

I 相談・苦情業務実績

1 平成 30 年度相談・苦情業務実績一覧

(1) 相談・苦情の受付件数

	30 年度	29 年度	前年度比
国保連受付	57 件	51 件	111.8%
市町村等受付	22 件	16 件	137.5%
合 計	79 件	67 件	117.9%
国保連への問い合わせ	26 件	32 件	81.2%

(2) 苦情申立件数

	30 年度	29 年度	前年度比
国保連への申立件数	3 件	7 件	42.9%
国保連への申立事業者件数	3 件	9 件	33.3%

(3) 通報等の件数

	30 年度	29 年度	前年度比
国保連による県への通報	0 件	0 件	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国保連受付苦情申立て及び処理案件について 等 毎月 1 回開催（12 回開催）

(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 30 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県北広域振興局本局・同管内市町村等 (平成 30 年 8 月 30 日) ②県南広域振興局・同管内市町村等 (平成 30 年 9 月 4 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 30 年 10 月 24 日 場所：国保会館「大会議室」 内容：業務説明 平成 29 年度介護保険相談・苦情業務実績及び相談・苦情受付事例について 講 演 介護保険にかかるリスクマネジメントについて ～モチベーションを高める相談対応～ 講 師 株式会社北極星代表取締役 くまがい介護保険☆社会福祉士事務所 熊谷 雅順 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 30 年 8 月 29 日 場所：仙台市 仙台銀行ホールイズミティ 21 (大ホール) 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 30 年 9 月 27 日～9 月 28 日 場所：札幌市 ライフオート札幌 主催：東北地方国保協議会、北海道国民健康保険団体連合会
介護サービス事業者支援研修会	期日：平成 30 年 9 月 13 日、10 月 16 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 30 年 11 月 15 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・電話相談対応 相談件数 12 件 (来所 6 件、電話 6 件)
盛岡地区介護保険施設等集団指導	期日：平成 30 年 6 月 8 日 場所：盛岡地区合同庁舎 主催：盛岡広域振興局 内容：「介護サービスに係る苦情相談状況について」説明

(7) 関係機関等との連携

名 称	内 容 等
岩手県福祉サービス 苦情解決情報交換会	期日：平成 31 年 2 月 14 日 場所：岩手県国民健康保険団体連合会 岩手県福祉サービス運営適正化委員会等との情報交換会

(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・苦情受付事例集を本会ホームページに掲載 ④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 30 年 10 月 400 部、配布先：市町村、地域包括支援センター等 ⑤介護保険パンフレット等の作成 作成：平成 31 年 3 月 3,840 部、配布先：市町村、地域包括支援センター等

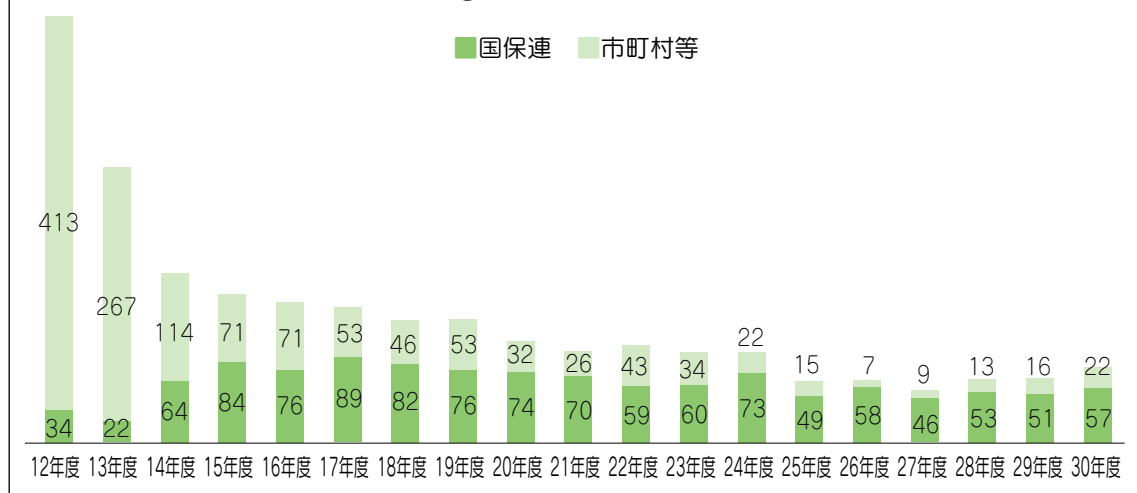
2 平成 30 年度相談・苦情及び申立の状況

(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	30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	57	1,177
市町村等	413	267	114	71	71	53	46	53	32	26	43	34	22	15	7	9	13	16	22	1,327
計	447	289	178	155	147	142	128	129	106	96	102	94	95	64	65	55	66	67	79	2,504

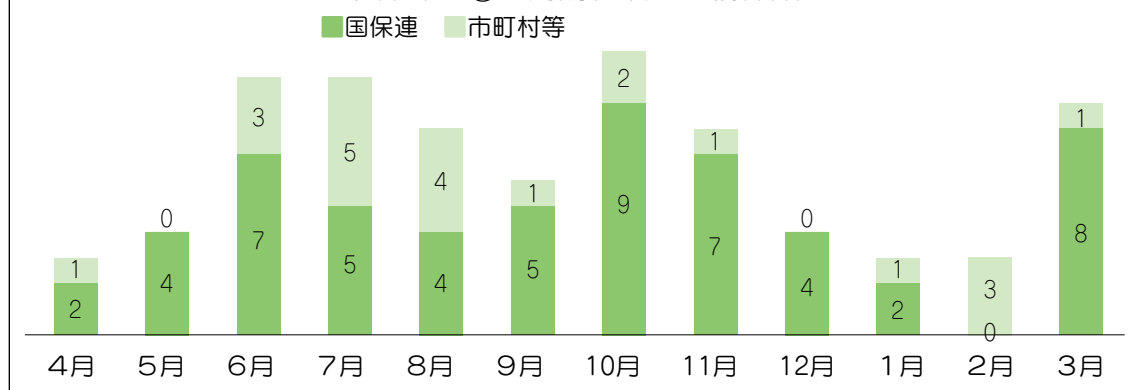
表(1)－① 年度別相談・苦情件数



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	4	7	5	4	5	9	7	4	2	0	8	57	72.2%
市町村等	1	0	3	5	4	1	2	1	0	1	3	1	22	27.8%
計	3	4	10	10	8	6	11	8	4	3	3	9	79	100.0%
国保連への問合せ	3	1	4	5	3	0	2	2	1	1	2	2	26	
合計	6	5	14	15	11	6	13	10	5	4	5	11	105	

