

I 相談・苦情業務実績

1 平成 26 年度相談・苦情業務実績一覧

(1) 相談・苦情の受付件数

	26 年度	25 年度	前年度比
国保連受付	58 件	49 件	118.3%
市町村等受付	7 件	15 件	46.6%
合 計	65 件	64 件	101.5%
国保連への問い合わせ	3 件	10 件	30.0%

(2) 調査、通報等の件数

	26 年度	25 年度	前年度比
国保連による事業者等調査	2 件	1 件	200.0%
国保連による県への通報	0 件	0 件	—

(3) 苦情申立てに係る事業者等の調査

	26 年度	25 年度	前年度比
文書・訪問調査	2 件	1 件	200.0%
改善状況確認調査	1 件	2 件	50.0%

(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	苦情処理委員会 ・苦情処理委員 3 人、調査員 1 人 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（12 回開催）
介護サービス 移動相談窓口の開設	①「滝沢市福祉ボランティアまつり」会場にて開設 （平成 26 年 9 月 13 日） ・介護サービスに係る相談・苦情の受付 2 件 ・来場者へのアンケート調査の実施 回答者数 46 人 ・各種啓発パンフレット等の資料配布 ②「いちのへ・いきいきフェスタ」会場にて開設 （平成 26 年 11 月 22 日） ・介護サービスに係る相談・苦情の受付 1 件 ・来場者へのアンケート調査の実施 回答者数 30 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（12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県北広域振興局二戸保健福祉環境センター管内（平成26年10月14日） ②盛岡広域振興局管内（平成26年11月18日）
市町村等介護保険相談・苦情処理業務担当職員研修会	期日：10月28日 場所：国保会館 内容：・相談・苦情業務実績及び相談苦情受付事例について ・講演「苦情対応実践研修～苦情申告者の心情心理を考える～」

(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30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4日～5日 場所：仙台市 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16・17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13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

(7) 関係機関等との連携

名 称	内 容 等
岩手県福祉サービス運営適正化委員会施設巡回訪問の同行	期日：8月21日 場所：一関市「デイサービスセンターペルシモン三関」
岩手県福祉サービス苦情解決情報交換会	期日：1月21日 岩手県福祉サービス運営適正化委員会との情報交換

(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 25 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：9 月、配布先：市町村、地域包括支援センター等
④介護保険パンフレットの作成 配布：3 月、配布先：市町村、地域包括支援センター等

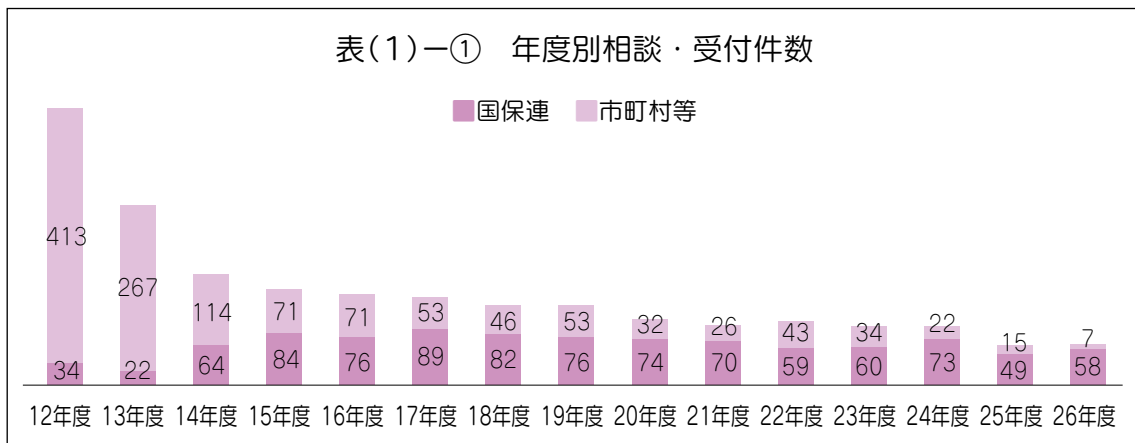
2 平成 26 年度相談・苦情の状況

(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	26年度	合計
国保連	34	22	64	84	76	89	82	76	74	70	59	60	73	49	58	970
市町村等	413	267	114	71	71	53	46	53	32	26	43	34	22	15	7	1,267
計	447	289	178	155	147	142	128	129	106	96	102	94	95	64	65	2,237

