

I 相談・苦情業務実績

1 平成 28 年度相談・苦情業務実績一覧

(1) 相談・苦情の受付件数

	28 年度	27 年度	前年度比
国保連受付	53 件	46 件	115.2%
市町村等受付	13 件	9 件	144.4%
合 計	66 件	55 件	120.0%
国保連への問い合わせ	6 件	7 件	85.7%

(2) 調査、通報等の件数

	28 年度	27 年度	前年度比
国保連による事業者等調査	0 件	1 件	0.0%
国保連による県への通報	0 件	0 件	0.0%

(3) 苦情申立てに係る事業者等の調査

	28 年度	27 年度	前年度比
文書・訪問調査	0 件	1 件	0.0%
改善状況確認調査	0 件	2 件	0.0%

(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「いざわ健康フェスティバル」会場にて開設(平成 28 年 10 月 15 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 ・ 各種啓発パンフレット等の資料配布 ②「西和賀福祉まつり」会場にて開設（平成 28 年 10 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 ・ 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 (平成28年度7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沿岸広域振興局釜石本局及び大船渡保健福祉環境センター管内 (平成28年7月5日) ②沿岸広域振興局宮古保健福祉環境センター管内 (平成28年7月19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：平成28年10月31日 場所：国保会館「大会議室」 内容：相談・苦情業務実績及び相談苦情事例について 講演「窓口で苦情処理をなさっている方々のために ～臨床心理学の立場から～」 講師 岩手大学人文社会科学部 教授 山口 浩氏

(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：平成28年6月22日 場所：仙台市 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：平成28年9月29日～9月30日 場所：福島県 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：平成28年9月14日、11月14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：平成28年11月16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」 来所・電話相談等に対応
新しい総合事業の実施に係るケアマネジメント研修会	期日：平成29年2月15日 場所：盛岡市 主催：盛岡市

(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：平成 28 年 11 月 9 日 場所：花巻市「ケアハウス千鳥苑」
岩手県福祉サービス 苦情解決情報交換会	期日：平成 29 年 1 月 30 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

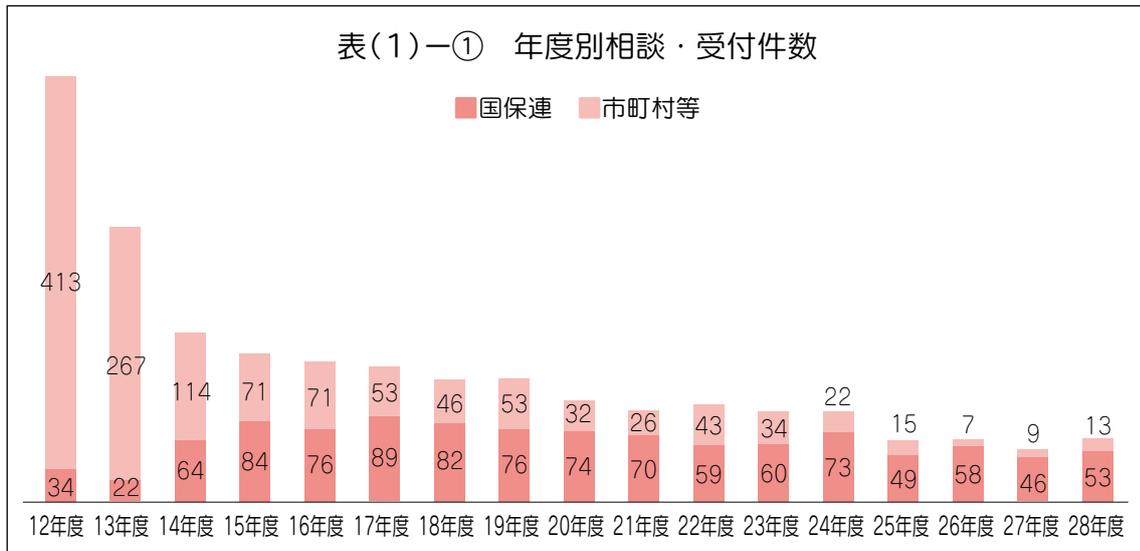
事 項
①月報の作成と市町村等への情報提供（毎月 1 回） ②本会ホームページに相談・苦情の受付状況について掲載（随時） ③平成 27 年度介護保険相談・苦情業務実績及び相談・苦情受付事例集の作成 作成：平成 28 年 10 月 400 部、配布先：市町村、地域包括支援センター等 368 部 ④介護保険パンフレット等の作成 作成：平成 29 年 3 月 3,800 部、配布先：市町村、地域包括支援センター等 3,268 部

