

I 相談・苦情業務実績

1 令和2年度相談・苦情業務実績一覧

(1) 相談・苦情の受付件数

	令和2年度	令和元年度	前年度比
国保連受付	57件	39件	146.1%
市町村等受付	35件	45件	77.7%
合計	92件	84件	109.5%
国保連への問い合わせ	12件	16件	75%

(2) 苦情申立件数

	令和2年度	令和元年度	前年度比
国保連への申立件数	2件	4件	50%
国保連への申立事業者件数	3件	4件	75%

(3) 通報等の件数

	令和2年度	令和元年度	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

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（10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 (令和 2 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 (令和 2 年 11 月資料送付) ②盛岡広域振興局・同管内市町村等 (令和 2 年 11 月資料送付) ※各構成市町村の主な相談事例への対応等の資料を配布
市町村等介護保険相談・苦情処理業務担当職員研修会	「介護サービス苦情相談の事例について」 (令和 2 年 11 月資料送付)

(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	中止（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	中止（主催：東北地方国保協議会）
介護サービス事業者支援研修会	Web 配信 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	参加中止 主催：岩手弁護士会「高齢者・障がい者支援センター委員会」

(7) 関係機関等との連携

名 称	内 容 等
岩手県福祉サービス苦情解決情報交換会	期日：令和 3 年 2 月 16 日（Web 開催） 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令和元年度介護保険相談・苦情業務実績及び相談・苦情受付事例集の作成 作成：令和2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：令和3年3月2,500部、配布先：市町村、地域包括支援センター等

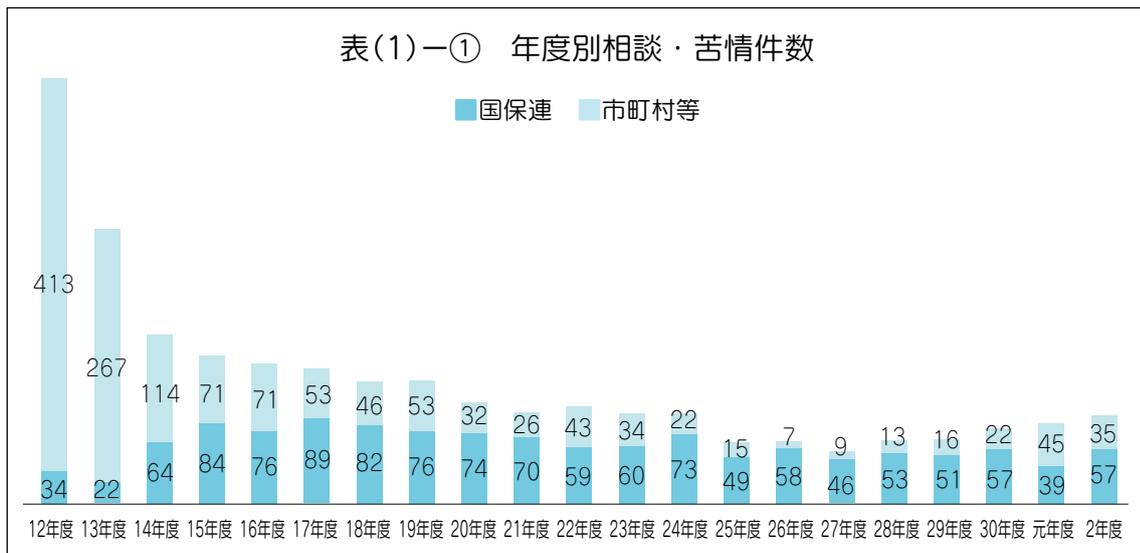
2 令和2年度相談・苦情及び申立の状況

(1) 受付状況

① 年度別相談・苦情件数

区分	平成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	令和元年度	2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	39	57	1,273
市町村等	413	267	114	71	71	53	46	53	32	26	43	34	22	15	7	9	13	16	22	45	35	1,407
計	447	289	178	155	147	142	128	129	106	96	102	94	95	64	65	55	66	67	79	84	92	2,680

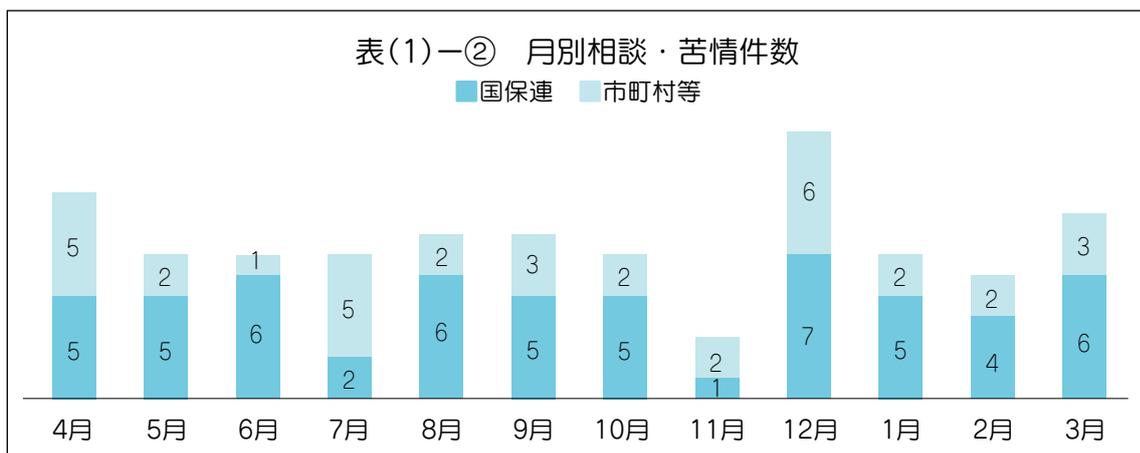
表(1)―① 年度別相談・苦情件数



② 月別相談・苦情件数

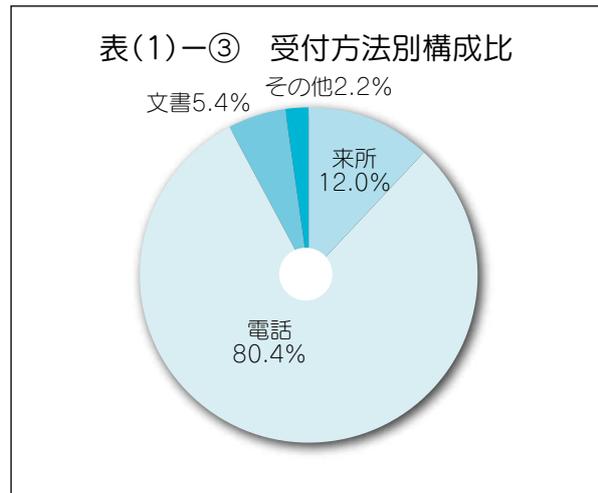
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
国保連	5	5	6	2	6	5	5	1	7	5	4	6	57	62.0%
市町村等	5	2	1	5	2	3	2	2	6	2	2	3	35	38.0%
計	10	7	7	7	8	8	7	3	13	7	6	9	92	100.0%
国保連への問合せ	1	0	0	1	2	0	0	1	1	1	1	4	12	
合計	11	7	7	8	10	8	7	4	14	8	7	13	104	

