

2 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16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 問い合わせ | 6,713 | 6,418 | 8,655 | 6,938 | 6,703 | 6,697 | 6,700 |
| 照会 | 424 | 180 | 148 | 157 | 67 | 158 | 161 |
| 相談 | 596 | 812 | 1,029 | 626 | 454 | 431 | 504 |
| 苦情 | 290 | 288 | 895 | 455 | 419 | 163 | 111 |
| 要望・その他 | 3,982 | 520 | 1,021 | 1,264 | 579 | 849 | 1,046 |
| 合計 | 12,005 | 8,218 | 11,748 | 9,440 | 8,222 | 8,298 | 8,522 |

② 内容別

(単位:件)

| | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 保険料 | 3,920円 | | 4,760円 | | 4,700円 | | |
| 要介護認定 | 4,348 | 2,571 | 3,914 | 2,974 | 2,353 | 3,303 | 3,852 |
| ケアプラン | 90 | 158 | 384 | 274 | 91 | 100 | 90 |
| サービス | 3,383 | 2,418 | 2,135 | 1,780 | 1,125 | 1,474 | 1,434 |
| 利用者負担 | 2 | 137 | 193 | 72 | 72 | 94 | 107 |
| 保険料 | 3,627 | 2,464 | 4,318 | 3,380 | 3,493 | 2,368 | 2,142 |
| その他 | 555 | 470 | 804 | 960 | 1,088 | 959 | 897 |
| 合計 | 12,005 | 8,218 | 11,748 | 9,440 | 8,222 | 8,298 | 8,522 |

③ 苦情の分類

(単位:件)

| | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 保険料 | 3,920円 | | 4,760円 | | 4,700円 | | |
| 要介護認定 | 25 | 33 | 64 | 41 | 27 | 20 | 22 |
| ケアプラン | 0 | 11 | 9 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| サービス | 46 | 34 | 61 | 3 | 27 | 15 | 27 |
| 利用者負担 | 2 | 7 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 保険料 | 207 | 189 | 732 | 335 | 328 | 113 | 43 |
| その他 | 10 | 14 | 25 | 72 | 34 | 12 | 17 |
| 合計 | 290 | 288 | 895 | 455 | 419 | 163 | 111 |

主な苦情と対応

| 分類 | 具体的内容 | 相談者 | 対応 |
|-------------|---|--------|--|
| 要介護認定 | 支援1という判定だが、この方は高次機能障害が当初からあり、支援のみでは生活が出来ない。この認定の見直しは出来ないものか？ | リハビリ医師 | 見直しは出来ることを説明。家族申請・ケアマネ申請でも可能と手続きを説明する。 |
| | 母の介護認定が介護2から介護1になった。嚥下も困難になり、歩行も出来なくなっているがどうしてこんな結果が出るのか。納得いかない。娘さんは調査当日、立会いしていたが変化について具体的に話していないとのこと。「調査員は調査の専門家ならば言わなくてもわかるのではないか？」 | 子 | 変更申請をもう一度見直すことが出来ることを提案する。 |
| ケアプラン | ケアマネが印鑑をデイサービス利用時に押させるので自宅には来ない。本来は家にケアプランを持ってきて、印鑑を押すものではないのか。納得いかない。その他にもデイサービス利用に際しての苦情を言われる。 | 本人 | 利用者本人はかなり立腹した様子だったため、利用もケアマネも変更は可能であること説明。 |
| サービスに関する内容 | 現在は別法人の老健利用中。特養で食事提供時に施設職員が、利用者がこぼした食事とスプーンを指差しながら「早くひろいやがれ！」と怒声を浴びせていた。利用者は身体不自由でほとんど臥床状態である。また、昼食時についた口の周りの食べかすが夕方まで放置されているのを家族が面会した際に目撃。職員より入浴時にいきなり頭からお湯をかけられ、それ以来入浴を恐れる訴えをし、家族が付添い、入浴介助の監視をしていた。 | ケアマネ | 相談者から、家族及び利用者が今回の情報提供に対して何らかの改善措置を求めているものではないことを確認したうえで、市及び県担当課への周知を行い、必要に応じて実地指導の際の参考にする旨の回答を返した承を得た。 |
| | グループホームから預金通帳と印鑑を預けてくれと言われたが、預けなければならないのか？グループホーム側は通帳を通院費などに使う為だと言っているが、断ると追い出されたりするのか？ちなみに、夫は他のグループホームへ入所しているが、立替払いにしてくれている。 | 妹 | 家族とグループホームで話し合い、家族が自主的に預けている場合はあるが、強制的に預ける義務はない。また、預けなかったらといって追い出されることはない旨回答。 |
| 利用者負担(介護報酬) | 給付費通知が届いた。13000円とあるが何のお金のことか？家に15分位来て、話をするだけでこんなにお金を払うのか？こんなことをするから保険料が高くなる。保険料を払いたくない。 | 本人 | 介護計画にかかる費用であることを説明する。この件については上司に伝えますと電話を切る。 |
| 保険料 | 9/6に亡くなったのに、なぜ11/1に介護保険料を口座から引くのか？。死んだものの料金を引き落とすのであれば、納付書を送ってくるのが妥当ではないか？通知もなかった。 | 配偶者 | 10/18に通知している。また、保険料は死亡後に計算され必要な保険料があれば、通知をしている。口座登録があったので、今回は口座引きにする旨を通知していると説明。 |
| | 前年の合計所得が217万しかないのに8段階は高すぎる。保険料の段階区分を300万円に一つ設けるべきだ。201万円の人と399万円の人が同じ金額なのはおかしい。倉敷市の業務怠慢だ。 | 本人 | 介護保険制度の仕組みを説明する。 |

