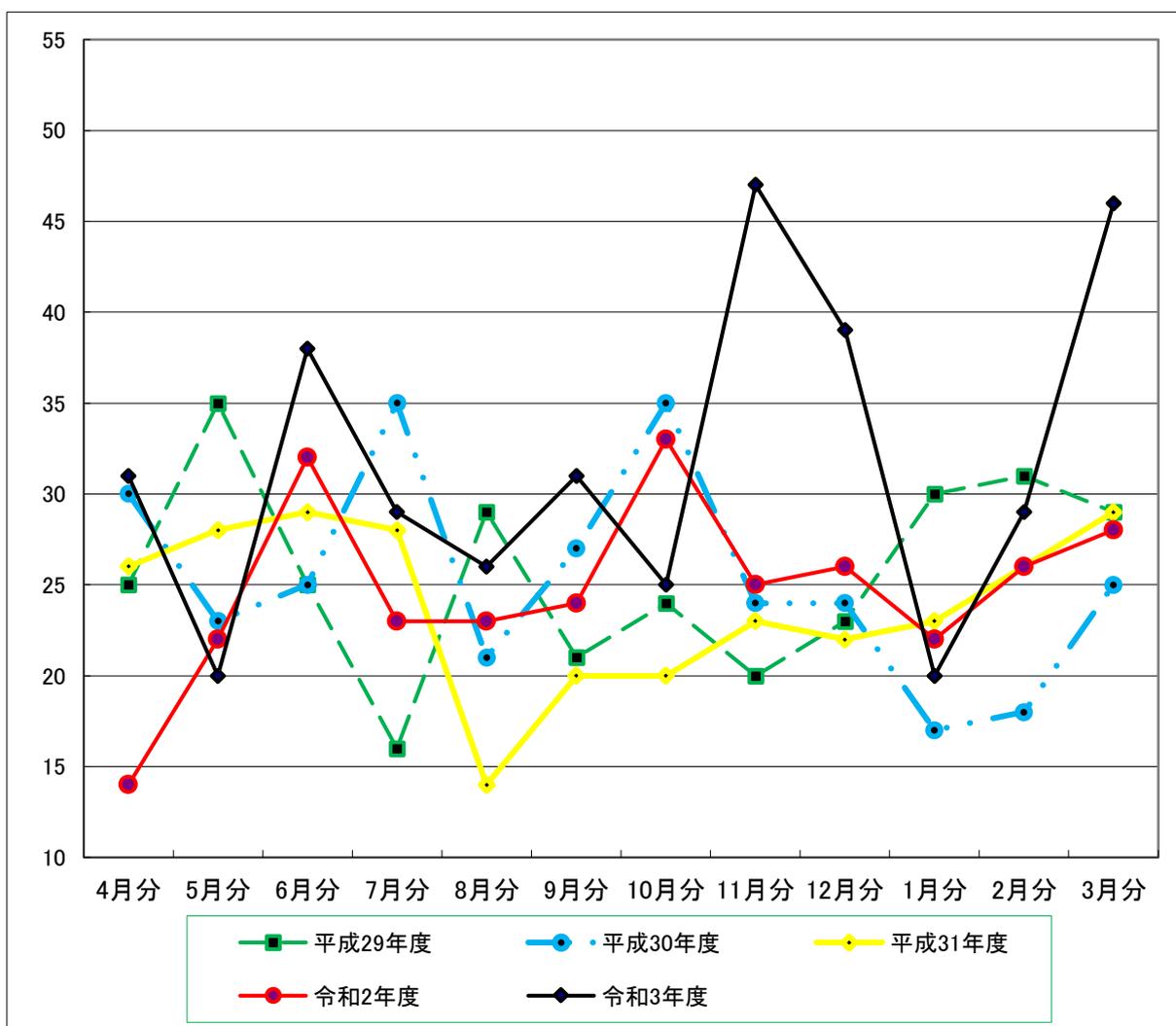


# (1) 国保連合会苦情・相談月別件数（令和3年度）

苦情・相談月別件数

(件)

	4月分	5月分	6月分	7月分	8月分	9月分	10月分	11月分	12月分	1月分	2月分	3月分	合計
平成29年度	25	35	25	16	29	21	24	20	23	30	31	29	308
平成30年度	30	23	25	35	21	27	35	24	24	17	18	25	304
平成31年度	26	28	29	28	14	20	20	23	22	23	26	29	288
令和2年度	14	22	32	23	23	24	33	25	26	22	26	28	298
令和3年度	31	20	38	29	26	31	25	47	39	20	29	46	381
合計	126	128	149	131	113	123	137	139	134	112	130	157	

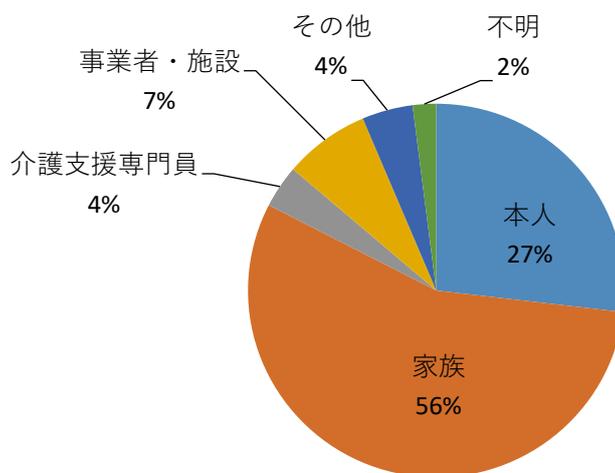




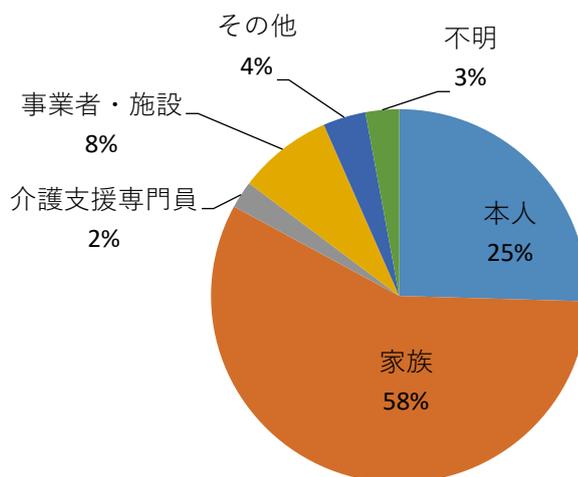
## (2) 国保連合会苦情・相談者と本人の関係（令和3年度）

本人との関係	R2年度		R3年度	
	件数	構成比	件数	構成比
本人	80	26.85%	97	25.46%
家族	166	55.70%	219	57.48%
介護支援専門員	11	3.69%	9	2.36%
事業者・施設	22	7.38%	31	8.14%
その他	13	4.36%	14	3.67%
不明	6	2.01%	11	2.89%
合計	298	100%	381	100%

### R2年度

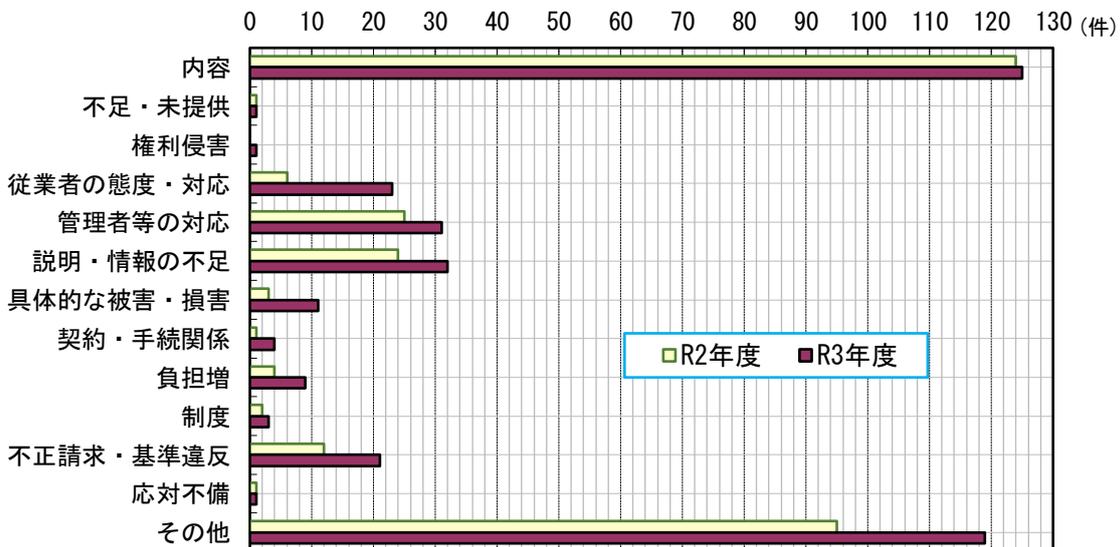


### R3年度



### (3) 国保連合会苦情・相談の原因（令和3年度）

原因	R2年度		R3年度	
	件数	構成比	件数	構成比
内容	124	41.61%	125	32.81%
不足・未提供	1	0.34%	1	0.26%
権利侵害	0	0.00%	1	0.26%
従業員の態度・対応	6	2.01%	23	6.04%
管理者等の対応	25	8.39%	31	8.14%
説明・情報の不足	24	8.05%	32	8.40%
具体的な被害・損害	3	1.01%	11	2.89%
契約・手続関係	1	0.34%	4	1.05%
負担増	4	1.34%	9	2.36%
制度	2	0.67%	3	0.79%
不正請求・基準違反	12	4.03%	21	5.51%
対応不備	1	0.34%	1	0.26%
その他	95	31.88%	119	31.23%
合計	298	100%	381	100%