表(1)―② 月別相談・苦情件数



③ 受付方法別件数及び構成比

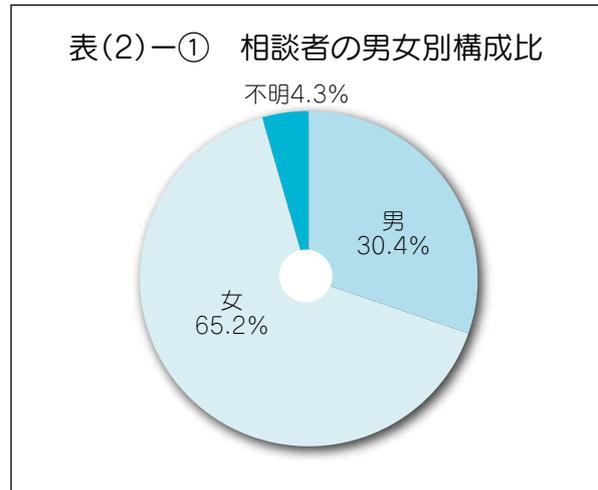
区 分	件数	構成比
来 所	11	12.0%
電 話	74	80.4%
訪 問	0	0.0%
文 書	5	5.4%
その他	2	2.2%
計	92	100.0%



(2) 相談者・利用者の属性

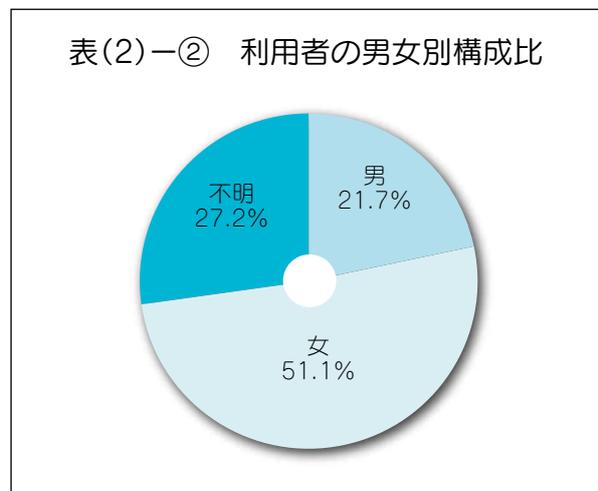
① 相談者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	28	30.4%
女	60	65.2%
不明	4	4.3%
計	92	100.0%



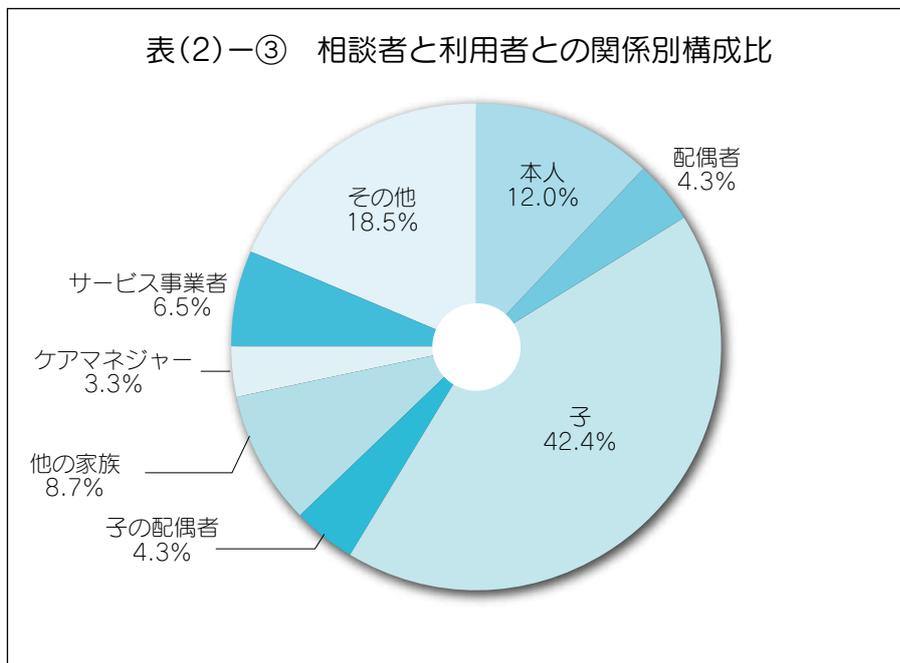
② 利用者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	20	21.7%
女	47	51.1%
不明	25	27.2%
計	92	100.0%



③ 相談者と利用者との関係別件数及び構成比

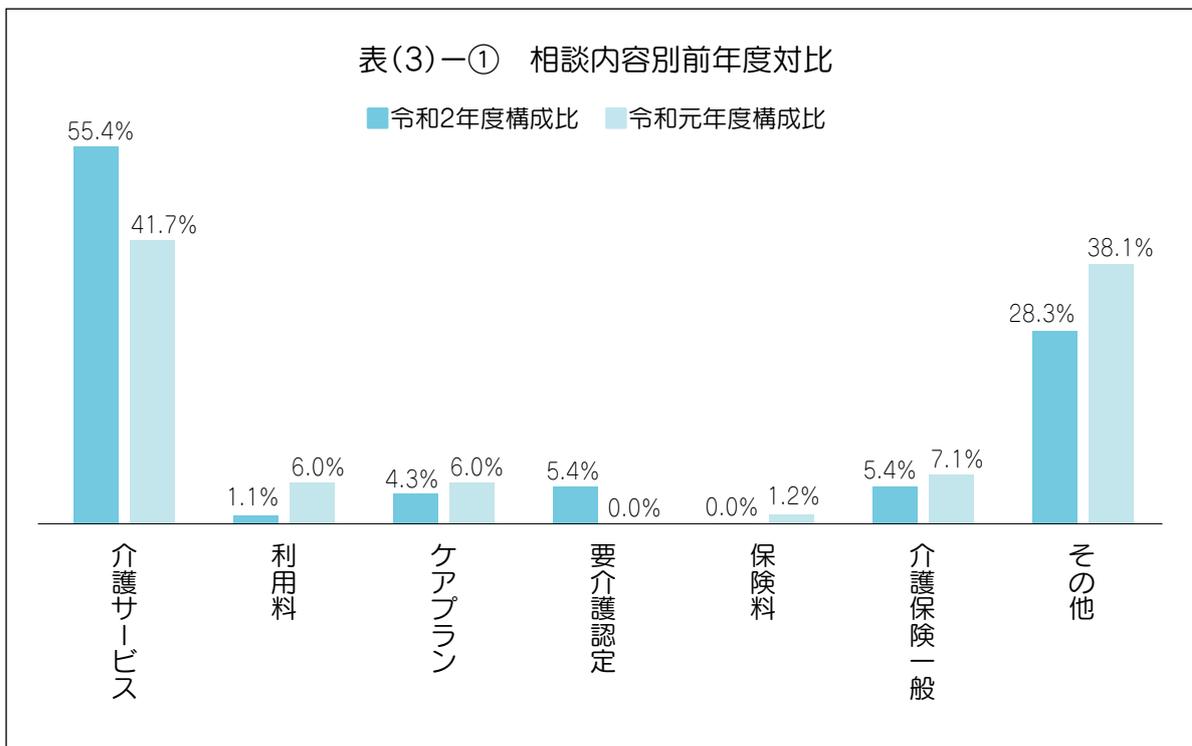
区 分	件数	構成比
本人	11	12.0%
配偶者	4	4.3%
親	0	0.0%
子	39	42.4%
きょうだい	0	0.0%
子の配偶者	4	4.3%
他の家族	8	8.7%
友人など	0	0.0%
ケアマネジャー	3	3.3%
民生委員	0	0.0%
主治医	0	0.0%
サービス事業者	6	6.5%
その他	17	18.5%
計	92	100.0%



