

***I* 相談・苦情業務実績**

1 令和5年度相談・苦情業務実績一覧

(1) 相談・苦情の受付件数

	令和5年度	令和4年度	増減数	前年度比
国保連受付	32 件	41 件	△ 9 件	78.0%
市町村等受付	62 件	44 件	18 件	140.9%
合 計	94 件	85 件	9 件	110.6%
国保連への問い合わせ	16 件	15 件	1 件	106.7%

(2) 相談・苦情申立件数

	令和5年度	令和4年度	増減数	前年度比
国保連への申立件数	0 件	1 件	△ 1 件	皆減
国保連への申立て事業者件数	0 件	1 件	△ 1 件	皆減

(3) 通報等の件数

	令和5年度	令和4年度	増減数	前年度比
国保連による県への通報	0 件	0 件	0 件	—

(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 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 (令和5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 盛岡広域振興局・同管内市町村等 (令和5年7月14日) ② 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5年7月28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：令和5年10月26日 開催方法：Web 開催 内 容： ○行政説明 「高齢者の権利擁護と虐待防止」 岩手県保健福祉部長寿社会課 ○業務説明 「介護保険相談・苦情業務実績及び相談・苦情事例から」 岩手県国民健康保険団体連合会 ○講演 「苦情対応とコミュニケーション」 社会福祉法人玉山秀峰会 特別養護老人ホーム秀峰苑 施設長 西 尾 卓 樹 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：令和5年9月5日 場 所：仙台市 「仙台国際センター」 主 催：宮城県国民健康保険団体連合会 講 演：「高齢者虐待防止について」
東北・北海道国保連合会介護保険業務連絡協議会	期 日：令和5年10月5日～6日 場 所：仙台市 「宮城県自治会館」 主 催：東北地方国保協議会、宮城県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	Web 配信（視聴可能期間：令和5年12月15日～令和6年2月29日） 主 催：東京都国民健康保険団体連合会 講 演：「人生の最終段階の人への支援」
高齢者・障がい者なんでも110番	期 日：令和5年11月28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」 相談件数6件（来所2件、電話4件）

(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6年2月6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 令和4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5年11月400部 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等の作成 作 成：令和6年3月1,300部 配布先：市町村、地域包括支援センター等

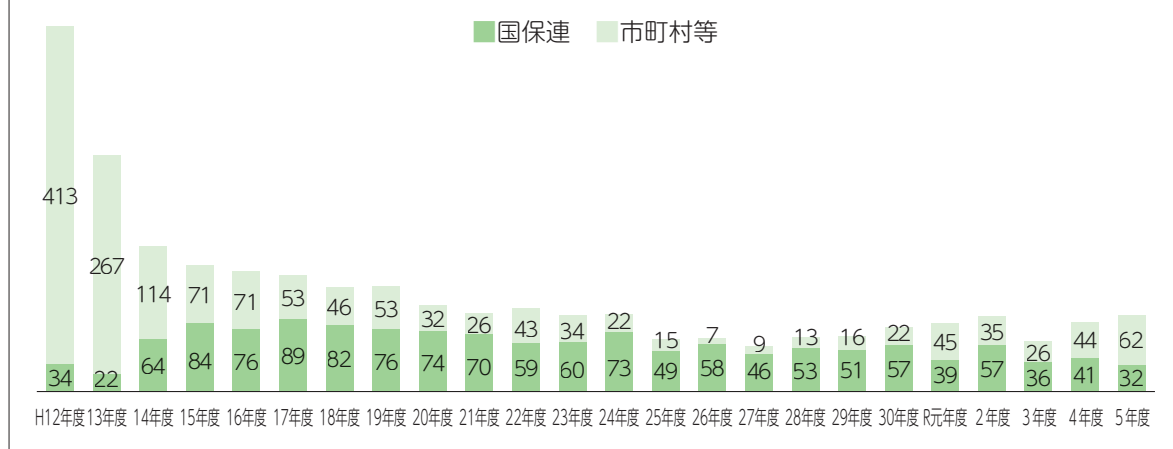
2 令和5年度相談・苦情及び申立の状況

(1) 受付状況

①年度別相談・苦情件数

区 分	H12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	R元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	累計
国保連	34	22	64	84	76	89	82	76	74	70	59	60	73	49	58	46	53	51	57	39	57	36	41	32	1,382
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	26	44	62	1,539
合計	447	289	178	155	147	142	128	129	106	96	102	94	95	64	65	55	66	67	79	84	92	62	85	94	2,921

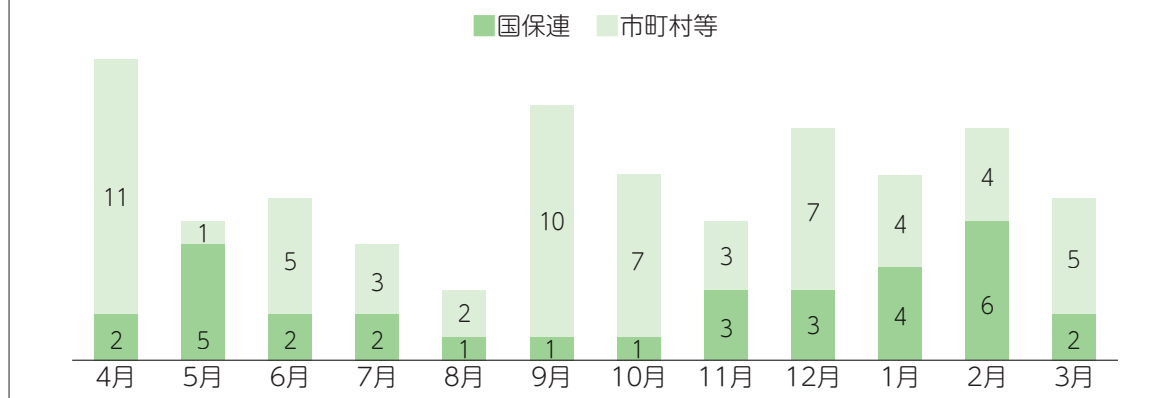
表(1)－① 年度別相談・苦情件数



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	計	構成比
国保連	2	5	2	2	1	1	1	3	3	4	6	2	32	34.0%
市町村等	11	1	5	3	2	10	7	3	7	4	4	5	62	66.0%
計	13	6	7	5	3	11	8	6	10	8	10	7	94	100.0%
国保連への問合せ	2	0	2	0	1	1	1	2	3	1	1	2	16	
合計	15	6	9	5	4	12	9	8	13	9	11	9	110	

