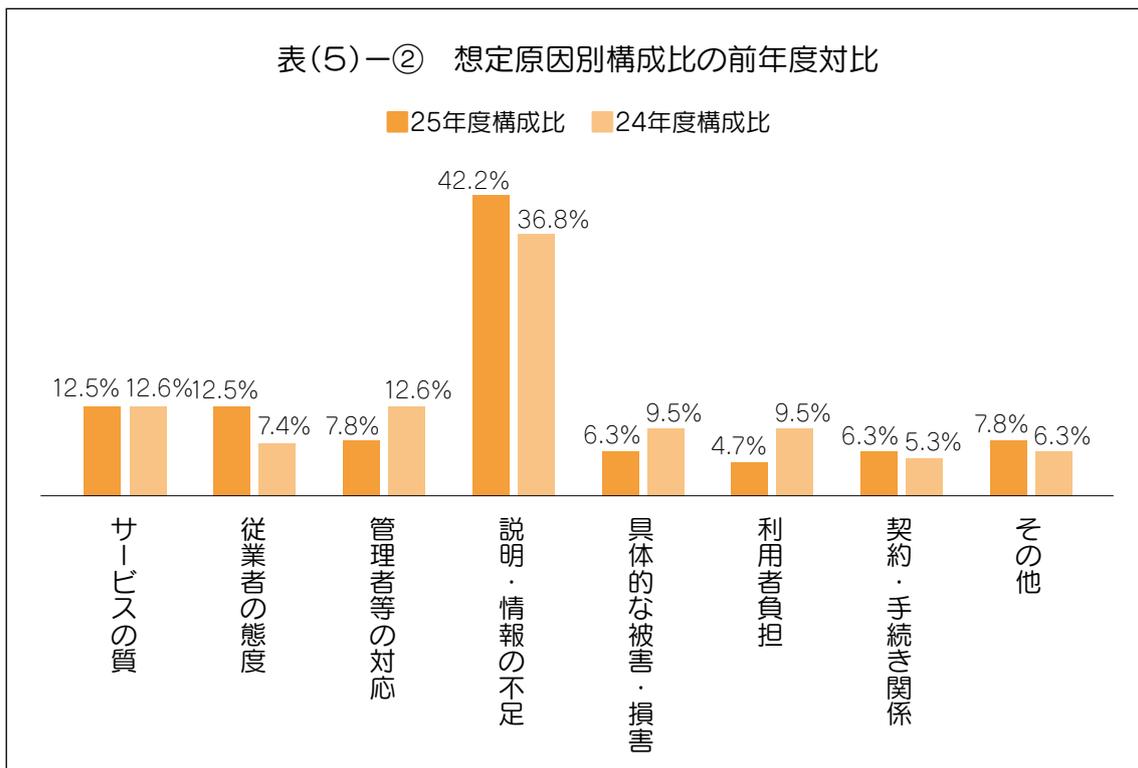
### ① 相談・苦情への対応要望別前年度対比

区分	25年度		24年度	
	件数	構成比	件数	構成比
話を聞いて	3	4.7%	3	3.2%
教えてほしい	24	37.5%	41	43.2%
回答がほしい	3	4.7%	4	4.2%
調査して	7	10.9%	8	8.4%
改めてほしい	18	28.1%	31	32.6%
弁償して	0	0.0%	4	4.2%
謝罪して	2	3.1%	0	0.0%
提言	4	6.3%	1	1.1%
その他	3	4.7%	3	3.2%
計	64	100.0%	95	100.0%