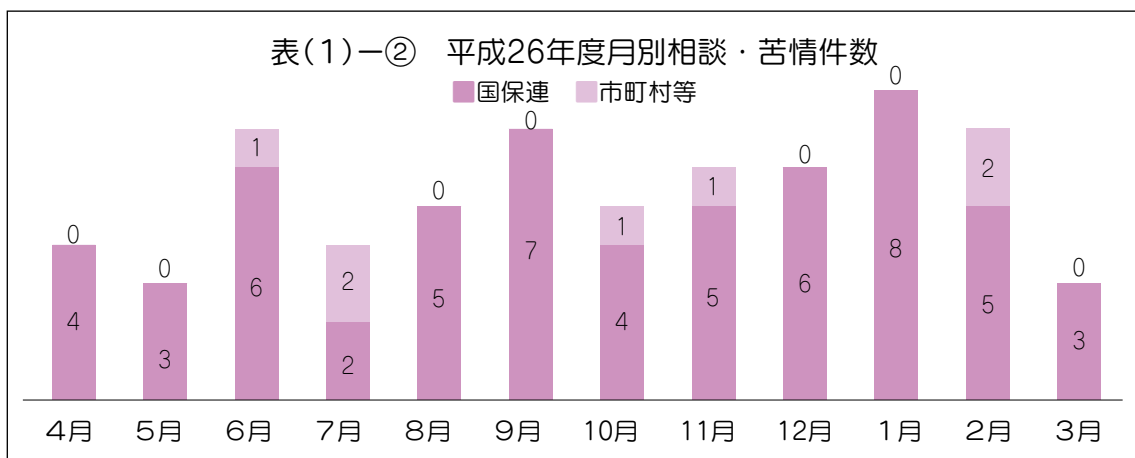
表(1)－① 年度別相談・受付件数



②平成 26 年度月別相談・苦情件数

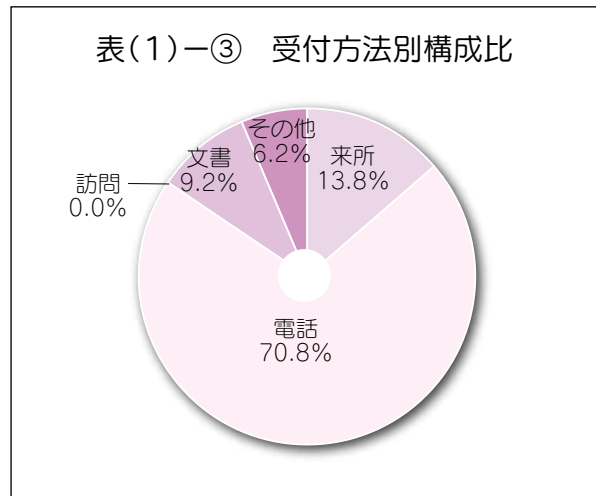
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
国保連	4	3	6	2	5	7	4	5	6	8	5	3	58
市町村等	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	2	0	7
計	4	3	7	4	5	7	5	6	6	8	7	3	65
国保連への問合せ	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
合計	4	4	7	4	5	7	6	6	6	8	7	4	68

表(1)－② 平成26年度月別相談・苦情件数



③ 受付方法別件数及び構成比

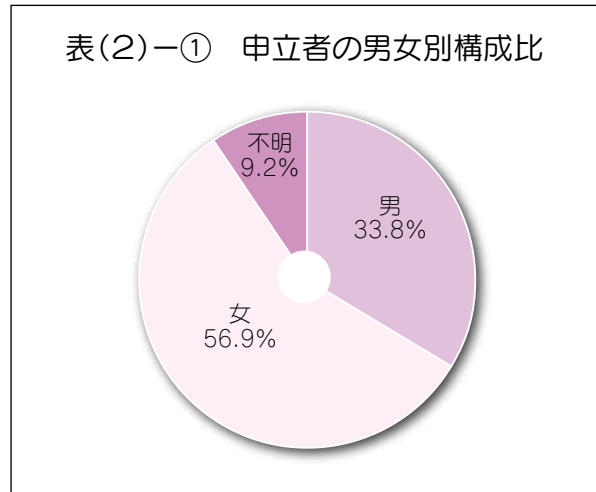
区 分	件数	構成比
来 所	9	13.8%
電 話	46	70.8%
訪 問	0	0.0%
文 書	6	9.2%
その他	4	6.2%
計	65	100.0%



(2) 申立者・利用者の属性

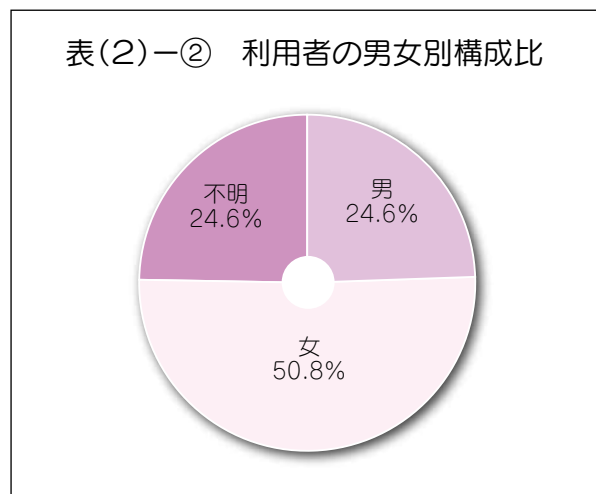
① 申立者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	22	33.8%
女	37	56.9%
不明	6	9.2%
計	65	100.0%