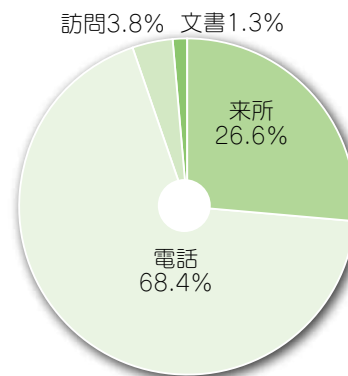
表(1)－② 月別相談・苦情件数



③ 受付方法別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
来 所	21	26.6%
電 話	54	68.4%
訪 問	3	3.8%
文 書	1	1.3%
その他	0	0.0%
計	79	100.0%

表(1)－③ 受付方法別構成比

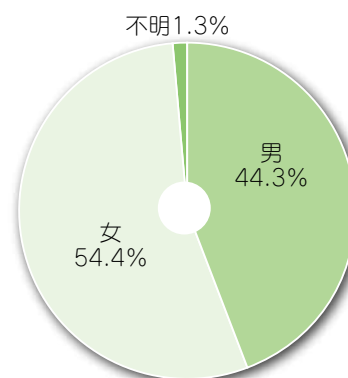


(2) 相談者・利用者の属性

① 相談者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	35	44.3%
女	43	54.4%
不明	1	1.3%
計	79	100.0%

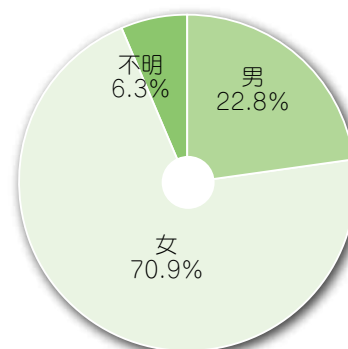
表(2)－① 相談者の男女別構成比



② 利用者の男女別件数及び構成比

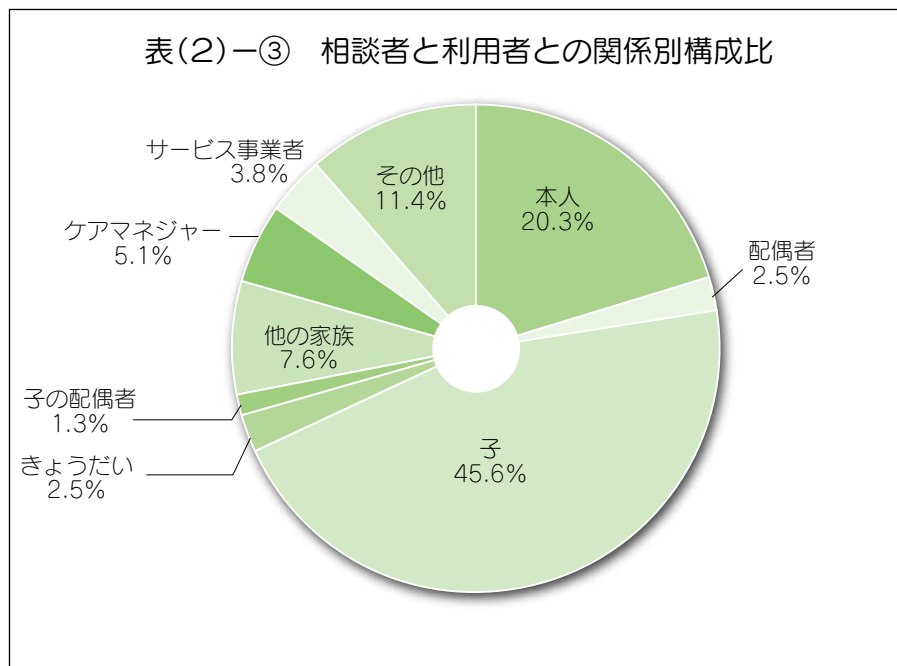
区 分	件数	構成比
男	18	22.8%
女	56	70.9%
不明	5	6.3%
計	79	100.0%

表(2)－② 利用者の男女別構成比



③ 相談者と利用者との関係別件数及び構成比

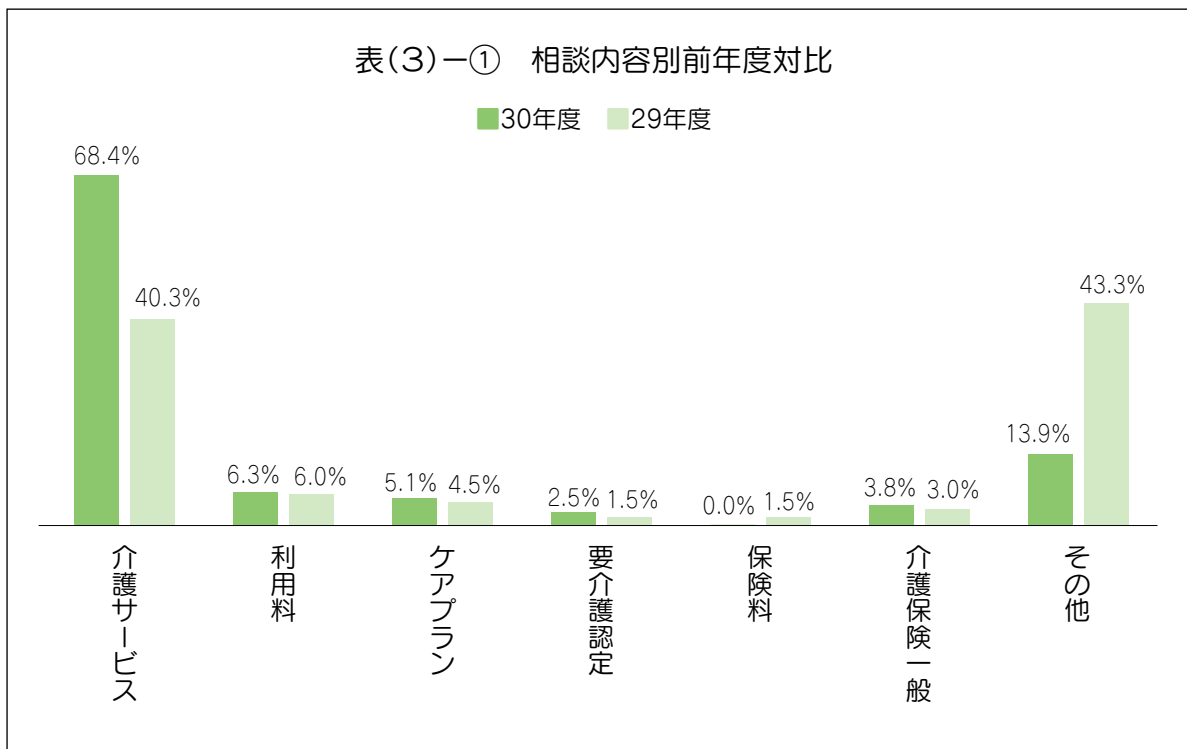
区 分	件数	構成比
本人	16	20.3%
配偶者	2	2.5%
親	0	0.0%
子	36	45.6%
きょうだい	2	2.5%
子の配偶者	1	1.3%
他の家族	6	7.6%
友人など	0	0.0%
ケアマネジャー	4	5.1%
民生委員	0	0.0%
主治医	0	0.0%
サービス事業者	3	3.8%
その他	9	11.4%
計	79	100.0%