(3) 相談内容別状況

① 相談内容別前年度対比

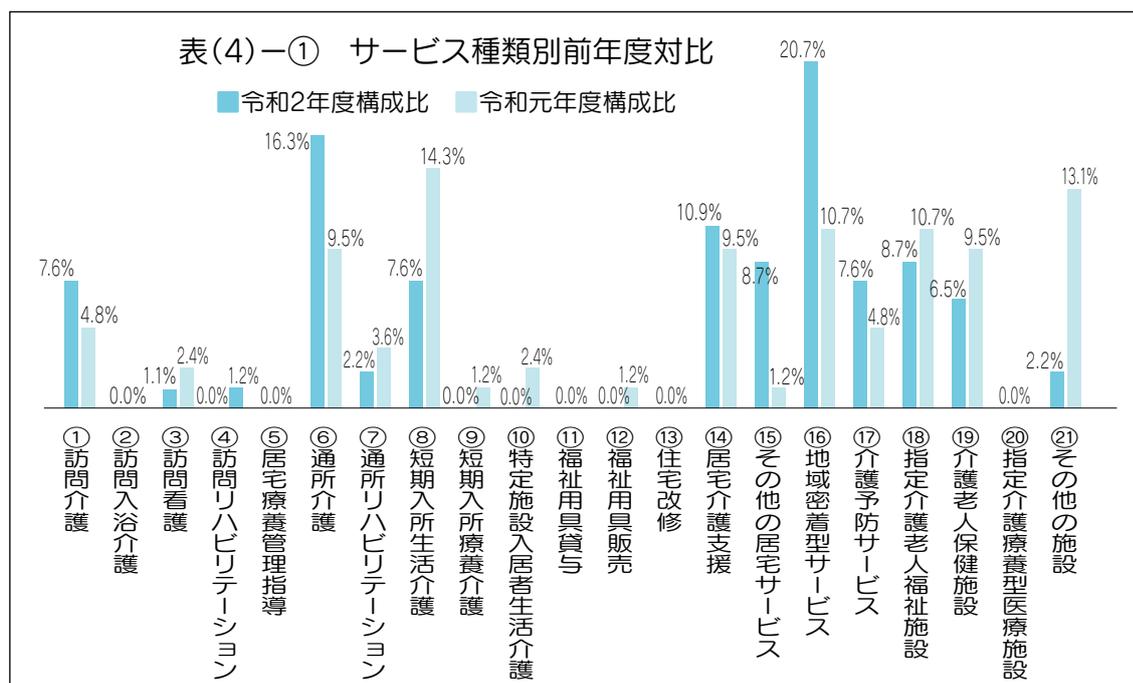
区 分	令和2年度		令和元年度	
	件数	構成比	件数	構成比
介護サービス	51	55.4%	35	41.7%
利用料	1	1.1%	5	6.0%
ケアプラン	4	4.3%	5	6.0%
要介護認定	5	5.4%	0	0.0%
保険料	0	0.0%	1	1.2%
介護保険一般	5	5.4%	6	7.1%
その他	26	28.3%	32	38.1%
計	92	100.0%	84	100.0%



(4) サービス種類別状況

① サービス種類別前年度対比

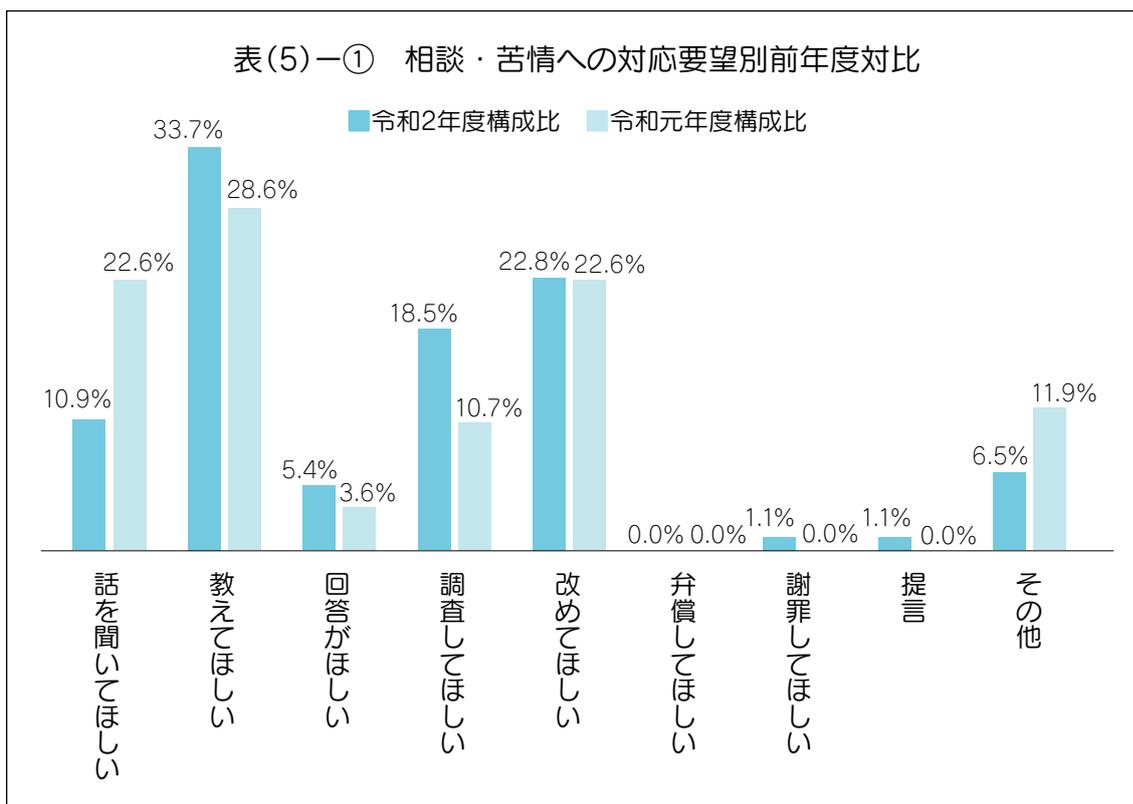
サービス種類		令和2年度		令和元年度	
		件数	構成比	件数	構成比
居宅	①訪問介護	7	7.6%	4	4.8%
	②訪問入浴介護	0	0.0%	0	0.0%
	③訪問看護	1	1.1%	2	2.4%
	④訪問リハビリテーション	0	0.0%	1	1.2%
	⑤居宅療養管理指導	0	0.0%	0	0.0%
	⑥通所介護	15	16.3%	8	9.5%
	⑦通所リハビリテーション	2	2.2%	3	3.6%
	⑧短期入所生活介護	7	7.6%	12	14.3%
	⑨短期入所療養介護	0	0.0%	1	1.2%
	⑩特定施設入居者生活介護	0	0.0%	2	2.4%
	⑪福祉用具貸与	0	0.0%	0	0.0%
	⑫福祉用具販売	0	0.0%	1	1.2%
	⑬住宅改修	0	0.0%	0	0.0%
	⑭居宅介護支援	10	10.9%	8	9.5%
	⑮その他の居宅サービス	8	8.7%	1	1.2%
	⑯地域密着型サービス	19	20.7%	9	10.7%
	⑰介護予防サービス	7	7.6%	4	4.8%
施設	⑱指定介護老人福祉施設	8	8.7%	9	10.7%
	⑲介護老人保健施設	6	6.5%	8	9.5%
	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	2	2.2%	11	13.1%
計		92	100.0%	84	100.0%