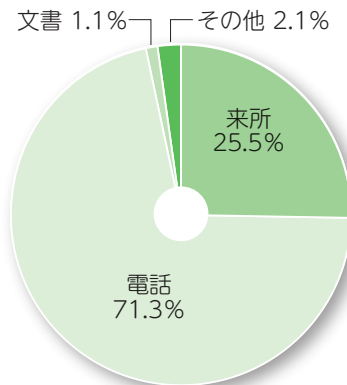
表(1)－② 月別相談・苦情件数



③受付方法別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
来 所	24	25.5%
電 話	67	71.3%
訪 問	0	0.0%
文 書	1	1.1%
その他	2	2.1%
計	94	100.0%

表(1)－③ 受付方法別構成比

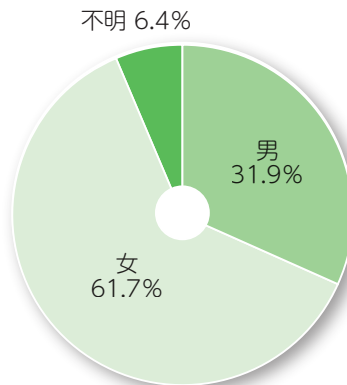


(2) 相談者・利用者の属性

①相談者の男女別件数及び構成比

区 分	件数	構成比
男	30	31.9%
女	58	61.7%
不 明	6	6.4%
計	94	100.0%

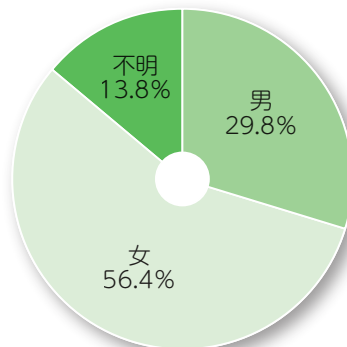
表(2)－① 相談者の男女別構成比



②利用者の男女別件数と構成比

区 分	件数	構成比
男	28	29.8%
女	53	56.4%
不 明	13	13.8%
計	94	100.0%

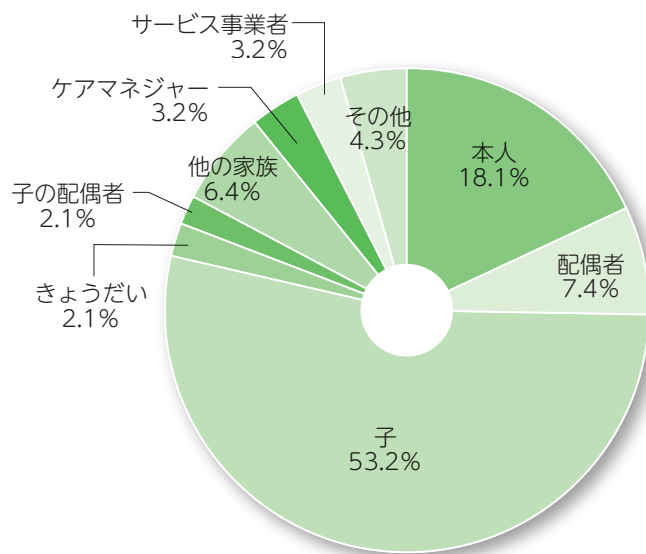
表(2)－② 利用者の男女別構成比



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	17	18.1%
配偶者	7	7.4%
親	0	0.0%
子	50	53.2%
きょうだい	2	2.1%
子の配偶者	2	2.1%
他の家族	6	6.4%
友人など	0	0.0%
ケアマネジャー	3	3.2%
民生委員	0	0.0%
主治医	0	0.0%
サービス事業者	3	3.2%
その他	4	4.3%
計	94	100.0%