2 平成 28 年度相談・苦情の状況

(1) 受付状況

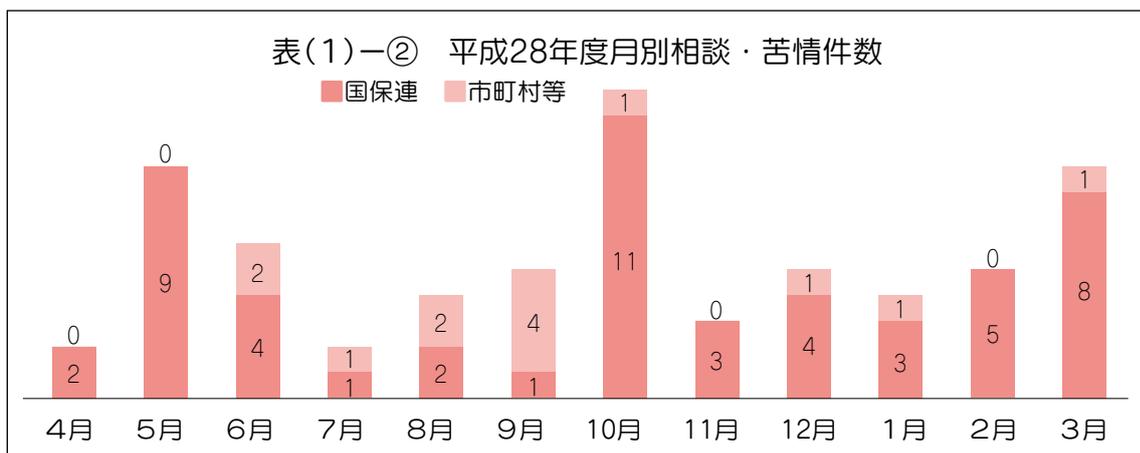
①年度別相談・苦情件数

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	27年度	28年度	合計
国保連	34	22	64	84	76	89	82	76	74	70	59	60	73	49	58	46	53	1,069
市町村等	413	267	114	71	71	53	46	53	32	26	43	34	22	15	7	9	13	1,289
計	447	289	178	155	147	142	128	129	106	96	102	94	95	64	65	55	66	2,358



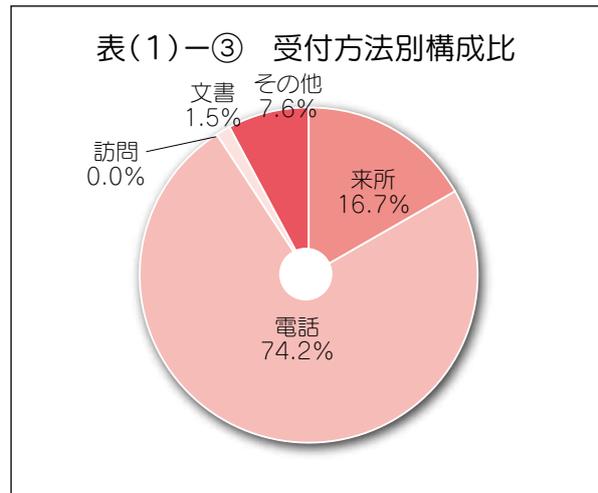
②平成 28 年度月別相談・苦情件数

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	構成比
国保連	2	9	4	1	2	1	11	3	4	3	5	8	53	80.3%
市町村等	0	0	2	1	2	4	1	0	1	1	0	1	13	19.7%
計	2	9	6	2	4	5	12	3	5	4	5	9	66	100.0%
国保連への問合せ	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	6	
合計	4	9	6	3	5	6	12	3	5	4	5	10	72	



③ 受付方法別件数及び構成比

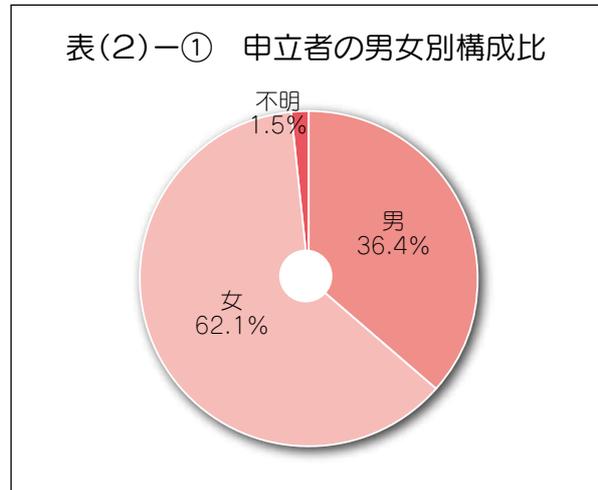
区分	件数	構成比
来所	11	16.7%
電話	49	74.2%
訪問	0	0.0%
文書	1	1.5%
その他	5	7.6%
計	66	100.0%