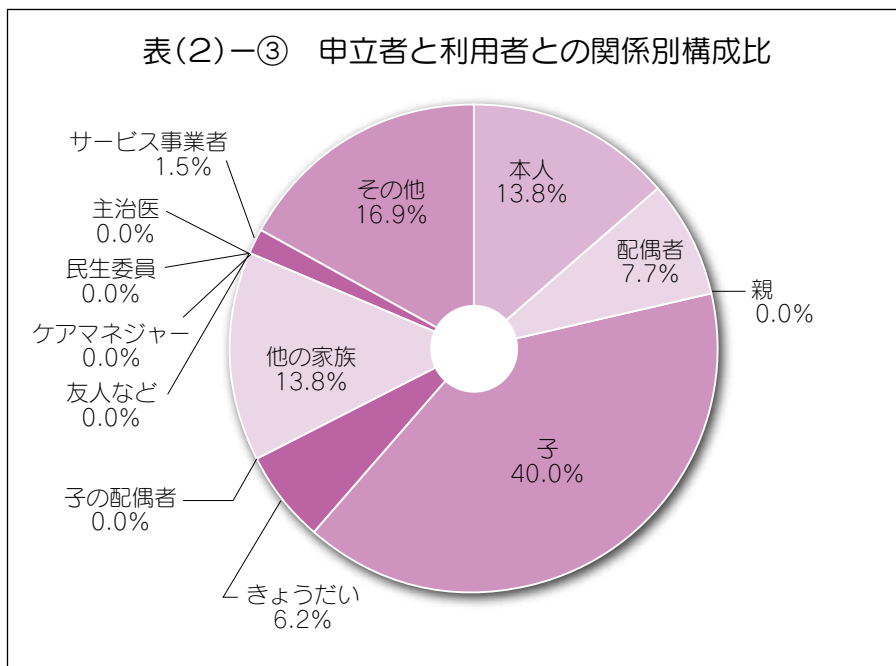
② 利用者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	16	24.6%
女	33	50.8%
不明	16	24.6%
計	65	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	9	13.8%
配偶者	5	7.7%
親	-	0.0%
子	26	40.0%
きょうだい	4	6.2%
子の配偶者	-	0.0%
他の家族	9	13.8%
友人など	-	0.0%
ケアマネジャー	-	0.0%
民生委員	-	0.0%
主治医	-	0.0%
サービス事業者	1	1.5%
その他	11	16.9%
計	65	100.0%

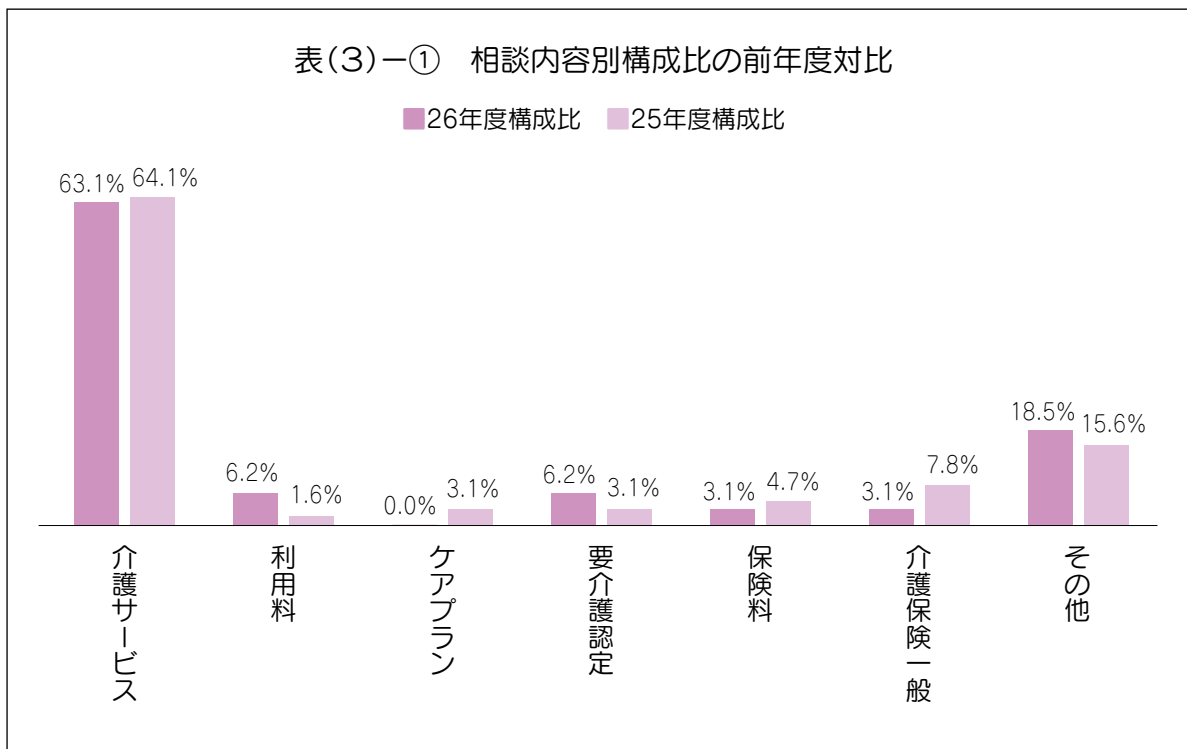


(3) 相談内容別状況

① 相談内容別前年度対比

区 分	26年度		25年度	
	件数	構成比	件数	構成比
介護サービス	41	63.1%	41	64.1%
利用料	4	6.2%	1	1.6%
ケアプラン	0	0.0%	2	3.1%
要介護認定	4	6.2%	2	3.1%
保険料	2	3.1%	3	4.7%
介護保険一般	2	3.1%	5	7.8%
その他	12	18.5%	10	15.6%
計	65	100.0%	64	100.0%