(5) 対応状況

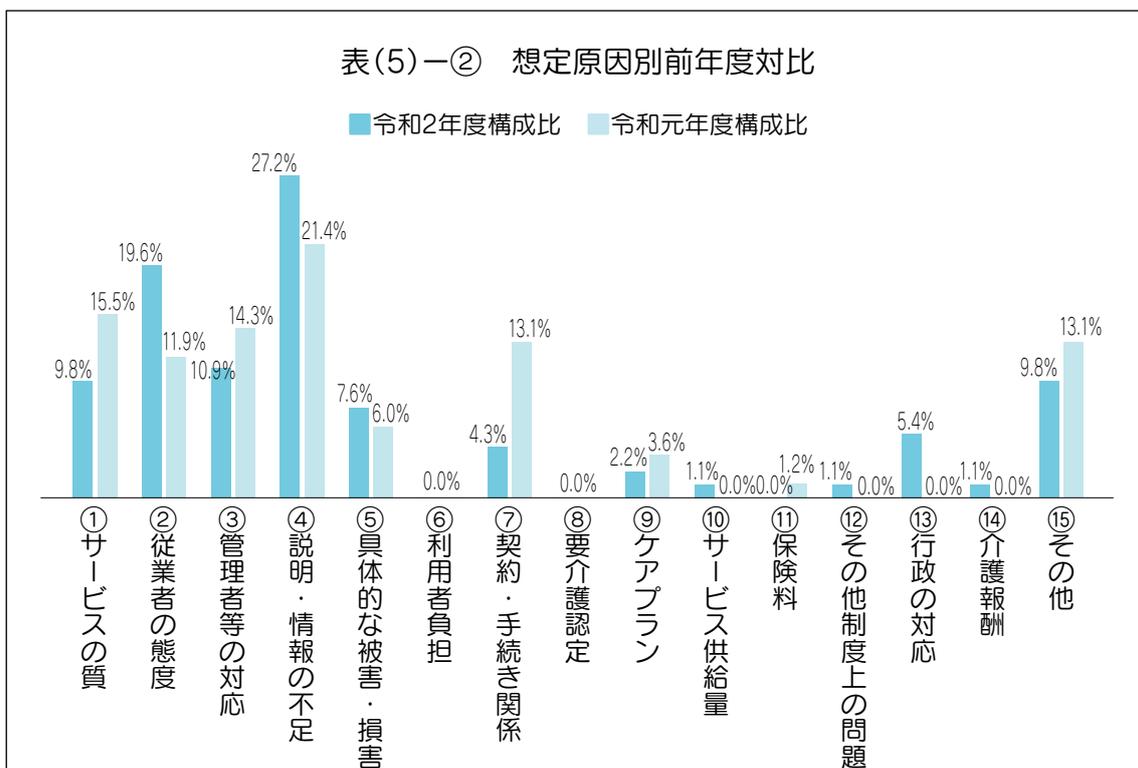
① 相談・苦情への対応要望別前年度対比

区 分	令和2年度		令和元年度	
	件数	構成比	件数	構成比
話を聞いてほしい	10	10.9%	19	22.6%
教えてほしい	31	33.7%	24	28.6%
回答がほしい	5	5.4%	3	3.6%
調査してほしい	17	18.5%	9	10.7%
改めてほしい	21	22.8%	19	22.6%
弁償してほしい	0	0.0%	0	0.0%
謝罪してほしい	1	1.1%	0	0.0%
提言	1	1.1%	0	0.0%
その他	6	6.5%	10	11.9%
計	92	100.0%	84	100.0%



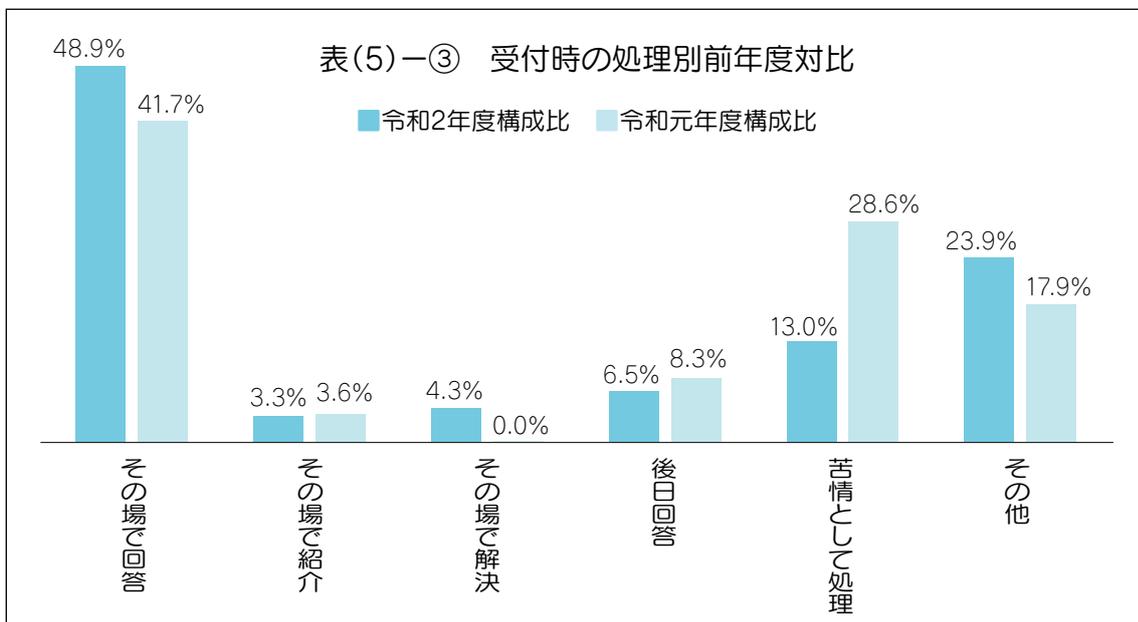
② 想定原因別前年度対比

区 分	令和2年度		令和元年度	
	件数	構成比	件数	構成比
①サービスの質	9	9.8%	13	15.5%
②従業員の態度	18	19.6%	10	11.9%
③管理者等の対応	10	10.9%	12	14.3%
④説明・情報の不足	25	27.2%	18	21.4%
⑤具体的な被害・損害	7	7.6%	5	6.0%
⑥利用者負担	0	0.0%	0	0.0%
⑦契約・手続き関係	4	4.3%	11	13.1%
⑧要介護認定	0	0.0%	0	0.0%
⑨ケアプラン	2	2.2%	3	3.6%
⑩サービス供給量	1	1.1%	0	0.0%
⑪保険料	0	0.0%	1	1.2%
⑫その他制度上の問題	1	1.1%	0	0.0%
⑬行政の対応	5	5.4%	0	0.0%
⑭介護報酬	1	1.1%	0	0.0%
⑮その他	9	9.8%	11	13.1%
計	92	100.0%	84	100.0%