(3) 相談内容別状況

① 相談内容別前年度対比

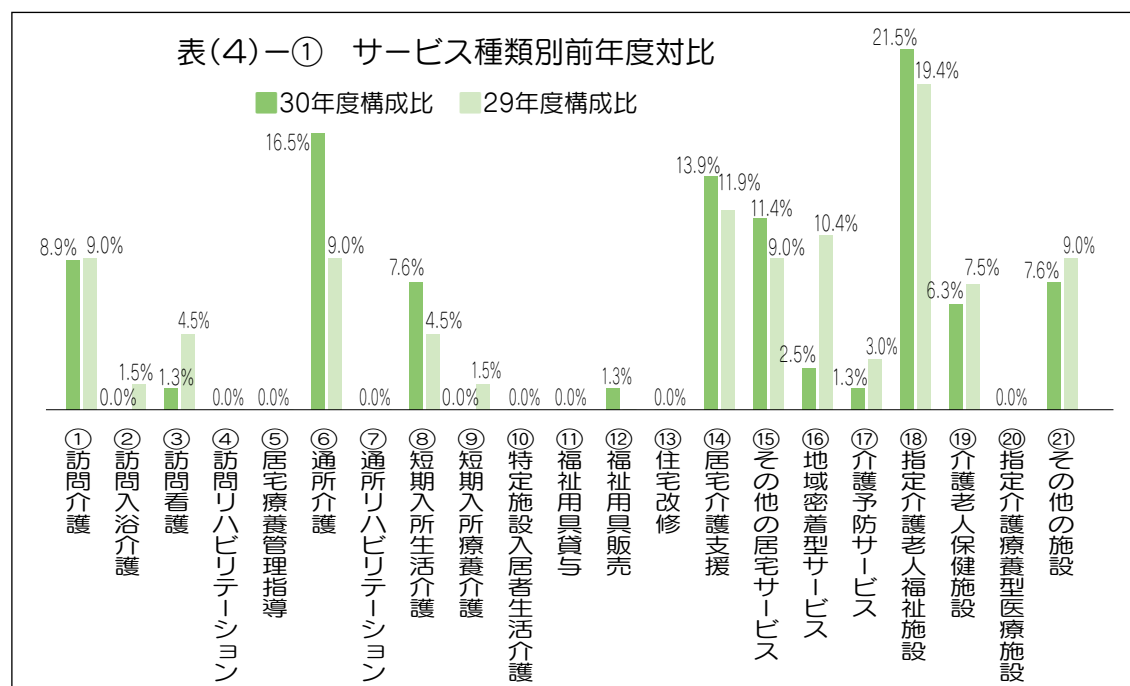
区 分	30年度		29年度	
	件数	構成比	件数	構成比
介護サービス	54	68.4%	27	40.3%
利用料	5	6.3%	4	6.0%
ケアプラン	4	5.1%	3	4.5%
要介護認定	2	2.5%	1	1.5%
保険料	0	0.0%	1	1.5%
介護保険一般	3	3.8%	2	3.0%
その他	11	13.9%	29	43.3%
計	79	100.0%	67	100.0%



(4) サービス種類別状況

① サービス種類別前年度対比

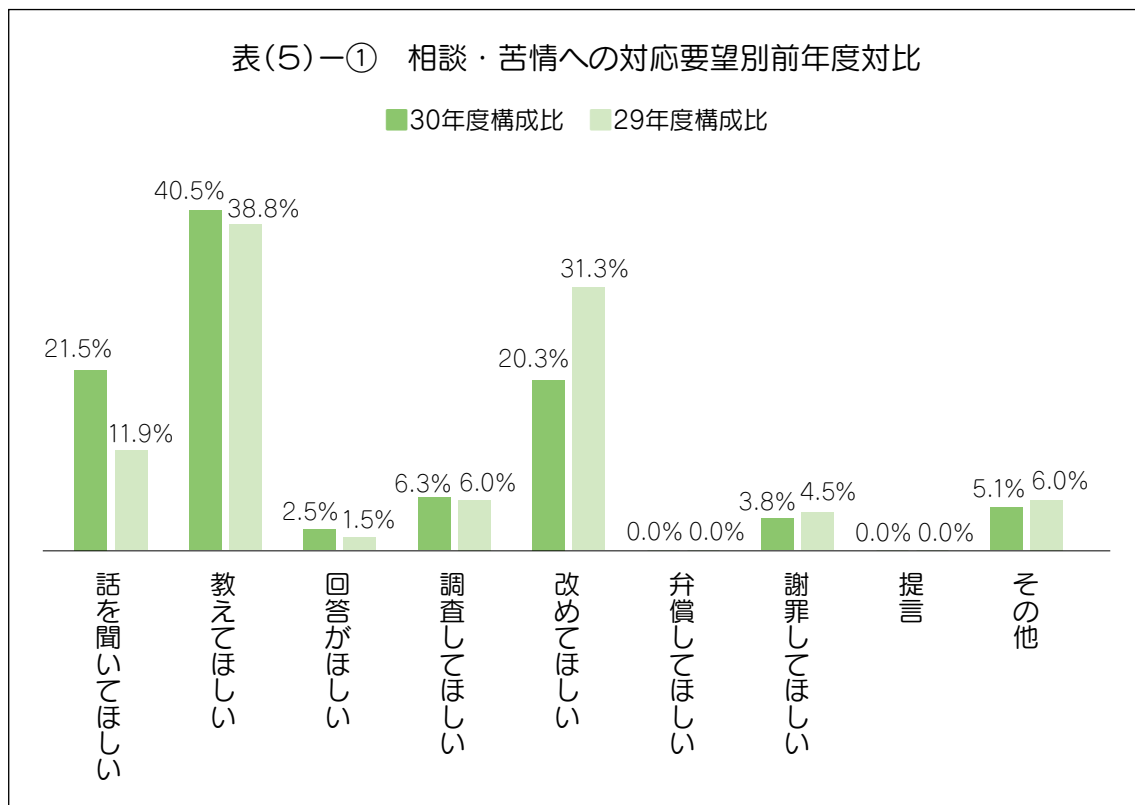
サービス種類		30年度		29年度	
		件数	構成比	件数	構成比
居宅	①訪問介護	7	8.9%	6	9.0%
	②訪問入浴介護	0	0.0%	1	1.5%
	③訪問看護	1	1.3%	3	4.5%
	④訪問リハビリテーション	0	0.0%	0	0.0%
	⑤居宅療養管理指導	0	0.0%	0	0.0%
	⑥通所介護	13	16.5%	6	9.0%
	⑦通所リハビリテーション	0	0.0%	0	0.0%
	⑧短期入所生活介護	6	7.6%	3	4.5%
	⑨短期入所療養介護	0	0.0%	1	1.5%
	⑩特定施設入居者生活介護	0	0.0%	0	0.0%
	⑪福祉用具貸与	0	0.0%	0	0.0%
	⑫福祉用具販売	1	1.3%	0	0.0%
	⑬住宅改修	0	0.0%	0	0.0%
	⑭居宅介護支援	11	13.9%	8	11.9%
	⑮その他の居宅サービス	9	11.4%	6	9.0%
	⑯地域密着型サービス	2	2.5%	7	10.4%
	⑰介護予防サービス	1	1.3%	2	3.0%
施設	⑱指定介護老人福祉施設	17	21.5%	13	19.4%
	⑲介護老人保健施設	5	6.3%	5	7.5%
	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	6	7.6%	6	9.0%
計		79	100.0%	67	100.0%