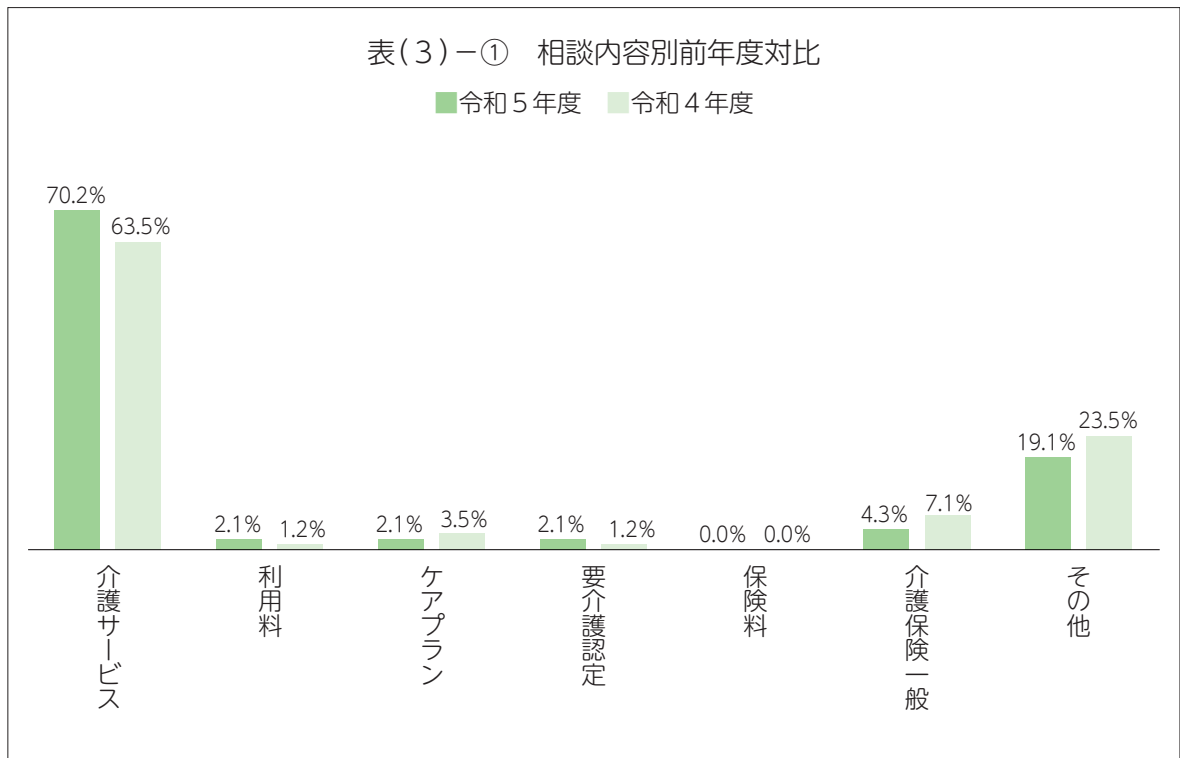
表(2)－③ 相談者と利用者との関係別構成比



(3) 相談内容別状況

①相談内容別前年度対比

区 分	令和5年度		令和4年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	前年度比
介護サービス	66	70.2%	54	63.5%	12	22.2%
利用料	2	2.1%	1	1.2%	1	100.0%
ケアプラン	2	2.1%	3	3.5%	△ 1	△ 33.3%
要介護認定	2	2.1%	1	1.2%	1	100.0%
保険料	0	0.0%	0	0.0%	0	—
介護保険一般	4	4.3%	6	7.1%	△ 2	△ 33.3%
その他	18	19.1%	20	23.5%	△ 2	△ 10.0%
計	94	100.0%	85	100.0%	9	10.6%



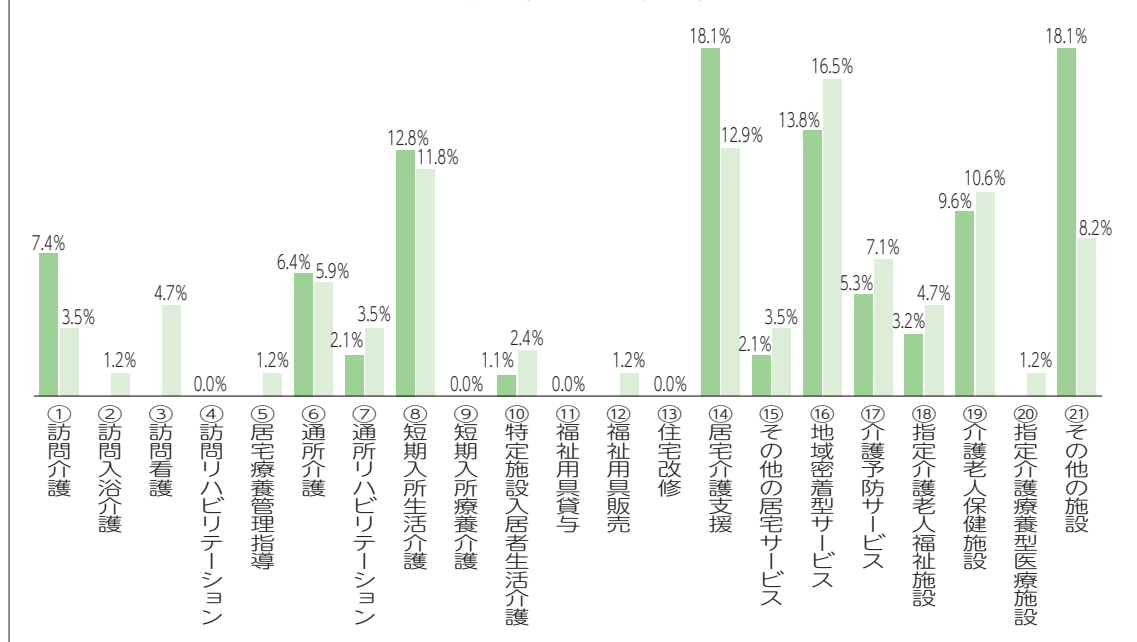
(4) サービス種類別状況

①サービス種類別前年度対比

サービス種類		令和5年度		令和4年度		増減	
		件数	構成比	件数	構成比	件数	前年度比
居宅	①訪問介護	7	7.4%	3	3.5%	4	133.3%
	②訪問入浴介護	0	0.0%	1	1.2%	△1	皆減
	③訪問看護	0	0.0%	4	4.7%	△4	皆減
	④訪問リハビリテーション	0	0.0%	0	0.0%	0	—
	⑤居宅療養管理指導	0	0.0%	1	1.2%	△1	皆減
	⑥通所介護	6	6.4%	5	5.9%	1	20.0%
	⑦通所リハビリテーション	2	2.1%	3	3.5%	△1	△33.3%
	⑧短期入所生活介護	12	12.8%	10	11.8%	2	20.0%
	⑨短期入所療養介護	0	0.0%	0	0.0%	0	—
	⑩特定施設入居者生活介護	1	1.1%	2	2.4%	△1	△50.0%
	⑪福祉用具貸与	0	0.0%	0	0.0%	0	—
	⑫福祉用具販売	0	0.0%	1	1.2%	△1	皆減
	⑬住宅改修	0	0.0%	0	0.0%	0	—
	⑭居宅介護支援	17	18.1%	11	12.9%	6	54.5%
	⑮その他の居宅サービス	2	2.1%	3	3.5%	△1	△33.3%
	⑯地域密着型サービス	13	13.8%	14	16.5%	△1	△7.1%
	⑰介護予防サービス	5	5.3%	6	7.1%	△1	△16.7%
施設	⑱指定介護老人福祉施設	3	3.2%	4	4.7%	△1	△25.0%
	⑲介護老人保健施設	9	9.6%	9	10.6%	0	0.0%
	⑳指定介護療養型医療施設	0	0.0%	1	1.2%	△1	皆減
	㉑その他の施設	17	18.1%	7	8.2%	10	142.9%
計		94	100.0%	85	100.0%	9	10.6%