表(3)ー① 相談内容別構成比の前年度対比

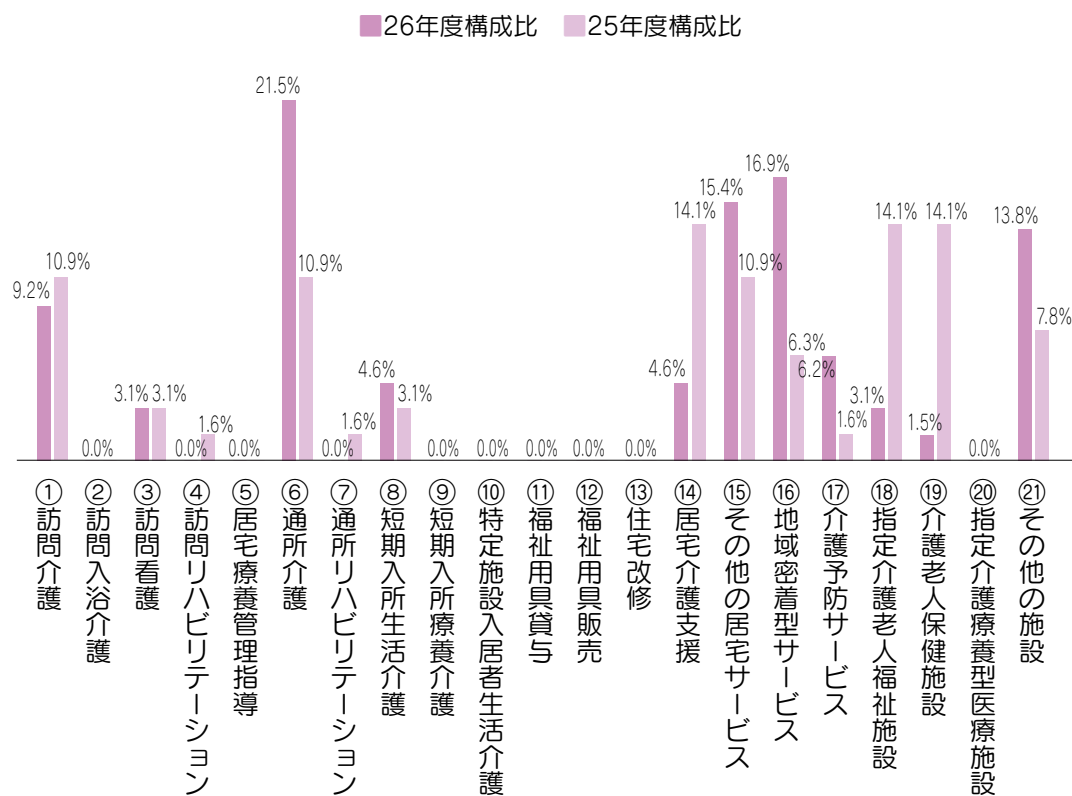


(4) サービス種類別状況

① サービス種類別前年度対比

サービス種類		26年度		25年度	
		件数	構成比	件数	構成比
居 宅	①訪問介護	6	9.2%	7	10.9%
	②訪問入浴介護	0	0.0%	0	0.0%
	③訪問看護	2	3.1%	2	3.1%
	④訪問リハビリテーション	0	0.0%	1	1.6%
	⑤居宅療養管理指導	0	0.0%	0	0.0%
	⑥通所介護	14	21.5%	7	10.9%
	⑦通所リハビリテーション	0	0.0%	1	1.6%
	⑧短期入所生活介護	3	4.6%	2	3.1%
	⑨短期入所療養介護	0	0.0%	0	0.0%
	⑩特定施設入居者生活介護	0	0.0%	0	0.0%
	⑪福祉用具貸与	0	0.0%	0	0.0%
	⑫福祉用具販売	0	0.0%	0	0.0%
	⑬住宅改修	0	0.0%	0	0.0%
	⑭居宅介護支援	3	4.6%	9	14.1%
	⑮その他の居宅サービス	10	15.4%	7	10.9%
	⑯地域密着型サービス	11	16.9%	4	6.3%
	⑰介護予防サービス	4	6.2%	1	1.6%
施 設	⑱指定介護老人福祉施設	2	3.1%	9	14.1%
	⑲介護老人保健施設	1	1.5%	9	14.1%
	⑳指定介護療養型医療施設	0	0.0%	0	0.0%
	㉑その他の施設	9	13.8%	5	7.8%
計		65	100.0%	64	100.0%

