

I 相談・苦情業務実績

1 平成 29 年度相談・苦情業務実績一覧

(1) 相談・苦情の受付件数

	29 年度	28 年度	前年度比
国保連受付	51 件	53 件	96.2%
市町村等受付	16 件	13 件	123.1%
合 計	67 件	66 件	101.5%
国保連への問い合わせ	32 件	6 件	533.3%

(2) 苦情申立件数

	29 年度	28 年度	前年度比
国保連による申立件数	7 件	0 件	—
国保連による申立事業者件数	9 件	0 件	—

(3) 通報等の件数

	29 年度	28 年度	前年度比
国保連による県への通報	0 件	0 件	—

(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国保連受付苦情申立て及び処理案件について 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「第 27 回矢巾町健康福祉まつり」会場にて開設 （平成 29 年 10 月 15 日） ・ 介護サービスに係る相談・苦情の受付 0 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「第 45 回住田町文化・産業まつり」会場にて開設 （平成 29 年 10 月 29 日） ・ 介護サービスに係る相談・苦情の受付 0 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 29 年度 6 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・同管内市町村等 (平成 29 年 7 月 14 日) ②盛岡広域振興局・同管内市町村等 (平成 29 年 7 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：平成 29 年 10 月 25 日 場所：国保会館「大会議室」 内容：平成 28 年度介護保険相談・苦情業務実績及び相談・苦情受付事例について 講演 苦情相談を「尊厳ある地域包括ケア」に活かす取り組みへー地域包括支援センターの苦情相談対応と関係機関との連携についてー 講師 矢巾町地域包括支援センター 所長兼主任介護支援専門員 吉田 均 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 29 年 12 月 1 日 場所：仙台市 仙台銀行ホールイズミティ 21(泉文化創造センター) 主催：宮城県国民健康保険団体連合会
東北・北海道国保連合会介護保険業務連絡協議会	期日：平成 29 年 10 月 5 日～ 10 月 6 日 場所：秋田県 秋田ビューホテル 主催：秋田県国民健康保険団体連合会、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 30 年 1 月 18 日、1 月 25 日 場所：東京都 文京シビック大ホール、ルネこだいら大ホール 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 29 年 11 月 8 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 相談件数 20 件(来所 4 件、電話 16 件)

平成30年度介護報酬改定に係る研修会	期日：平成30年3月29日 場所：滝沢市 岩手産業センター アピオ 主催：岩手県介護専門員協会
--------------------	---

(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29年11月16日 場所：遠野市 社会福祉法人とり会 「特別養護老人ホームみやもり荘」
岩手県福祉サービス苦情解決情報交換会	期日：平成30年1月15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29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29年10月400部、配布先：市町村、地域包括支援センター等 （本会ホームページに掲載） ④介護保険パンフレット等の作成 作成：平成30年3月1,250部、配布先：市町村、地域包括支援センター等

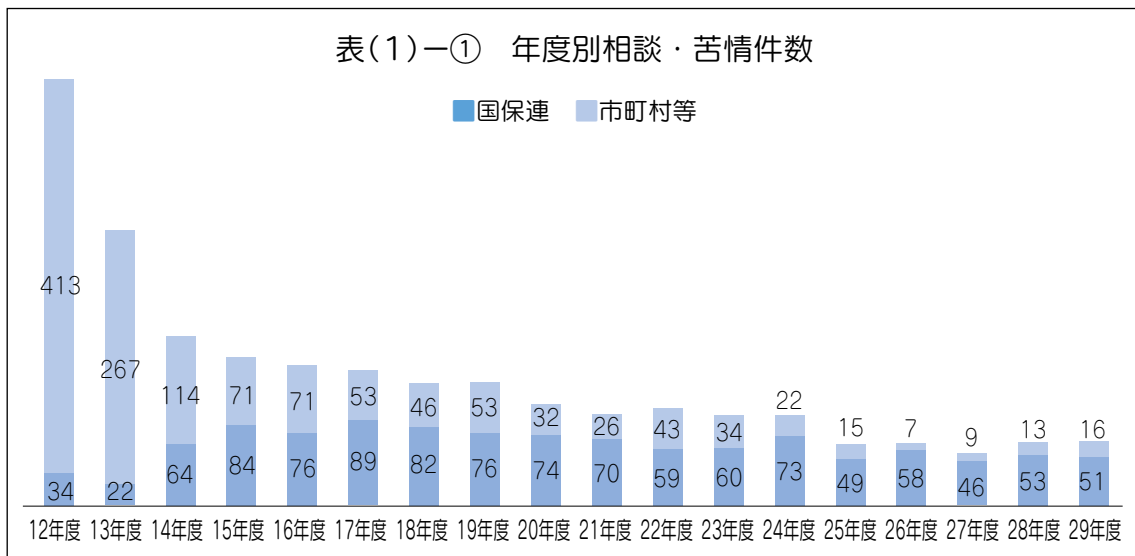
2 平成 29 年度相談・苦情の状況

(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	29年度	合計
国保連	34	22	64	84	76	89	82	76	74	70	59	60	73	49	58	46	53	51	1,120
市町村等	413	267	114	71	71	53	46	53	32	26	43	34	22	15	7	9	13	16	1,305
計	447	289	178	155	147	142	128	129	106	96	102	94	95	64	65	55	66	67	2,425