(2) 申立者・利用者の属性

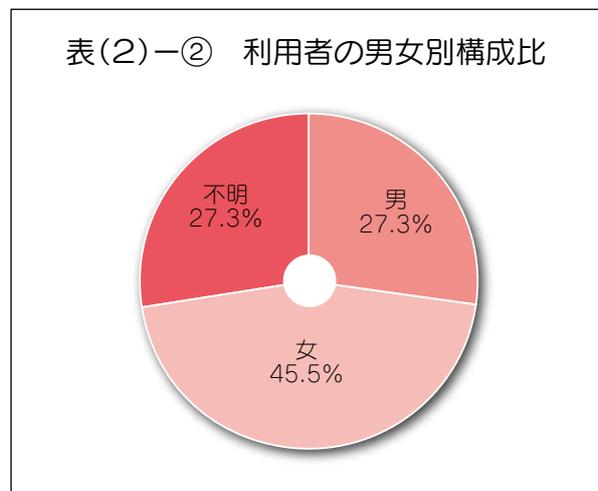
① 申立者の男女別件数及び構成比

区分	件数	構成比
男	24	36.4%
女	41	62.1%
不明	1	1.5%
計	66	100.0%



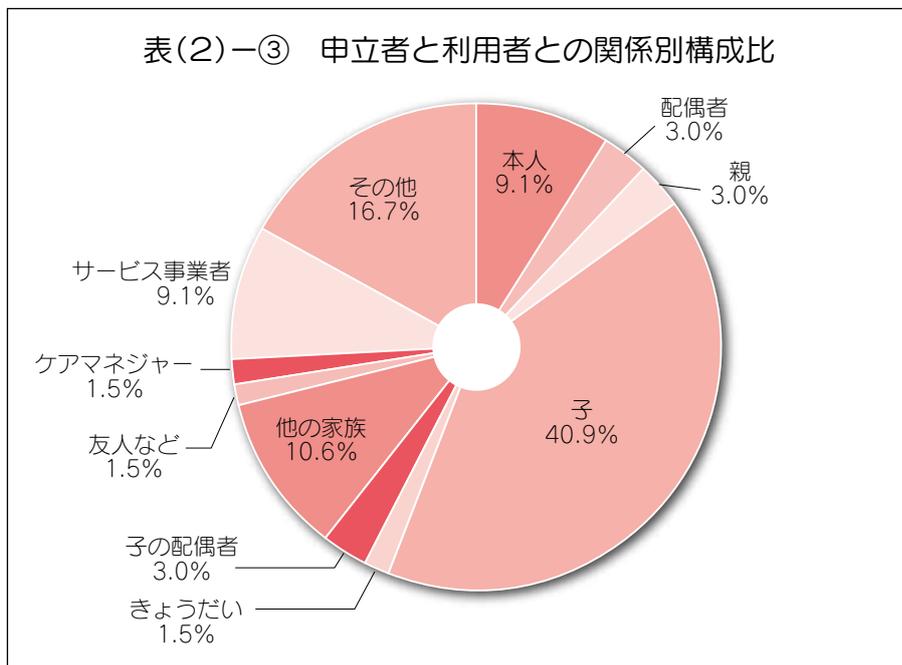
② 利用者の男女別件数及び構成比

区分	件数	構成比
男	18	27.3%
女	30	45.5%
不明	18	27.3%
計	66	100.0%



③ 申立者と利用者との関係別件数及び構成比

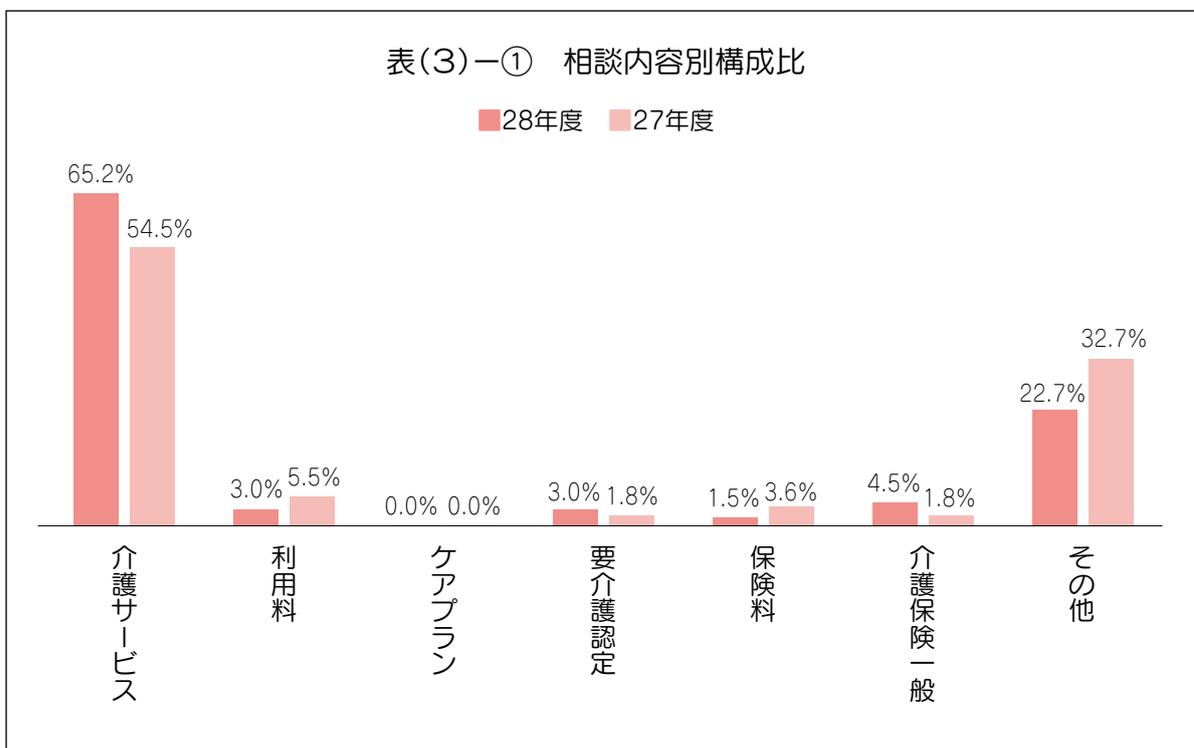
区 分	件数	構成比
本人	6	9.1%
配偶者	2	3.0%
親	2	3.0%
子	27	40.9%
きょうだい	1	1.5%
子の配偶者	2	3.0%
他の家族	7	10.6%
友人など	1	1.5%
ケアマネジャー	1	1.5%
民生委員	0	0.0%
主治医	0	0.0%
サービス事業者	6	9.1%
その他	11	16.7%
計	66	100.0%