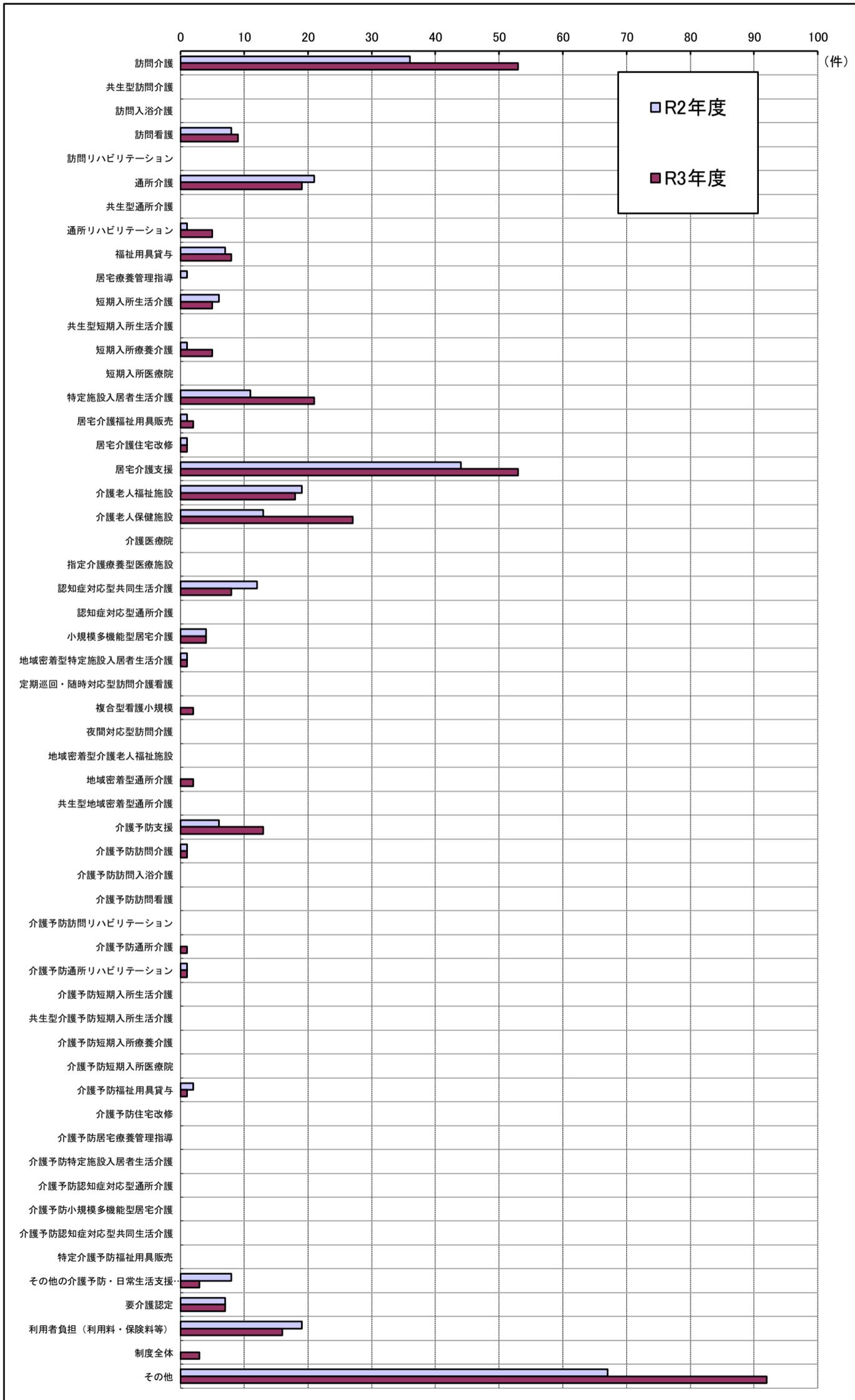


#### 原因の分類

原因	
内容	ケアプランの内容、サービスの内容・質・遅延、要介護認定の内容等
不足・未提供	サービス量の不足、未提供等
権利侵害	虐待等の人権侵害等に関すること
従業員の態度・対応	従業員の言動等
管理者等の対応	管理者等の対応不備等
説明・情報の不足	説明の不足・未提供や情報の不足、間違った情報理解等
具体的な被害・損害	サービスに起因する人的・物的損害等
契約・手続関係	契約の不備、手続ミス、行き違い等
負担増	保険料、利用料の自己負担分等の増加
制度	制度そのものへの不満・要望等
不正請求・基準違反	介護報酬の不正請求、人員基準違反等
対応不備	行政職員、調査員等の対応不備
その他	

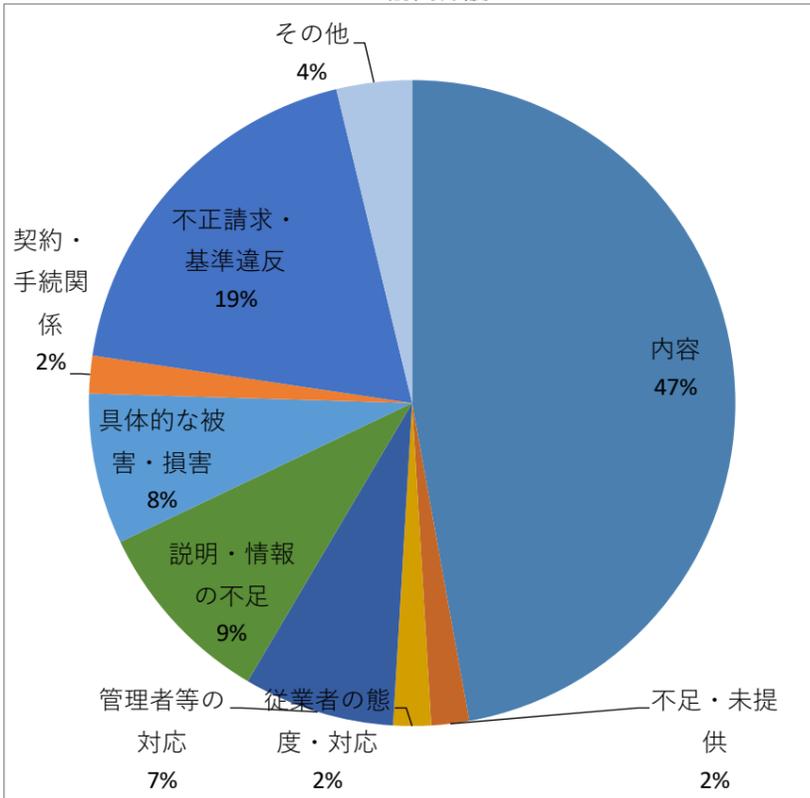
(4) 国保連合会苦情・相談の対象となったサービス（令和3年度）

区分	苦情対象	R2年度		R3年度			
		件数	構成比	件数	構成比		
要介護（介護給付）	居宅サービス	訪問介護	36	12.08%	53	13.91%	
		共生型訪問介護	0	0.00%	0	0.00%	
		訪問入浴介護	0	0.00%	0	0.00%	
		訪問看護	8	2.68%	9	2.36%	
		訪問リハビリテーション	0	0.00%	0	0.00%	
		通所介護	21	7.05%	19	4.99%	
		共生型通所介護	0	0.00%	0	0.00%	
		通所リハビリテーション	1	0.34%	5	1.31%	
		福祉用具貸与	7	2.35%	8	2.10%	
		居宅療養管理指導	1	0.34%	0	0.00%	
		短期入所生活介護	6	2.01%	5	1.31%	
		共生型短期入所生活介護	0	0.00%	0	0.00%	
		短期入所療養介護	1	0.34%	5	1.31%	
		短期入所医療院	0	0.00%	0	0.00%	
		特定施設入居者生活介護	11	3.69%	21	5.51%	
		居宅介護福祉用具販売	1	0.34%	2	0.52%	
		居宅介護住宅改修	1	0.34%	1	0.26%	
		居宅介護支援	44	14.77%	53	13.91%	
		施設サービス	介護老人福祉施設	19	6.38%	18	4.72%
	介護老人保健施設		13	4.36%	27	7.09%	
	介護医療院		0	0.00%	0	0.00%	
	指定介護療養型医療施設		0	0.00%	0	0.00%	
	地域密着サービス	認知症対応型共同生活介護	12	4.03%	8	2.10%	
		認知症対応型通所介護	0	0.00%	0	0.00%	
		小規模多機能型居宅介護	4	1.34%	4	1.05%	
		地域密着型特定施設入居者生活介護	1	0.34%	1	0.26%	
		定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0.00%	0	0.00%	
		複合型看護小規模	0	0.00%	2	0.52%	
		夜間対応型訪問介護	0	0.00%	0	0.00%	
		地域密着型介護老人福祉施設	0	0.00%	0	0.00%	
		地域密着型通所介護	0	0.00%	2	0.52%	
	要支援（予防給付）	介護予防（地域密着）サービス	介護予防支援	6	2.01%	13	3.41%
			介護予防訪問介護	1	0.34%	1	0.26%
			介護予防訪問入浴介護	0	0.00%	0	0.00%
			介護予防訪問看護	0	0.00%	0	0.00%
			介護予防訪問リハビリテーション	0	0.00%	0	0.00%
介護予防通所介護			0	0.00%	1	0.26%	
介護予防通所リハビリテーション			1	0.34%	1	0.26%	
介護予防短期入所生活介護			0	0.00%	0	0.00%	
共生型介護予防短期入所生活介護			0	0.00%	0	0.00%	
介護予防短期入所療養介護			0	0.00%	0	0.00%	
介護予防短期入所医療院			0	0.00%	0	0.00%	
介護予防福祉用具貸与			2	0.67%	1	0.26%	
介護予防住宅改修			0	0.00%	0	0.00%	
介護予防居宅療養管理指導			0	0.00%	0	0.00%	
介護予防特定施設入居者生活介護			0	0.00%	0	0.00%	
介護予防認知症対応型通所介護			0	0.00%	0	0.00%	
介護予防小規模多機能型居宅介護			0	0.00%	0	0.00%	
介護予防認知症対応型共同生活介護			0	0.00%	0	0.00%	
特定介護予防福祉用具販売			0	0.00%	0	0.00%	
総合事業			その他の介護予防・日常生活支援総合事業	8	2.68%	3	0.79%
その他	要介護認定	7	2.35%	7	1.84%		
	利用者負担（利用料・保険料等）	19	6.38%	16	4.20%		
	制度全体	0	0.00%	3	0.79%		
	その他	67	22.48%	92	24.15%		
合 計		298	100%	381	100%		

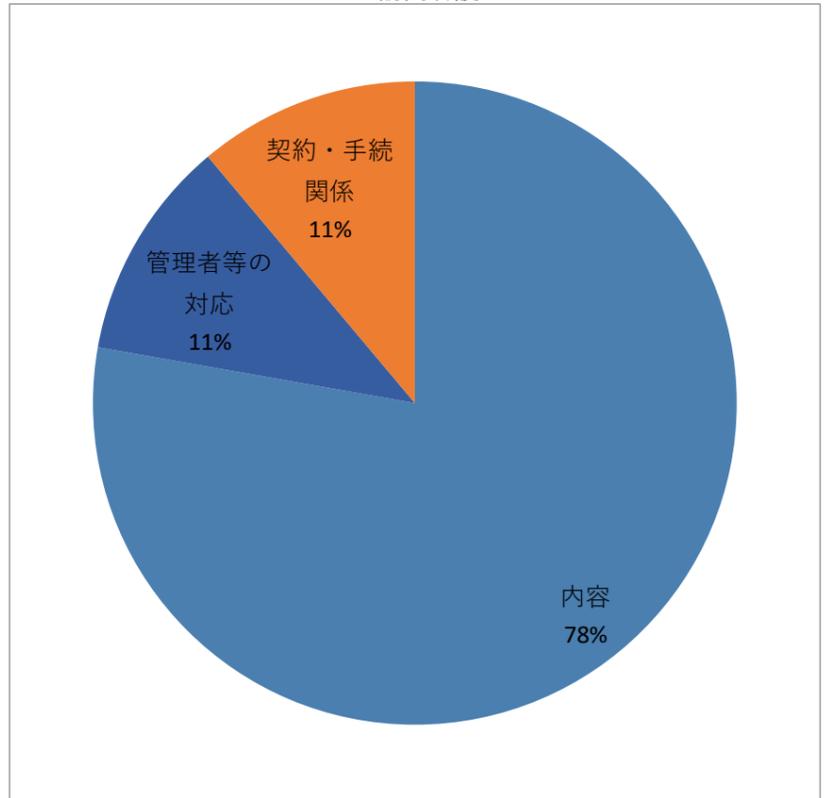


(5) サービス別苦情・相談の原因 (令和3年度)