3 平成22年度 介護サービス提供に係る事故報告件数について

(H22. 4. 1～H23. 3. 31発生分)

| サービスの種類 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 合計 | | |
|---------|-------|--------|------|-------------|--------|----------|----------|------------|-------------|--------------|---------------|-------------|----------|----------|---------|-----|-----|-----|
| | 訪問介護 | 訪問看護 | 通所介護 | 通所リハビリテーション | 福祉用具貸与 | 短期入所生活介護 | 短期入所療養介護 | 認知症対応型通所介護 | 小規模多機能型居宅介護 | 認知症対応型共同生活介護 | 地域密着型介護老人福祉施設 | 特定施設入居者生活介護 | 介護老人福祉施設 | 介護老人保健施設 | 介護療養型施設 | | | |
| 合計 | 5 | 2 | 53 | 7 | 1 | 30 | 1 | 2 | 11 | 218 | 3 | 70 | 156 | 135 | 10 | 704 | | |
| 内訳 | 年齢別 | 40～64歳 | | 1 | | 1 | | | | 1 | 5 | | 5 | 1 | 1 | | 15 | |
| | | 65～74歳 | | 4 | 1 | | 3 | | | 1 | 2 | | 2 | 6 | 4 | 1 | 24 | |
| | | 75～84歳 | 2 | 1 | 20 | 4 | | 6 | 1 | 1 | 87 | | 23 | 35 | 32 | 4 | 217 | |
| | | 85～94歳 | 3 | 1 | 25 | 2 | | 11 | | 1 | 7 | 103 | 2 | 33 | 90 | 80 | 5 | 362 |
| | | 95歳～ | | | 3 | | | 10 | | | 1 | 21 | 1 | 2 | 7 | 18 | | 86 |
| | 発生場所別 | 居室 | 2 | 2 | 5 | | 20 | | 2 | 1 | 123 | 3 | 41 | 77 | 69 | 4 | 349 | |
| | | 廊下 | | | 1 | | 1 | | | 1 | 12 | | 6 | 12 | 11 | 4 | 48 | |
| | | トイレ | 1 | | 5 | | 4 | | | 1 | 11 | | 2 | 15 | 10 | 1 | 50 | |
| | | 食堂 | | | 4 | 2 | | 3 | 1 | | 4 | 3 | 12 | 21 | 17 | | 105 | |
| | | 風呂・脱衣所 | 1 | | 4 | 1 | | 1 | | 1 | 7 | | 2 | 9 | 3 | 1 | 30 | |
| | | 施設内 | | | 19 | 2 | 1 | 1 | | | 13 | | 4 | 21 | 18 | | 78 | |
| | | 屋外 | 1 | | 10 | 1 | | | | | 3 | 10 | | 2 | 1 | 1 | 29 | |
| | | その他 | | | 5 | 1 | | | | | | | | | | 1 | 7 | |
| | | 不明 | | | | | | 1 | | | | 1 | | 1 | | 5 | 8 | |
| | 種別 | 転倒 | 3 | | 30 | 3 | | 23 | 1 | 2 | 7 | 158 | 2 | 49 | 88 | 80 | 6 | 452 |
| | | 転落 | 1 | | 4 | | | 2 | | | 2 | 19 | 1 | 3 | 29 | 12 | 73 | |
| | | 誤嚥・異食 | | | 3 | 3 | 1 | | | | | 6 | 2 | 1 | 4 | 5 | 22 | |
| | | 感染症 | | | | | | | | | | | | | 17 | | 17 | |
| | | その他 | 1 | 2 | 16 | 1 | 1 | 4 | | | 2 | 30 | 1 | 15 | 29 | 13 | 4 | 118 |
| | | 不明 | | | | | | 1 | | | | 5 | | 2 | 6 | 8 | 22 | |
| | 症状別 | 骨折 | | | 20 | 1 | | 11 | 1 | 2 | 6 | 62 | | 41 | 58 | 52 | 9 | 263 |
| | | 打撲・捻挫 | 3 | | 5 | | | 6 | | | 1 | 28 | 1 | 3 | 22 | 16 | 1 | 86 |
| | | 切傷・擦過傷 | 2 | | 8 | 2 | | 4 | | | 2 | 39 | 1 | 5 | 38 | 19 | 120 | |
| | | 誤嚥 | | | 1 | 2 | | | | | | 4 | | | 3 | 2 | 12 | |
| | | 感染症 | | | | | | | | | | | | | 17 | | 17 | |
| 死亡 | | | | | 1 | 1 | | | | | 3 | 3 | 6 | 6 | | 10 | | |
| 異常なし | | | | 17 | | 1 | 4 | | | 2 | 71 | 1 | 14 | 30 | 22 | 162 | | |
| その他 | | | 2 | 2 | 1 | | 5 | | | | 11 | | 1 | 5 | 7 | 34 | | |

※ 平成21年度の事故報告件数は、572件(うち、死亡17件)。

※ 部分は、死亡の件数(内数)。