(3) 相談内容別状況

① 相談内容別構成比

区 分	28年度		27年度	
	件数	構成比	件数	構成比
介護サービス	43	65.2%	30	54.5%
利用料	2	3.0%	3	5.5%
ケアプラン	0	0.0%	0	0.0%
要介護認定	2	3.0%	1	1.8%
保険料	1	1.5%	2	3.6%
介護保険一般	3	4.5%	1	1.8%
その他	15	22.7%	18	32.7%
計	66	100.0%	55	100.0%



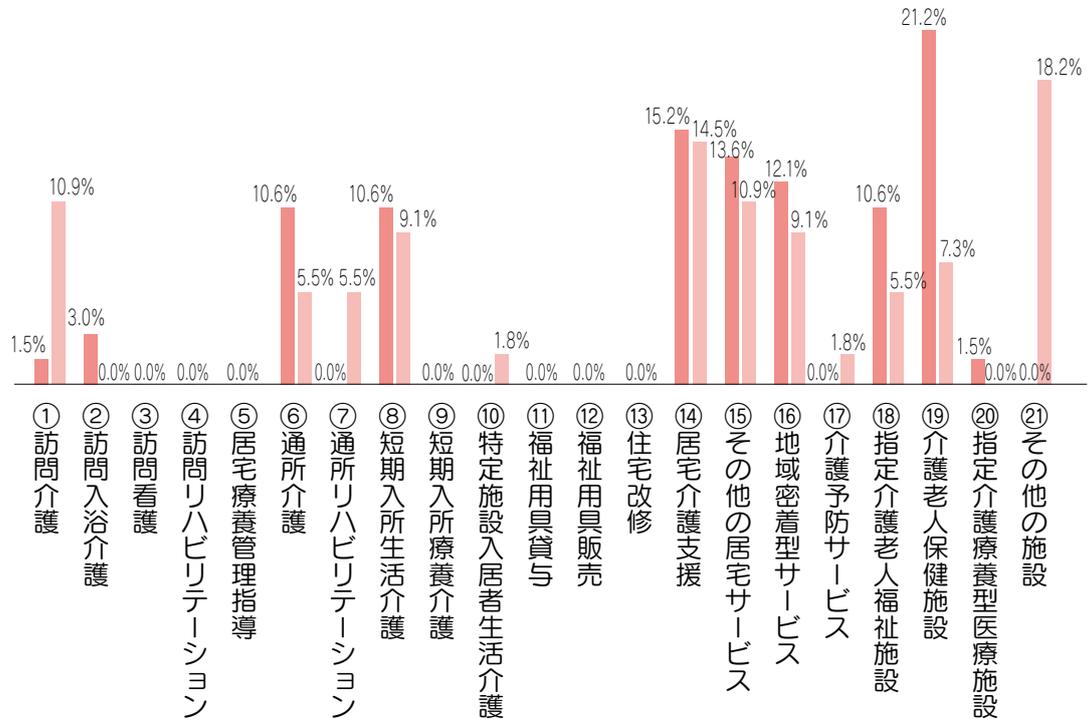
(4) サービス種類別状況

① サービス種類別構成比

サービス種類		28年度		27年度	
		件数	構成比	件数	構成比
居 宅	①訪問介護	1	1.5%	6	10.9%
	②訪問入浴介護	2	3.0%	0	0.0%
	③訪問看護	0	0.0%	0	0.0%
	④訪問リハビリテーション	0	0.0%	0	0.0%
	⑤居宅療養管理指導	0	0.0%	0	0.0%
	⑥通所介護	7	10.6%	3	5.5%
	⑦通所リハビリテーション	0	0.0%	3	5.5%
	⑧短期入所生活介護	7	10.6%	5	9.1%
	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%	1	1.8%
	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	10	15.2%	8	14.5%
	⑮その他の居宅サービス	9	13.6%	6	10.9%
	⑯地域密着型サービス	8	12.1%	5	9.1%
	⑰介護予防サービス	0	0.0%	1	1.8%
施 設	⑱指定介護老人福祉施設	7	10.6%	3	5.5%
	⑲介護老人保健施設	14	21.2%	4	7.3%
	⑳指定介護療養型医療施設	1	1.5%	0	0.0%
	㉑その他の施設	0	0.0%	10	18.2%
計		66	100.0%	55	100.0%