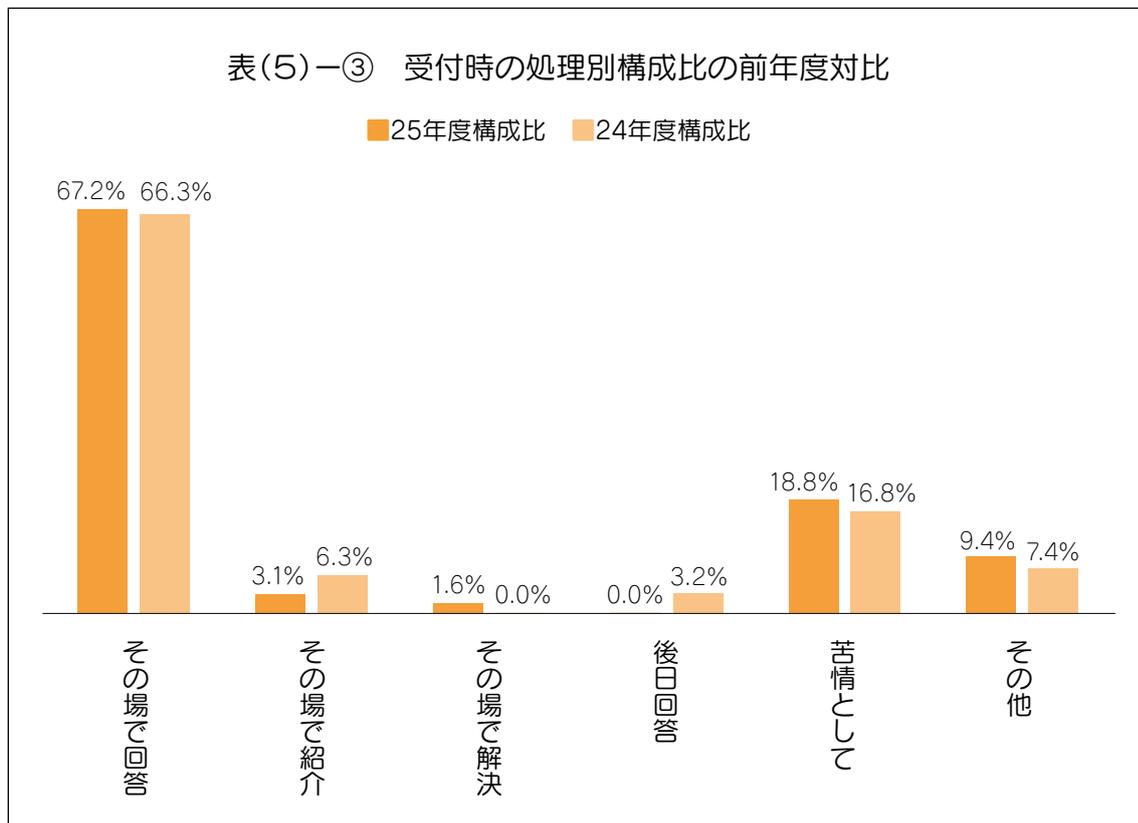
② 想定原因別前年度対比

区 分	25年度		24年度	
	件数	構成比	件数	構成比
サービスの質	8	12.5%	12	12.6%
従業員の態度	8	12.5%	7	7.4%
管理者等の対応	5	7.8%	12	12.6%
説明・情報の不足	27	42.2%	35	36.8%
具体的な被害・損害	4	6.3%	9	9.5%
利用者負担	3	4.7%	9	9.5%
契約・手続き関係	4	6.3%	5	5.3%
その他	5	7.8%	6	6.3%
計	64	100.0%	95	100.0%



③ 受付時の処理別前年度対比

区 分	25年度		24年度	
	件数	構成比	件数	構成比
その場で回答	43	67.2%	63	66.3%
その場で紹介	2	3.1%	6	6.3%
その場で解決	1	1.6%	0	0.0%
後日回答	0	0.0%	3	3.2%
苦情として	12	18.8%	16	16.8%
その他	6	9.4%	7	7.4%
計	64	100.0%	95	100.0%