(5) 対応状況

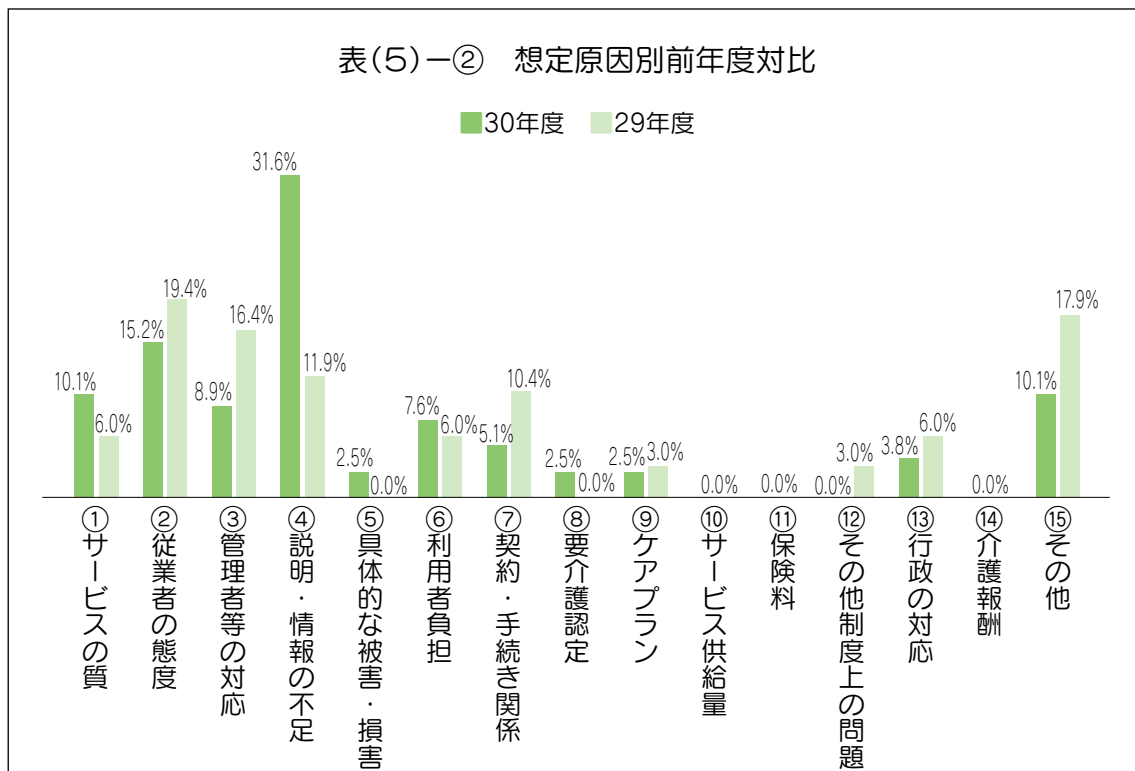
① 相談・苦情への対応要望別前年度対比

区 分	30年度		29年度	
	件数	構成比	件数	構成比
話を聞いてほしい	17	21.5%	8	11.9%
教えてほしい	32	40.5%	26	38.8%
回答がほしい	2	2.5%	1	1.5%
調査してほしい	5	6.3%	4	6.0%
改めてほしい	16	20.3%	21	31.3%
弁償してほしい	0	0.0%	0	0.0%
謝罪してほしい	3	3.8%	3	4.5%
提言	0	0.0%	0	0.0%
その他	4	5.1%	4	6.0%
計	79	100.0%	67	100.0%