③ 受付時の処理別前年度対比

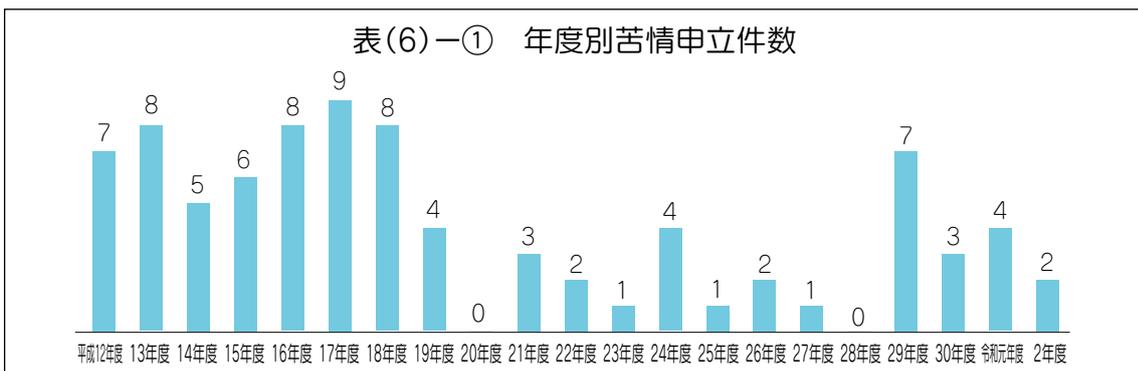
区 分	令和2年度		令和元年度	
	件数	構成比	件数	構成比
その場で回答	45	48.9%	35	41.7%
その場で紹介	3	3.3%	3	3.6%
その場で解決	4	4.3%	0	0.0%
後日回答	6	6.5%	7	8.3%
苦情として処理	12	13.0%	24	28.6%
その他	22	23.9%	15	17.9%
計	92	100.0%	84	100.0%



(6) 苦情申立状況

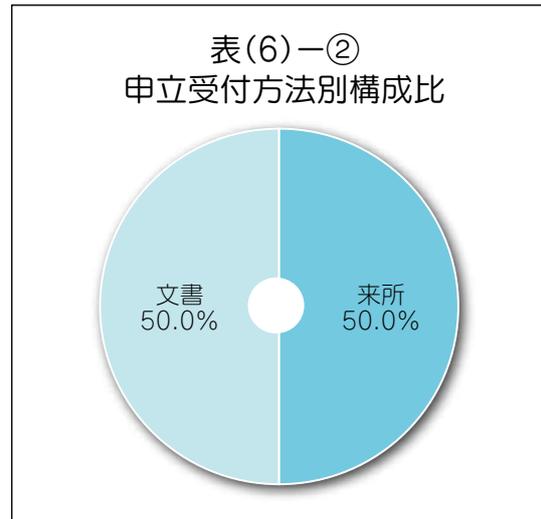
① 年度別苦情申立件数

区分	平成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	令和元年度	2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	4	2	85



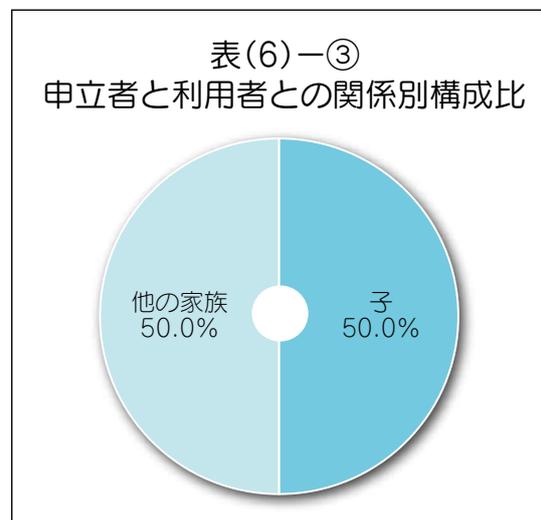
② 申立受付方法別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
来 所	1	50.0%
電 話	0	0.0%
訪 問	0	0.0%
文 書	1	50.0%
その他	0	0.0%
計	2	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	0	0.0%
配偶者	0	0.0%
親	0	0.0%
子	1	50.0%
きょうだい	0	0.0%
子の配偶者	0	0.0%
他の家族	1	50.0%
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	2	100.0%



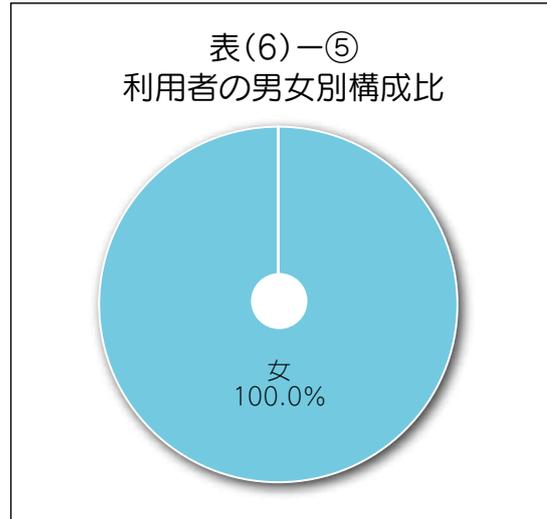
④ 申立者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	2	100.0%
女	0	0.0%
不明	0	0.0%
計	2	100.0%



