

(3) 苦情・相談等の状況および主な苦情と対応について

1 苦情・相談等の状況

1 区分別

(平成18年2月末現在)

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年4月 ～平成18年2月
問い合わせ	1947	2505	2358	5959	6713	5893
照会	22	30	58	17	424	177
相談	546	247	187	1382	596	779
苦情	355	241	187	438	290	268
要望・その他	272	52	673	4218	3982	510
合計	3142	3075	3463	12014	12005	7627

*15年度より介護保険料、給付費通知等に関する集計を加えるなど集計方法を変更したため増加。

*17年度より申請受付分について除いたため減少。

2 内容別

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年4月 ～平成18年2月
要介護認定	799	523	749	3848	4348	2392
ケアプラン	212	38	34	86	90	139
サービス	805	669	816	2955	3383	2241
利用者負担	8	3	1	8	2	131
保険料	1060	1664	1682	4601	3627	2316
その他	258	178	181	516	555	408
合計	3142	3075	3463	12014	12005	7627

3 苦情の分類

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年4月 ～平成18年2月
要介護認定	40	36	25	25	25	32
ケアプラン	28	2	1	3	0	8
サービス	5	23	52	54	46	38
利用者負担	8	3	1	8	2	3
保険料	263	166	97	335	207	173
その他	11	11	11	13	10	14
合計	355	241	187	438	290	268

2主な苦情と対応の事例

(平成17年4月～平成18年2月分)

分類	具体的内容	相談者	対応
要介護認定	知人は毎日電動自転車で出掛けたりしているが、娘が介護保険に詳しいらしく「認定調査の際、本当のことを言わずとぼけておけばいい」と教えてくれると自慢する。この様な不正のために少ない年金から介護保険料を払っているのだと思うとやるせない。しっかりとした調査と指導をしてほしい。	知人	氏名だけでは特定困難であり、介護認定者かどうかはわからない。個人的なヘルパー利用の場合もあるので不正との判断はできないが、市としては今後も適正に調査する。また要介護認定は主治医意見書も反映していることを説明し、居宅介護支援事業所に対しては、適正化事業に取り組んでおり指導強化していく。
ケアプラン	ヘルパー利用について、家族不在時に本人を一人にすることが不安だが、ヘルパーによる見守りは行えないということで、ケアマネが計画をたててくれない。	夫	見守りのためのヘルパー利用は適切でないことには理解を示すが、妻の病気について夫とケアマネの間で認識に差があるもようで、ケアマネとよく相談するよう話す。また、ケアマネにも連絡をとり、今後も対応していくとのこと。
	ケアマネに希望する事業所の介護タクシーを頼んだら、「要介護2だから」とか「いっぱいだから介護タクシーは使えない」と言われた。そのため、別の事業所の車両が来たが、大きな車両で冷房も効いてなく揺れて、本人は体調を悪くし、帰りの送迎は断った。今回、なぜ介護タクシーが頼めなかったか、もう利用できないのか。	妻	ケアマネによると7月はいつもよりサービス利用の希望が多く、限度額オーバーの予定となったため別の事業所へ頼んだとのこと。家族に限度額オーバーの説明をしていたが、今回初めてで伝わっていなかったのかもしれないとのこと。相談者に説明すると納得された。ケアマネには利用者が納得いくように説明をお願いする。
サービス	現在、岡山のグループホームに入所しているが、訴えが多いため手間がかかり、他の利用者に影響を及ぼすため集団生活は難しいというようなことを言われている。倉敷市内で他のグループホームを探してみても断られ、ショートステイを利用しようと思ってもケアマネに無理と言われた。どうしたらよいか。	娘	単に手間がかかるという理由だけでは拒否できない。退所後について入所中のグループホームへ相談すること。また、認知症を専門としている病院を受診してみることや、グループホームで対応が困難という状態であれば、老健や特養への入所も検討してみることを勧める。
	週1回程度、ヘルパーと介護タクシーを利用しているが、ヘルパーの対応が悪い。	本人	介護タクシーのサービス内容について確認すると、本来の使い方ではない様子であり、そのことについて説明する。ケアマネに相談の上、サービス事業所の変更や計画(ヘルパーの仕事内容)の見直しをすることを勧める。
	叔母のところに来ているホームヘルパーの中に精神的におかしいと思われる人がいる。	妹	事業所に苦情の内容を伝え、注意をお願いした。事業所:どのヘルパーか特定できないため、全員に注意し、そのようなことのないように努めたいとのこと。
保険料	本人も妻も特別徴収で保険料を支払っているが、ヘルパー等のサービスは好きでないため利用するつもりはない。利用しないのに保険料を支払うのはおかしいので免除してほしい。話し合いの結果を電話してほしい。	本人	介護保険制度についての説明を行い、課内で話をすることは約束するが、保険料免除にはならないため電話はしない旨を告げる。
	サービスの利用をしていないのに、なぜ保険料を払わないといけないのか。	本人	社会全体で支え合う制度であり、介護保険法で決められていること等を説明し、理解を求める。

*苦情の対応にあたっては、個々の事例に応じて、岡山県や国民健康保険団体連合会の担当課と相談・協議を実施し、対応しています。