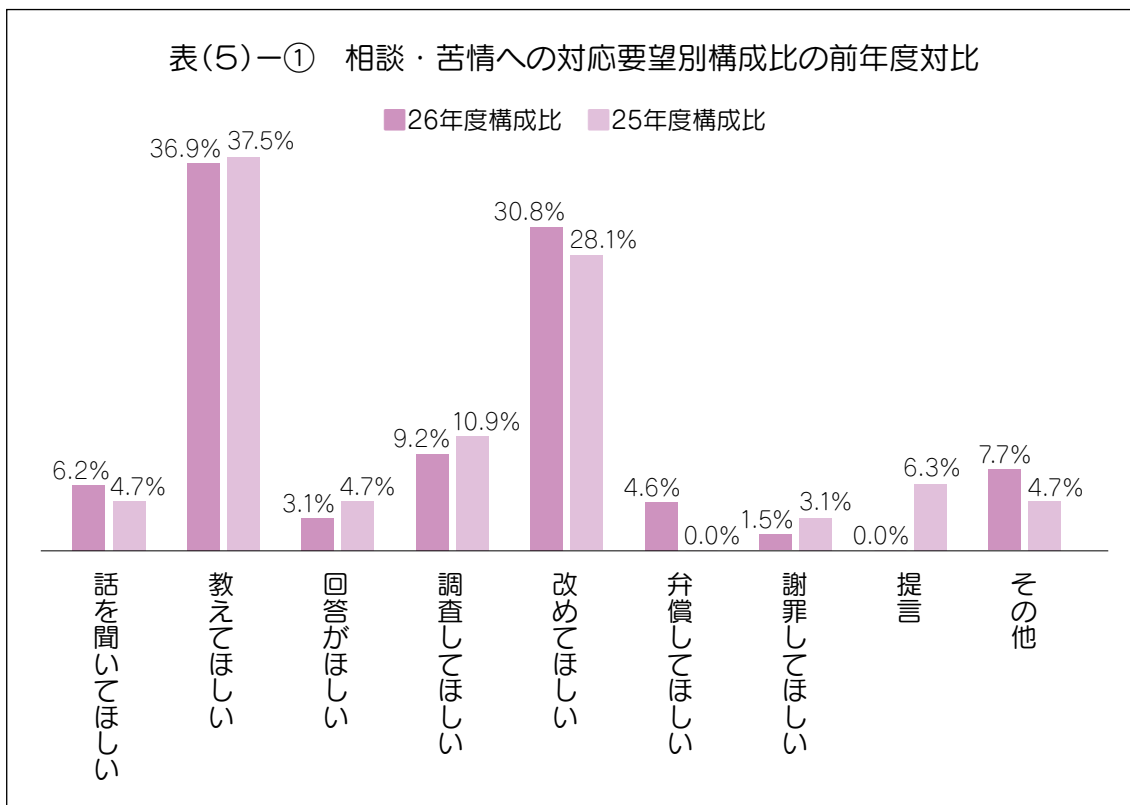
表(4)－① サービス種別別構成比の前年度対比



(5) 対応状況

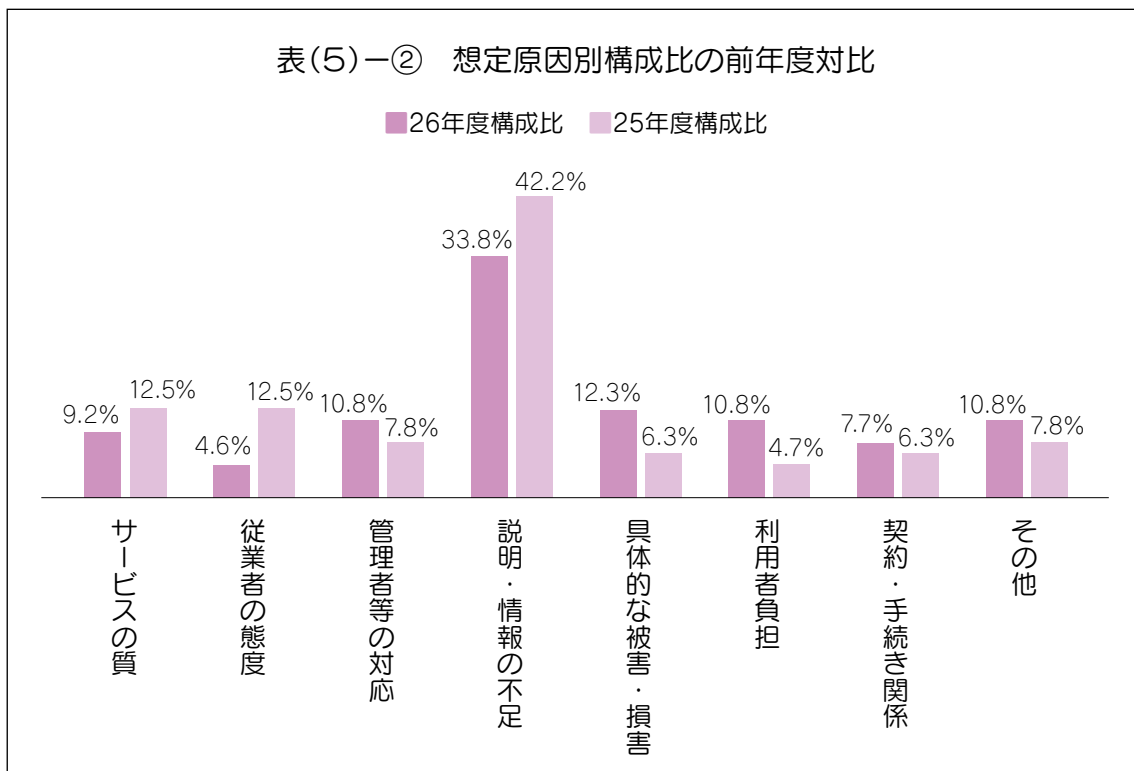
① 相談・苦情への対応要望別前年度対比

区 分	26年度		25年度	
	件数	構成比	件数	構成比
話を聞いてほしい	4	6.2%	3	4.7%
教えてほしい	24	36.9%	24	37.5%
回答がほしい	2	3.1%	3	4.7%
調査してほしい	6	9.2%	7	10.9%
改めてほしい	20	30.8%	18	28.1%
弁償してほしい	3	4.6%	0	0.0%
謝罪してほしい	1	1.5%	2	3.1%
提言	0	0.0%	4	6.3%
その他	5	7.7%	3	4.7%
計	65	100.0%	64	100.0%



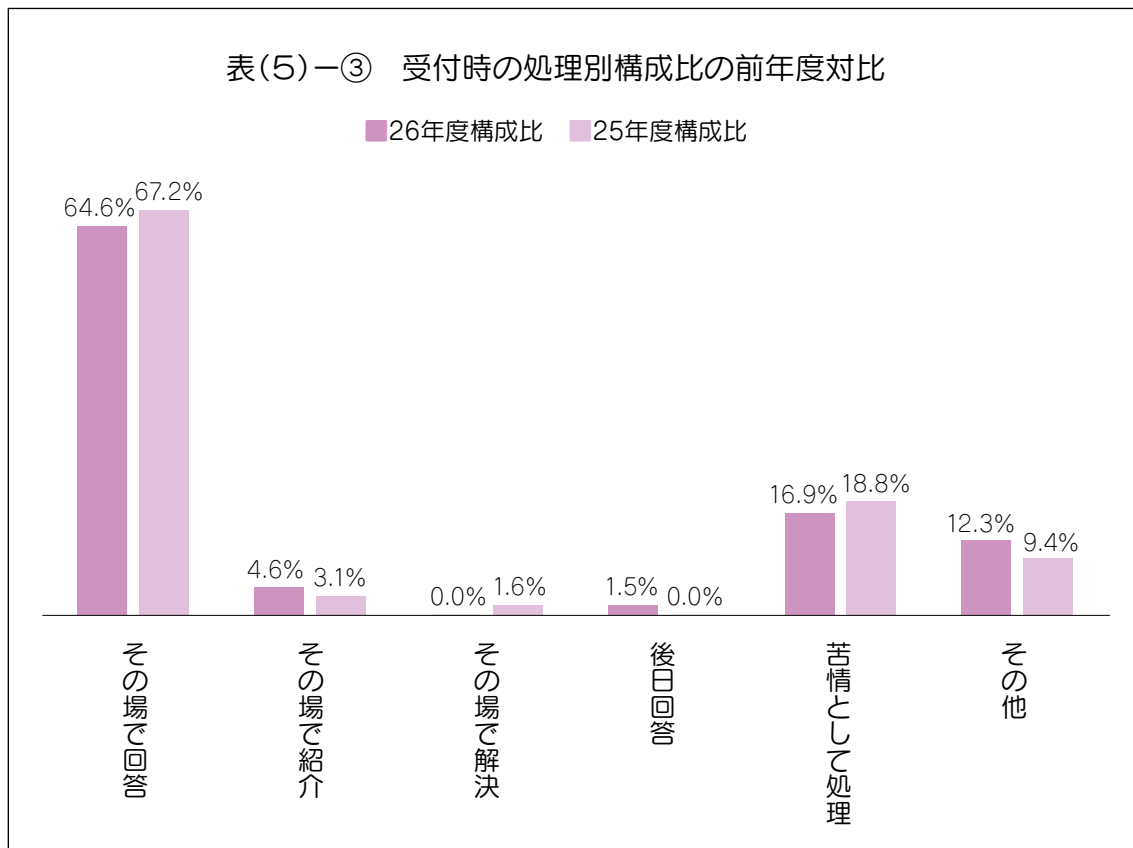
② 想定原因別前年度対比

区 分	26年度		25年度	
	件数	構成比	件数	構成比
サービスの質	6	9.2%	8	12.5%
従業員の態度	3	4.6%	8	12.5%
管理者等の対応	7	10.8%	5	7.8%
説明・情報の不足	22	33.8%	27	42.2%
具体的な被害・損害	8	12.3%	4	6.3%
利用者負担	7	10.8%	3	4.7%
契約・手続き関係	5	7.7%	4	6.3%
その他	7	10.8%	5	7.8%
計	65	100.0%	64	100.0%



③ 受付時の処理別前年度対比

区 分	26年度		25年度	
	件数	構成比	件数	構成比
その場で回答	42	64.6%	43	67.2%
その場で紹介	3	4.6%	2	3.1%
その場で解決	0	0.0%	1	1.6%
後日回答	1	1.5%	0	0.0%
苦情として処理	11	16.9%	12	18.8%
その他	8	12.3%	6	9.4%
計	65	100.0%	64	100.0%