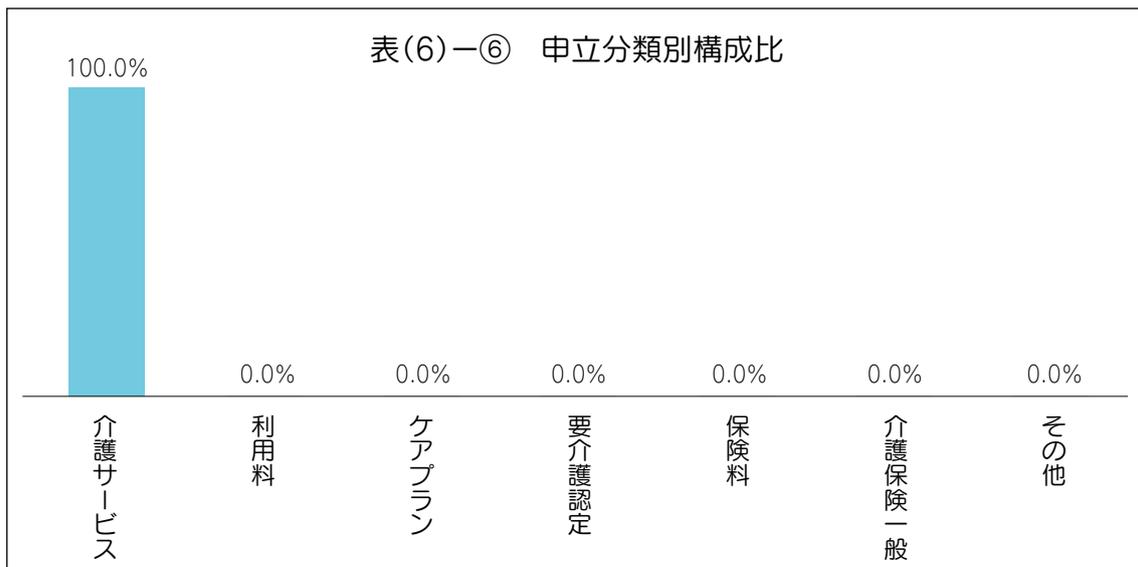
⑤ 利用者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	0	0.0%
女	2	100.0%
不明	0	0.0%
計	2	100.0%



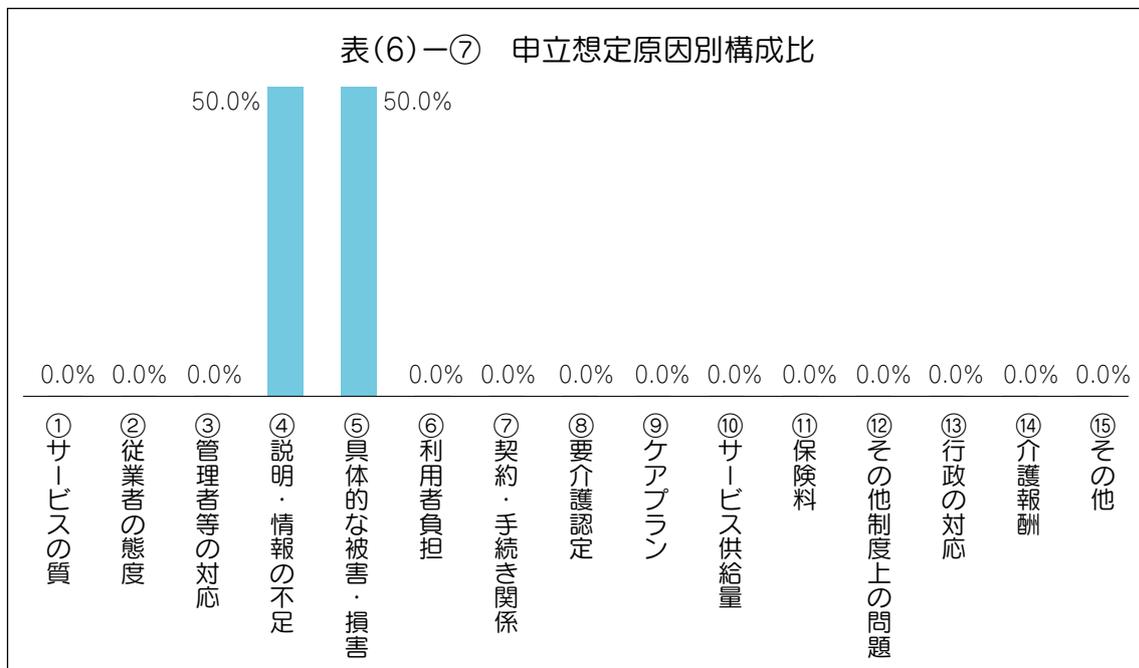
⑥ 申立分類別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
介護サービス	2	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	2	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	0	0.0%
④説明・情報の不足	1	50.0%
⑤具体的な被害・損害	1	50.0%
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	2	100.0%



3 相談対応困難事例に対する主な指導助言事例

何度要望や相談しても施設から納得いく説明が得られない、相談者に何度説明しても理解が得られない、とする苦情相談が家族と事業者の双方からあります。

この種の苦情相談には、いくつかの共通した要因があると考えられます。

本会では、適切な相談対応には、相談者と確認し合う関係の構築が必要として指導助言していますので、その一端を紹介します。

① サービス内容の説明が不十分

説明は、「話す⇒聞き合う⇒確認し合う」の一連の行為とされている。

契約時等におけるサービス内容の説明が一方的な説明に終始し、確認し合う関係のスタートができていない事案が見受けられる。

- 自宅での生活と施設サービス利用後の生活の違いを聞き合うなど、確認し合う良き関係の構築に努めること。

② 情報提供が不足

サービス利用中の生活状況や心身の状態など、家族の理解が必要なことを適時に情報提供することは、適切な相談対応には必要不可欠とされている。

事業者からの情報提供不足により、利用者の生活状況を事業者と家族が共通理解できていない例は非常に多い。

- 事業者からの情報提供について、可能な範囲でルール化（頻度や内容等）を図り、利用者及び家族の理解が得られるよう説明すること。

③ 苦情相談への対応が不適切

苦情相談内容を記録し、記録に基づき対応経過等を相談者と確認し合うことは重要と考えている。

苦情と捉えていない、記録をしていない、相談対応を担当者任せにしているなど、不適切な事案が多く見られる。

- 苦情相談の内容や時期等を記録し、これに相談者の確認印を求めるなど、対応経過の進捗管理を適切に行うこと。

④ 初期対応が不適切

相談への初期の段階において、相談者と職員とに事の受けとめ方に差が大きいほど、苦情となるリスクが高くなると考えられている。

- 苦情相談担当者の対応だけでなく、それ以前の対応から検証し、適切な初期対応のあり方等について検討すること。
- 全職員に相談対応の機会があると捉え、職員を対象とし、適切な相談対応及び相談対応者のメンタルヘルスに関する研修を実施すること。

⑤ リセットのススメ

繰り返しの相談の中には、サービス計画を変更してほしいことなのか、要望として受けとめ検討してほしいことなのか、確認したいことなのか、相談者も相談対応者も混乱している例が見受けられる。

また、繰り返し相談により、相談者は、「施設の説明には納得が得られない、他の利用者にも迷惑がかからないよう、私が解決しなければならない」と強く思い、すでに確認し合う関係の中には居ないと思われる例もある。

- 相談対応の経過を見ながら、相談内容を整理・確認し合う機会（リセット）を設けるなど、効果的な相談対応に努めること。

⑥ フォローアップのススメ

相談日にすべてを解決する必要がないと捉え、相談者と関係悪化になることを避ける対応が必要とされている。

しかし、「施設は間違っただけで、何度聞かれても、これ以上話すことはない」として、当日の相談対応を終える事案が見受けられる。

- 相談日に理解し合えないことがあっても、今後提案できることや提供できる情報などを説明してフォローするなど、確認し合う関係の継続に最善を尽くすこと。

⑦ 視野を広げる情報提供のススメ

事業者からの説明だけでなく、医師から直接説明を受けることや担当介護支援専門員、地域包括支援センター等と協議するなど、相談者自身が幅広い情報を得て、適切な判断ができるよう提案することも重要とされている。