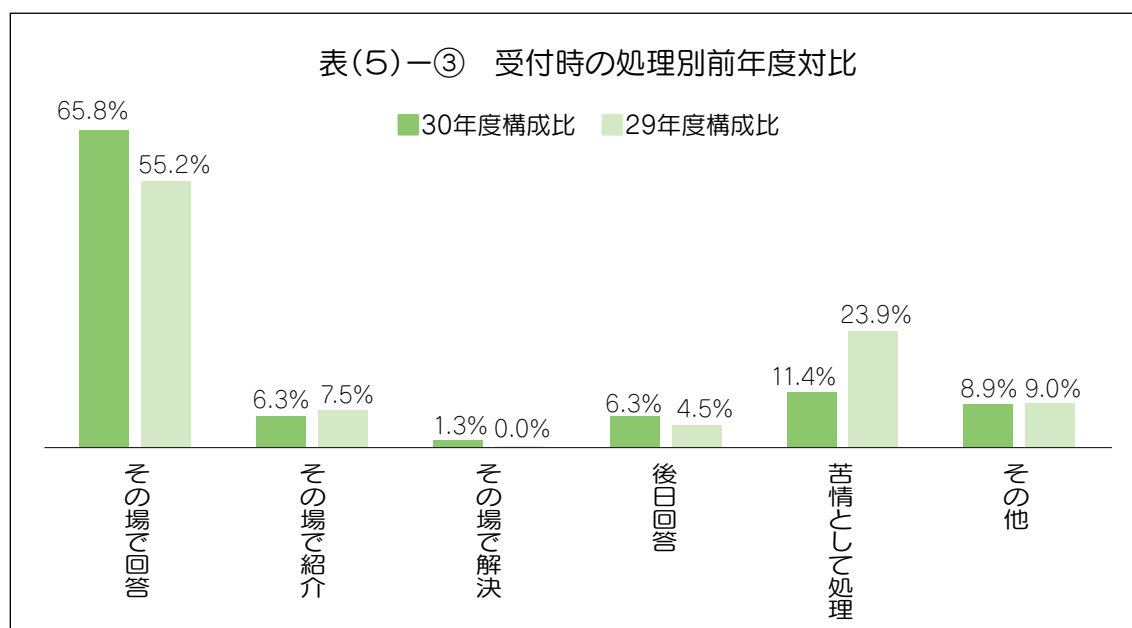
② 想定原因別前年度対比

区 分	30年度		29年度	
	件数	構成比	件数	構成比
①サービスの質	8	10.1%	4	6.0%
②従業員の態度	12	15.2%	13	19.4%
③管理者等の対応	7	8.9%	11	16.4%
④説明・情報の不足	25	31.6%	8	11.9%
⑤具体的な被害・損害	2	2.5%	0	0.0%
⑥利用者負担	6	7.6%	4	6.0%
⑦契約・手続き関係	4	5.1%	7	10.4%
⑧要介護認定	2	2.5%	0	0.0%
⑨ケアプラン	2	2.5%	2	3.0%
⑩サービス供給量	0	0.0%	0	0.0%
⑪保険料	0	0.0%	0	0.0%
⑫その他制度上の問題	0	0.0%	2	3.0%
⑬行政の対応	3	3.8%	4	6.0%
⑭介護報酬	0	0.0%	0	0.0%
⑮その他	8	10.1%	12	17.9%
計	79	100.0%	67	100.0%



③ 受付時の処理別前年度対比

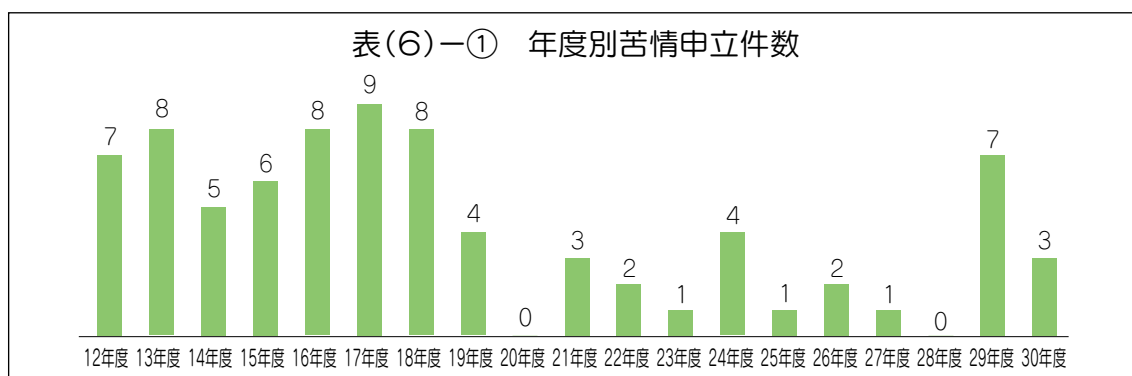
区 分	30年度		29年度	
	件数	構成比	件数	構成比
その場で回答	52	65.8%	37	55.2%
その場で紹介	5	6.3%	5	7.5%
その場で解決	1	1.3%	0	0.0%
後日回答	5	6.3%	3	4.5%
苦情として処理	9	11.4%	16	23.9%
その他	7	8.9%	6	9.0%
計	79	100.0%	67	100.0%



(6) 苦情申立状況

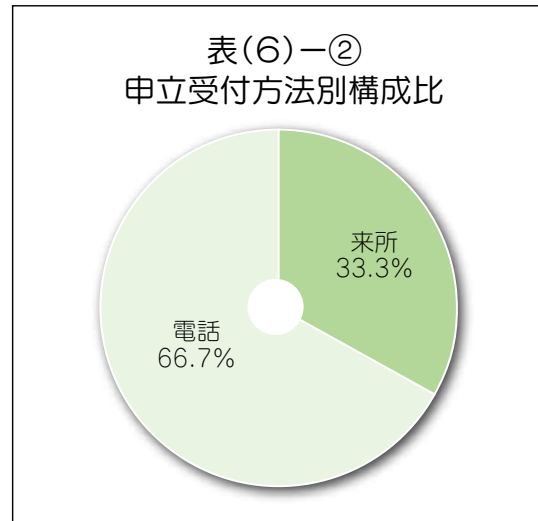
① 年度別苦情申立件数

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	30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	3	79



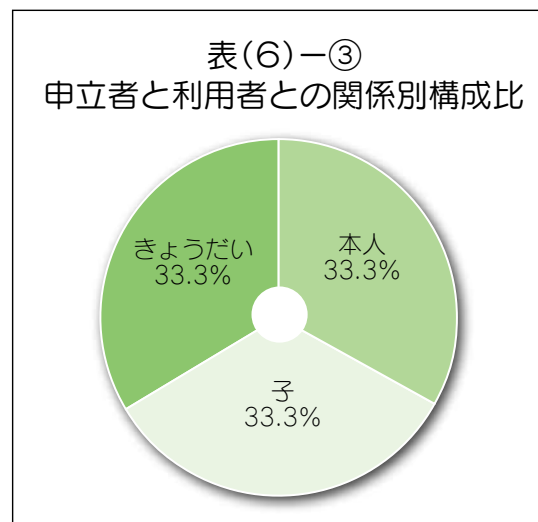
② 申立受付方法別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
来 所	1	33.3%
電 話	2	66.7%
訪 問	0	0.0%
文 書	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	3	100.0%