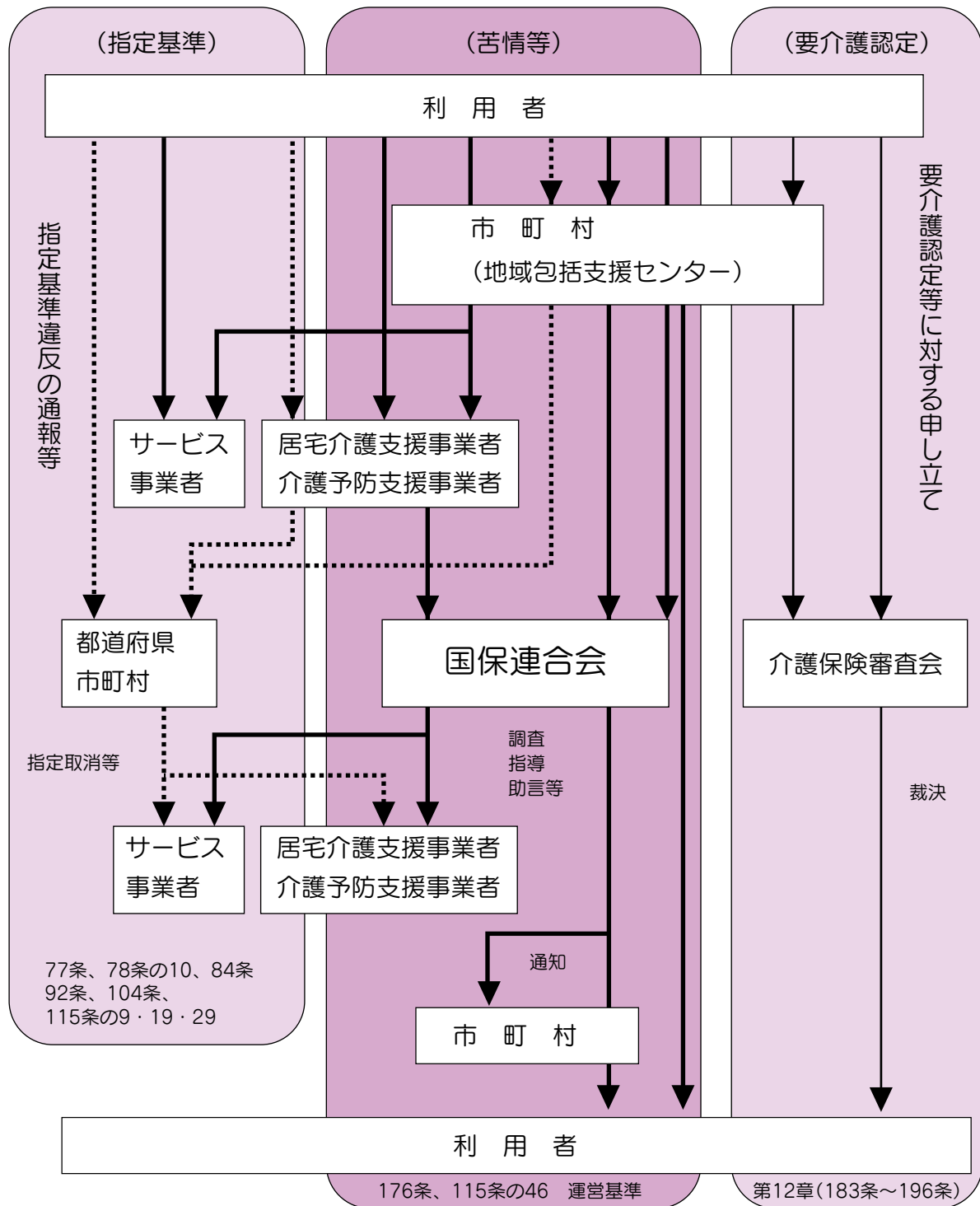


参考資料1 介護保険に係る市町村等別相談・苦情受付件数推移

※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12~18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		平成26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	150	133	16	27	6	18	7	14	3	18	4	22	1	22	1	13	1	17	189	284
	八幡平市	13	28	2	2	2	3		3			1	2							18	38
	滝沢市	28	32	2	1	6	4	2	1	1	1	1	1	1	6	2	6	2	2	45	54
	雫石町	6	3	1	1									2						7	6
	葛巻町	11					7				1									11	8
	岩手町	12	3		1		1				2	1	1			1				14	8
	紫波町	26	6	1	3					2			2		2				1	29	14
	矢巾町	19	11						3		1				2		7		1	19	25
	盛岡北部	5	1					1												6	1
南	花巻市	89	28	2	2	4	3	1	1	2	2	4	2	1	1	1	6		5	104	50
	北上市	16	10	1		2	7	1	3	1	1	4	3		2	2	1			27	27
	遠野市	17	9	1			1						1	1	2	2				21	13
	西和賀町	20	3			1		1	1	2				1	3			1		26	7
	奥州市	169	23	4	5	3	11	3	3	12	9	4	2	2	3	2	3	1	1	200	60
	金ヶ崎町	2	1				3							1						3	4
	一関市	98	21	2	10		5	1	15	4	4	3	4	4	2		1		8	112	70
	平泉町	26	8					1												27	8
	一関広域	3										1		1				1		6	0
大船渡	大船渡市	13	15	3	3	1	1	1	1	2	4		1	3	1	2			1	25	27
	陸前高田市	11	2	1	1								1	1		1			2	13	7
	住田町	4	2													1				5	2
釜石	釜石市	67	4					1		1	1		1						1	69	7
	大槌町	2	1	1					2				1	1						4	4
宮古	宮古市	151	11	2			1	1	2	1	2		2		1		1	1	1	156	21
	山田町	6	4		4			1	2		2	1	1		1		1		1	8	16
	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	7	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	16	6	1	2			1	1			5	1		7		1			23	18
	軽米町	11	15	2					1		1						4			13	21
	九戸村		1																	0	1
	一戸町	4	4	1										1	1				1	6	6
	二戸広域	1						1												2	0
その他	県外	1	9	3	2	3	3		4	1	2		4		1		1		3	8	29
	不明	7	48	6	8	2	5		10	9	6		3		12	1	4		13	25	109
合計		1,035	451	53	76	32	74	26	70	43	59	34	60	22	73	15	49	7	58	1,267	970

参考資料2 法律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	平成26年度(件)	平成25年度(件)	前年比 (%)
合計	1,739,927	1,671,050	104.1%
居宅サービス計	1,004,665	961,415	104.5%
訪問通所小計	881,937	844,296	104.5%