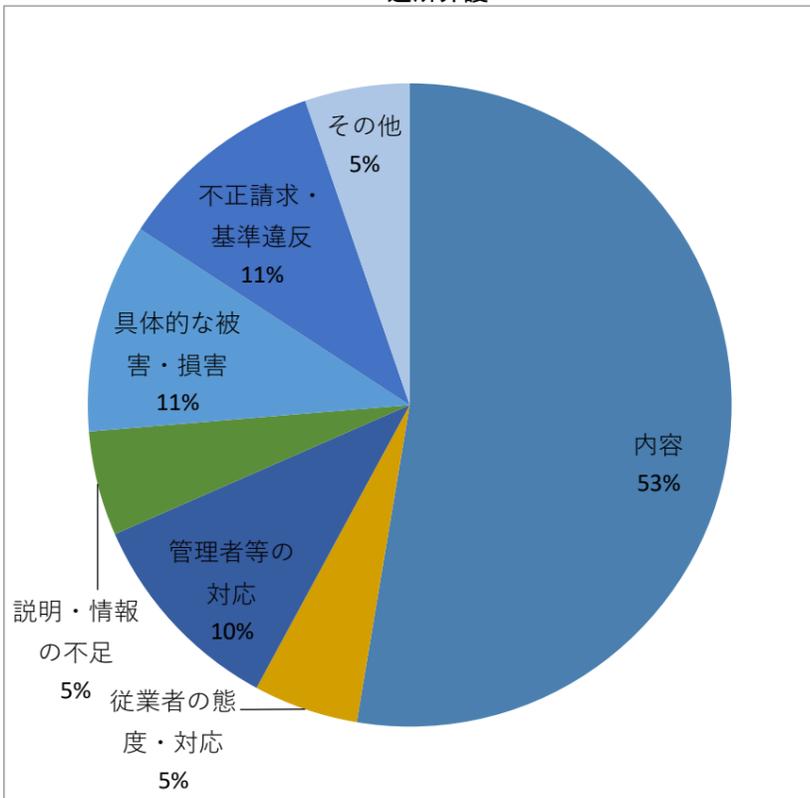
訪問介護



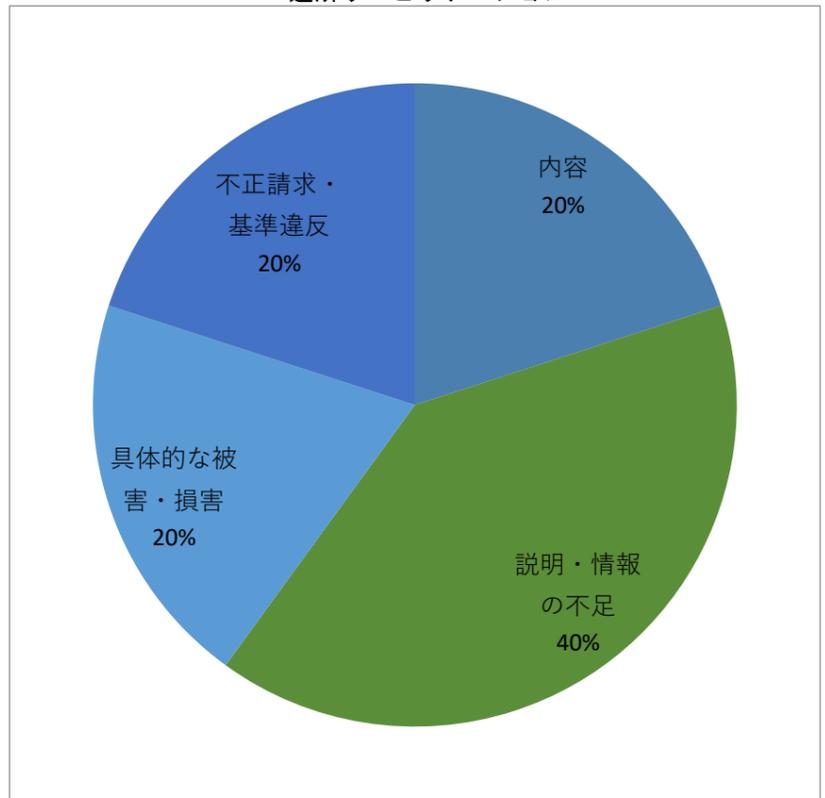
訪問看護



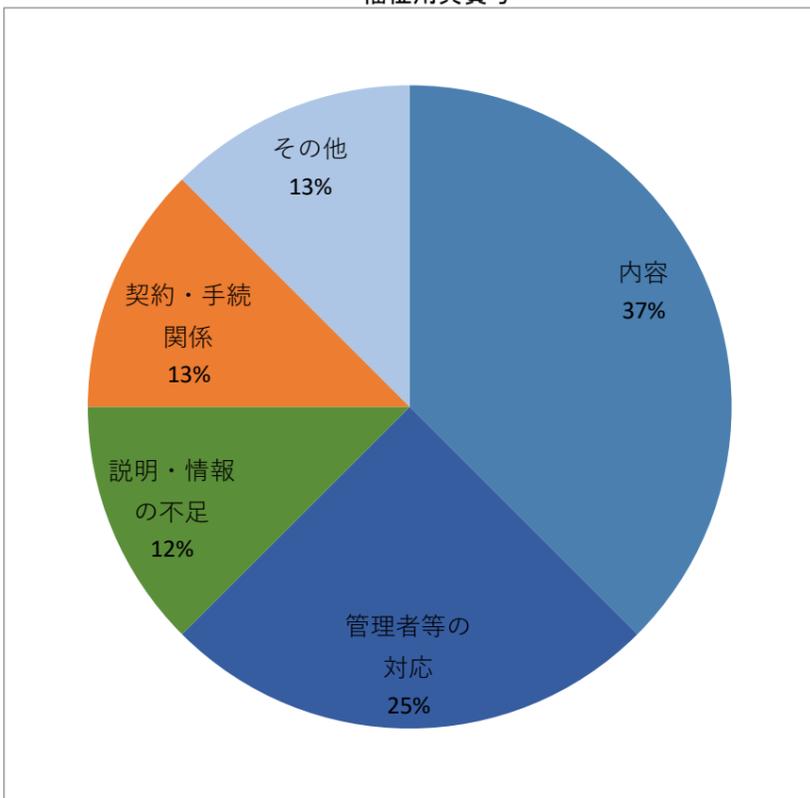
通所介護



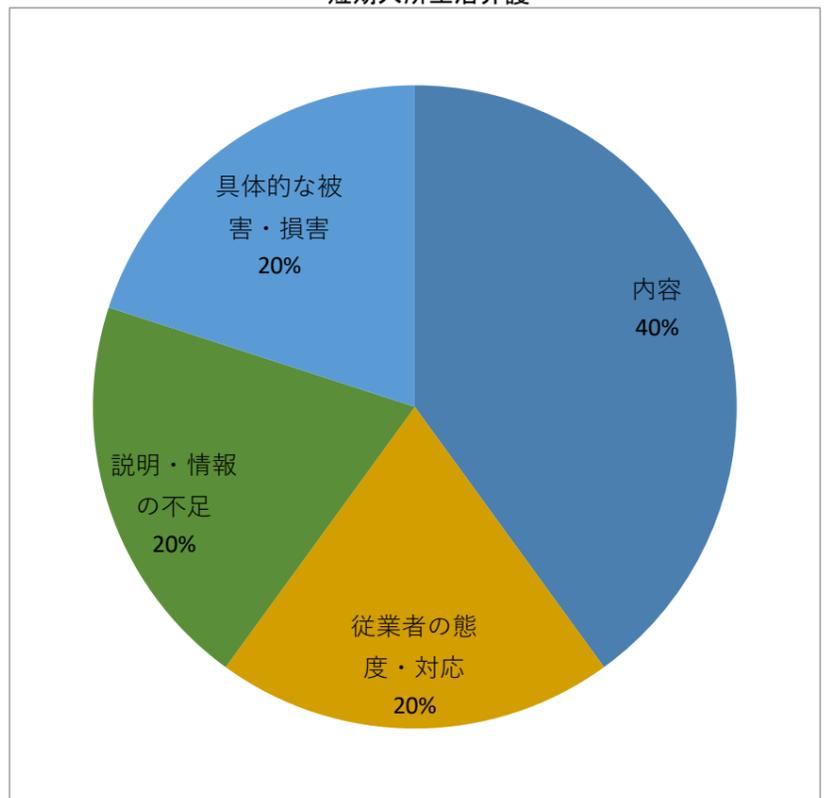
通所リハビリテーション



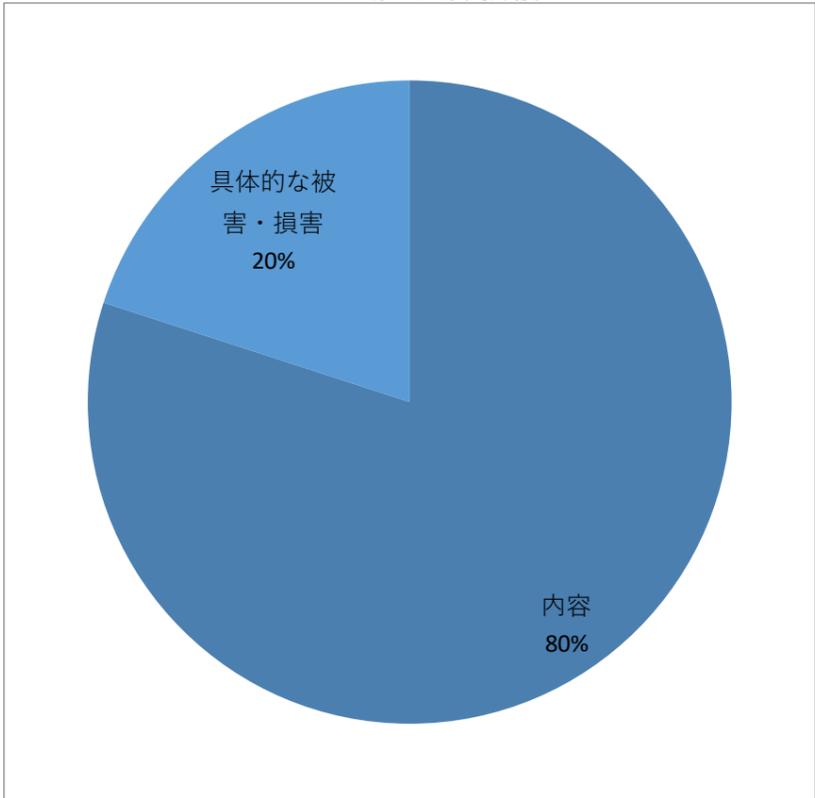
福祉用具貸与



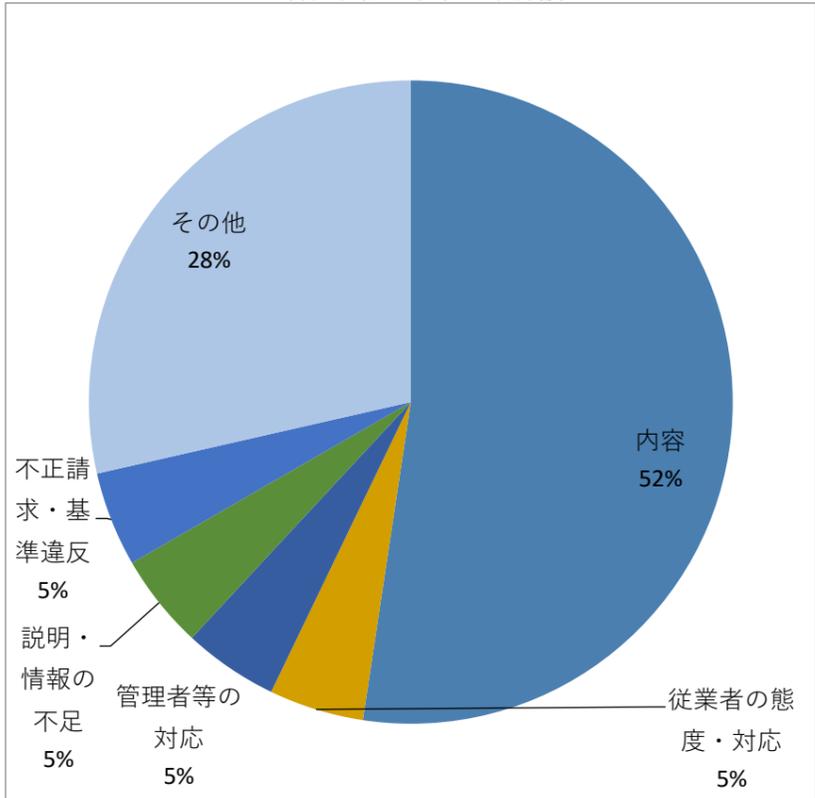
短期入所生活介護



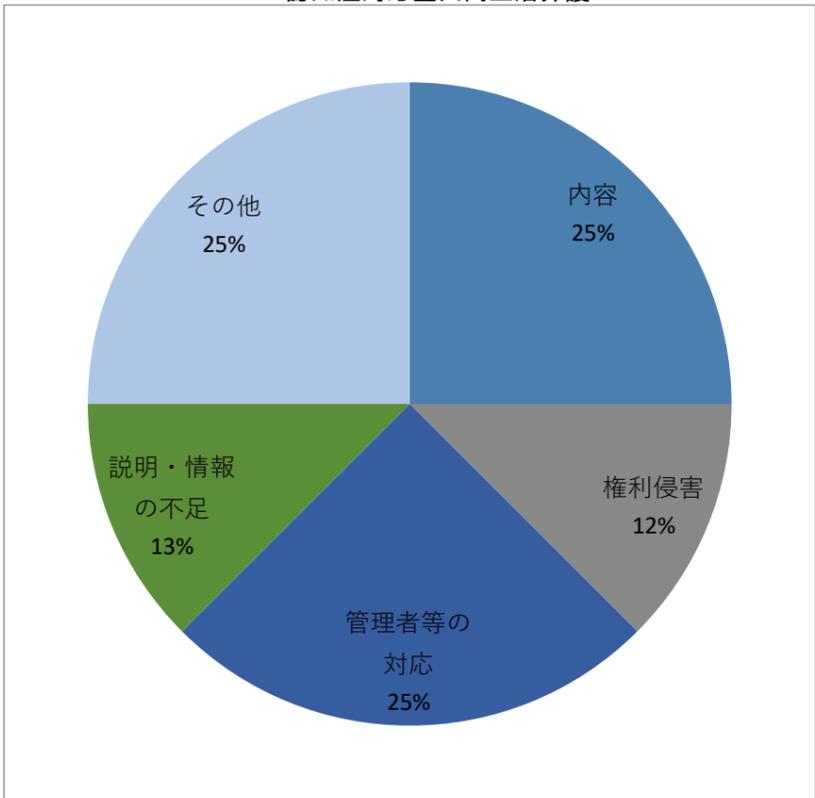
短期入所療養介護



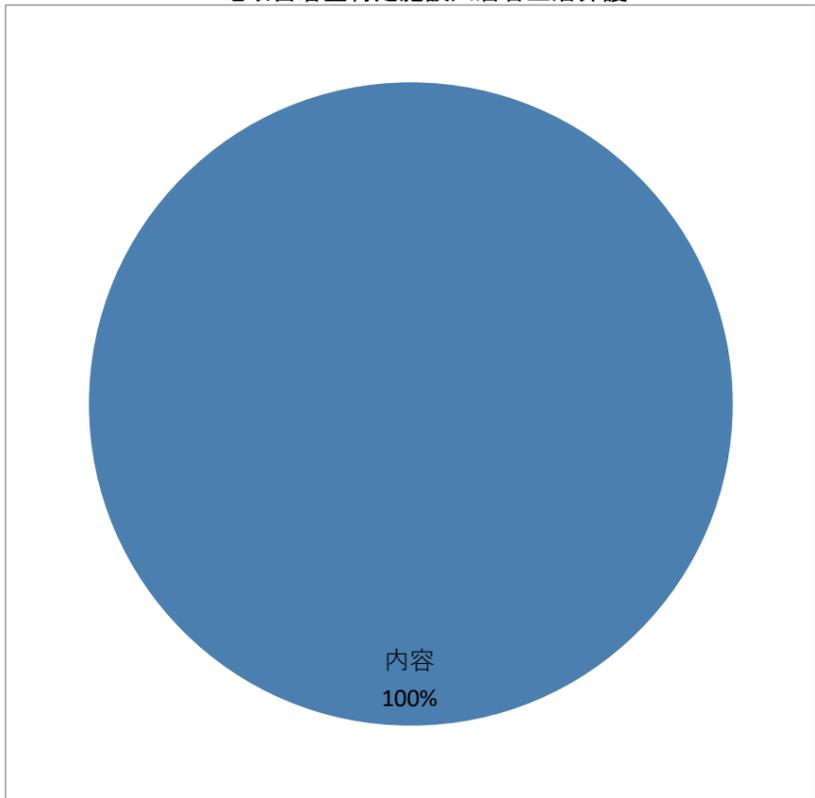
特定施設入居者生活介護



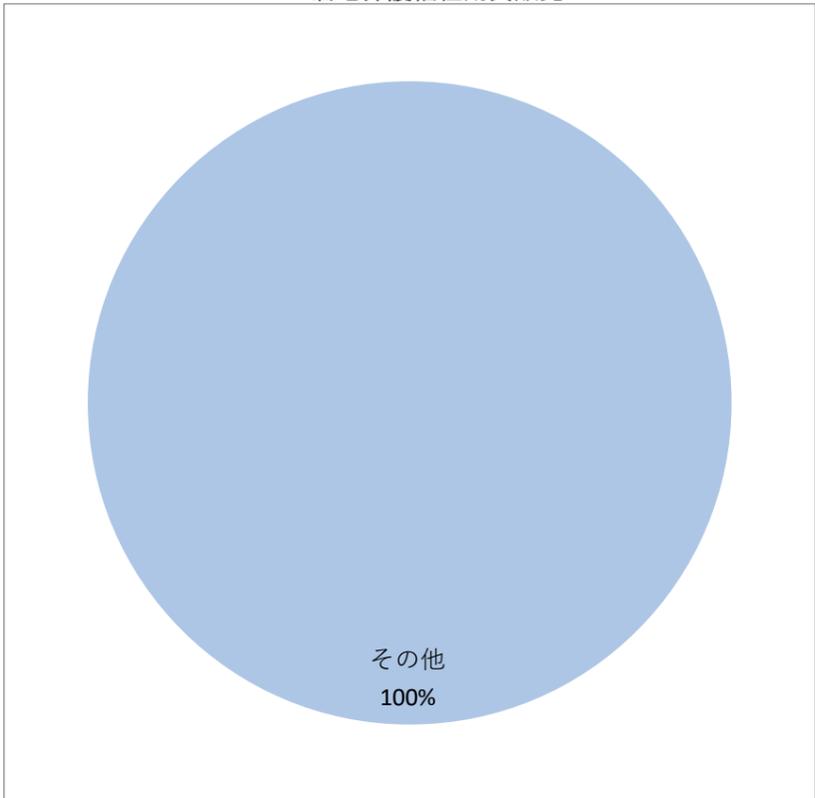
認知症対応型共同生活介護