表(4)－① サービス種別構成比

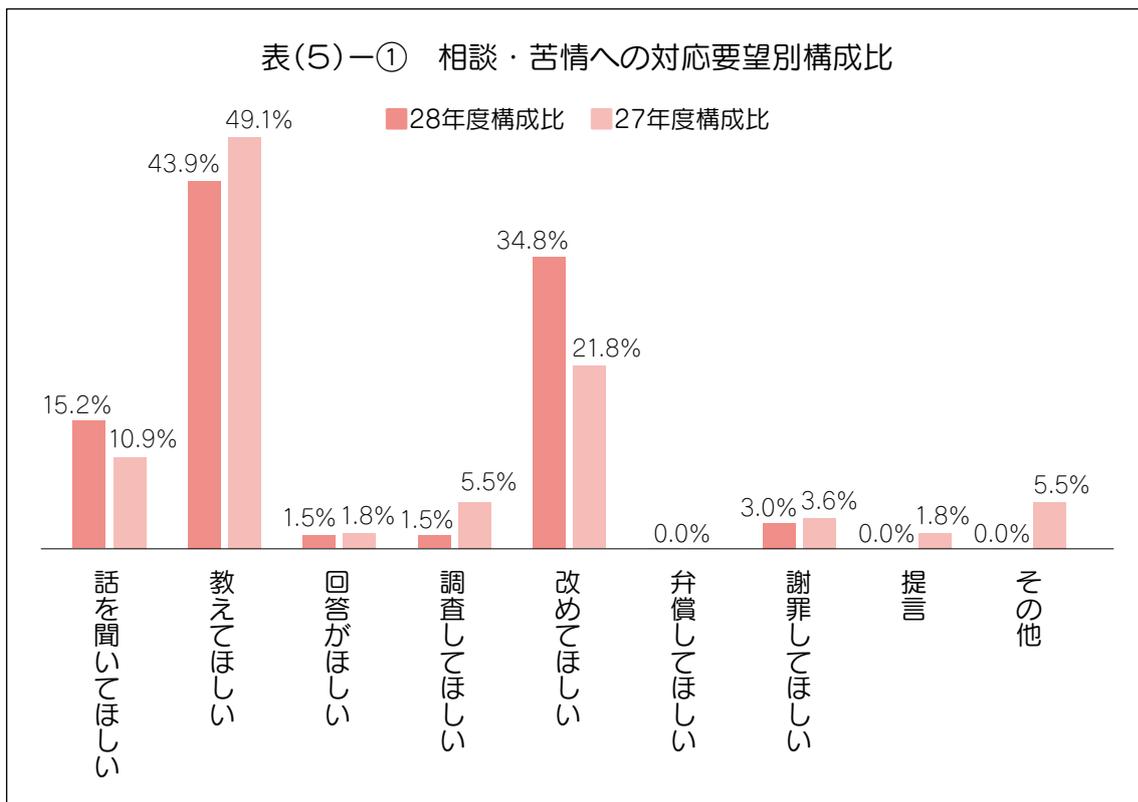
■ 28年度構成比 ■ 27年度構成比



(5) 対応状況

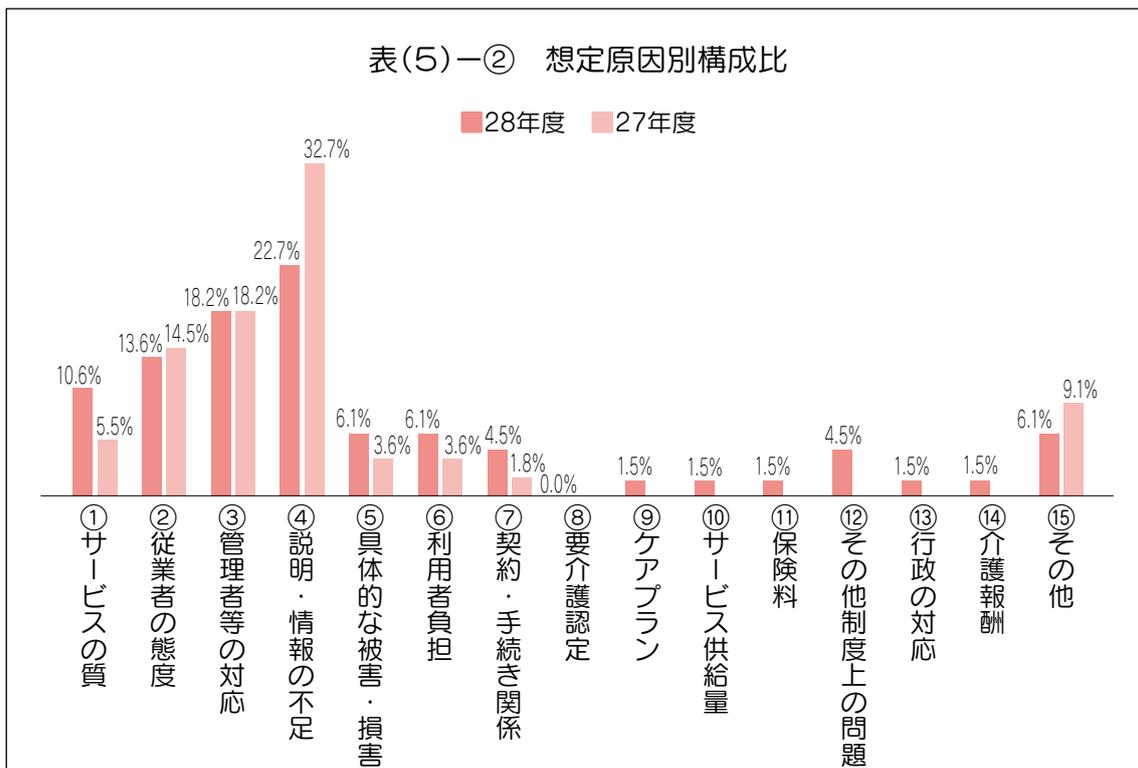
① 相談・苦情への対応要望別構成比

区 分	28年度		27年度	
	件数	構成比	件数	構成比
話を聞いてほしい	10	15.2%	6	10.9%
教えてほしい	29	43.9%	27	49.1%
回答がほしい	1	1.5%	1	1.8%
調査してほしい	1	1.5%	3	5.5%
改めてほしい	23	34.8%	12	21.8%
弁償してほしい	0	0.0%	0	0.0%
謝罪してほしい	2	3.0%	2	3.6%
提言	0	0.0%	1	1.8%
その他	0	0.0%	3	5.5%
計	66	100.0%	55	100.0%