- 市町村や担当医、担当介護支援専門員、地域包括支援センター、他の親族などの関係者の見解も相談者と共有し、関係者と連携して適切な対応に努めること。

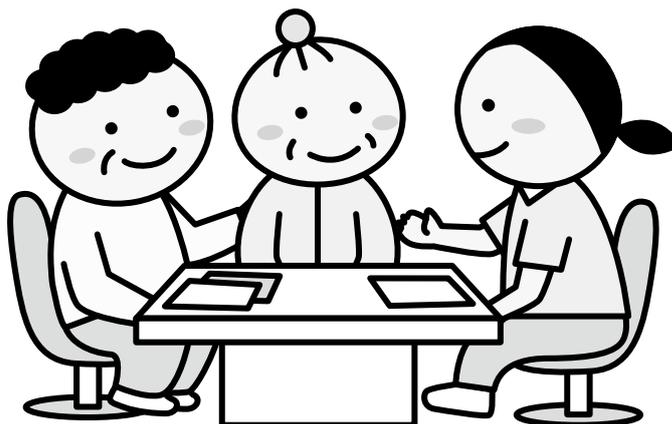
⑧ 抱え込み過ぎ防止のススメ

相談の目的は、相談者が自ら課題を整理し、果たすべき役割を理解できるよう支援することとされている。

相談者の役割に係る「気づき」を促すこともなく、できないことを繰り返し説明している事案が見受けられる。

また、当初は相談対応者への苦情ではなかったが、何度相談しても納得が得られないため、もともとの苦情に対応者に対する苦情が加わっている事案も多く見られる。

- 相談内容を職員間や関係者間で速やかに共有し、組織的な対応に努めること。
- 繰り返し相談対応は、相談者自身にも負担を強いるものと理解し、相談者が抱える課題を傾聴により具体的・客観的に捉え、相談者自身が課題を整理できるよう支援に努めること。