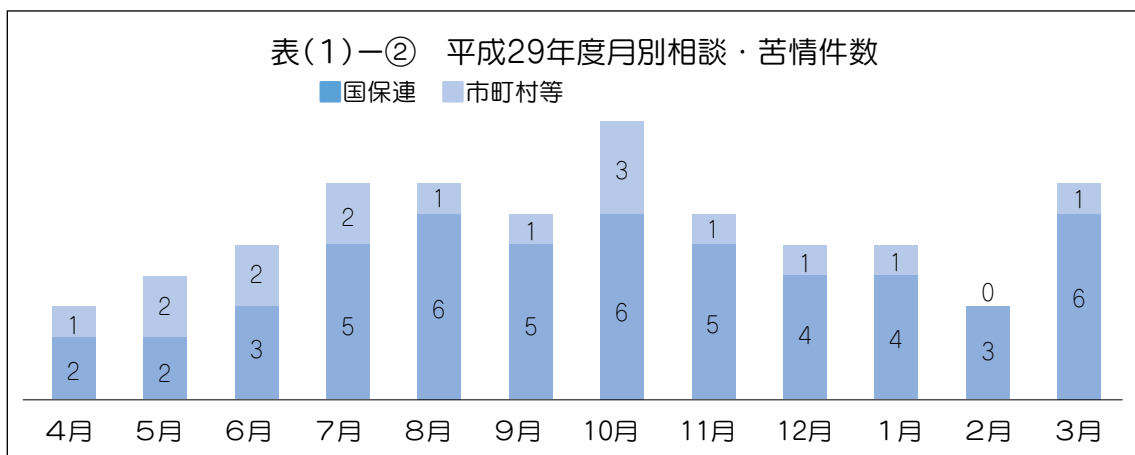
表(1)―① 年度別相談・苦情件数



②月別相談・苦情件数

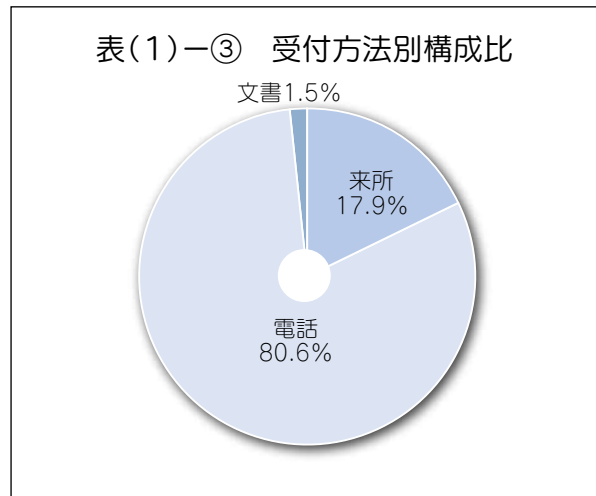
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
国保連	2	2	3	5	6	5	6	5	4	4	3	6	51	76.1%
市町村等	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	0	1	16	23.9%
計	3	4	5	7	7	6	9	6	5	5	3	7	67	100.0%
国保連への問合せ	2	3	1	3	1	1	0	3	1	2	7	7	32	
合計	5	7	6	10	8	7	9	9	6	7	10	14	99	

表(1)―② 平成29年度月別相談・苦情件数



③ 受付方法別件数及び構成比

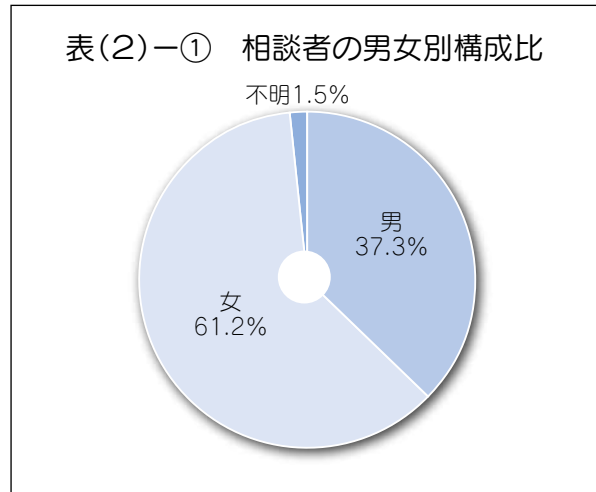
区 分	件数	構成比
来 所	12	17.9%
電 話	54	80.6%
訪 問	0	0.0%
文 書	1	1.5%
その他	0	0.0%
計	67	100.0%



(2) 相談者・利用者の属性

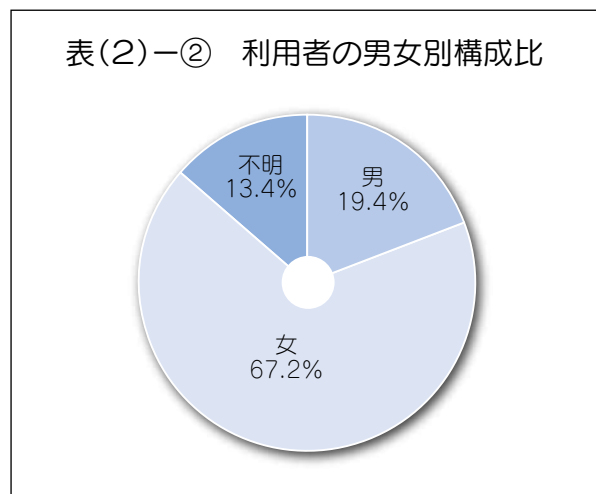
① 相談者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	25	37.3%
女	41	61.2%
不明	1	1.5%
計	67	100.0%



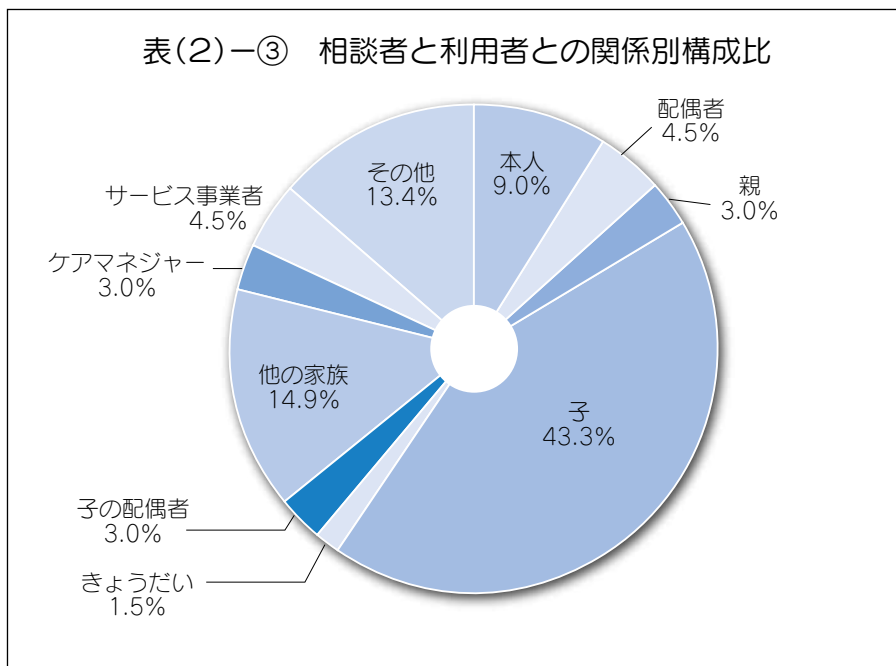
② 利用者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	13	19.4%
女	45	67.2%
不明	9	13.4%
計	67	100.0%