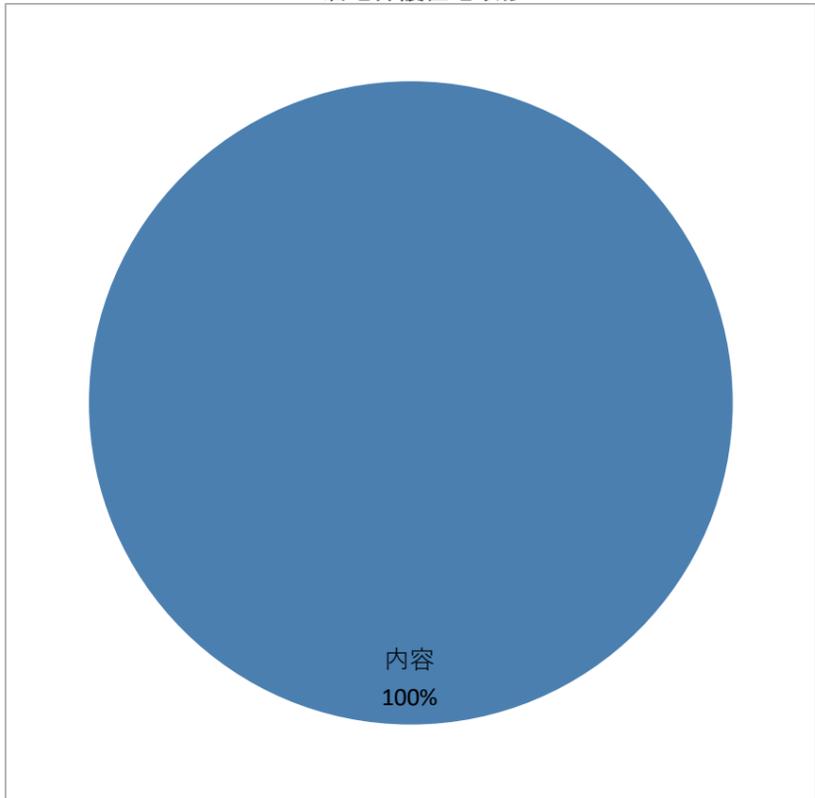
地域密着型特定施設入居者生活介護



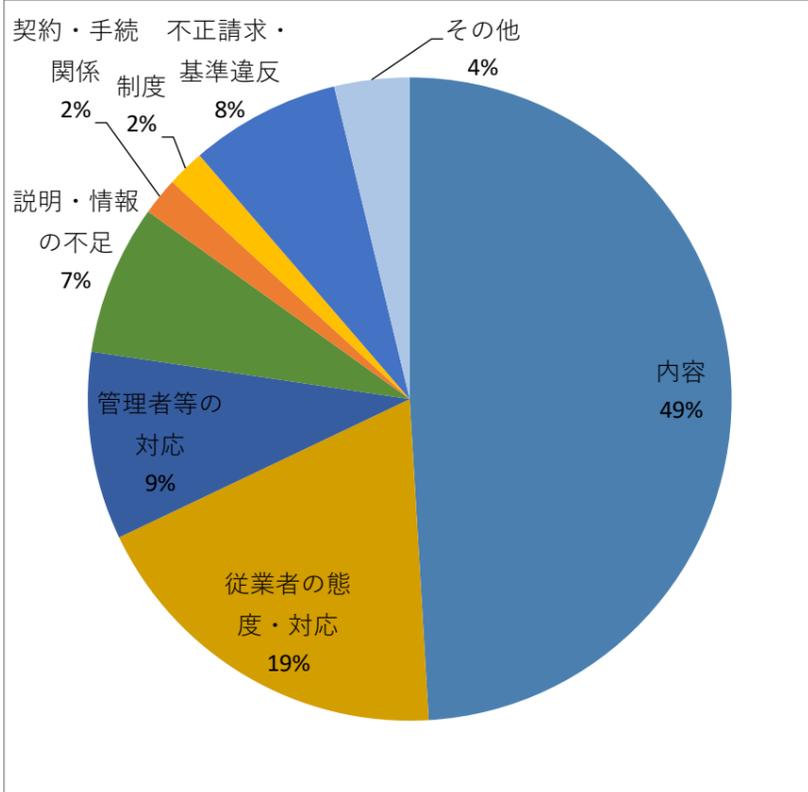
居宅介護福祉用具販売



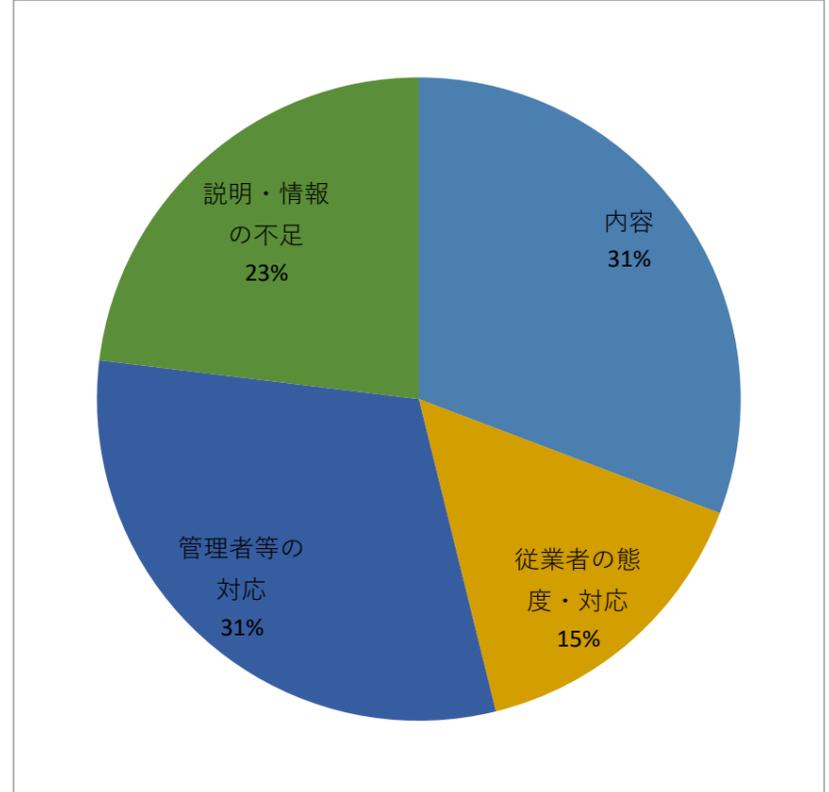
居宅介護住宅改修



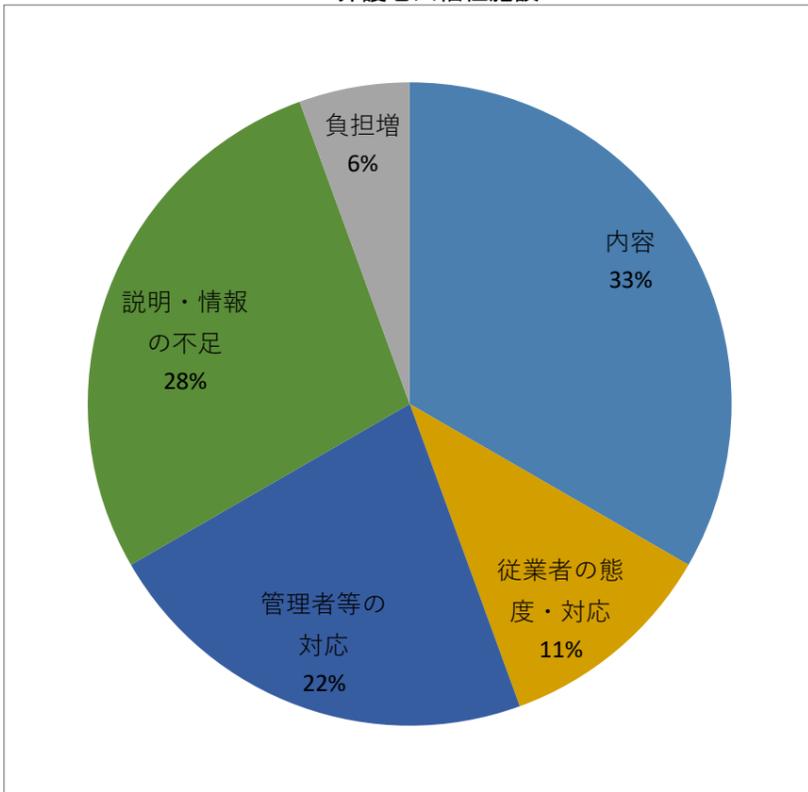
居宅介護支援



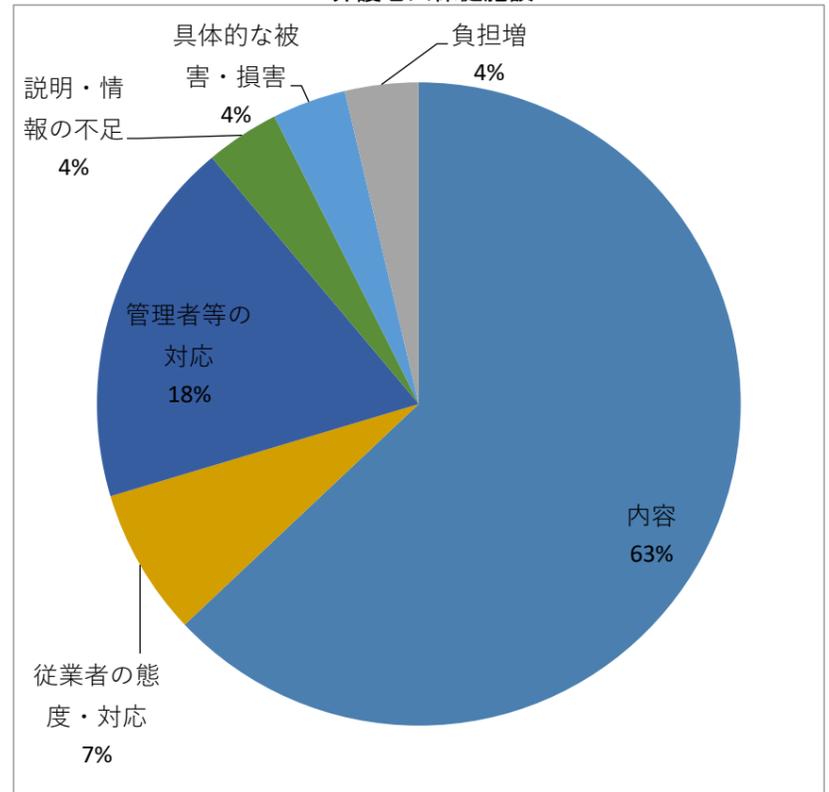
介護予防支援



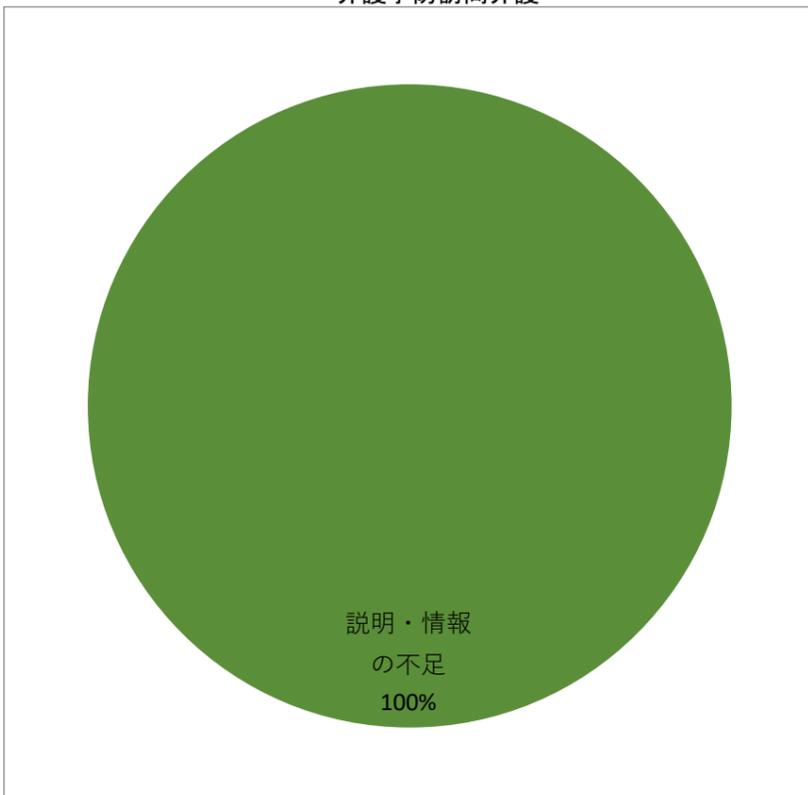
介護老人福祉施設



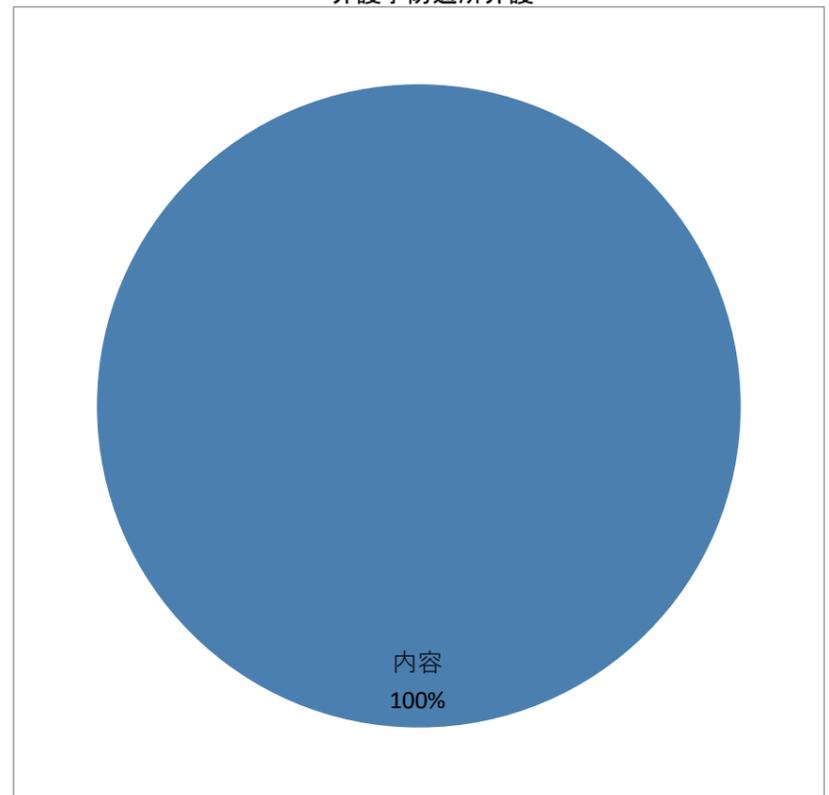
介護老人保健施設



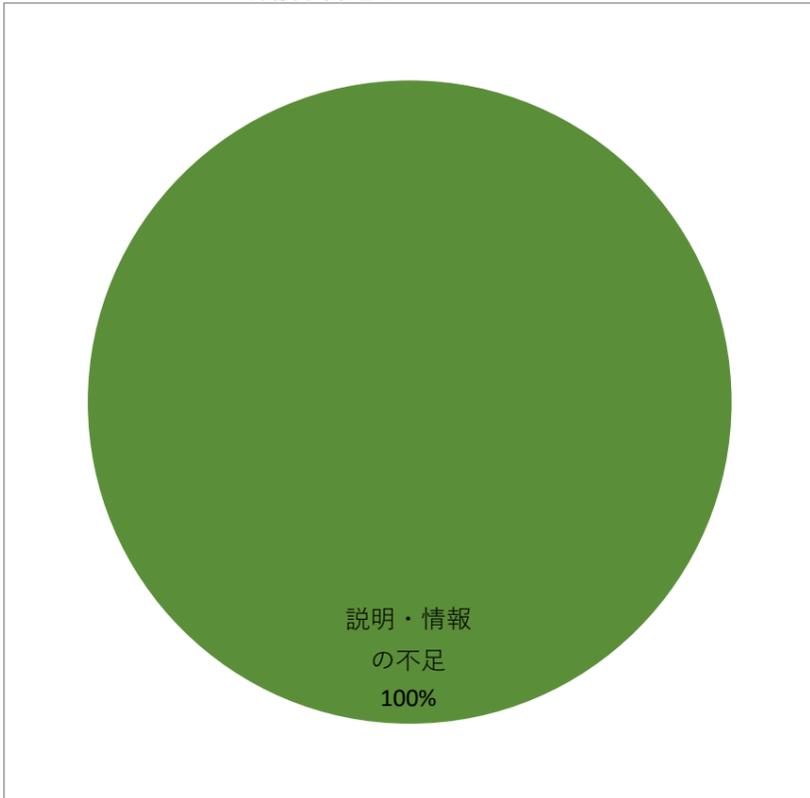
介護予防訪問介護



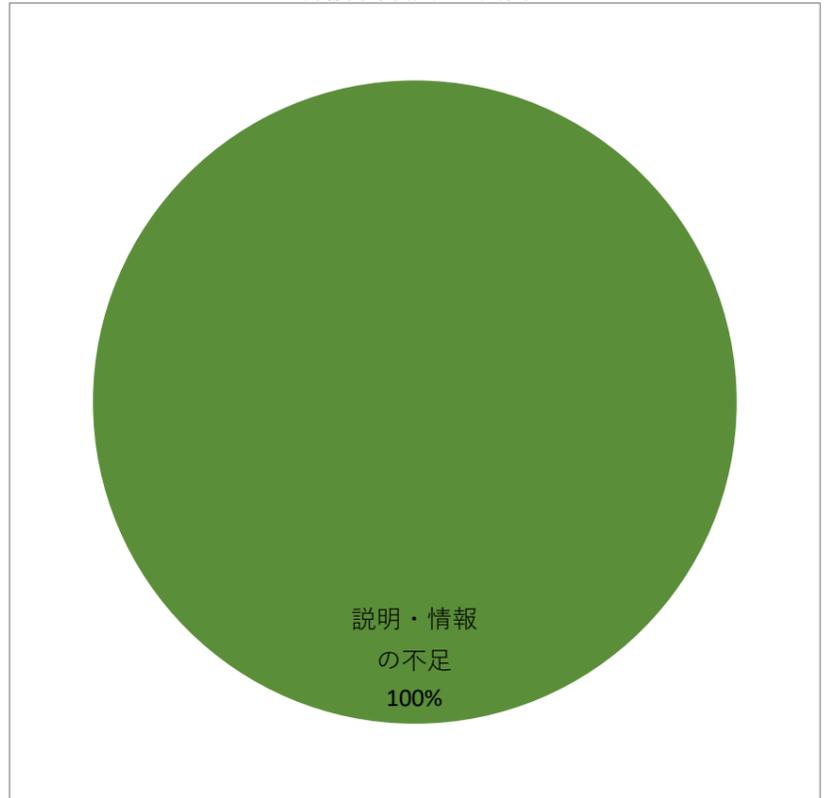