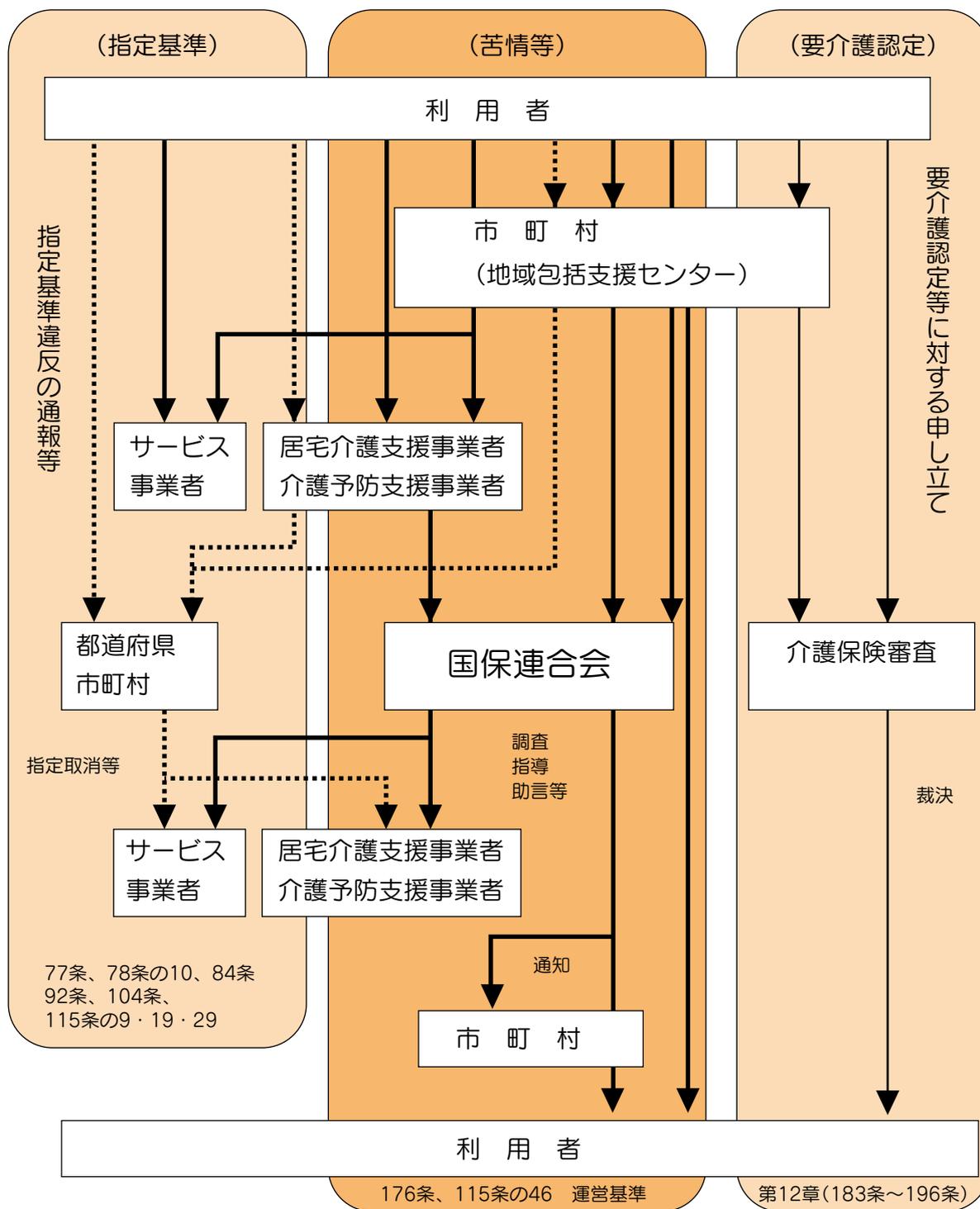


### 参考資料1 介護保険に係る市町村等別相談・苦情受付件数推移

※広域振興局で受付した相談・苦情は各市町村に振り分け

振興局等	市町村名	平成12~17年度		平成18年度		平成19年度		平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度		平成25年度		合計	
		市町村	国保連	市町村	国保連	市町村	国保連	市町村	国保連	市町村	国保連	市町村	国保連	市町村	国保連	市町村	国保連	市町村	国保連	市町村	国保連
盛岡	盛岡市	134	97	16	36	16	27	6	18	7	14	3	18	4	22	1	22	1	13	188	267
	八幡平市	13	27		1	2	2	2	3		3			1	2					18	38
	滝沢市	26	25	2	7	2	1	6	4	2	1	1	1	1	1	1	6	2	6	43	52
	雫石町	6	3			1	1									2				7	6
	葛巻町	10		1						7				1						11	8
	岩手町	12	2		1		1		1				2	1	1			1		14	8
	紫波町	26	6			1	3					2			2		2			29	13
	矢巾町	19	8		3						3		1				2		7	19	24
	盛岡北部	5	1							1										6	1
県南	花巻市	86	27	3	1	2	2	4	3	1	1	2	2	4	2	1	1	1	6	104	45
	北上市	14	5	2	5	1		2	7	1	3	1	1	4	3		2	2	1	27	27
	遠野市	17	8		1	1			1						1	1	2	2		21	13
	西和賀町	20	3					1		1	1	2			1	3				25	7
	奥州市	166	20	3	3	4	5	3	11	3	3	12	9	4	2	2	3	2	3	199	59
	金ヶ崎町	2	1						3							1				3	4
	一関市	97	19	1	2	2	10		5	1	15	4	4	3	4	4	2		1	112	62
	平泉町	26	8							1										27	8
	一関広域	3												1		1				5	0
大船渡	大船渡市	8	14	5	1	3	3	1	1	1	1	2	4		1	3	1	2		25	26
	陸前高田市	11	2			1	1							1	1		1			13	5
	住田町	3		1	2													1		5	2
釜石	釜石市	65	4	2						1		1	1		1					69	6
	大槌町	2	1			1					2				1	1				4	4
宮古	宮古市	150	10	1	1	2			1	1	2	1	2		2		1		1	155	20
	山田町	6	4				4			1	2		2	1	1		1		1	8	15
	岩泉町	6				1	2	1		1		1	2	2			1			12	5
	田野畑村	4	1																	4	1
久慈	久慈市	4		3	2		1	1		1	3	1		1	2	3				14	8
	普代村		5																	0	5
	洋野町	9							1											9	1
	野田村	1	1				1							1	3					2	5
	久慈広域	4														1				5	0
二戸	二戸市	15	6	1		1	2			1	1			5	1		7		1	23	18
	軽米町	9	15	2		2					1		1						4	13	21
	九戸村		1																	0	1
	一戸町	4	4			1										1	1			6	5
	二戸広域	1								1										2	0
その他	県外	1	8		1	3	2	3	3		4	1	2		4		1		1	8	26
	不明	4	33	3	15	6	8	2	5		10	9	6		3		12	1	4	25	96
合計		989	369	46	82	53	76	32	74	26	70	43	59	34	60	22	73	15	49	1,260	912