表(4)－① サービス種類別前年度対比

■ 令和5年度 ■ 令和4年度



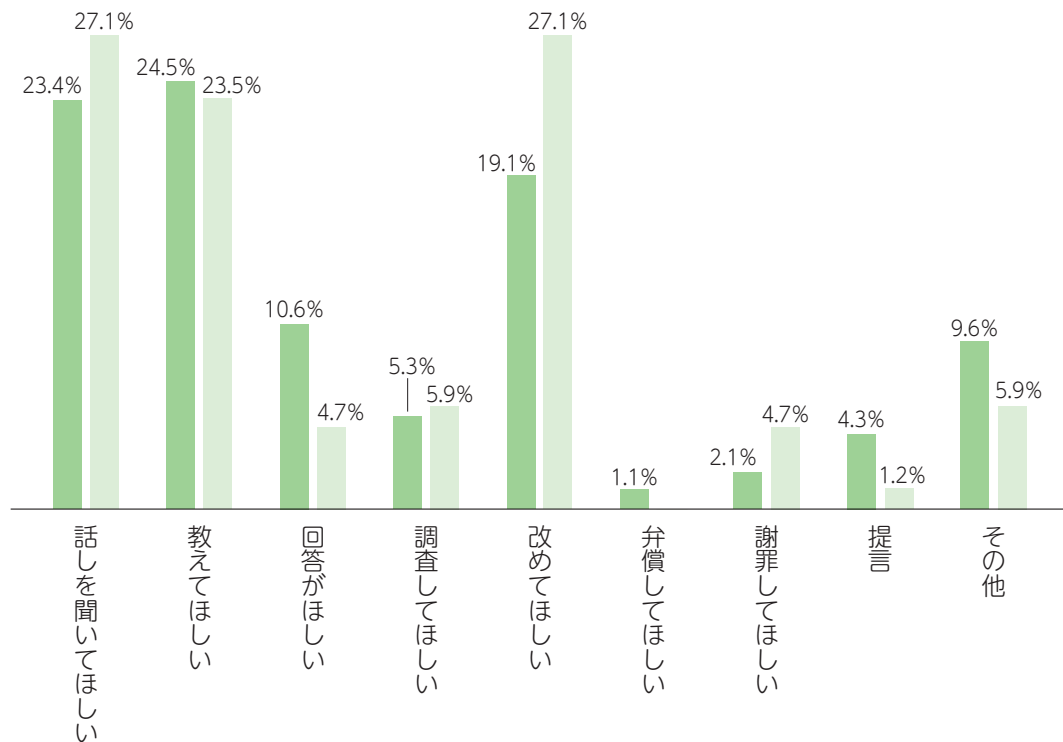
(5) 対応状況

①相談・苦情への対応要望別前年度対比

区 分	令和5年度		令和4年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	前年度比
話を聞いてほしい	22	23.4%	23	27.1%	△ 1	△ 4.3%
教えてほしい	23	24.5%	20	23.5%	3	15.0%
回答がほしい	10	10.6%	4	4.7%	6	150.0%
調査してほしい	5	5.3%	5	5.9%	0	0.0%
改めてほしい	18	19.1%	23	27.1%	△ 5	△ 21.7%
弁償してほしい	1	1.1%	0	0.0%	1	皆増
謝罪してほしい	2	2.1%	4	4.7%	△ 2	△ 50.0%
提 言	4	4.3%	1	1.2%	3	300.0%
その他	9	9.6%	5	5.9%	4	80.0%
計	94	100.0%	85	100.0%	9	10.6%

表(5)－① 相談・苦情への対応要望別前年度対比

■ 令和5年度 ■ 令和4年度

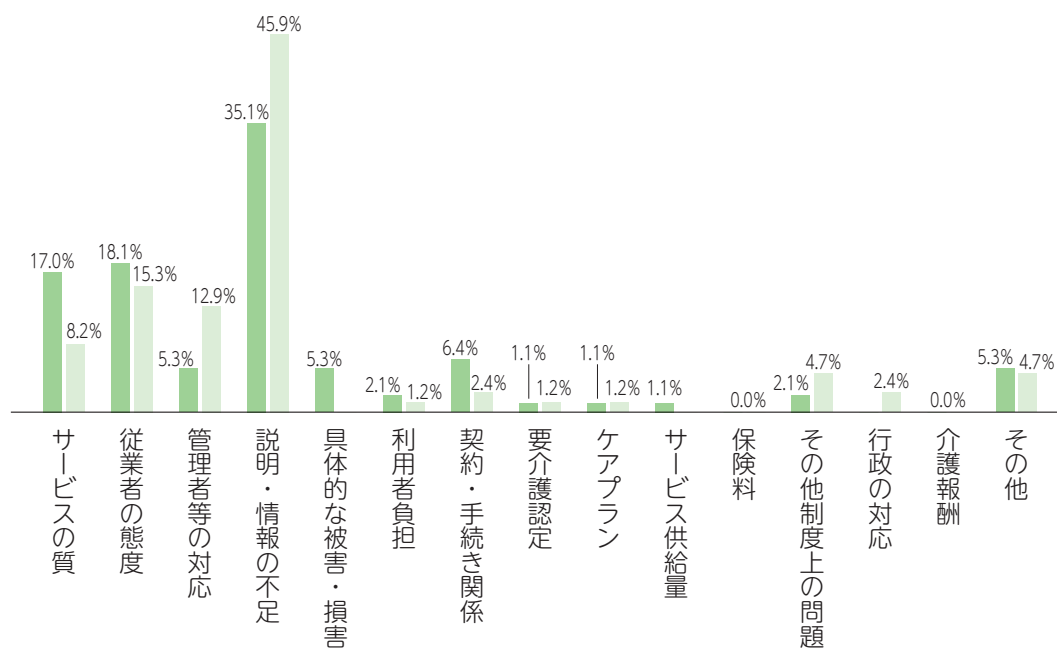


②想定原因別前年度対比

区 分	令和5年度		令和4年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	前年度比
サービスの質	16	17.0%	7	8.2%	9	128.6%
従業者の態度	17	18.1%	13	15.3%	4	30.8%
管理者等の対応	5	5.3%	11	12.9%	△ 6	△ 54.5%
説明・情報の不足	33	35.1%	39	45.9%	△ 6	△ 15.4%
具体的な被害・損害	5	5.3%	0	0.0%	5	皆増
利用者負担	2	2.1%	1	1.2%	1	100.0%
契約・手続き関係	6	6.4%	2	2.4%	4	200.0%
要介護認定	1	1.1%	1	1.2%	0	0.0%
ケアプラン	1	1.1%	1	1.2%	0	0.0%
サービス供給量	1	1.1%	0	0.0%	1	皆増
保険料	0	0.0%	0	0.0%	0	—
その他制度上の問題	2	2.1%	4	4.7%	△ 2	△ 50.0%
行政の対応	0	0.0%	2	2.4%	△ 2	皆減
介護報酬	0	0.0%	0	0.0%	0	—
その他	5	5.3%	4	4.7%	1	25.0%
計	94	100.0%	85	100.0%	9	10.6%