介護予防通所介護



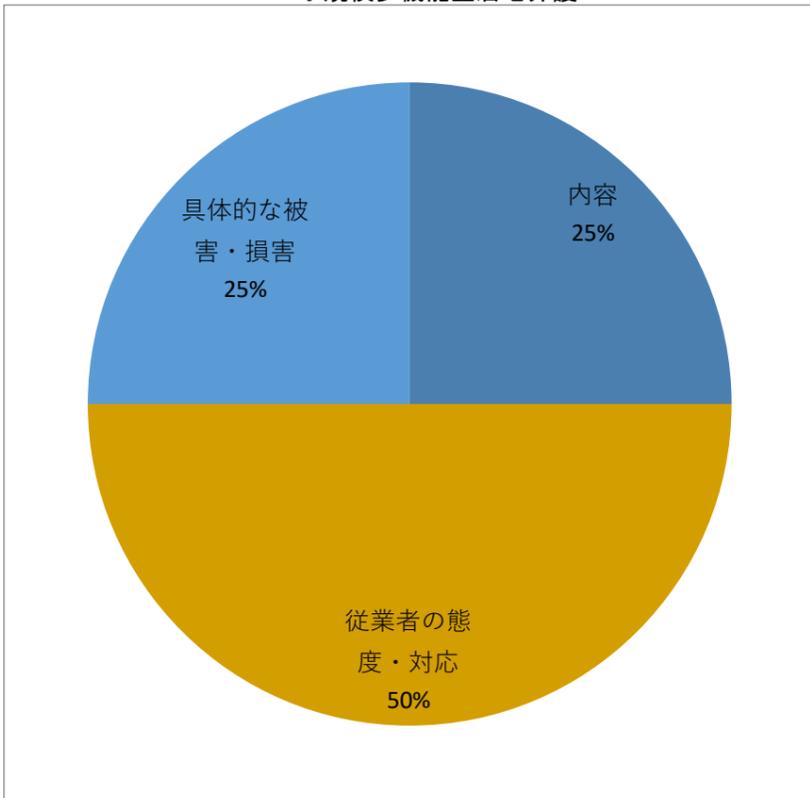
介護予防通所リハビリテーション



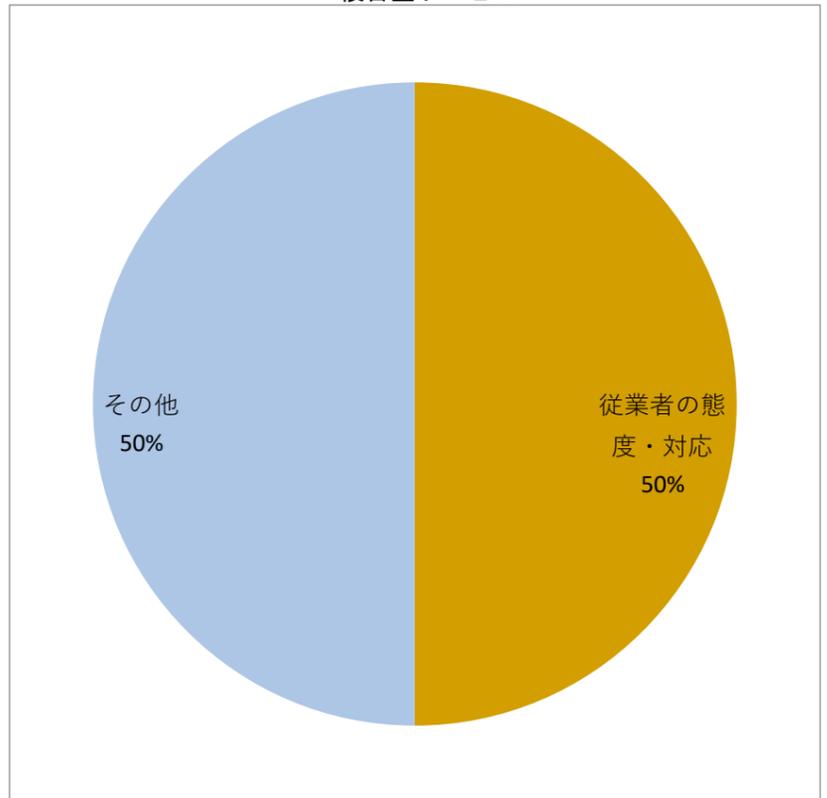
介護予防福祉用具貸与



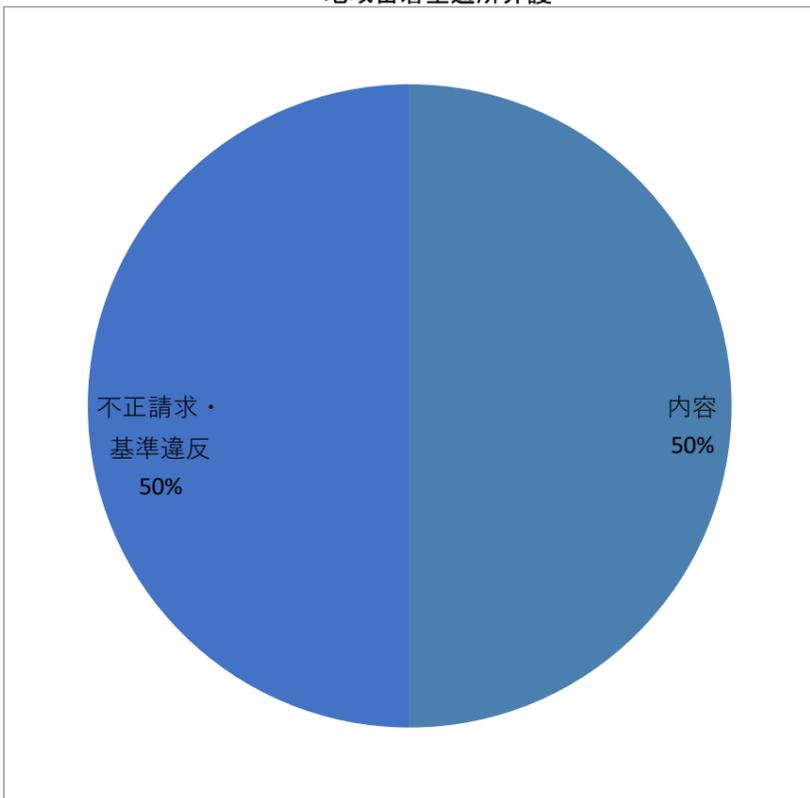
小規模多機能型居宅介護



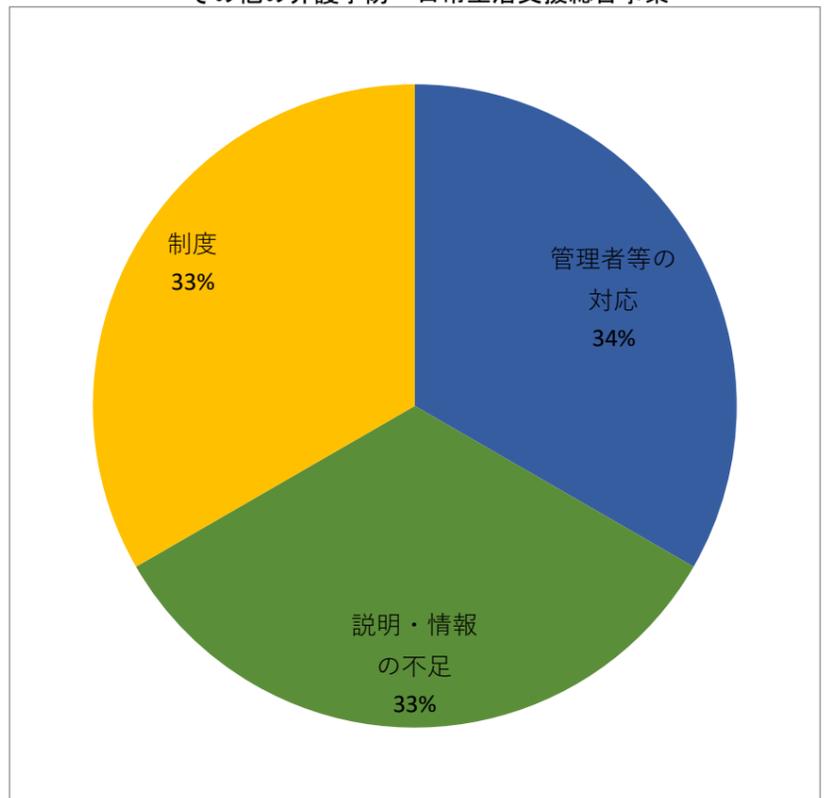
複合型サービス



地域密着型通所介護

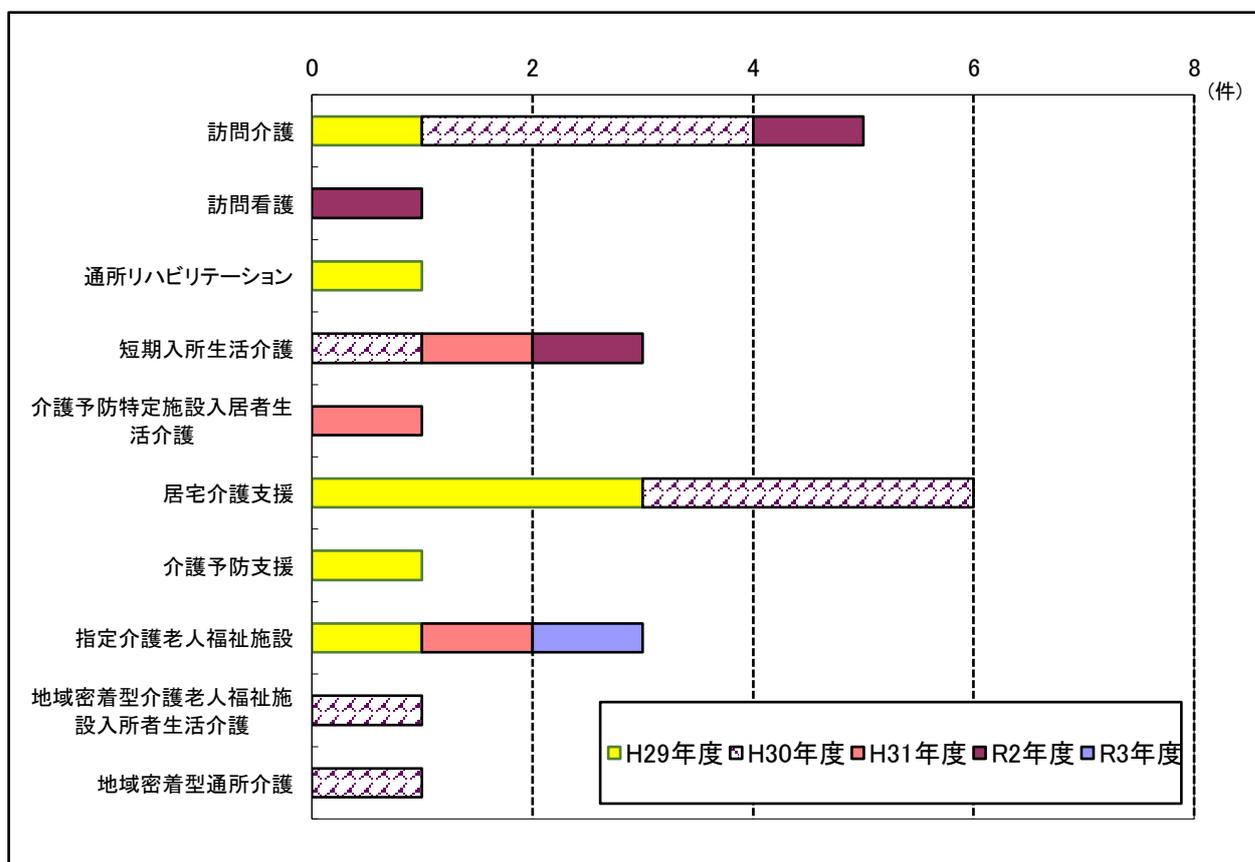


その他の介護予防・日常生活支援総合事業



## (6) 苦情申立の対象となるサービス別内訳（令和3年）

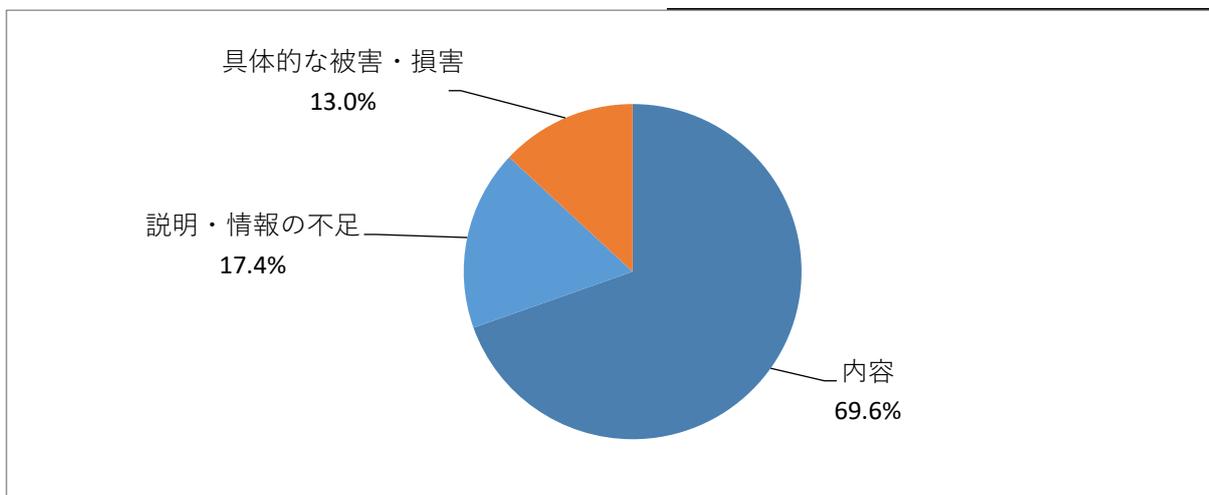
						(件)	
	H29年度	H30年度	H31年度	R2年度	R3年度	累計	累計構成比
訪問介護	1	3		1		5	21.7%
訪問看護				1		1	4.3%