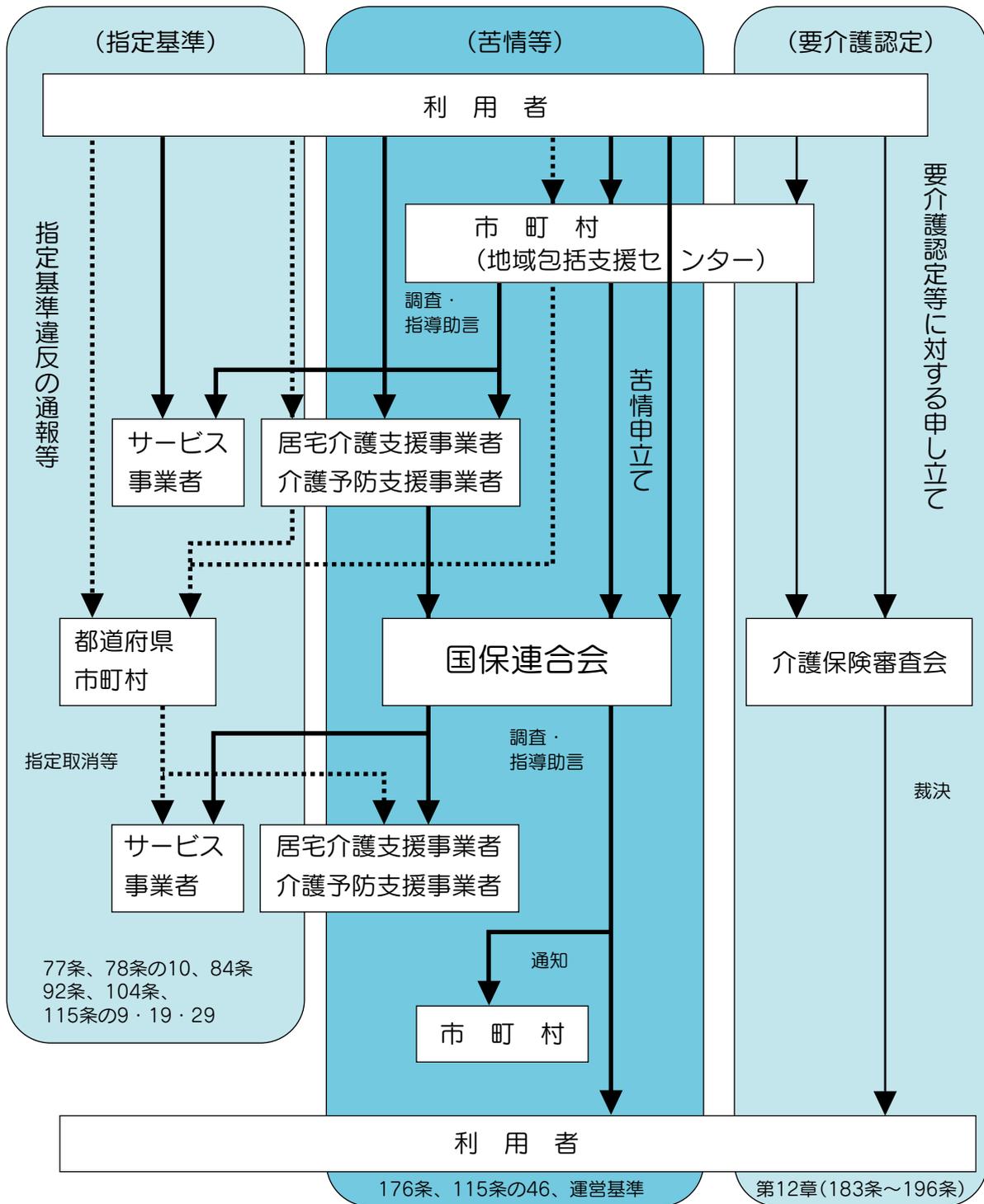


参考資料1 介護保険に係る市町村等別相談・苦情受付件数推移

※広域振興局で受け付けた相談・苦情は各市町村に計上

振興局等	市町村名	平成12～22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		令和元年度		令和2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	182	210	4	22	1	22	1	13	1	17		12	1	13	1	9	1	19	7	12	14	13	213	362	
	八幡平市	17	36	1	2								1	1		1	1	1	1	1	1		2	21	44	
	滝沢市	39	39	1	1	1	6	2	6	2	2	1	3					1	1	4	3			51	61	
	雫石町	7	4				2						1			1								8	7	
	葛巻町	11	8																					11	8	
	岩手町	12	7	1	1		1						1		2		4						1	14	16	
	紫波町	29	9		2		2				1	1	1	4	1	1	3	2	3	4			1	42	22	
	矢巾町	19	15				2		7		1		1	1	2		1				2	2		22	31	
	盛岡北部	6	1																1					6	2	
東 南 広域	花巻市	98	36	4	2	1	1	1	6		5	1	4		7		2		5	2	3	3	3	110	74	
	北上市	21	21	4	3		2	2	1				1			1	2		1	2		1		31	31	
	遠野市	18	10		1	1	2	2					2		1	1		2	1	1			1	25	18	
	西和賀町	24	4			1	3				1								2					26	10	
	奥州市	191	51	4	2	2	3	2	3	1	1		1	6	6	1	1	2		1	2	2	2	209	73	
	金ケ崎町	2	4			1									1									3	5	
	一関市	105	55	3	4	4	2		1		8		1	1	2	3	6	2	7	1	2	2	2	121	90	
	平泉町	27	8												2									27	10	
	一関広域	3		1		1					1								1		1		4	12	0	
沿 岸 広域	大船渡市	20	24		1	3	1	2			1	1	1		2								1	28	31	
	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	69	5		1						1	1			1			2					1	2	73	
	大槌町	3	3		1	1									1				1		2			7	5	
	宮古市	155	16		2		1		1	1	1	2	2	1	2		2		4			1	4	160	35	
	山田町	7	12	1	1		1		1				5	1	1	1			2	2				12	24	
	岩泉町	10	4	2			1						1											12	6	
	田野畑村	4	1										1											5	1	
東 北 広域	久慈市	10	6	1	2	3						1		1		1							1	15	11	
	普代村		5																					0	5	
	洋野町	9	1																1					10	1	
	野田村	1	2	1	3																			2	5	
	久慈広域	4				1							1				1		2					9	0	
	二戸市	18	9	5	1		7		1								1	2		2					24	22
	軽米町	13	17						4															13	21	
	九戸村		1										1		2								1	1	4	
	一戸町	5	4			1	1				1		2			1				1		1	2	9	10	
二戸広域	2																						2	0		
そ の 他	県外	8	20		4		1		1		3								1	5	1	3	10	37		
	不明	24	77		3		12	1	4		13		2	2	4		17	4	6	13	8	1	20	45	166	
合 計	1189	730	34	60	22	73	15	49	7	58	9	46	13	53	16	51	22	57	45	39	35	57	1407	1273		

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	令和2年度(件)	令和元年度(件)	前年比 (%)
合計	1,978,497	1,960,570	100.9%
居宅サービス計	995,985	987,727	100.8%
訪問通所小計	841,275	834,364	100.8%
11 訪問介護	134,263	132,838	101.1%
12 訪問入浴介護	10,009	10,312	97.1%
13 訪問看護	54,981	51,687	106.4%
14 訪問リハビリテーション	22,155	23,489	94.3%
15 通所介護	208,064	212,199	98.1%
16 通所リハビリテーション	70,577	73,178	96.4%
17 福祉用具貸与	249,946	243,147	102.8%
61 介護予防訪問介護	0	0	—
62 介護予防訪問入浴介護	93	61	152.5%
63 介護予防訪問看護	7,301	6,504	112.3%
64 介護予防訪問リハビリテーション	4,962	5,541	89.6%
65 介護予防通所介護	0	0	—
66 介護予防通所リハビリテーション	26,878	26,913	99.9%
67 介護予防福祉用具貸与	52,046	48,495	107.3%
短期入所小計	76,471	83,131	92.0%
21 短期入所生活介護	65,227	70,387	92.7%
22 短期入所療養介護（老健）	8,267	9,261	89.3%
2A 短期入所療養介護（介護医療院）	0	0	—
23 短期入所療養介護（病院等）	532	503	105.8%
24 介護予防短期入所生活介護	2,321	2,747	84.5%
25 介護予防短期入所療養介護（老健）	107	208	51.4%
2B 介護予防短期入所療養介護（介護医療院）	0	0	—
26 介護予防短期入所療養介護（病院等）	17	25	68.0%
22 特定治療（再掲）	0	0	—
22 特別療養費（再掲）	13	7	185.7%
2A 特定治療（再掲）	0	0	—
2A 特別診療費（再掲）	0	0	—
23 特定診療費（再掲）	414	410	101.0%
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	0	—
2B 特別診療費（再掲）	0	0	—
26 特定診療費（再掲）	15	23	65.2%
31 居宅療養管理指導	63,223	56,329	112.2%
33 特定施設入居者生活介護	11,691	10,997	106.3%
27 特定施設入居者生活介護（短期）	1	1	100.0%
34 介護予防居宅療養管理指導	2,457	2,116	116.1%
35 介護予防特定施設入居者生活介護	867	789	109.9%
43 居宅介護支援	408,657	405,404	100.8%
46 介護予防支援	79,159	76,559	103.4%
81 市町村特別給付	0	0	—

区 分	令和2年度(件)	令和元年度(件)	前年比 (%)
地域密着型サービス計	133,468	132,283	100.9%
76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1,143	1,108	103.2%
71 夜間対応型訪問介護	0	0	—
78 地域密着型通所介護	52,001	52,272	99.5%
72 認知症対応型通所介護	5,726	5,927	96.6%
73 小規模多機能型居宅介護	18,610	18,197	102.3%
68 小規模多機能型居宅介護 (短期)	93	123	75.6%
32 認知症対応型共同生活介護	30,012	29,539	101.6%
38 認知症対応型共同生活介護 (短期)	61	126	48.4%
36 地域密着型特定施設入居者生活介護	1,502	1,542	97.4%
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	19,574	19,052	102.7%
77 複合型サービス (看護小規模多機能型居宅介護)	1,980	1,756	112.8%
79 複合型サービス (看護小規模多機能型居宅介護・短期)	2	6	33.3%
74 介護予防認知症対応型通所介護	130	159	81.8%
75 介護予防小規模多機能型居宅介護	2,484	2,311	107.5%
69 介護予防小規模多機能型居宅介護 (短期)	5	2	250.0%
37 介護予防認知症対応型共同生活介護	145	157	92.4%
39 介護予防認知症型共同生活介護 (短期)	0	6	0.0%
施設サービス計	163,928	162,975	100.6%
51 介護福祉施設	89,128	87,343	102.0%
52 介護保健施設	71,134	71,946	98.9%
55 介護医療院	908	75	1210.7%
53 介護療養施設	2,758	3,611	76.4%
52 特定治療 (再掲)	0	0	—
52 特別療養費 (再掲)	4,400	4,517	97.4%
55 特定治療 (再掲)	0	0	—
55 特別診療費 (再掲)	908	75	1210.7%
53 特定診療費 (再掲)	2,758	3,576	77.1%
総合事業計	197,300	195,622	100.9%
訪問型サービス小計	36,523	37,354	97.8%
A1 訪問型サービス (みなし)	0	3	0.0%
A2 訪問型サービス (独自)	35,665	36,974	96.5%
A3 訪問型サービス (独自 / 定率)	858	377	227.6%
A4 訪問型サービス (独自 / 定額)	0	0	—
通所型サービス小計	93,423	96,493	96.8%
A5 通所型サービス (みなし)	0	1	0.0%
A6 通所型サービス (独自)	89,635	92,223	97.2%
A7 通所型サービス (独自 / 定率)	3,788	4,269	88.7%
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	67,354	61,775	109.0%

※出典：岩手県国保連合会「令和2年度介護給付費等審査状況」