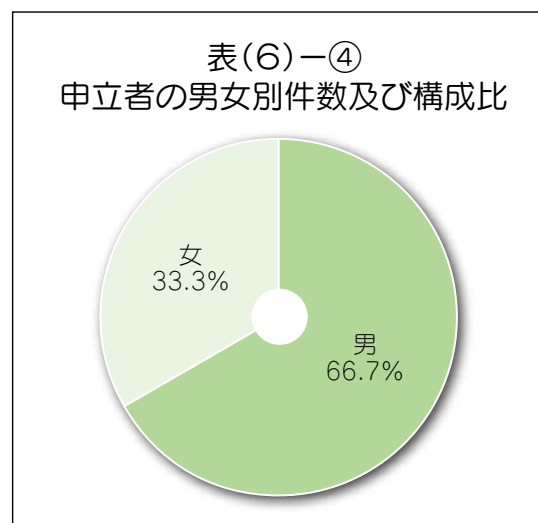
③ 申立者と利用者との関係別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
本人	1	33.3%
配偶者	0	0.0%
親	0	0.0%
子	1	33.3%
きょうだい	1	33.3%
子の配偶者	0	0.0%
他の家族	0	0.0%
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	3	100.0%



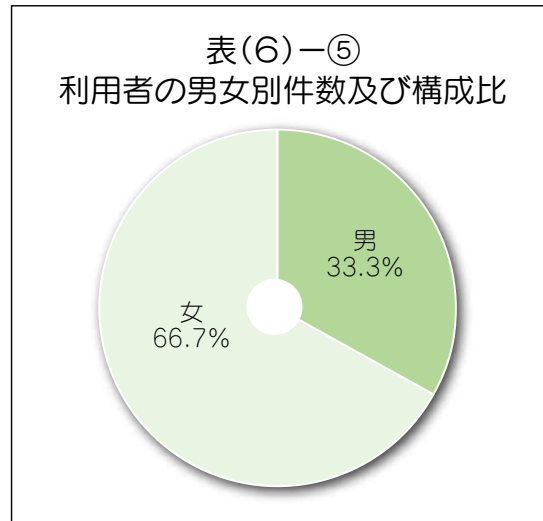
④ 申立者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	2	66.7%
女	1	33.3%
不明	0	0.0%
計	3	100.0%



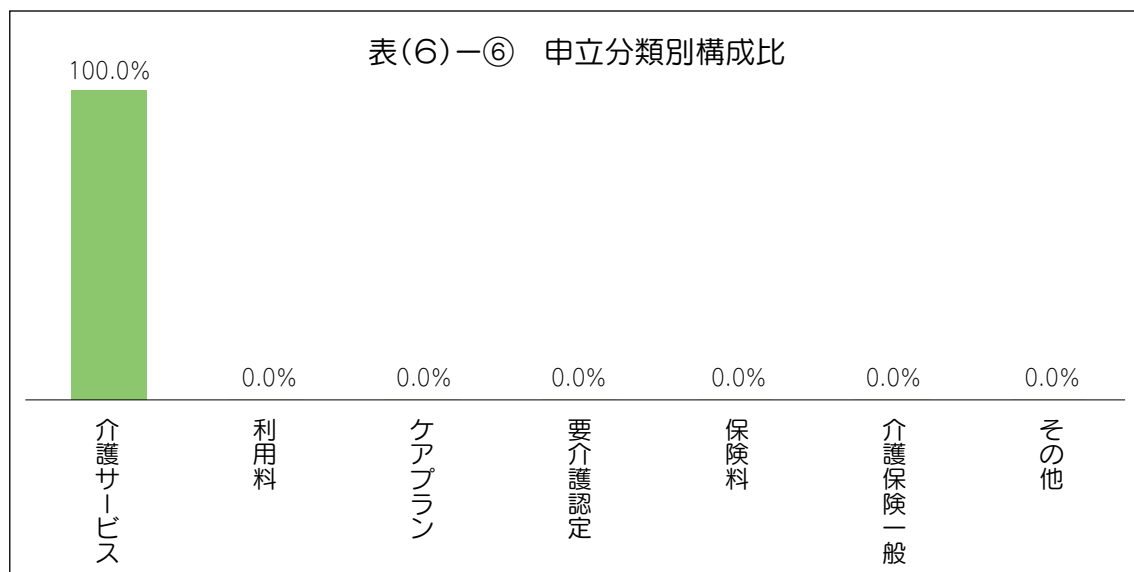
⑤ 利用者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	1	33.3%
女	2	66.7%
不明	0	0.0%
計	3	100.0%



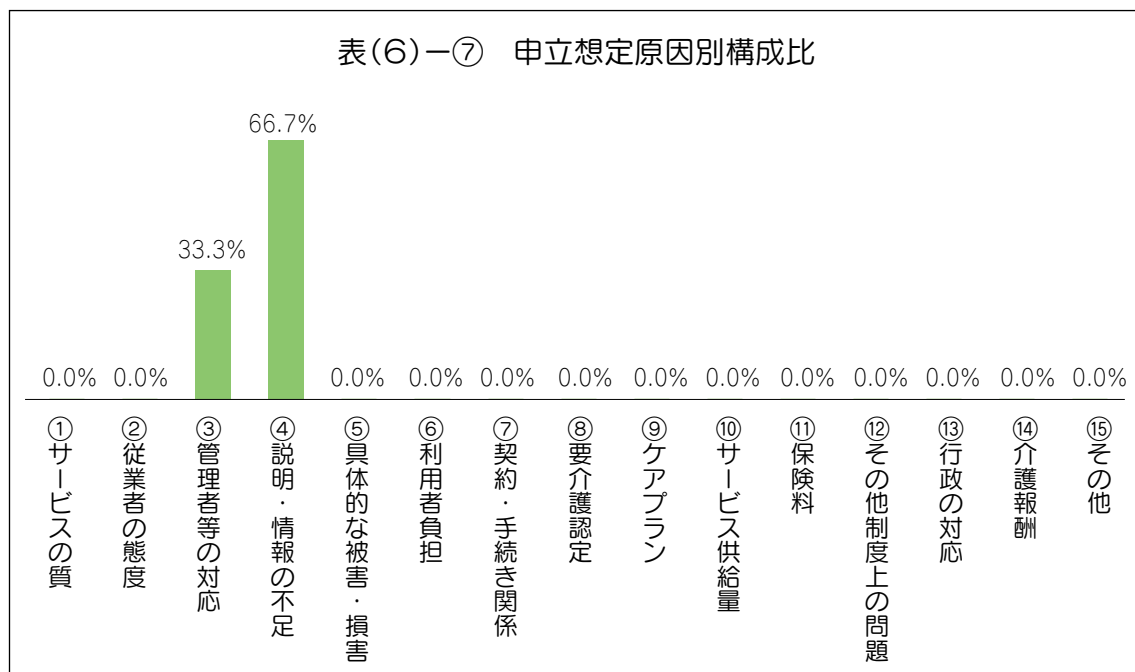
⑥ 申立分類別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
介護サービス	3	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	3	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従業員の態度	0	0.0%
③管理者等の対応	1	33.3%
④説明・情報の不足	2	66.7%
⑤具体的な被害・損害	0	0.0%
⑥利用者負担	0	0.0%
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	3	100.0%