③ 相談者と利用者との関係別件数及び構成比

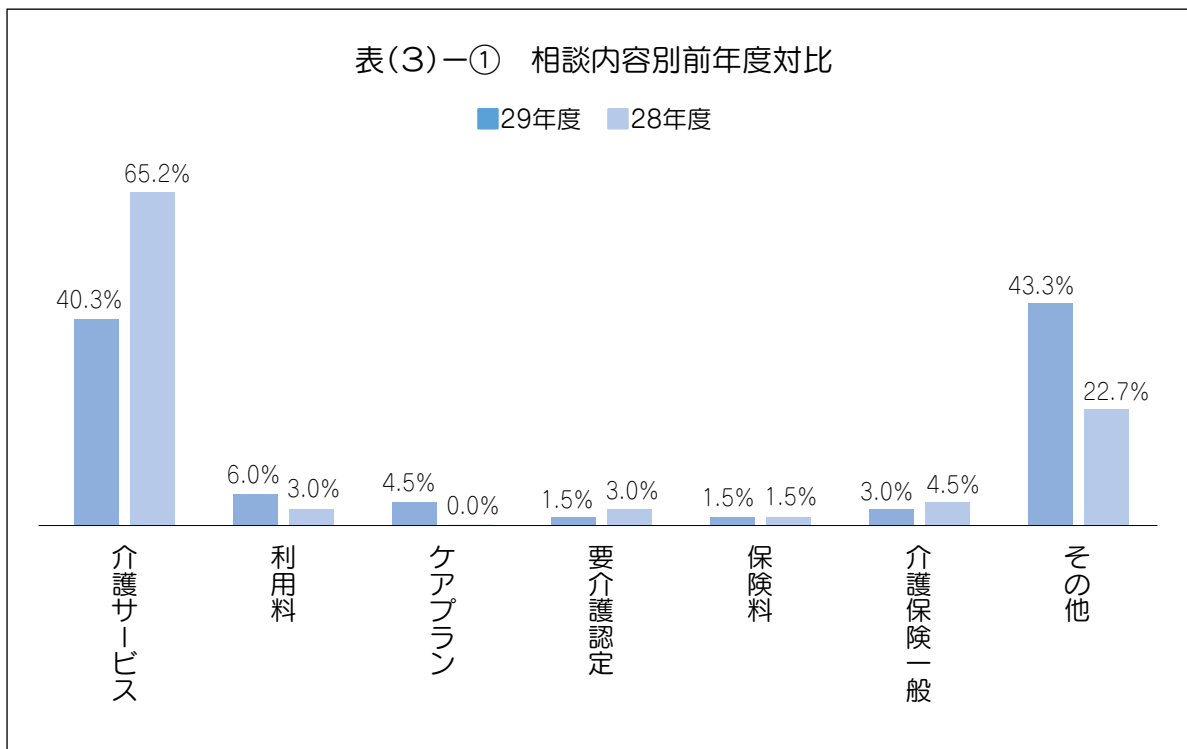
区 分	件数	構成比
本人	6	9.0%
配偶者	3	4.5%
親	2	3.0%
子	29	43.3%
きょうだい	1	1.5%
子の配偶者	2	3.0%
他の家族	10	14.9%
友人など	0	0.0%
ケアマネジャー	2	3.0%
民生委員	0	0.0%
主治医	0	0.0%
サービス事業者	3	4.5%
その他	9	13.4%
計	67	100.0%



(3) 相談内容別状況

① 相談内容別前年度対比

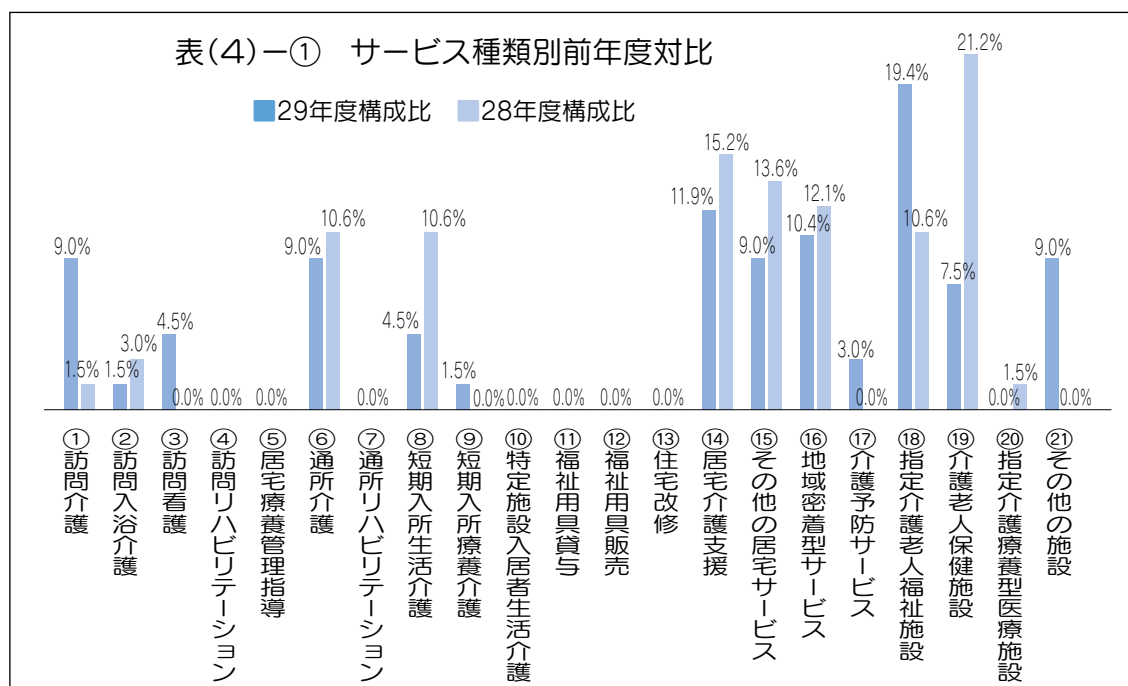
区 分	29年度		28年度	
	件数	構成比	件数	構成比
介護サービス	27	40.3%	43	65.2%
利用料	4	6.0%	2	3.0%
ケアプラン	3	4.5%	0	0.0%
要介護認定	1	1.5%	2	3.0%
保険料	1	1.5%	1	1.5%
介護保険一般	2	3.0%	3	4.5%
その他	29	43.3%	15	22.7%
計	67	100.0%	66	100.0%