表(5)－② 想定原因別前年度対比

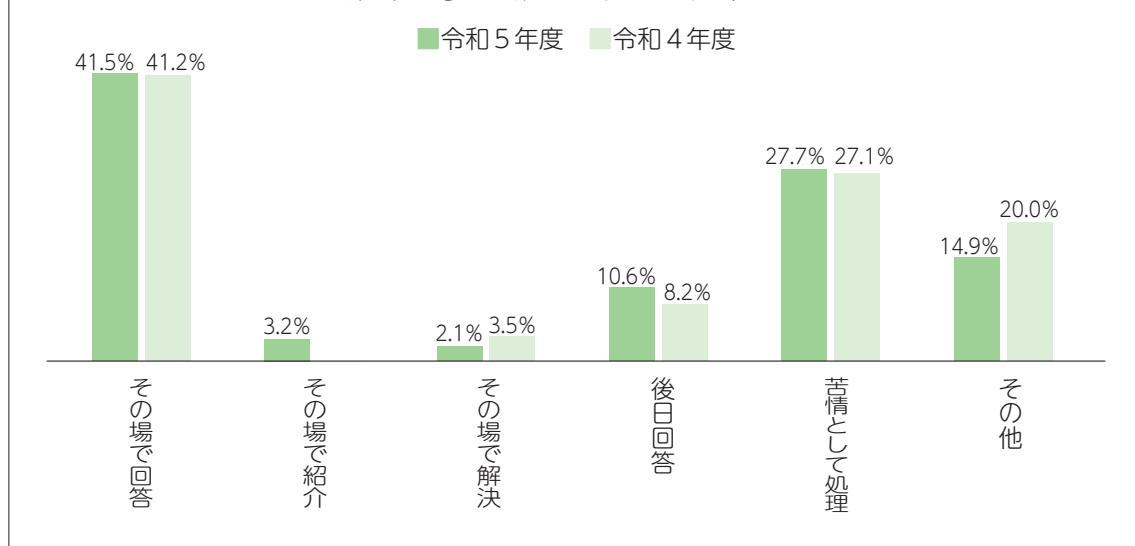
■ 令和5年度 ■ 令和4年度



③受付時の処理別前年度対比

区 分	令和5年度		令和4年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	前年度比
その場で回答	39	41.5%	35	41.2%	4	11.4%
その場で紹介	3	3.2%	0	0.0%	3	皆増
その場で解決	2	2.1%	3	3.5%	△1	△33.3%
後日回答	10	10.6%	7	8.2%	3	42.9%
苦情として処理	26	27.7%	23	27.1%	3	13.0%
その他	14	14.9%	17	20.0%	△3	△17.6%
計	94	100.0%	85	100.0%	9	10.6%

表(5)－③ 受付時の処理別前年度対比

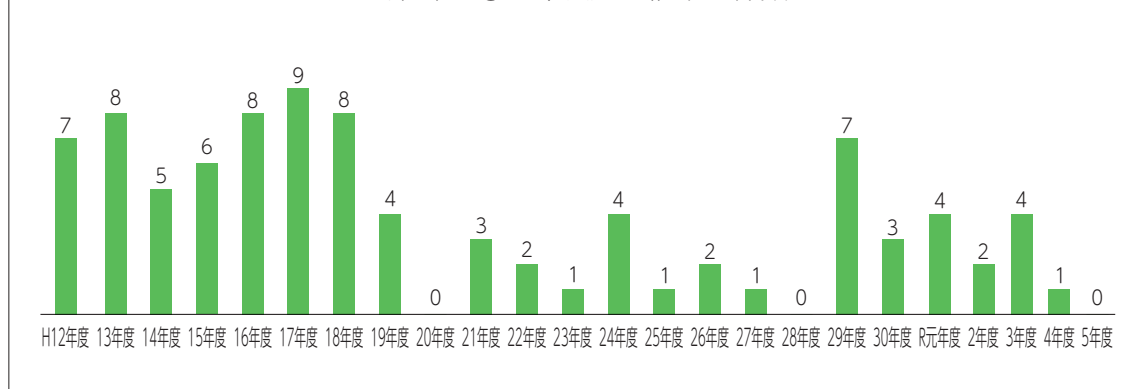


(6) 苦情申立状況

①年度別苦情申立件数

区 分	H12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	R元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	累計
国保連	7	8	5	6	8	9	8	4	0	3	2	1	4	1	2	1	0	7	3	4	2	4	1	0	90

表(6)－① 年度別苦情申立件数



3 苦情相談の概況と対応のポイント

(1) 苦情相談の概況

令和5年度に本会及び市町村で受付けた相談・苦情は、94件と前年度の85件から9件増となっているが、盛岡市など北上川流域の都市近郊地域の相談が多い状況であり、3分の2の市町村で受付対応が見られないなど地域差が大きい傾向がある。

介護サービス種別では、在宅や施設・居住系の個々のサービス・事業所に関する相談から複数のサービス等に関わるものなど多岐に渡っているが、居宅介護支援事業所やケアマネジャー、有料老人ホーム等をはじめ、ショートステイや認知症高齢者グループホーム等に対する相談・苦情が多く、全体の6割強を占めている。

苦情の原因としては、利用者の状況や事故対応等に関する説明不足、関係者間の情報共有など、利用者・家族等と事業者側のコミュニケーションが不良であることが認められる。さらに、不適切な介護サービスや従業者の態度・管理者の対応への不満など、サービス利用を通じた信頼関係の構築が不十分な例が多数見受けられる。

苦情に至るケースには、介護サービスの種別を問わず共通した要因が見受けられることから、事業者は日頃から苦情が発生しやすい場面を想定し、十分な予防措置を講じることが重要と認められる。

そこで、共通する苦情要因の解消と苦情の未然防止の取組みに向けて、対応事例の豊富な東京都国民健康保険団体連合会が取りまとめた苦情相談白書等から、次のとおり苦情要因別に対応のポイントを紹介する。