11 訪問介護	128,040	124,707	102.7%
12 訪問入浴介護	14,482	15,071	96.1%
13 訪問看護	39,110	38,267	102.2%
14 訪問リハビリテーション	20,810	18,834	110.5%
15 通所介護	245,657	235,873	104.1%
16 通所リハビリテーション	65,730	63,589	103.4%
17 福祉用具貸与	198,727	189,759	104.7%
61 介護予防訪問介護	37,132	35,616	104.3%
62 介護予防訪問入浴介護	61	51	119.6%
63 介護予防訪問看護	4,101	3,741	109.6%
64 介護予防訪問リハビリテーション	3,237	2,491	129.9%
65 介護予防通所介護	79,228	77,066	102.8%
66 介護予防通所リハビリテーション	20,233	18,064	112.0%
67 介護予防福祉用具貸与	25,389	21,167	119.9%
短期入所小計	78,652	74,674	105.3%
21 短期入所生活介護	65,866	61,316	107.4%
22 短期入所療養介護（老健）	9,961	10,542	94.5%
23 短期入所療養介護（病院等）	327	377	86.7%
24 介護予防短期入所生活介護	2,277	2,195	103.7%
25 介護予防短期入所療養介護（老健）	204	233	87.6%
26 介護予防短期入所療養介護（病院等）	17	11	154.5%
22 特定治療（再掲）	0	0	—
22 特別療養費（再掲）	0	3	0.0%
23 特定診療費（再掲）	67	106	63.2%
25 特定治療（再掲）	0	0	—
25 特別療養費（再掲）	0	0	—
26 特定診療費（再掲）	0	1	0.0%
31 居宅療養管理指導	33,031	31,742	104.1%
33 特定施設入居者生活介護	9,369	8,946	104.7%
27 特定施設入居者生活介護（短期）	0	1	0.0%
34 介護予防居宅療養管理指導	1,073	1,050	102.2%
35 介護予防特定施設入居者生活介護	603	706	85.4%
43 居宅介護支援	380,796	369,176	103.1%
46 介護予防支援	134,491	127,929	105.1%
81 市町村特別給付	0	0	—
地域密着型サービス計	64,088	57,434	111.6%
76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	268	220	121.8%
71 夜間対応型訪問介護	13	25	52.0%

	72 認知症対応型通所介護	6,983	6,814	102.5%
	73 小規模多機能型居宅介護	14,141	13,037	108.5%
	32 認知症対応型共同生活介護	26,595	24,923	106.7%
	38 認知症対応型共同生活介護（短期）	127	179	70.9%
	36 地域密着型特定施設入居者生活介護	951	744	127.8%
	28 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期）	0	0	—
	54 地域老人福祉施設	12,723	9,451	134.6%
	77 複合型サービス	159	16	993.8%
	74 介護予防認知症対応型通所介護	170	194	87.6%
	75 介護予防小規模多機能型居宅介護	1,806	1,691	106.8%
	37 介護予防認知症対応型共同生活介護	152	139	109.4%
	39 介護予防認知症型共同生活介護（短期）	0	1	0.0%
	施設サービス計	155,887	155,096	100.5%
	51 介護福祉施設	80,691	80,927	99.7%
	52 介護保健施設	69,359	68,430	101.4%
	53 介護療養施設	5,837	5,739	101.7%
	52 特定治療（再掲）	0	0	—
	52 特別療養費（再掲）	3,178	3,194	99.5%
	53 特定診療費（再掲）	5,522	5,449	101.3%

※出典：岩手県国保連合会「平成26年度 介護給付費等審査状況」