通所リハビリテーション	1					1	4.3%
短期入所生活介護		1	1	1		3	13.0%
介護予防特定施設入居者生活介護			1			1	4.3%
居宅介護支援	3	3				6	26.1%
介護予防支援	1					1	4.3%
指定介護老人福祉施設	1		1		1	3	13.0%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護		1				1	4.3%
地域密着型通所介護		1				1	4.3%
合計	7	9	3	3	1	23	100%
(申立件数)	(7)	(9)	(3)	(3)	(1)	(23)	



## (7) 苦情申立の原因（令和3年度）

(件)

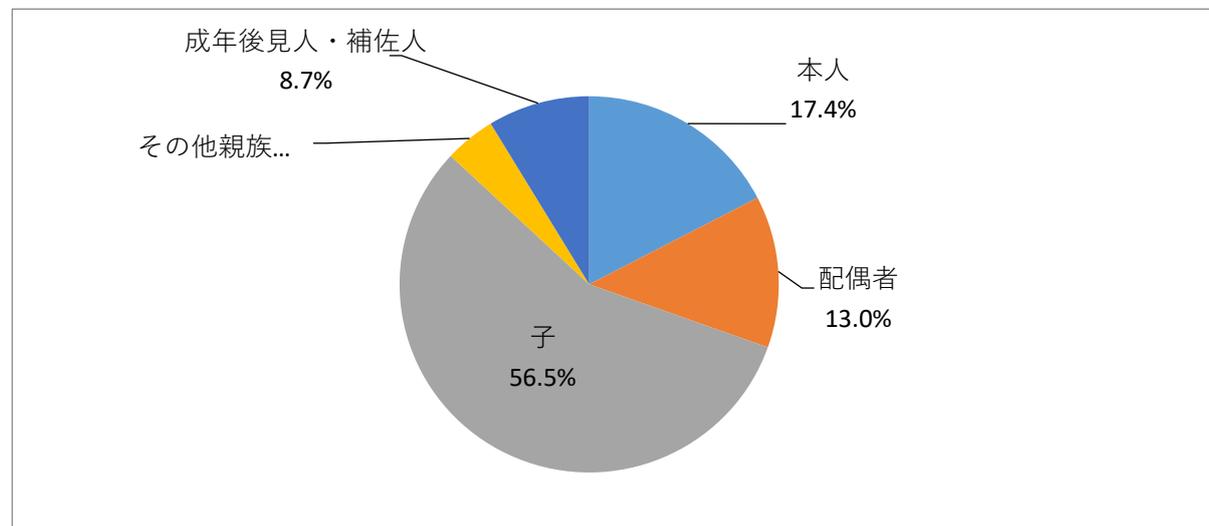
原因	H29年度	H30年度	H31年度	R2年度	R3年度	累計	累計構成比
内容	3	7	2	3	1	16	69.6%
不足・未提供						0	0.0%
遅延						0	0.0%