(4) サービス種類別状況

① サービス種類別前年度対比

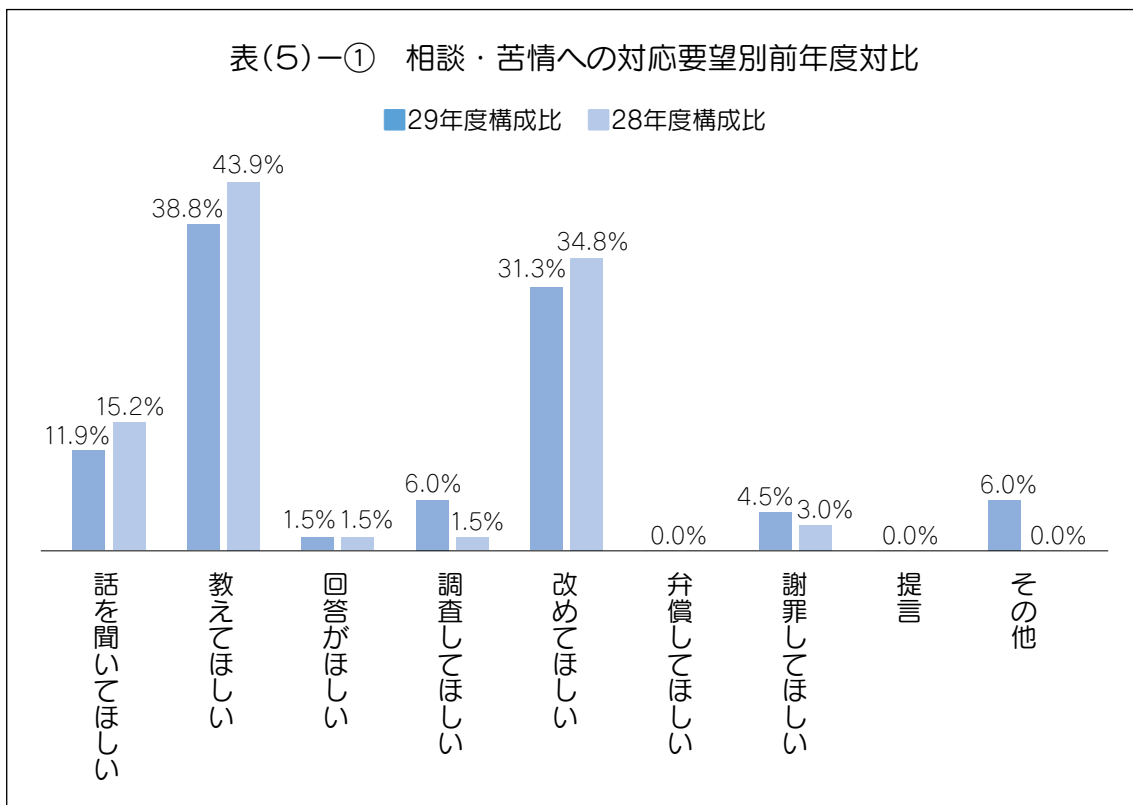
サービス種類		29年度		28年度	
		件数	構成比	件数	構成比
居宅	①訪問介護	6	9.0%	1	1.5%
	②訪問入浴介護	1	1.5%	2	3.0%
	③訪問看護	3	4.5%	0	0.0%
	④訪問リハビリテーション	0	0.0%	0	0.0%
	⑤居宅療養管理指導	0	0.0%	0	0.0%
	⑥通所介護	6	9.0%	7	10.6%
	⑦通所リハビリテーション	0	0.0%	0	0.0%
	⑧短期入所生活介護	3	4.5%	7	10.6%
	⑨短期入所療養介護	1	1.5%	0	0.0%
	⑩特定施設入居者生活介護	0	0.0%	0	0.0%
	⑪福祉用具貸与	0	0.0%	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	8	11.9%	10	15.2%
	⑮その他の居宅サービス	6	9.0%	9	13.6%
	⑯地域密着型サービス	7	10.4%	8	12.1%
	⑰介護予防サービス	2	3.0%	0	0.0%
施設	⑱指定介護老人福祉施設	13	19.4%	7	10.6%
	⑲介護老人保健施設	5	7.5%	14	21.2%
	⑳指定介護療養型医療施設	0	0.0%	1	1.5%
	㉑その他の施設	6	9.0%	0	0.0%
計		67	100.0%	66	100.0%



(5) 対応状況

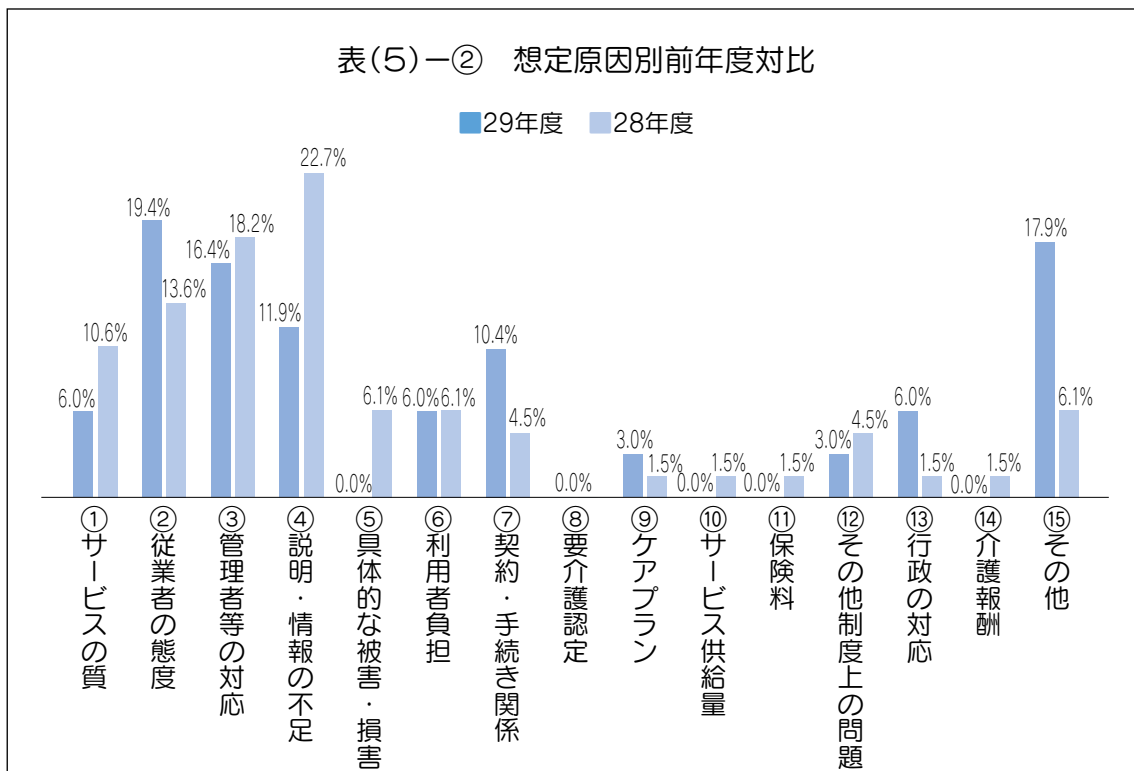
① 相談・苦情への対応要望別前年度対比

区 分	29年度		28年度	
	件数	構成比	件数	構成比
話を聞いてほしい	8	11.9%	10	15.2%
教えてほしい	26	38.8%	29	43.9%
回答がほしい	1	1.5%	1	1.5%
調査してほしい	4	6.0%	1	1.5%
改めてほしい	21	31.3%	23	34.8%
弁償してほしい	0	0.0%	0	0.0%
謝罪してほしい	3	4.5%	2	3.0%
提言	0	0.0%	0	0.0%
その他	4	6.0%	0	0.0%
計	67	100.0%	66	100.0%



