

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

(単位:件)

| | 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年度 | 平成18年度 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 問い合わせ | 1,947 | 2,505 | 2,358 | 5,959 | 6,713 | 6,418 | 8,655 |
| 照会 | 22 | 30 | 58 | 17 | 424 | 180 | 148 |
| 相談 | 546 | 247 | 187 | 1,382 | 596 | 812 | 1,029 |
| 苦情 | 355 | 241 | 187 | 438 | 290 | 288 | 895 |
| 要望・その他 | 272 | 52 | 673 | 4,218 | 3,982 | 520 | 1,021 |
| 合計 | 3,142 | 3,075 | 3,463 | 12,014 | 12,005 | 8,218 | 11,748 |

*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

(単位:件)

| | 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年度 | 平成18年度 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 保険料 | 3,366円 | | | 3,920円 | | | 4,760円 |
| 要介護認定 | 799 | 523 | 749 | 3,848 | 4,348 | 2,571 | 3,914 |
| ケアプラン | 212 | 38 | 34 | 86 | 90 | 158 | 384 |
| サービス | 805 | 669 | 816 | 2,955 | 3,383 | 2,418 | 2,135 |
| 利用者負担 | 8 | 3 | 1 | 8 | 2 | 137 | 193 |
| 保険料 | 1,060 | 1,664 | 1,682 | 4,601 | 3,627 | 2,464 | 4,318 |
| その他 | 258 | 178 | 181 | 516 | 555 | 470 | 804 |
| 合計 | 3,142 | 3,075 | 3,463 | 12,014 | 12,005 | 8,218 | 11,748 |

*要介護1が要支援2と要介護1に区分
*平成17年10月より食費・居住費が自己負担に変更
*介護保険料改定
*税制改正に伴う利用者負担段階変更

3. 苦情の分類

(単位:件)

| | 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年度 | 平成18年度 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 保険料 | 3,366円 | | | 3,920円 | | | 4,760円 |
| 要介護認定 | 40 | 36 | 25 | 25 | 25 | 33 | 64 |
| ケアプラン | 28 | 2 | 1 | 3 | 0 | 11 | 9 |
| サービス | 5 | 23 | 52 | 54 | 46 | 34 | 61 |
| 利用者負担 | 8 | 3 | 1 | 8 | 2 | 7 | 4 |
| 保険料 | 263 | 166 | 97 | 335 | 207 | 189 | 732 |
| その他 | 11 | 11 | 11 | 13 | 10 | 14 | 25 |
| 合計 | 355 | 241 | 187 | 438 | 290 | 288 | 895 |

主な苦情と対応の事例

(平成18年4月～平成19年3月分)

| 分類 | 具体的内容 | 相談者 | 対応 |
|-------|---|-----|--|
| 要介護認定 | 父が要介護1から要支援2になった。どんな基準で審査するのか。年寄りなのだから将来を見越して介護度を判定してもらいたい。 | 娘 | 将来ではなく現在の身体状況で審査されることを説明。今、状態が悪いなら変更申請を起こさない、今の身体状況にあったサービスを利用することを説明。変更にどれくらい時間がかかるのか聞かれるので、1か月程度かかることを説明すると、「どうしてそんなに時間がかかるのか。その間に死んでしまう。」と言われるので、サービスは申請日から使えるので見合ったサービスを使うことは可能と説明すると、市以外に上に苦情を言いたいとのことなので、国保連合会を紹介。 |
| ケアプラン | 夫が要介護1の認定を受けた入浴などのサービスを利用しようと思ってケアマネに電話したら、「受けれるかどうかわかりません」と言われ、言い方に腹が立つ。 | 妻 | 受け持ち患者さんや利用者さんが多くと受けられない場合があるのでその確認の為に返事だと思われることを伝える。事業所一覧を持っているので、場合によっては他の事業所を選択することも出来ると伝える。 |
| | ケアマネによってショートステイやデイサービスなど詳しく説明してくれる人とそうでない人がいるが、人によって差があっているのか。 | | ケアマネの資格、資質について説明。制度説明。 |
| サービス | 老健入所中、介護について苦情を言ったら退所を迫られた。 | 娘 | 苦情を言ったという理由では退所をせまられることはないこと、老健なのでずっとは入所できないことを言っているのではないかと説明。 |
| | グループホームの入居時に預かり金を支払ったが、退所時に返還してくれない。「預かり金は返還しない」ということは、入所後に決められたことであり、契約当時はそういう決まりもなく、話も一切なかった。変更の同意もしていない。また、従業員がころころ代わっているのだが、あまりよくないのではないのか。 | 息子 | 国保連への申し立てを行うとのことだった。ただし、預かり金だけの件ならば国保連で取り扱う事例には該当しないことを伝える。申し立ての内容により、国保連と連携を図り、指導することとする。 |
| | ショートステイに入所したら余計悪化して帰ってきた。入所するたびに悪化してきて、家ほど十分な介護ができていない。スタッフにも責任を持って対応してほしい。施設に何回も言ったが変わらなかった。 | 夫 | 市のほうから施設へ伝えることができると説明するも、今後の関係悪化を懸念して伝えないでほしいとのこと。 |
| 保険料 | 督促が届いたがどういうことか。年金から引かれているのではないのか。 | 本人 | 65才になったばかりのようなので、年金天引きにはならないこと、65才になった翌月に納付書を送っているが、その納付書で支払がされていないようなので、督促が出ていると説明。すると、「納付書なんか届いてない。督促だけ出しやがって」と激昂する。制度について説明し、改めて納付書を送ると約束して電話を切る。 |
| | 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。

サービス事業所数の推移(各年とも10月分)
(倉敷市内に所在する事業所数)

| 在宅サービス | | | | |
|-----------------|-------|-------|-------|---------|
| | H16 | H17 | H18 | 増減(⑰→⑱) |
| 訪問介護 | 76 | 93 | 95 | 102.2% |
| 訪問入浴介護 | 4 | 4 | 4 | 100.0% |
| 訪問看護 | 204 | 229 | 245 | 107.0% |
| 訪問リハビリテーション | 153 | 175 | 191 | 109.1% |
| 通所介護 | 58 | 77 | 84 | 109.1% |
| 通所リハビリテーション | 39 | 42 | 40 | 95.2% |
| 福祉用具貸与 | 16 | 17 | 18 | 105.9% |
| 短期入所生活介護 | 16 | 19 | 21 | 110.5% |
| 短期入所療養介護 | 32 | 33 | 28 | 84.8% |
| 居宅療養管理指導 | 555 | 604 | 622 | 103.0% |
| 特定施設入居者生活介護 | 5 | 6 | 13 | 216.7% |
| 特定福祉用具販売 | 0 | 0 | 19 | — |
| 居宅介護支援事業所 | 92 | 104 | 113 | 108.7% |
| 施設サービス | | | | |
| | H16 | H17 | H18 | 増減(⑰→⑱) |
| 介護老人福祉施設 | 15 | 16 | 17 | 106.3% |
| 介護老人保健施設 | 12 | 13 | 13 | 100.0% |
| 介護療養型医療施設 | 21 | 18 | 14 | 77.8% |
| 地域密着型サービス | | | | |
| | H16 | H17 | H18 | 増減(⑰→⑱) |
| 32:認知症対応型共同生活介護 | 30 | 37 | 38 | 102.7% |
| 72:認知症対応型通所介護 | 3 | 4 | 11 | 275.0% |
| 73:小規模多機能型居宅介護 | 0 | 0 | 5 | — |
| 合計 | 1,331 | 1,491 | 1,591 | |