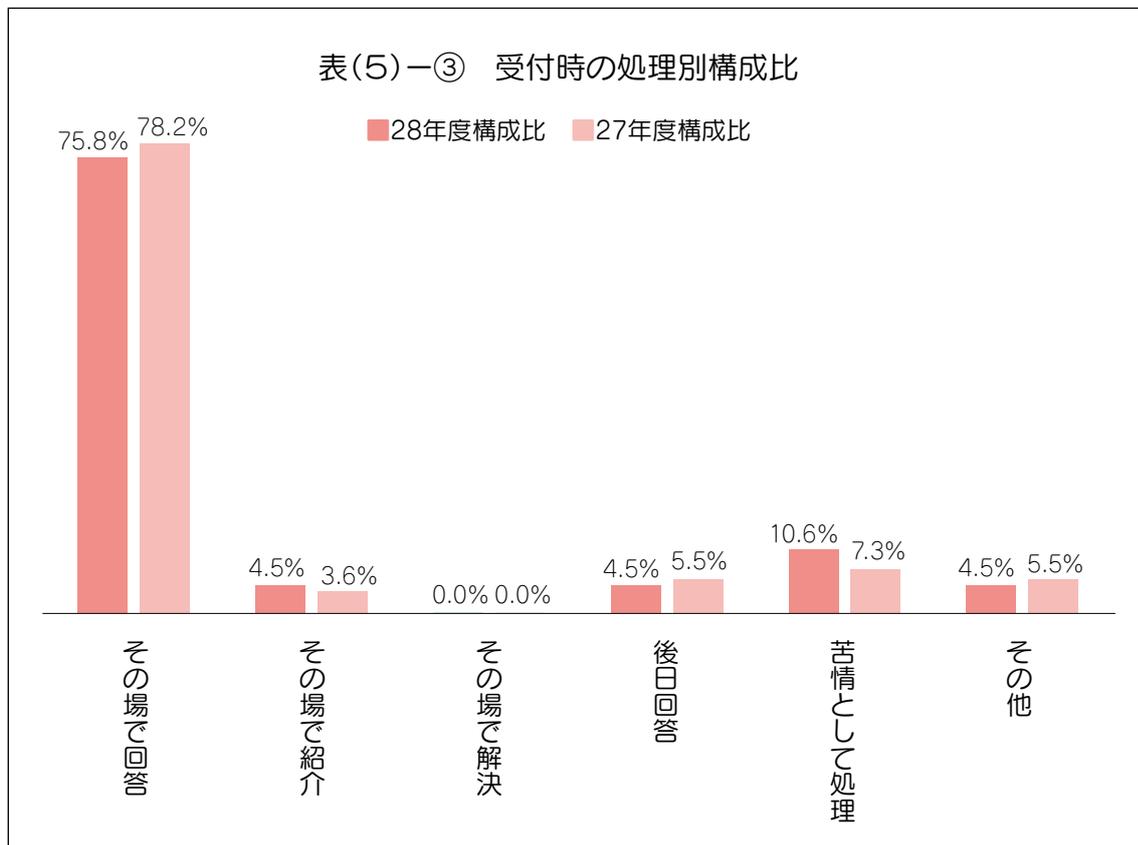
② 想定原因別構成比

区 分	28年度		27年度	
	件数	構成比	件数	構成比
①サービスの質	7	10.6%	3	5.5%
②従業員の態度	9	13.6%	8	14.5%
③管理者等の対応	12	18.2%	10	18.2%
④説明・情報の不足	15	22.7%	18	32.7%
⑤具体的な被害・損害	4	6.1%	2	3.6%
⑥利用者負担	4	6.1%	2	3.6%
⑦契約・手続き関係	3	4.5%	1	1.8%
⑧要介護認定	0	0.0%	1	—
⑨ケアプラン	1	1.5%	0	—
⑩サービス供給量	1	1.5%	2	—
⑪保険料	1	1.5%	2	—
⑫その他制度上の問題	3	4.5%	1	—
⑬行政の対応	1	1.5%	0	—
⑭介護報酬	1	1.5%	0	—
⑮その他	4	6.1%	5	9.1%
計	66	100.0%	55	100.0%



③ 受付時の処理別構成比

区 分	28年度		27年度	
	件数	構成比	件数	構成比
その場で回答	50	75.8%	43	78.2%
その場で紹介	3	4.5%	2	3.6%
その場で解決	0	0.0%	0	0.0%
後日回答	3	4.5%	3	5.5%
苦情として処理	7	10.6%	4	7.3%
その他	3	4.5%	3	5.5%
計	66	100.0%	55	100.0%