(2) 共通する苦情の要因と対応のポイント

ア 利用者、家族への説明不足

介護サービスの提供が適切に行われていたとしても、説明が不十分だったために苦情となる例が多く見受けられる。

また、事業者としては十分説明をしたつもりでも、利用者等に十分理解されないまま介護サービスが行われたために苦情となる場合もある。

口頭での説明だけでなく、書面による説明を併せて行うなど、利用者等が理解しやすい方法を工夫し、利用者等の同意を得ることが重要である。

【対応のポイント】

- ①事業所の理念と利用者側のニーズが一致しているか確認する。
- ②利用開始前に、事業所の「できること」と「できないこと」の理由を具体的に伝える。
- ③説明者は、専門的な用語を多用しないようにし、相手に伝わっているか確認する。

《未然防止のために》

- ①利用者の状態に変化がある場合には、家族に速やかに連絡すること。
- ②明確な根拠に基づき懇切丁寧な説明をし、利用者、家族の理解と同意を得ること。

イ 利用者の状態把握の不足

利用者の状態把握が十分に行われていなかったことが原因で、事故や状態悪化につながる例が見受けられる。

利用者の心身の状態や介護上の注意点等についての確に把握し、必要に応じて居宅サービス計画書など各種サービス計画書を見直していくことは、事故や状態悪化等の防止や早期発見のためにも重要である。

【対応のポイント】

- ①利用者の身体面だけでなく、周囲の環境面も評価する。
- ②利用者の心理面は、多職種で評価し共有する。
- ③障害や疾患に対する相手の受け止め方を把握する。

《未然防止のために》

- ①利用者の状態等を的確に把握すること。
- ②関係者間で情報を共有すること。
- ③家族との十分なコミュニケーションを図ること。

ウ 利用者、家族の要望把握の不足

利用者等の意向や要望の把握が不足していたために、適切な介護サービスが行われていないとの苦情が発生するケースが見受けられる。

サービス担当者会議や日頃からの聞き取りにより、利用者等の要望の的確な把握に努めるとともに、特に利用者の状態が不安定で、その変化が予想されるときには、変化に応じた要望の把握に努め、把握した要望については、必ず記録に残し、関係者間で情報共有することが重要である。

【対応のポイント】

- ①支援者側の価値観を排除し、利用者本人と家族の要望をそれぞれ整理して把握する。
- ②家族内で要望が異なることもあるため、家族の中でキーパーソンを確認する。
- ③要望は言葉だけで判断せず、その背景についても把握に努める。

《未然防止のために》

- ①利用者、家族の要望を的確に把握すること。
- ②専門的な知識や技術に基づいて適切に判断し説明すること。
- ③事業所のサービス範囲について丁寧に説明すること。

エ 情報共有・連携・検討の不足

利用者等の意向や要望への対応、事故防止策の検討など、職員間で必要な情報の共有や連携・検討ができていないことなどに起因する苦情や事故等が見受けられる。

利用者に安全で適切なサービスを提供するためには、事業所内において、職種間における情報の共有化及び連携を図るとともに、共有した情報を検討し、介護サービスの改善につなげていくことが必要である。

【対応のポイント】

- ①利用者や家族からの要望や意見は、一個人の情報に留めず、事業所全体で共有する時間を設ける。
- ②利用者や家族への伝達は、事前に事業所内で検討するとともに、重複内容がないか確認する。
- ③情報共有や連携の中心となる職員を決めて対応する。

《未然防止のために》

- ①利用者及び家族の意向や要望を正確に聞き取ること。
- ②情報の共有と連携体制の確立を図ること。
- ③実効性の高い再発防止策を検討すること。

オ 記録の不備

サービス提供や事故等に関する記録の不備や紛失等に起因する苦情が受けられる。記録は、事業者が提供したサービスの具体的内容や利用者の状態を的確に把握するために必要なものである。

また、利用者等から介護サービス提供状況等の説明を求められた際の説明資料となり、事故、状態悪化、苦情等の対応状況を明らかにする資料にもなる。

事業者は、研修等を通じて必要な情報が的確に記録できるよう職員を教育指導することが重要である。

【対応のポイント】

- ①事業所の支援・サービス提供を証明するため、時系列に客観的な事実を記録する。
- ②提供サービス・支援内容の記録が、ケアプランや個別介護計画等に沿っているか確認する。
- ③利用者や家族が、記録を読み返した際に内容が伝わる記述を心がける。

《未然防止のために》

- ①的確な記録を整備すること。
- ②あらかじめ記録に残すべき内容を定め、事業所内でわかりやすく周知し共有すること。
- ③管理者等が記録を活用してサービスの提供状況を確認・把握するなど、記録をサービス向上につなげること。

カ 事業者からの不適切な契約解除

利用者へのサービス提供の継続が困難になったため、事業者から契約解除を行った結果、苦情となるケースが見受けられる。

介護サービスの契約前に、契約の目的及び範囲等の契約事項について、事業者と利用者、家族が、共通の理解を持つことが不可欠である。

サービスの継続に向けた努力を行った上で、やむを得ず事業者が契約を解除せざるを得ないと判断した場合であっても、できるだけ利用者、家族と話し合い、その

理解を得て契約を終了する必要がある。

【対応のポイント】

- ①契約事項について、契約前に利用者、家族と共通の理解が得られたことを確認する。
- ②利用者、家族に対して、契約を解除せざるを得ない理由が理解できるように文書等で説明する。
- ③合理的な予告期間において解除の通知を行うなど、利用者、家族の不利益をできるだけ軽減する。
- ④サービスが中断しないように、他の適切な事業者の紹介その他の必要な措置を、解除の通知の前か遅くともそれと同時に進行する。

≪未然防止のために≫

- ①契約締結前に契約内容について十分説明すること。
- ②サービスの継続に向けて最大限の努力をすること。
- ③契約解除の理由を明確かつ丁寧に説明すること。

キ 苦情対応が不適切

苦情を受けた際の事業者側の対応が不適切、不誠実であることが要因となり、新たな苦情に発展してしまうケースが見受けられる。

利用者、家族から苦情の申し出等があった際には、真摯に受け止め、その内容を記録し、組織的に原因及び対応策を検討し、利用者、家族との信頼関係を構築し、介護サービスの質の向上を図るための取り組みにつなげる必要がある。