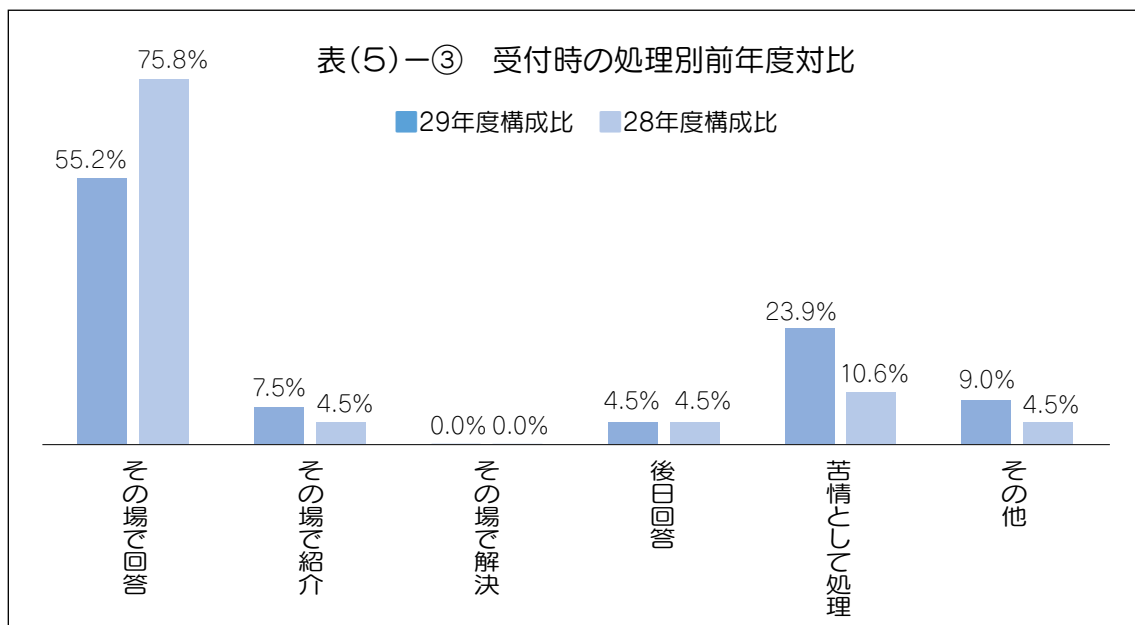
② 想定原因別前年度対比

区 分	29年度		28年度	
	件数	構成比	件数	構成比
①サービスの質	4	6.0%	7	10.6%
②従業員の態度	13	19.4%	9	13.6%
③管理者等の対応	11	16.4%	12	18.2%
④説明・情報の不足	8	11.9%	15	22.7%
⑤具体的な被害・損害	0	0.0%	4	6.1%
⑥利用者負担	4	6.0%	4	6.1%
⑦契約・手続き関係	7	10.4%	3	4.5%
⑧要介護認定	0	0.0%	0	0.0%
⑨ケアプラン	2	3.0%	1	1.5%
⑩サービス供給量	0	0.0%	1	1.5%
⑪保険料	0	0.0%	1	1.5%
⑫その他制度上の問題	2	3.0%	3	4.5%
⑬行政の対応	4	6.0%	1	1.5%
⑭介護報酬	0	0.0%	1	1.5%
⑮その他	12	17.9%	4	6.1%
計	67	100.0%	66	100.0%



③ 受付時の処理別前年度対比

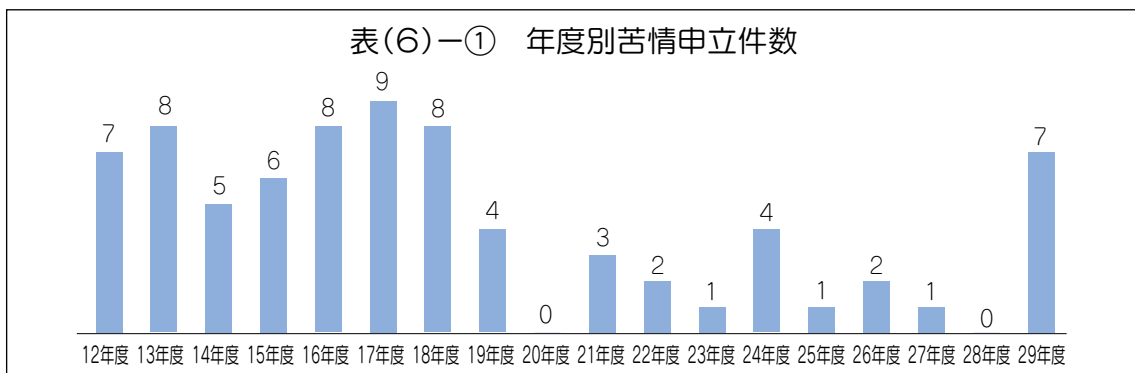
区 分	29年度		28年度	
	件数	構成比	件数	構成比
その場で回答	37	55.2%	50	75.8%
その場で紹介	5	7.5%	3	4.5%
その場で解決	0	0.0%	0	0.0%
後日回答	3	4.5%	3	4.5%
苦情として処理	16	23.9%	7	10.6%
その他	6	9.0%	3	4.5%
計	67	100.0%	66	100.0%



(6) 苦情申立状況

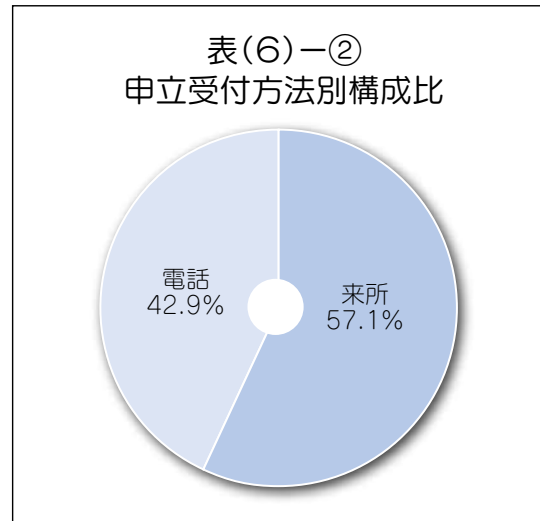
① 年度別苦情申立件数

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	29年度	合計
国保連	7	8	5	6	8	9	8	4	0	3	2	1	4	1	2	1	0	7	76



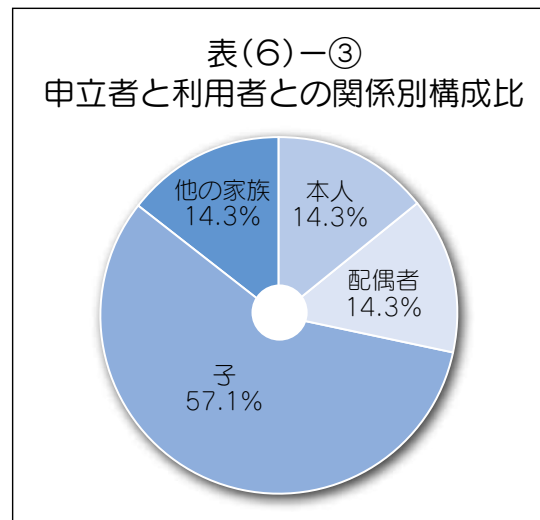
② 申立受付方法別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
来 所	4	57.1%
電 話	3	42.9%
訪 問	0	0.0%
文 書	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	7	100.0%