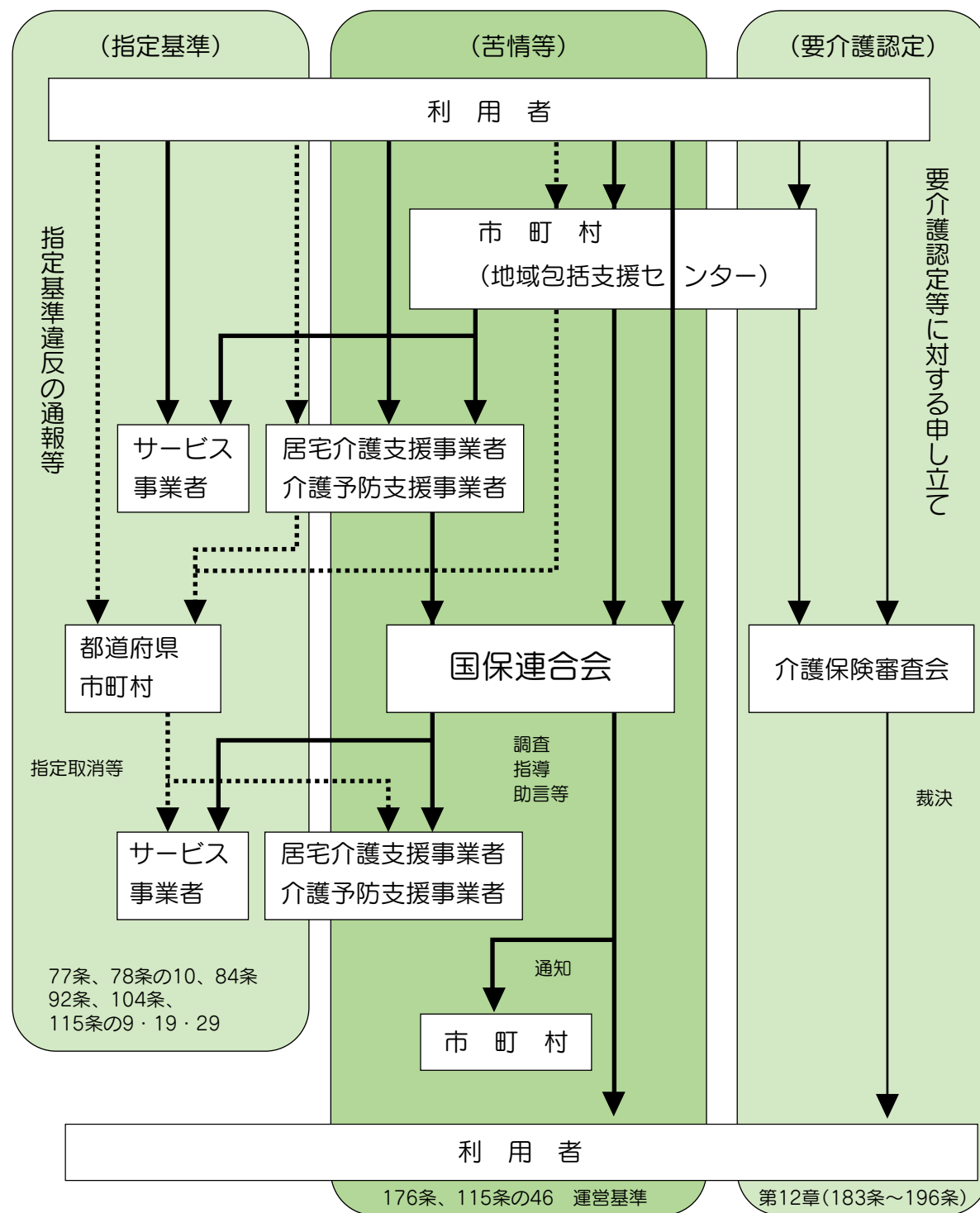


参考資料 1 介護保険に係る市町村等別相談・苦情受付件数推移

※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12～20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		平成30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	
盛岡市 八幡平市 滝沢市 雫石町 葛巻町 岩手町 紫波町 矢巾町 盛岡北部	盛岡市	172	178	7	14	3	18	4	22	1	22	1	13	1	17		12	1	13	1	9	1	19	192	337
	八幡平市	17	33		3			1	2							1	1			1	1	1	20	41	
	滝沢市	36	37	2	1	1	1	1	1	1	6	2	6	2	2	1	3					1	1	47	58
	雫石町	7	4								2					1			1				8	7	
	葛巻町	11	7				1																11	8	
	岩手町	12	5				2	1	1			1				1		2		4			14	15	
	紫波町	27	9			2			2		2				1	1	1	4	1	1	3	2	3	37	22
	矢巾町	19	11		3		1				2		7		1		1	1	2		1			20	29
	盛岡北部	5	1	1																			1	6	2
花巻市 北上市 遠野市 西和賀町 奥州市 金ヶ崎町 一関市 平泉町 一関広域	花巻市	95	33	1	1	2	2	4	2	1	1	1	6		5	1	4		7		2		5	105	68
	北上市	19	17	1	3	1	1	4	3		2	2	1				1			1	2		1	28	31
	遠野市	18	10							1	1	2	2				2		1	1		2	1	24	17
	西和賀町	21	3	1	1	2				1	3			1					1				2	26	10
	奥州市	176	39	3	3	12	9	4	2	2	3	2	3	1	1		1		6	6	1	1	2	207	70
	金ヶ崎町	2	4							1								1						3	5
	一関市	100	36	1	15	4	4	3	4	4	2		1		8		1	1	2	3	6	2	7	118	86
	平泉町	26	8	1														2						27	10
	一関広域	3						1		1				1								1		7	0
大船渡市 陸前高田市 住田町 釜石市 大槌町 宮古市 山田町 岩泉町 田野畑村	大船渡市	17	19	1	1	2	4		1	3	1	2			1	1	1		2			2		28	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			2			72	8
	大槌町	3	1		2				1	1								1			1			5	5
	宮古市	153	12	1	2	1	2		2		1		1	1	1	2	2	1	2		2		4	159	31
	山田町	6	8	1	2		2	1	1		1		1		1		5	1	1	1			2	10	24
	岩泉町	8	2	1		1	2	2			1						1							12	6
	田野畑村	4	1													1								5	1
久慈市 普代村 洋野町 野田村 久慈広域 二戸市 軽米町 九戸村 一戸町 二戸広域	久慈市	8	3	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				1		7	0
	二戸市	17	8	1	1			5	1		7		1									1	2	24	20
	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	
県外 不明	県外	7	14		4	1	2		4		1		1		3									8	29
	不明	15	61		10	9	6		3		12	1	4		13		2	2	4		17	4	6	31	138
合計	1,120	601	26	70	43	59	34	60	22	73	15	49	7	58	9	46	13	53	16	51	22	57	1,327	1,177	