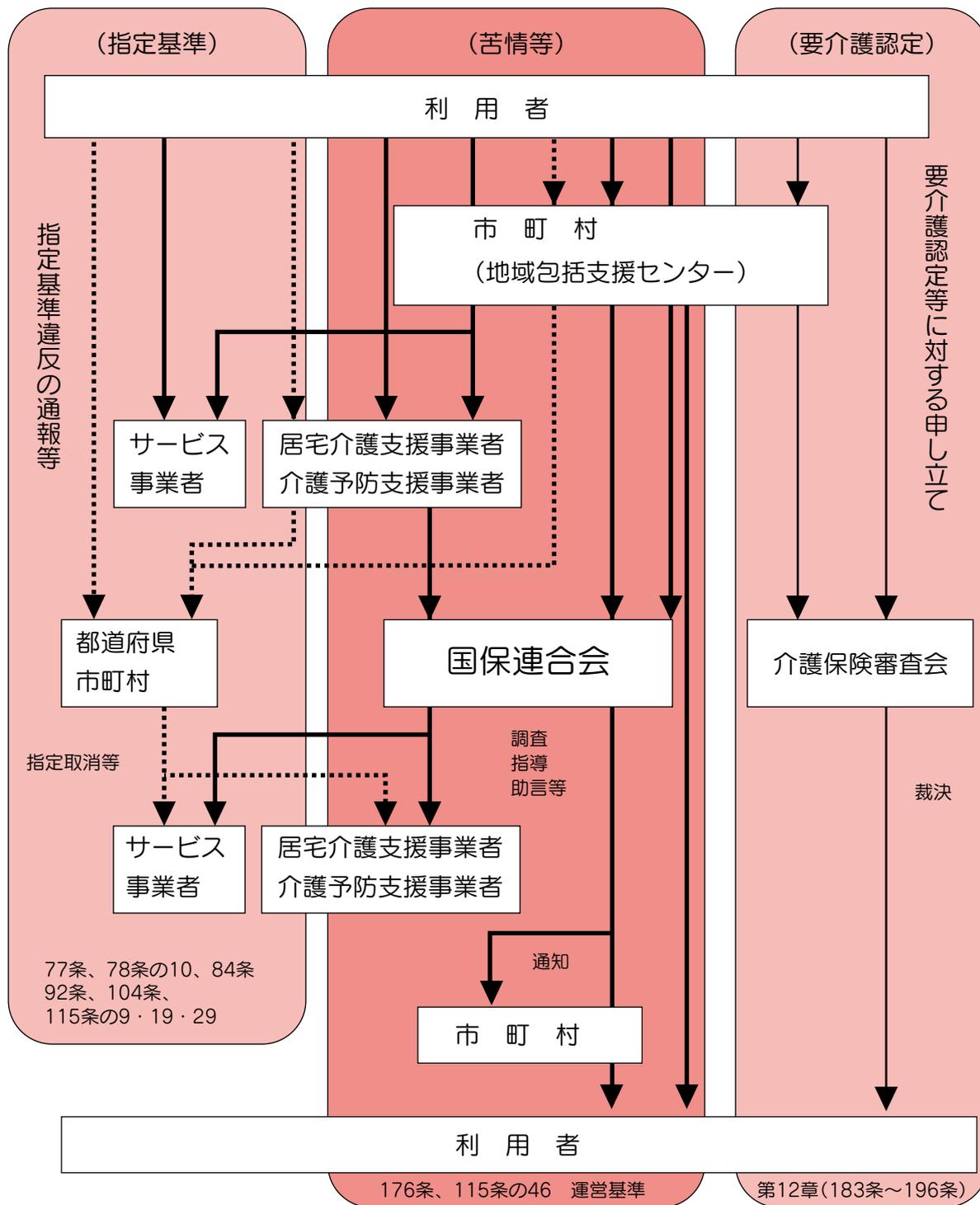


参考資料1 介護保険に係る市町村等別相談・苦情受付件数推移

※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		平成27年度		平成28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	市町村	国保連	市町村	国保連	
盛岡 広域	盛岡市	150	133	16	27	6	18	7	14	3	18	4	22	1	22	1	13	1	17		12	1	13	190	309	
	八幡平市	13	28	2	2	2	3		3			1	2							1	1			19	39	
	滝沢市	28	32	2	1	6	4	2	1	1	1	1	1	1	6	2	6	2	2	1	3				46	57
	雫石町	6	3	1	1										2						1				7	7
	葛巻町	11					7				1														11	8
	岩手町	12	3		1		1				2	1	1			1					1		2	14	11	
	紫波町	26	6	1	3					2			2		2				1	1	1	4	1	34	16	
	矢巾町	19	11						3		1				2		7		1		1	1	2	20	28	
	盛岡北部	5	1					1																	6	1
東 南 広域	花巻市	89	28	2	2	4	3	1	1	2	2	4	2	1	1	1	6		5	1	4		7	105	61	
	北上市	16	10	1		2	7	1	3	1	1	4	3		2	2	1				1			27	28	
	遠野市	17	9	1			1						1	1	2	2					2		1	21	16	
	西和賀町	20	3			1		1	1	2				1	3			1					1	26	8	
	奥州市	169	23	4	5	3	11	3	3	12	9	4	2	2	3	2	3	1	1		1		6	200	67	
	金ケ崎町	2	1				3							1									1	3	5	
	一関市	98	21	2	10		5	1	15	4	4	3	4	4	2		1		8		1	1	2	113	73	
	平泉町	26	8					1															2	27	10	
	一関広域	3										1		1				1							6	0
沿 岸 広域	大船渡市	13	15	3	3	1	1	1	1	2	4		1	3	1	2			1	1	1		2	26	30	
	陸前高田市	11	2	1	1								1	1		1			2					13	7	
	住田町	4	2												1						3		1	5	6	
	釜石市	67	4					1		1	1		1						1	1			1	70	8	
	大槌町	2	1	1					2					1	1								1	4	5	
	宮古市	151	11	2			1	1	2	1	2		2		1		1	1	1	2	2	1	2	159	25	
	山田町	6	4		4			1	2		2	1	1		1		1				5	1	1	9	22	
	岩泉町	6		1	2	1		1		1	2	2			1						1			12	6	
	田野畑村	4	1																		1			5	1	
東 北 広域	久慈市	7	2		1	1		1	3	1		1	2	3						1			1	15	9	
	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							1		6	0	
	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																		1		2	0	4	
	一戸町	4	4	1										1	1				1		2			6	8	
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		2	2	4	27	115	
合計	1,035	451	53	76	32	74	26	70	43	59	34	60	22	73	15	49	7	58	9	46	13	53	1,289	1,069		