【対応のポイント】

- ①利用者、家族が相談しやすい窓口を設置し、どんな苦情であっても苦情（相談）担当者に確実に伝達する。
- ②苦情を受けたら速やかに管理者に報告し、個人の判断で対応せず組織として一貫した対応をする。
- ③初期対応として、事実確認と原因究明を迅速に行い、その結果と再発防止策等の具体的な対応について利用者、家族に適切に説明する。

≪未然防止のために≫

- ①利用者、家族に誠実な対応をすること。
- ②要望や苦情の意図をくみ、相手の立場に立って真摯に受け止め、誠意を持って苦情を傾聴すること。
- ③利用者、家族の不満を緩和させ、冷静な話し合いができるような状況にすること。
- ④組織で苦情に関する情報を共有し、統一した対応方針を決めて対応すること。

（注）次の東京都国民健康保険団体連合会発行資料から一部改変抜粋

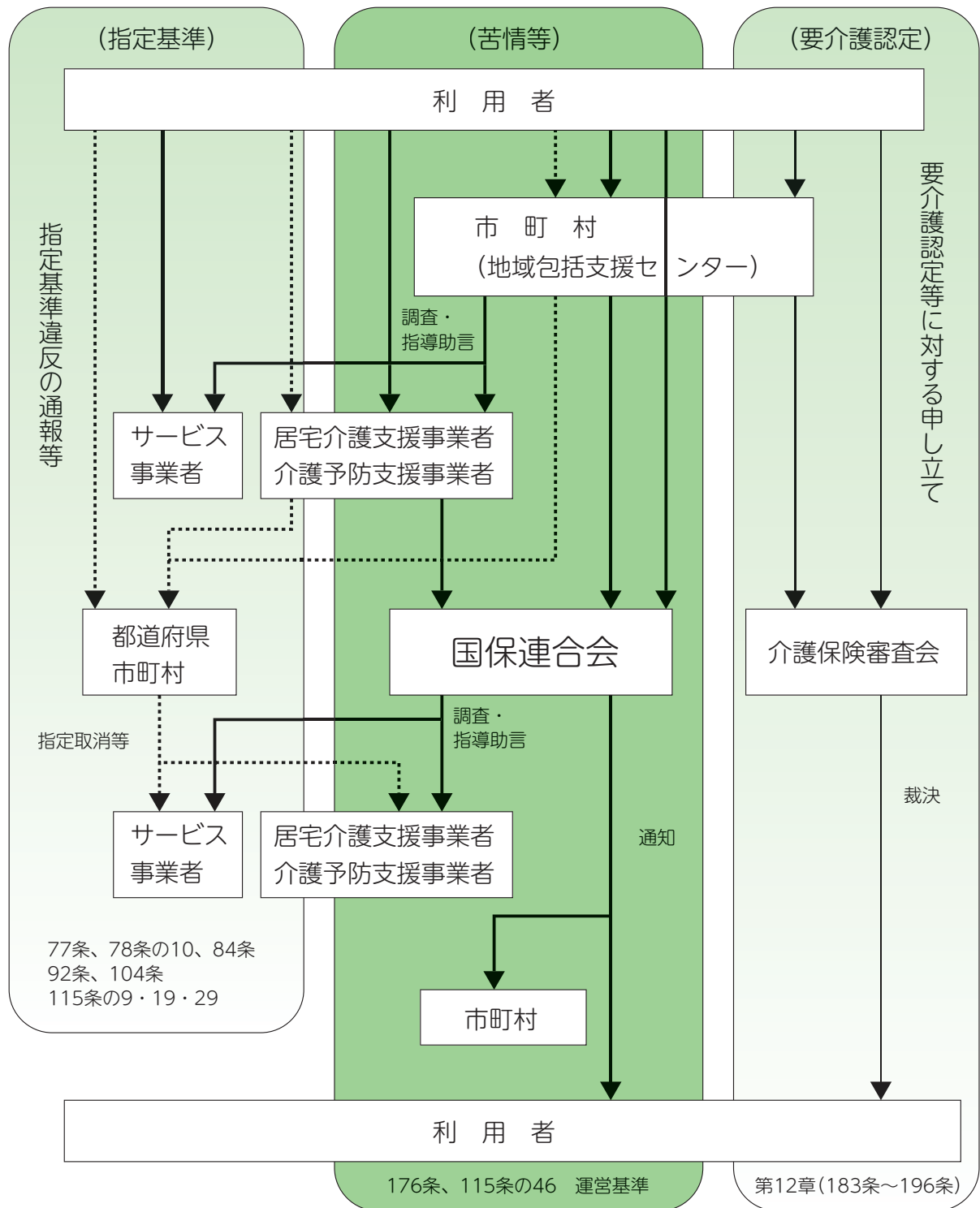
- ・「令和5年版『東京都における介護サービスの苦情相談白書』（令和4年度実績）」（令和5年10月）
- ・「介護サービス向上のために～苦情をサービス改善の契機に～」（令和5年3月）