参考資料2 介護保険法等で定められた苦情処理の流れ



- .....➡ 指定基準違反の通報等の流れ
- ➡ サービスに関する苦情申し立ての流れ
- ➡ 要介護認定等に対する不服申し立ての流れ

参考資料3 介護給付費審査支払状況からみた介護サービスの利用件数

区 分	25年度(件)	24年度(件)	対前年度比
訪問介護	124,707	122,009	102.2%
訪問入浴介護	15,071	15,253	98.8%
訪問看護	38,267	36,817	103.9%
訪問リハビリテーション	18,834	17,121	110.0%
通所介護	235,873	224,127	105.2%
通所リハビリテーション	63,589	61,099	104.1%
福祉用具貸与	189,759	177,943	106.6%
介護予防訪問介護	35,616	33,933	105.0%
介護予防訪問入浴介護	51	48	106.3%
介護予防訪問看護	3,741	3,179	117.7%
介護予防訪問リハビリテーション	2,491	1,919	129.8%
介護予防通所介護	77,066	71,819	107.3%
介護予防通所リハビリテーション	18,064	16,779	107.7%
介護予防福祉用具貸与	21,167	17,793	119.0%
短期入所生活介護	61,316	57,161	107.3%
短期入所療養介護(老健)	10,542	10,330	102.1%
短期入所療養介護(病院等)	377	358	105.3%
介護予防短期入所生活介護	2,195	1,836	119.6%
介護予防短期入所療養介護(老健)	233	266	87.6%
介護予防短期入所療養介護(病院等)	11	5	220.0%
居宅療養管理指導	31,742	27,570	115.1%
特定施設入居者生活介護	8,946	8,305	107.7%
特定施設入居者生活介護(短期)	1	0	—
介護予防居宅療養管理指導	1,050	758	138.5%
介護予防特定施設入居者生活介護	706	552	127.9%
居宅介護支援	369,176	355,446	103.9%
介護予防支援	127,929	119,322	107.2%
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	220	6	3666.7%
夜間対応型訪問介護	25	37	67.6%
認知症対応型通所介護	6,814	6,320	107.8%
小規模多機能型居宅介護	13,037	11,525	113.1%
認知症対応型共同生活介護	24,923	23,034	108.2%
地域密着型特定施設入居者生活介護	744	349	213.2%
認知症対応型共同生活介護(短期)	179	142	126.1%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	9,451	7,619	124.0%

複合型サービス	16	0	—
介護予防認知症対応型通所介護	194	165	117.6%
介護予防小規模多機能型居宅介護	1,691	1,653	102.3%
介護予防認知症対応型共同生活介護	139	133	104.5%
介護予防認知症対応型共同生活介護（短期）	1	1	100.0%
指定介護老人福祉施設	80,927	79,528	101.8%
介護老人保健施設	68,430	67,718	101.1%
指定介護療養型医療施設	5,739	6,322	90.8%
計	1,671,050	1,586,300	105.3%

※出典：岩手県国保連合会「平成25年度 介護給付費等審査状況」