

## 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	平成23年度
問い合わせ	6,418	8,655	6,938	6,703	6,697	6,700	4,780
照会	180	148	157	67	158	161	117
相談	812	1,029	626	454	431	504	886
苦情	288	895	455	419	163	111	179
要望・その他	520	1,021	1,264	579	849	1,046	1,105
合計	8,218	11,748	9,440	8,222	8,298	8,522	7,067

#### ② 内容別

(単位:件)

	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	平成23年度
保険料	3,920円	4,760円		4,700円			
要介護認定	2,571	3,914	2,974	2,353	3,303	3,852	3,458
ケアプラン	158	384	274	91	100	90	39
サービス	2,418	2,135	1,780	1,125	1,474	1,434	1,181
利用者負担	137	193	72	72	94	107	51
保険料	2,464	4,318	3,380	3,493	2,368	2,142	1,300
その他	470	804	960	1,088	959	897	1,038
合計	8,218	11,748	9,440	8,222	8,298	8,522	7,067

#### ③ 苦情の分類

(単位:件)

	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	平成23年度
保険料	3,920円	4,760円		4,700円			
要介護認定	33	64	41	27	20	22	41
ケアプラン	11	9	2	1	2	1	0
サービス	34	61	3	27	15	27	31
利用者負担	7	4	2	2	1	1	0
保険料	189	732	335	328	113	43	81
その他	14	25	72	34	12	17	26
合計	288	895	455	419	163	111	179

## 主な苦情と対応

分類	具体的内容	相談者	対応
要介護認定	6月申請。遅延通知が2度来た。何故こんなに時間がかかるのか？	子	遅延理由は、審査に時間を要する為。調査は6月に実施されたが、主治医意見書の提出が7月末だった為。審査会日を伝え、もう少しお待ちいただくようお願いする。
	現在入院中で車椅子の夫が要介護3だが、隣のベッドの歩ける人が要介護4なのは納得いかない。	配偶者	要介護度は調査票、意見書から計算された介護の手間で決まることをお話しする。たとえば、認知があり、昼夜逆転があったり食事をするのが困難で援助が要る場合は介護の手間がかかるとみなされる。とお話しする。
ケアプラン	要支援2.現在の支援センターケアプラン担当者に対しての不満。話を十分聞いてくれない。デイサービスにもっと通いたい。ホームヘルパーにも来てほしい。長年お世話になっており、気持ちを伝えにくい。	本人	お話をよく伺いこちらから支援センターに連絡するか、ご自分でお話しするかお伺いする。勇気が出てきたのでご自分で連絡してみるとの事。
サービスに関する内容	(1度目の電話) 介護ベットレンタルに当たってのケアマネの言動への不満。一方的に話される。 (同日2度目の電話) ケアマネを変わりたい。現ケアマネは7月に変わったばかり。	本人	ケアマネ変更は自由ではあるが希望しておられたベッドレンタルについては先日より、ケアマネが奔走され介護ベットレンタルが実現することが出来た。その努力を認め、歩み寄ることも大切なのは、とお話すると本人了解したとの事。
	特定施設入所中の母に対する施設サービスの不満。要介護5→2になってからトイレ介助をしてもらえなくなった。声かけが少なく部屋のシーツの交換も十分行なわれていない。介護度によってサービスの内容が違うのか？	子	援助が少なくなったのは、リハビリの意味があるかもしれないので、施設側と介護計画の内容について話しあわれるようにお話をする。
利用者負担(介護報酬)	現在1000円の食事を頂いているが実際は800円で賄っており、以前事業所指導で、不適切と指導を受けた。管理者も了解したかの様であったが、最近食費1000円を据え置きのまま750円で賄うように管理者より通達があった。250円の差額について聞いたすと電気代、水道代の値上がりという理由であった。利用者さんより、光熱・水道代を別途いただいでおり、納得いかない。	その他	本日、指導係が不在と伝えると、とりあえず話だけ聞いてほしい。ということで、傾聴する。約2週間後、担当者へ電話有。実地指導の時に確認する。時期・方法や結果についてはお答えできないと解答する。先方を承済。
保険料	保険料は使わないので、払わないことにしている。延滞金をつけるとは何事だ！	本人	期限内にお支払いいただければ、延滞金はつかないのでお支払いくださるようお願いする。介護保険は自分の為だけに支払っていただくものではなく、介護の必要な高齢者を皆で支えるものをご理解いただきたい。分割して払うとの事。
	年齢到達による保険料の納付書を受け取った。介護保険料が非常に高く驚いている。介護保険を脱退したい。	本人	介護保険パンフレット、段階表を使って介護保険料の決め方説明。65歳以上の全ての方から保険料をいただいていることを説明すると、仕方ないので払いますとの事。

### 3 平成23年度 介護サービス提供に係る事故報告件数について

(H23. 4. 1～H24. 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	3		41	13	1	35	6	6	21	212	5	82	146	110	8	689	
内 所 別	40～64歳	1		2		1	1			2			4			11	
	65～74歳			6	2		2		1	18	2	2	9	4	2	46	
	75～84歳	1		10	4		8	1	6	10	81	1	29	45	21	216	
	85～94歳	1		19	4		21	4		8	94	5	43	66	68	339	
	95歳～			4	3		3	1		2	17		8	22	17	77	
	発 生 場 所 別	居室	1		2		16	5	1	10	102	3	44	78	44	3	309
		廊下					6	1			10		10	14	9		50
		トイレ			4		3			2	13		7	6	9		44
		食堂	1		2		8	1	1	3	33	1	5	21	19	2	95
		風呂・脱衣所			5	1	1			1	10	1	3	8	6		35
		施設内	1		13	7		1	1	1	23		4	14	14	3	82
		屋外			12	4	1		3	3	18	2	6	2	2		53
		その他			3	1					1	1			1	1	8
		不明										2		3	2	6	13
	種 別	転倒	1		24	7		24	4	2	16	141	2	56	91	64	435
		転落			4	1		3	1	1	20		8	16	17	4	75
		誤嚥・異食	2			1		1			6	1	2		4	1	17
		感染症				1					1	1	1				4
		その他			13	3	1	6	1	3	3	39	3	12	30	9	124
		不明						1				5		3	9	16	34
	症 状 別	骨折	1		12	5	1	23	3	2	5	78	1	52	68	49	306
		打撲・捻挫			3	2		2			29		7	22	7		72
		切傷・擦過傷			3	1		3	2	1	6	37		4	23	23	103
		誤嚥	1								4				3		8
		感染症									1		1				2
死亡							1			1	4			1	1	7	
異常なし		1		20	5		3	1	2	5	50	4	13	24	19	149	
その他				3			3		1	4	9		5	9	8	42	

※ 平成22年度の事故報告件数は、704件(うち、死亡10件)。

※  部分は、死亡の件数。