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12～25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		令和3年度		令和4年度		令和5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	188	267	1	17		12	1	13	1	9	1	19	7	12	14	13	6	7	7	12	12	9	238	390
	八幡平市	18	38				1	1			1	1	1	1	1	2						2		23	44
	滝沢市	43	52	2	2	1	3					1	1	4	3				1	4		1	52	66	
	雫石町	7	6				1			1							1			1			9	8	
	葛巻町	11	8																1				12	8	
	岩手町	14	8				1		2		4					1			1				15	16	
	紫波町	29	13		1	1	1	4	1	1	3	2	3	4		1					1	1	43	23	
	矢巾町	19	24		1		1	1	2		1				2	2		1		1		1	24	32	
	盛岡北部	6	1										1										6	2	
南 奥州市 金ヶ崎町 一関市 平泉町 一関広域	花巻市	104	45		5	1	4		7		2		5	2	3	3	3	2	6	3	7	2	126	81	
	北上市	27	27				1			1	2		1	2		1		1	2	4	1	4	2	40	36
	遠野市	21	13				2		1	1		2	1	1			1	4	1				29	19	
	西和賀町	25	7	1					1			2						1					26	11	
	奥州市	199	59	1	1		1		6	6	1	1	2		1	2	2	3		4	1	2	218	74	
	金ヶ崎町	3	4						1										2		1		6	5	
	一関市	112	62		8		1	1	2	3	6	2	7	1	2	2	2	1	4	5	1	2	129	97	
	平泉町	27	8						2														27	10	
	一関広域	5	0	1									1		1		4		1		2		15	0	
沿岸 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	25	26		1	1	1		2			2				1	1			1			29	32	
	陸前高田市	13	5		2						1							1			1		14	9	
	住田町	5	2				3		1		1						1		2				8	7	
	釜石市	69	6		1	1			1			2				1	2	1					74	10	
	大槌町	4	4						1			1		2					1		4		12	5	
	宮古市	155	20	1	1	2	2	1	2		2		4			1	4	1	1	4	1	3	1	168	38
	山田町	8	15		1		5	1	1	1			2	2									12	24	
	岩泉町	12	5				1												1				13	6	
	田野畑村	4	1			1															1		6	1	
北 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	14	8			1			1		1					1			1			1	16	12	
	普代村	0	5																				0	5	
	洋野町	9	1										1										10	1	
	野田村	2	5																				2	5	
	久慈広域	5	0					1				1		2							7		16	0	
	二戸市	23	18									1	2		2						1	1	25	23	
	軽米町	13	21																				13	21	
	九戸村	0	1				1		2							1					3		4	4	
	一戸町	6	5		1		2			1				1		1	2	1		1			11	10	
二戸広域	2	0																				2	0		
その他	県外	8	26		3									1	5	1	3		7		4	3	2	13	50
	不明	25	96		13		2	2	4		17	4	6	13	8	1	20		10		12	8	9	53	197
合計	1,260	912	7	58	9	46	13	53	16	51	22	57	45	39	35	57	26	36	44	41	62	32	1,539	1,382	

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５年度(件)	令和４年度(件)	前年比(%)
合計	2,020,422	2,014,379	100.3%
居宅サービス計	1,030,159	1,021,535	100.8%
訪問通所小計	863,076	862,160	100.1%
11 訪問介護	134,453	136,443	98.5%
12 訪問入浴介護	9,937	10,088	98.5%
13 訪問看護	65,593	62,652	104.7%
14 訪問リハビリテーション	19,365	20,275	95.5%
15 通所介護	197,533	200,804	98.4%
16 通所リハビリテーション	69,156	68,484	101.0%
17 福祉用具貸与	263,974	263,129	100.3%
61 介護予防訪問介護	0	0	—
62 介護予防訪問入浴介護	87	88	98.9%
63 介護予防訪問看護	9,020	8,306	108.6%
64 介護予防訪問リハビリテーション	4,333	5,177	83.7%
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	27,340	26,965	101.4%
67 介護予防福祉用具貸与	62,285	59,749	104.2%
短期入所小計	72,056	71,496	100.8%
21 短期入所生活介護	61,799	61,131	101.1%
22 短期入所療養介護（老健）	7,549	7,688	98.2%
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）	450	592	76.0%
24 介護予防短期入所生活介護	2,137	1,958	109.1%
25 介護予防短期入所療養介護（老健）	112	117	95.7%
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）	9	10	90.0%
22 特定治療（再掲）	0	0	—
22 特別療養費（再掲）	3	11	27.3%
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）	446	451	98.9%
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）	9	9	100.0%
31 居宅療養管理指導	78,844	72,366	109.0%
33 特定施設入居者生活介護	12,848	12,146	105.8%
27 特定施設入居者生活介護（短期）	8	3	266.7%
34 介護予防居宅療養管理指導	2,523	2,373	106.3%
35 介護予防特定施設入居者生活介護	804	991	81.1%
43 居宅介護支援	408,590	412,467	99.1%
46 介護予防支援	88,359	86,188	102.5%
81 市町村特別給付	0	0	—

区 分	令和5年度(件)	令和4年度(件)	前年比(%)
地域密着型サービス計	139,548	138,383	100.8%
76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1,785	1,637	109.0%
71 夜間対応型訪問介護	0	0	—
78 地域密着型通所介護	56,943	55,457	102.7%
72 認知症対応型通所介護	5,379	5,549	96.9%
73 小規模多機能型居宅介護	17,518	18,059	97.0%
68 小規模多機能型居宅介護（短期）	200	186	107.5%
32 認知症対応型共同生活介護	30,779	30,555	100.7%
38 認知症対応型共同生活介護（短期）	149	161	92.5%
36 地域密着型特定施設入居者生活介護	1,267	1,383	91.6%
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	20,271	20,206	100.3%
77 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	2,678	2,668	100.4%
79 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期）	4	26	15.4%
74 介護予防認知症対応型通所介護	160	92	173.9%
75 介護予防小規模多機能型居宅介護	2,270	2,232	101.7%
69 介護予防小規模多機能型居宅介護（短期）	26	15	173.3%
37 介護予防認知症対応型共同生活介護	116	157	73.9%
39 介護予防認知症型共同生活介護（短期）	3	0	—
施設サービス計	162,576	161,853	100.4%
51 介護福祉施設	89,410	89,004	100.5%
52 介護保健施設	69,854	69,776	100.1%
55 介護医療院	2,400	1,781	134.8%
53 介護療養施設	912	1,292	70.6%
52 特定治療（再掲）	0	0	—
52 特別療養費（再掲）	4,463	4,337	102.9%
55 特定治療（再掲）	0	0	—
55 特別診療費（再掲）	2,158	1,751	123.2%
53 特定診療費（再掲）	912	1,292	70.6%
総合事業計	191,190	193,953	98.6%
訪問型サービス小計	34,070	35,103	97.1%
A1 訪問型サービス（みなし）	0	0	—
A2 訪問型サービス（独自）	33,169	34,141	97.2%
A3 訪問型サービス（独自 / 定率）	901	962	93.7%
A4 訪問型サービス（独自 / 定額）	0	0	—
通所型サービス小計	90,831	91,107	99.7%
A5 通所型サービス（みなし）	0	0	—
A6 通所型サービス（独自）	86,017	86,595	99.3%
A7 通所型サービス（独自 / 定率）	4,814	4,512	106.7%
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	66,289	67,743	97.9%

※出典：岩手県国保連合会「令和5年度介護給付費等審査状況」

MEMO