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30年度(件)	平成29年度(件)	前年比 (%)
合計	1,934,921	1,898,789	101.9%
居宅サービス計	972,364	999,062	97.3%
訪問通所小計	822,713	857,373	96.0%
11 訪問介護	134,069	134,909	99.4%
12 訪問入浴介護	11,078	11,924	92.9%
13 訪問看護	49,349	47,477	103.9%
14 訪問リハビリテーション	24,185	23,513	102.9%
15 通所介護	210,944	207,191	101.8%
16 通所リハビリテーション	73,062	74,047	98.7%
17 福祉用具貸与	238,376	230,820	103.3%
61 介護予防訪問介護	24	16,543	0.1%
62 介護予防訪問入浴介護	71	90	78.9%
63 介護予防訪問看護	6,002	5,561	107.9%
64 介護予防訪問リハビリテーション	5,416	4,917	110.1%
65 介護予防通所介護	97	37,125	0.3%
66 介護予防通所リハビリテーション	26,279	24,395	107.7%
67 介護予防福祉用具貸与	43,761	38,861	112.6%
短期入所小計	82,932	82,579	100.4%
21 短期入所生活介護	70,352	70,389	99.9%
22 短期入所療養介護（老健）	9,281	8,984	103.3%
2A 短期入所療養介護（介護医療院）	0	—	—
23 短期入所療養介護（病院等）	539	567	95.1%
24 介護予防短期入所生活介護	2,537	2,445	103.8%
25 介護予防短期入所療養介護（老健）	195	171	114.0%
2B 介護予防短期入所療養介護（介護医療院）	0	—	—
26 介護予防短期入所療養介護（病院等）	28	23	121.7%
22 特定治療（再掲）	0	0	—
22 特別療養費（再掲）	2	1	200.0%
2A 特定治療（再掲）	0	—	—
2A 特別診療費（再掲）	0	—	—
23 特定診療費（再掲）	397	320	124.1%
25 特定治療（再掲）	0	0	—
25 特別療養費（再掲）	0	0	—
2B 特定治療（再掲）	0	—	—
2B 特別診療費（再掲）	0	—	—
26 特定診療費（再掲）	19	16	118.8%
31 居宅療養管理指導	53,301	46,576	114.4%
33 特定施設入居者生活介護	10,593	10,087	105.0%
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	2,051	1,818	112.8%
35 介護予防特定施設入居者生活介護	774	628	123.2%
43 居宅介護支援	405,216	404,602	100.2%
46 介護予防支援	71,771	101,235	70.9%
81 市町村特別給付	0	0	—

区 分	平成30年度(件)	平成29年度(件)	前年比 (%)
地域密着型サービス計	131,649	129,459	101.7%
76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1,085	728	149.0%
71 夜間対応型訪問介護	1	12	8.3%
78 地域密着型通所介護	53,566	55,546	96.4%
72 認知症対応型通所介護	6,513	7,307	89.1%
73 小規模多機能型居宅介護	17,877	16,709	107.0%
68 小規模多機能型居宅介護（短期）	115	135	85.2%
32 認知症対応型共同生活介護	29,084	28,122	103.4%
38 認知症対応型共同生活介護（短期）	119	109	109.2%
36 地域密着型特定施設入居者生活介護	1,590	1,577	100.8%
28 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期）	0	0	—
54 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	18,202	16,577	109.8%
77 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	984	224	439.3%
79 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期）	5	0	—
74 介護予防認知症対応型通所介護	145	168	86.3%
75 介護予防小規模多機能型居宅介護	2,214	2,128	104.0%
69 介護予防小規模多機能型居宅介護（短期）	6	2	300.0%
37 介護予防認知症対応型共同生活介護	139	114	121.9%
39 介護予防認知症型共同生活介護（短期）	4	1	400.0%
施設サービス計	160,962	160,190	100.5%
51 介護福祉施設	84,841	83,862	101.2%
52 介護保健施設	72,390	72,274	100.2%
55 介護医療院	28	—	—
53 介護療養施設	3,703	4,054	91.3%
52 特定治療（再掲）	0	0	—
52 特別療養費（再掲）	4,509	4,585	98.3%
55 特定治療（再掲）	0	—	—
55 特別診療費（再掲）	28	—	—
53 特定診療費（再掲）	3,510	3,775	93.0%
総合事業計	192,959	104,241	185.1%
訪問型サービス小計	38,081	22,164	171.8%
A1 訪問型サービス（みなし）	2,858	20,561	13.9%
A2 訪問型サービス（独自）	35,071	1,522	2304.3%
A3 訪問型サービス（独自 / 定率）	152	81	187.7%
A4 訪問型サービス（独自 / 定額）	0	0	—
通所型サービス小計	92,941	49,562	187.5%
A5 通所型サービス（みなし）	5,583	40,001	14.0%
A6 通所型サービス（独自）	84,310	9,228	913.6%
A7 通所型サービス（独自 / 定率）	3,048	333	915.3%
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	61,937	32,515	190.5%

※出典：岩手県国保連合会「平成30年度介護給付費等審査状況」