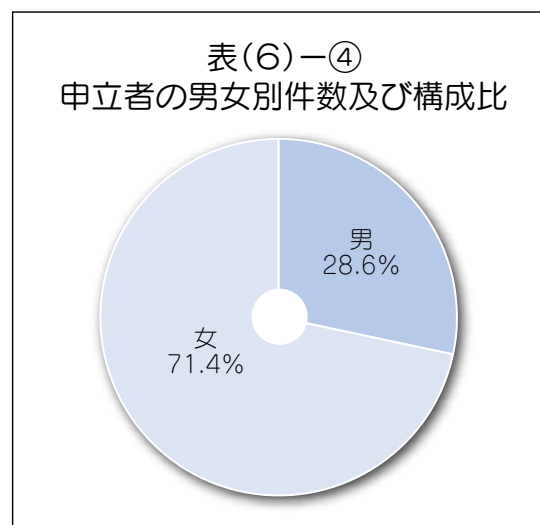
③ 申立者と利用者との関係別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
本人	1	14.3%
配偶者	1	14.3%
親	0	0.0%
子	4	57.1%
きょうだい	0	0.0%
子の配偶者	0	0.0%
他の家族	1	14.3%
友人など	0	0.0%
ケアマネジャー	0	0.0%
民生委員	0	0.0%
主治医	0	0.0%
サービス事業者	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	7	100.0%



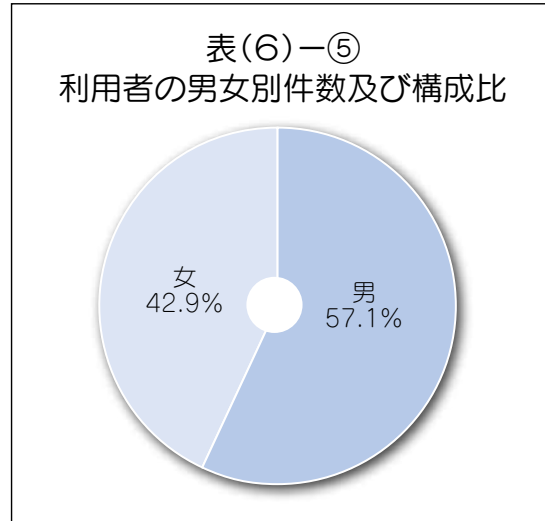
④ 申立者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	2	28.6%
女	5	71.4%
不明	0	0.0%
計	7	100.0%



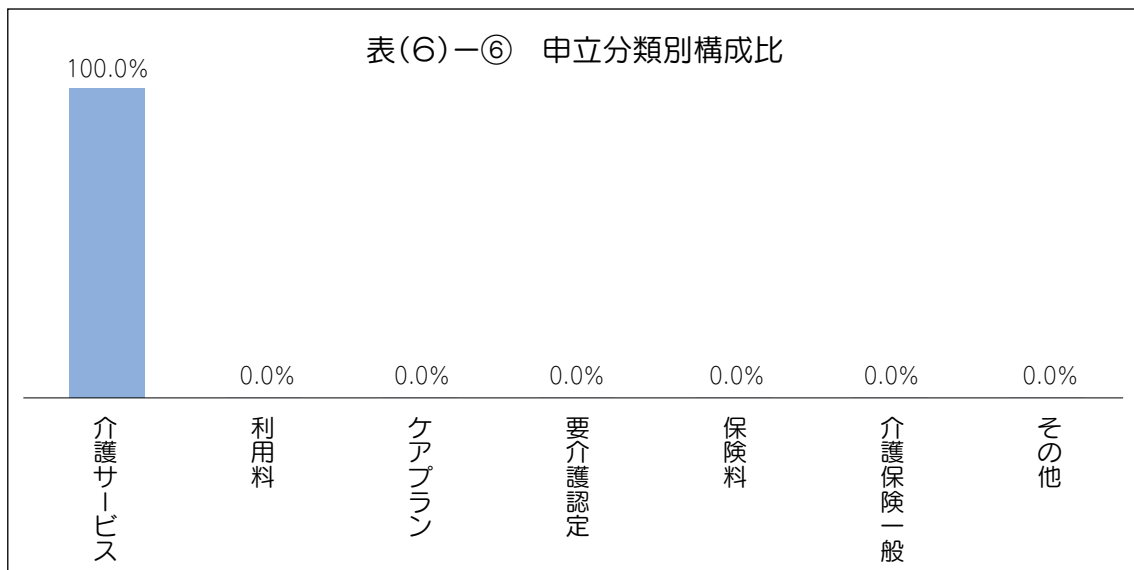
⑤ 利用者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	4	57.1%
女	3	42.9%
不明	0	0.0%
計	7	100.0%



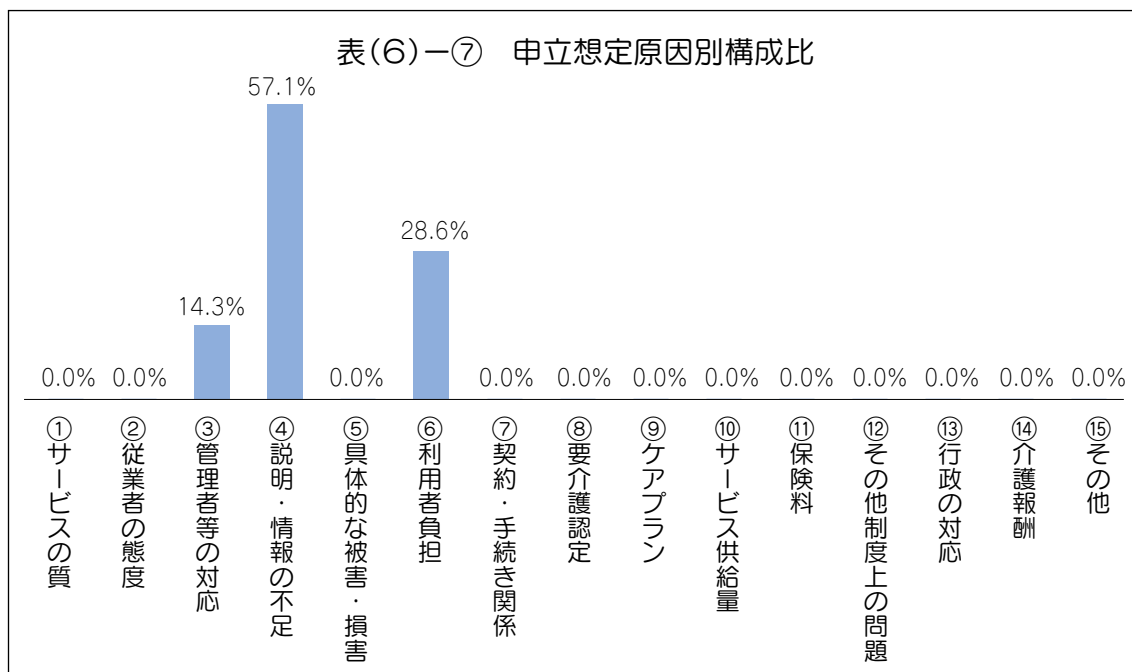
⑥ 申立分類別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
介護サービス	7	100.0%
利用料	0	0.0%
ケアプラン	0	0.0%
要介護認定	0	0.0%
保険料	0	0.0%
介護保険一般	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	7	100.0%