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 介護給付費等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28年度(件)	平成27年度(件)	前年比 (%)
合計	1,858,782	1,812,665	102.5%
居宅サービス計	1,029,396	1,053,004	97.8%
訪問通所小計	893,628	924,065	96.7%
11 訪問介護	131,269	130,415	100.7%
12 訪問入浴介護	12,589	13,715	91.8%
13 訪問看護	44,353	41,781	106.2%
14 訪問リハビリテーション	22,722	21,561	105.4%
15 通所介護	209,106	254,796	82.1%
16 通所リハビリテーション	71,986	69,004	104.3%
17 福祉用具貸与	219,978	210,592	104.5%
61 介護予防訪問介護	35,353	38,420	92.0%
62 介護予防訪問入浴介護	79	73	108.2%
63 介護予防訪問看護	5,199	4,707	110.5%
64 介護予防訪問リハビリテーション	4,447	3,828	116.2%
65 介護予防通所介護	79,023	83,011	95.2%
66 介護予防通所リハビリテーション	22,194	21,125	105.1%
67 介護予防福祉用具貸与	35,330	31,037	113.8%
短期入所小計	81,635	80,694	101.2%
21 短期入所生活介護	69,781	67,860	102.8%
22 短期入所療養介護（老健）	9,011	10,009	90.0%
23 短期入所療養介護（病院等）	324	249	130.1%
24 介護予防短期入所生活介護	2,307	2,350	98.2%
25 介護予防短期入所療養介護（老健）	201	205	98.0%
26 介護予防短期入所療養介護（病院等）	11	21	52.4%
22 特定治療（再掲）	0	0	0.0%
22 特別療養費（再掲）	0	2	0.0%
23 特定診療費（再掲）	114	35	325.7%
25 特定治療（再掲）	0	0	0.0%
25 特別療養費（再掲）	0	0	0.0%
26 特定診療費（再掲）	2	1	200.0%
31 居宅療養管理指導	41,985	37,051	113.3%
33 特定施設入居者生活介護	9,848	9,232	106.7%
27 特定施設入居者生活介護（短期）	4	0	0.0%
34 介護予防居宅療養管理指導	1,642	1,405	116.9%
35 介護予防特定施設入居者生活介護	654	557	117.4%
43 居宅介護支援	398,966	390,918	102.1%
46 介護予防支援	139,367	141,711	98.3%
81 市町村特別給付	0	0	0.0%
地域密着型サービス計	121,748	67,985	179.1%
76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	614	382	160.7%
71 夜間対応型訪問介護	12	12	100.0%

	78 地域密着型通所介護	50,842	0	0.0%
	72 認知症対応型通所介護	7,388	7,217	102.4%
	73 小規模多機能型居宅介護	15,599	15,100	103.3%
	68 小規模多機能型居宅介護（短期）	130	65	200.0%
	32 認知症対応型共同生活介護	27,568	27,093	101.8%
	38 認知症対応型共同生活介護（短期）	135	173	78.0%
	36 地域密着型特定施設入居者生活介護	1,370	1,040	131.7%
	28 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期）	0	0	0.0%
	54 地域老人福祉施設	15,569	14,309	108.8%
	77 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	197	208	94.7%
	79 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期）	0	0	0.0%
	74 介護予防認知症対応型通所介護	188	196	95.9%
	75 介護予防小規模多機能型居宅介護	1,997	2,037	98.0%
	69 介護予防小規模多機能型居宅介護（短期）	7	4	175.0%
	37 介護予防認知症対応型共同生活介護	128	147	87.1%
	39 介護予防認知症型共同生活介護（短期）	4	2	200.0%
	施設サービス計	160,261	158,626	101.0%
	51 介護福祉施設	83,891	82,876	101.2%
	52 介護保健施設	71,609	70,115	102.1%
	53 介護療養施設	4,761	5,635	84.5%
	52 特定治療（再掲）	0	1	0.0%
	52 特別療養費（再掲）	4,639	3,382	137.2%
	53 特定診療費（再掲）	4,495	5,368	83.7%
	総合事業計	9,044	421	2148.2%
	訪問型サービス小計	2,899	170	1705.3%
	A1 訪問型サービス（みなし）	2,815	170	1655.9%
	A2 訪問型サービス（独自）	84	0	0.0%
	A3 訪問型サービス（独自 / 定率）	0	0	0.0%
	A4 訪問型サービス（独自 / 定額）	0	0	0.0%
	通所型サービス小計	5,084	251	2025.5%
	A5 通所型サービス（みなし）	5,047	251	2010.8%
	A6 通所型サービス（独自）	37	0	0.0%
	A7 通所型サービス（独自 / 定率）	0	0	0.0%
	A8 通所型サービス（独自 / 定額）	0	0	0.0%
	その他の生活支援サービス小計	0	0	0.0%
	A9 その他の生活支援サービス（配食 / 定率）	0	0	0.0%
	AA その他の生活支援サービス（配食 / 定額）	0	0	0.0%
	AB その他の生活支援サービス（見守り / 定率）	0	0	0.0%
	AC その他の生活支援サービス（見守り / 定額）	0	0	0.0%
	AD その他の生活支援サービス（その他 / 定率）	0	0	0.0%
	AE その他の生活支援サービス（その他 / 定額）	0	0	0.0%
	AF 介護予防ケアマネジメント	1,061	0	0.0%

※出典：岩手県国保連合会「平成28年度介護給付費等審査状況」