権利侵害						0	0.0%
従業員の態度・対応						0	0.0%
管理者の対応						0	0.0%
説明・情報の不足	3	1				4	17.4%
具体的な被害・損害	1	1	1			3	13.0%
契約・手続き関係						0	0.0%
負担増						0	0.0%
制度						0	0.0%
不正請求・基準違反						0	0.0%
対応不備						0	0.0%
その他						0	0.0%
合計	7	9	3	3	1	23	100%



## (8) 苦情申立の申立人との関係（令和3年度）

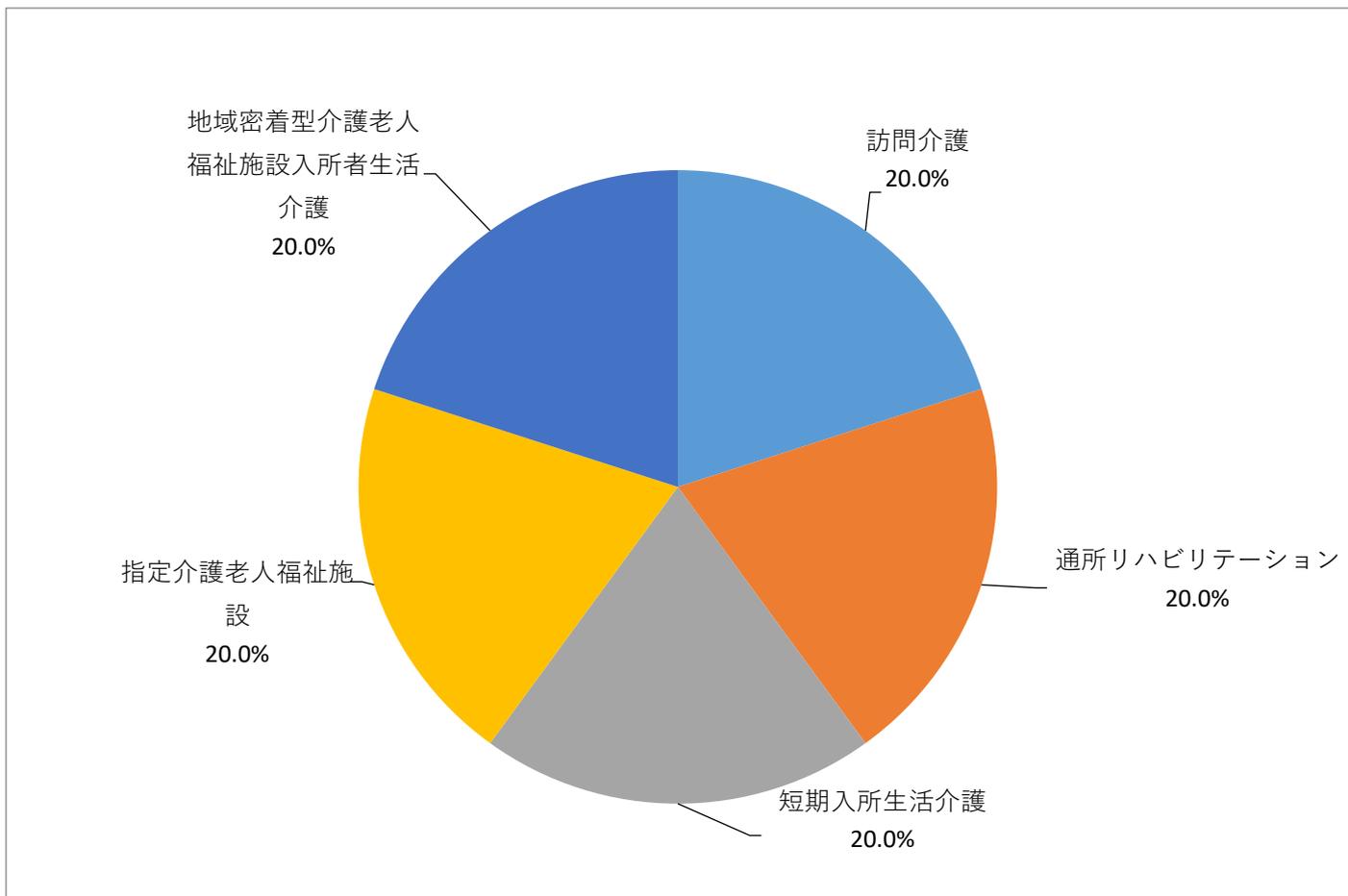
(件)

	H29年度	H30年度	H31年度	R2年度	R3年度	累計	構成比
本人	2	2				4	17.4%
配偶者		3				3	13.0%
子	5	3	1	3	1	13	56.5%
その他親族		1				1	4.3%
成年後見人・補佐人			2			2	8.7%
合計	7	9	3	3	1	23	100%