⑦ 申立想定原因別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
①サービスの質	0	0.0%
②従業者の態度	0	0.0%
③管理者等の対応	1	14.3%
④説明・情報の不足	4	57.1%
⑤具体的な被害・損害	0	0.0%
⑥利用者負担	2	28.6%
⑦契約・手続き関係	0	0.0%
⑧要介護認定	0	0.0%
⑨ケアプラン	0	0.0%
⑩サービス供給量	0	0.0%
⑪保険料	0	0.0%
⑫その他制度上の問題	0	0.0%
⑬行政の対応	0	0.0%
⑭介護報酬	0	0.0%
⑮その他	0	0.0%
計	7	100.0%

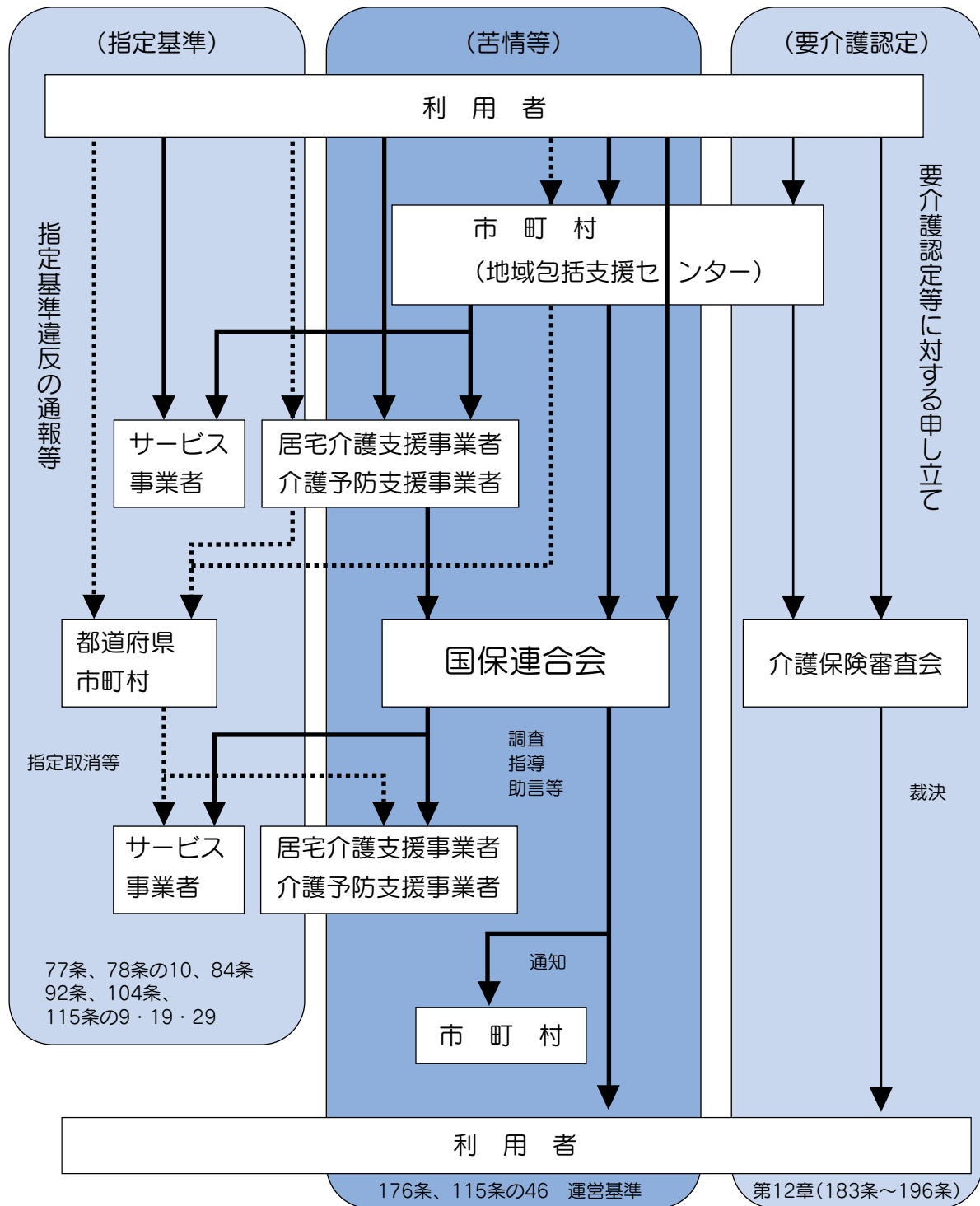


参考資料1 介護保険に係る市町村等別相談・苦情受付件数推移

※広域振興局で受付した相談・苦情は各市町村に計上

振興局等	市町村名	平成12～19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		平成29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	166	160	6	18	7	14	3	18	4	22	1	22	1	13	1	17		12	1	13	1	9	191	318	
	八幡平市	15	30	2	3		3			1	2								1	1			1	19	40	
	滝沢市	30	33	6	4	2	1	1	1	1	1	1	1	6	2	6	2	2	1	3					46	57
	雫石町	7	4											2					1				1	8	7	
	葛巻町	11			7					1															11	8
	岩手町	12	4		1					2	1	1			1				1		2			4	14	15
	紫波町	27	9					2			2		2				1	1	1	4	1	1	1	3	35	19
	矢巾町	19	11				3		1					2		7		1		1	1	2		1	20	29
	盛岡北部	5	1			1																			6	1
南 広域	花巻市	91	30	4	3	1	1	2	2	4	2	1	1	1	6		5	1	4		7		2	105	63	
	北上市	17	10	2	7	1	3	1	1	4	3		2	2	1				1			1	2	28	30	
	遠野市	18	9		1							1	1	2	2				2		1	1		22	16	
	西和賀町	20	3	1		1	1	2				1	3			1					1			26	8	
	奥州市	173	28	3	11	3	3	12	9	4	2	2	3	2	3	1	1		1		6	6	1	206	68	
	金ケ崎町	2	1		3							1									1			3	5	
	一関市	100	31		5	1	15	4	4	3	4	4	2		1		8		1	1	2	3	6	116	79	
	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	16	18	1	1	1	1	2	4		1	3	1	2			1	1	1		2			26	30	
	陸前高田市	12	3							1	1		1				2						1	13	8	
	住田町	4	2										1						3		1		1	5	7	
	釜石市	67	4			1		1	1		1						1	1			1			70	8	
	大槌町	3	1				2				1	1									1			4	5	
	宮古市	153	11		1	1	2	1	2		2		1		1	1	1	2	2	1	2		2	159	27	
	山田町	6	8			1	2		2	1	1		1		1		1		5	1	1	1		10	22	
	岩泉町	7	2	1		1		1	2	2			1						1						12	6
	田野畑村	4	1																1						5	1
北 広域	久慈市	7	3	1		1	3	1		1	2	3						1			1		1	15	10	
	普代村		5																					0	5	
	洋野町	9			1																			9	1	
	野田村	1	2							1	3													2	5	
	久慈広域	4											1							1				6	0	
	二戸市	17	8			1	1			5	1		7		1									23	18	
	軽米町	13	15				1		1						4									13	21	
	九戸村		1																1		2			0	4	
	一戸町	5	4									1	1					1		2			1	7	8	
二戸広域	1				1																		2	0		
その他	県外	4	11	3	3		4	1	2		4		1		1		3							8	29	
	不明	13	56	2	5		10	9	6		3		12	1	4		13		2	2	4		17	27	132	
合計	1,088	527	32	74	26	70	43	59	34	60	22	73	15	49	7	58	9	46	13	53	16	51	1,305	1,120		

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29年度(件)	平成28年度(件)	前年比 (%)
合計	1,898,789	1,858,782	102.2%
居宅サービス計	999,062	1,029,396	97.1%
訪問通所小計	857,373	893,628	95.9%
11 訪問介護	134,909	131,269	102.8%
12 訪問入浴介護	11,924	12,589	94.7%
13 訪問看護	47,477	44,353	107.0%