### (9) 苦情申立における介護事故のサービス別状況（令和3年度）

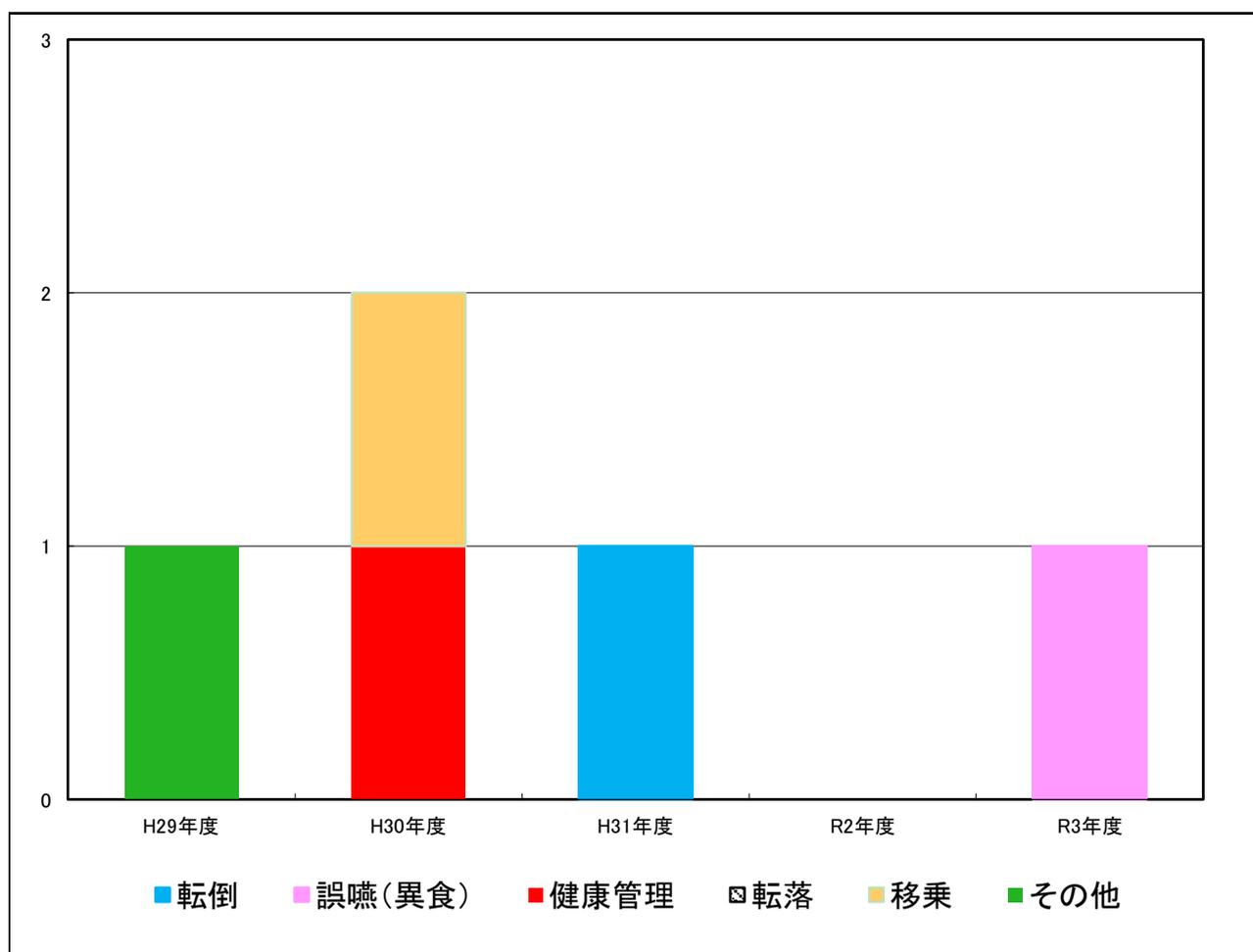
	(件)					累計	累計構成比
	H29年度	H30年度	H31年度	R2年度	R3年度		
訪問介護		1				1	20.0%
通所リハビリテーション	1					1	20.0%
短期入所生活介護			1			1	20.0%
指定介護老人福祉施設					1	1	20.0%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護		1				1	20.0%
事故合計	1	2	1	0	1	5	100%
申立件数	7	9	3	3	1	23	
苦情申立に占める割合	14.3%	22.2%	33.3%	0.0%	100.0%	21.7%	



### (10) 苦情申立における介護事故原因別状況（令和3年度）

(件)

	H29年度	H30年度	H31年度	R2年度	R3年度	累計	累計構成比
転倒			1			1	20.00%
誤嚥(異食)					1	1	20.00%
健康管理		1				1	20.00%
転落						0	0.00%
移乗		1				1	20.00%
設備や用具の不整備						0	0.00%
衛生管理						0	0.00%
その他	1					1	20.00%
事故合計	1	2	1	0	1	5	100%
申立件数	7	9	3	3	1	23	
申立に占める割合	14.3%	22.2%	33.3%	0.0%	100.0%	21.7%	

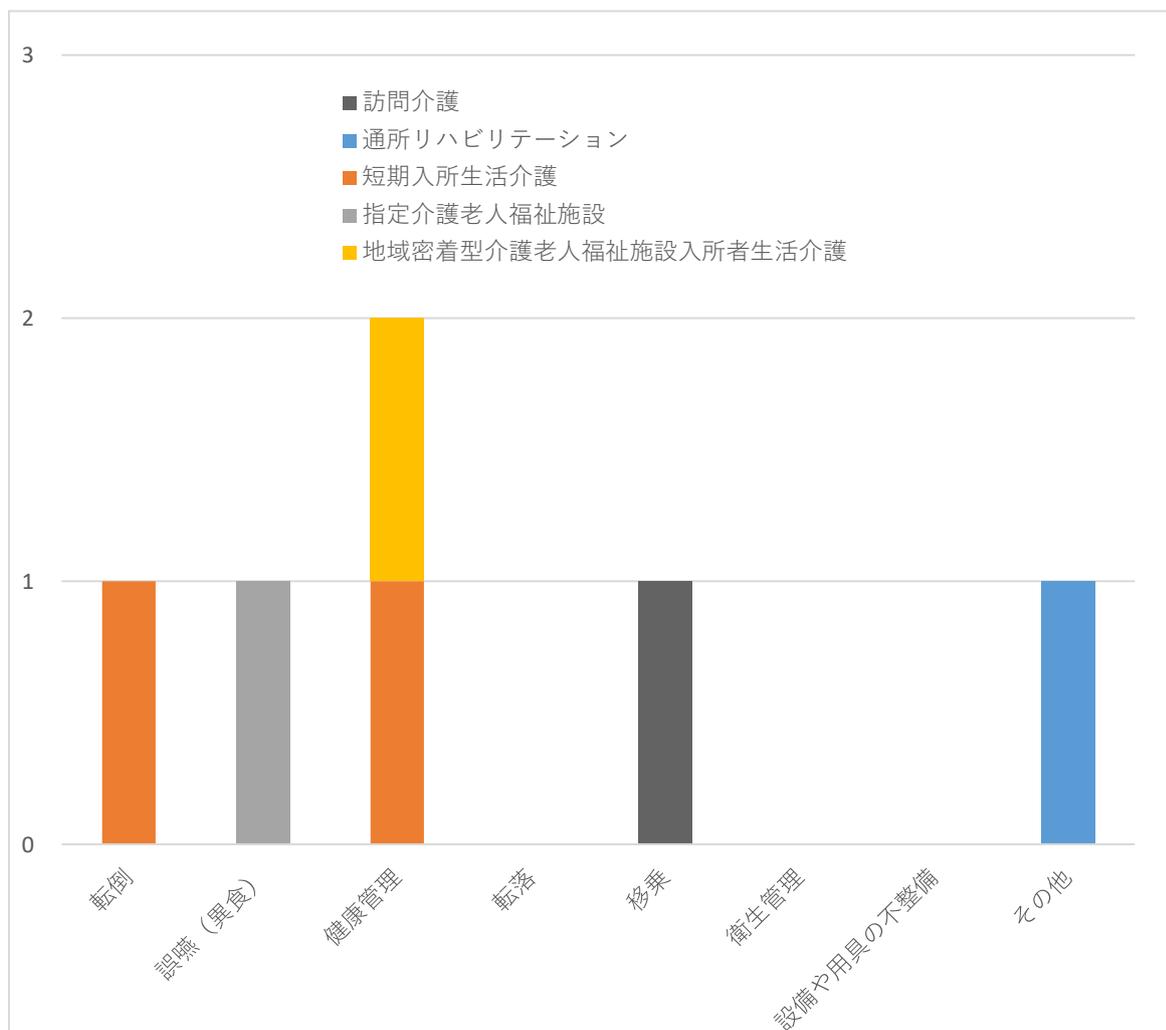


# (11) 苦情申立における介護事故原因別サービス種別状況

(平成29年度 ~ 令和3年度)

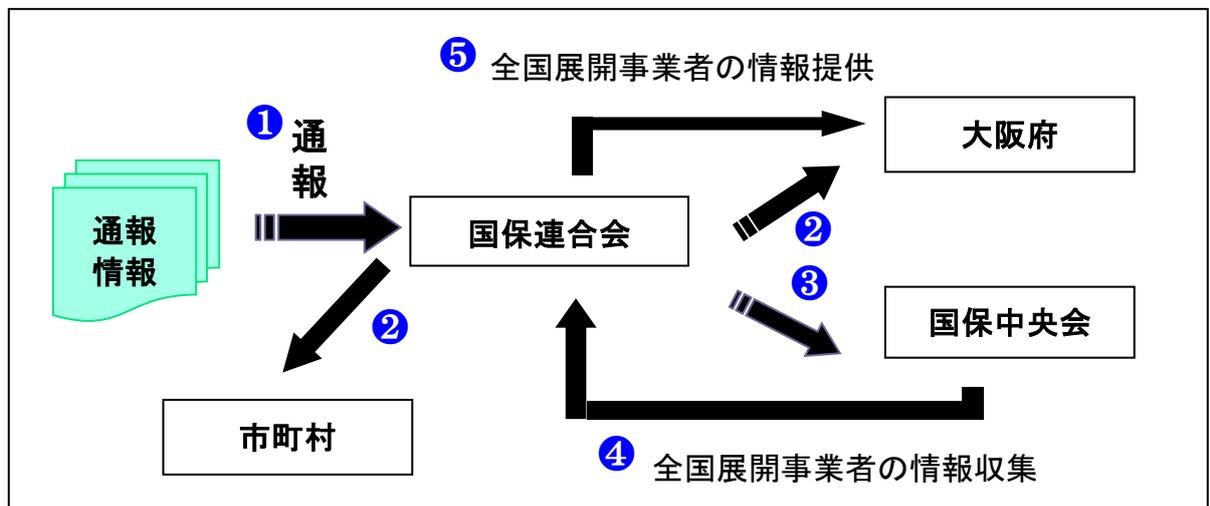
(件)

	転倒	誤嚥(異食)	健康管理	転落	移乗	衛生管理	設備や用具の不整備	その他	合計
訪問介護					1				1
通所リハビリテーション								1	1
短期入所生活介護	1		1						2
指定介護老人福祉施設		1							1
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護			1						1
合計	1	1	2	0	1	0	0	1	6



(12) 国保連合会通報件数 (令和3年度)  
(適正化への取り組みー通報システムー)

通報件数	通報内容											
	サービスに関して				給付費請求			指定申請		その他		(1件で複数の通報内容合計)
	人員基準違反	設備基準違反	運営基準違反	その他	架空請求	過剰請求	その他	虚偽の指定申請	その他	都道府県等の調査に対する虚偽報告	その他	
4			4		3	1						8



〈 通報事例 〉

運営基準違反 架空請求	訪問介護の事業所と居宅介護支援事業所間で、令和2年4月から令和3年8月まで、不正に介護保険料を請求している。
運営基準違反 架空請求	訪問介護の事業所と居宅介護支援事業所間で、令和2年4月から令和3年8月まで、不正に介護保険料を請求している。 勤務実態のないヘルパーの名前で記録を作成し、実際には行っていないサービスの請求をしている。
運営基準違反 架空請求	訪問介護の計画では身体1で清拭をすることになっていたが、実際には一度も清拭をしてもらっていなかった。訪問介護事業所の不正について通報したことを知った介護支援専門員が、不正を分かっているが訪問介護事業所に加担して正しく給付管理をしていなかったことが明らかになることを恐れて、私に口裏を合わせてほしいと言いにきた。
運営基準違反 過剰請求	以前は週6日訪問介護サービスを利用していたが、令和3年2月から週3日しか入れないと訪問介護事業所から言われた。実際には週3日しか訪問してもらっていないのに請求書には週6日訪問したことになっている。介護支援専門員に伝えたが、介護支援専門員は訪問介護事業所が週6日訪問していると信じている。