14 訪問リハビリテーション	23,513	22,722	103.5%
15 通所介護	207,191	209,106	99.1%
16 通所リハビリテーション	74,047	71,986	102.9%
17 福祉用具貸与	230,820	219,978	104.9%
61 介護予防訪問介護	16,543	35,353	46.8%
62 介護予防訪問入浴介護	90	79	113.9%
63 介護予防訪問看護	5,561	5,199	107.0%
64 介護予防訪問リハビリテーション	4,917	4,447	110.6%
65 介護予防通所介護	37,125	79,023	47.0%
66 介護予防通所リハビリテーション	24,395	22,194	109.9%
67 介護予防福祉用具貸与	38,861	35,330	110.0%
短期入所小計	82,579	81,635	101.2%
21 短期入所生活介護	70,389	69,781	100.9%
22 短期入所療養介護（老健）	8,984	9,011	99.7%
23 短期入所療養介護（病院等）	567	324	175.0%
24 介護予防短期入所生活介護	2,445	2,307	106.0%
25 介護予防短期入所療養介護（老健）	171	201	85.1%
26 介護予防短期入所療養介護（病院等）	23	11	209.1%
22 特定治療（再掲）	0	0	—
22 特別療養費（再掲）	1	0	—
23 特定診療費（再掲）	320	114	280.7%
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）	16	2	800.0%
31 居宅療養管理指導	46,576	41,985	110.9%
33 特定施設入居者生活介護	10,087	9,848	102.4%
27 特定施設入居者生活介護（短期）	1	4	25.0%
34 介護予防居宅療養管理指導	1,818	1,642	110.7%
35 介護予防特定施設入居者生活介護	628	654	96.0%
43 居宅介護支援	404,602	398,966	101.4%
46 介護予防支援	101,235	139,367	72.6%
81 市町村特別給付	0	0	—

区 分	平成29年度(件)	平成28年度(件)	前年比 (%)
地域密着型サービス計	129,459	121,748	106.3%
76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	728	614	118.6%
71 夜間対応型訪問介護	12	12	100.0%
78 地域密着型通所介護	55,546	50,842	109.3%
72 認知症対応型通所介護	7,307	7,388	98.9%
73 小規模多機能型居宅介護	16,709	15,599	107.1%
68 小規模多機能型居宅介護 (短期)	135	130	103.8%
32 認知症対応型共同生活介護	28,122	27,568	102.0%
38 認知症対応型共同生活介護 (短期)	109	135	80.7%
36 地域密着型特定施設入居者生活介護	1,577	1,370	115.1%
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	16,577	15,569	106.5%
77 複合型サービス (看護小規模多機能型居宅介護)	224	197	113.7%
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	—
74 介護予防認知症対応型通所介護	168	188	89.4%
75 介護予防小規模多機能型居宅介護	2,128	1,997	106.6%
69 介護予防小規模多機能型居宅介護 (短期)	2	7	28.6%
37 介護予防認知症対応型共同生活介護	114	128	89.1%
39 介護予防認知症型共同生活介護 (短期)	1	4	25.0%
施設サービス計	160,190	160,261	100.0%
51 介護福祉施設	83,862	83,891	100.0%
52 介護保健施設	72,274	71,609	100.9%
53 介護療養施設	4,054	4,761	85.2%
52 特定治療 (再掲)	0	0	—
52 特別療養費 (再掲)	4,585	4,639	98.8%
53 特定診療費 (再掲)	3,775	4,495	84.0%
総合事業計	104,241	9,044	1,152.6%
訪問型サービス小計	22,164	2,899	764.5%
A1 訪問型サービス (みなし)	20,561	2,815	730.4%
A2 訪問型サービス (独自)	1,522	84	1,811.9%
A3 訪問型サービス (独自 / 定率)	81	0	—
A4 訪問型サービス (独自 / 定額)	0	0	—
通所型サービス小計	49,562	5,084	974.9%
A5 通所型サービス (みなし)	40,001	5,047	792.6%
A6 通所型サービス (独自)	9,228	37	24,940.5%
A7 通所型サービス (独自 / 定率)	333	0	—
A8 通所型サービス (独自 / 定額)	0	0	—
その他の生活支援サービス小計	0	0	—
A9 その他の生活支援サービス (配食 / 定率)	0	0	—
AA その他の生活支援サービス (配食 / 定額)	0	0	—
AB その他の生活支援サービス (見守り / 定率)	0	0	—
AC その他の生活支援サービス (見守り / 定額)	0	0	—
AD その他の生活支援サービス (その他 / 定率)	0	0	—
AE その他の生活支援サービス (その他 / 定額)	0	0	—
AF 介護予防ケアマネジメント	32,515	1,061	3,064.6%

※出典：岩手県国保連合会「平成29年度介護給付費等審査状況」