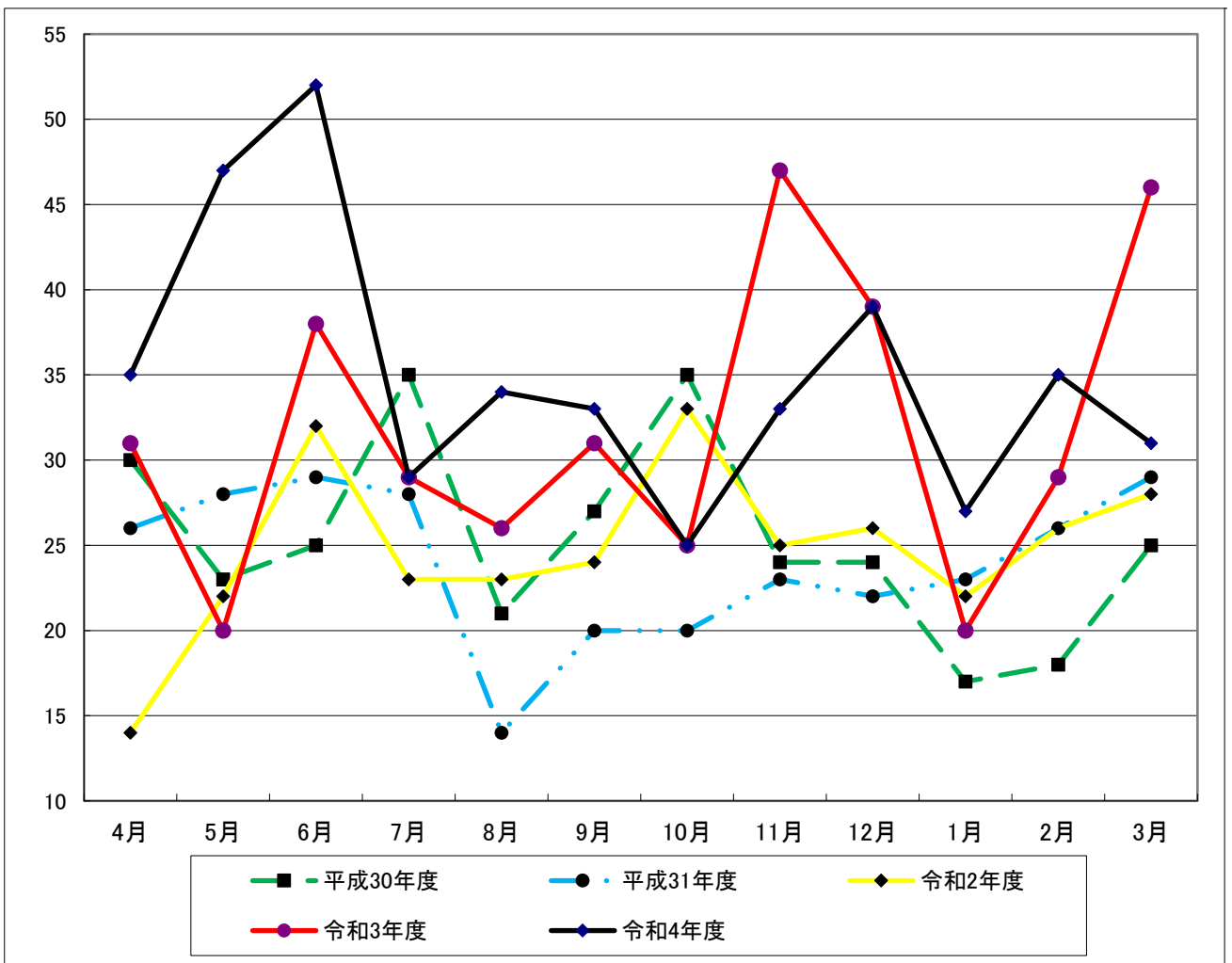


(1) 国保連合会苦情・相談月別件数

苦情・相談月別件数

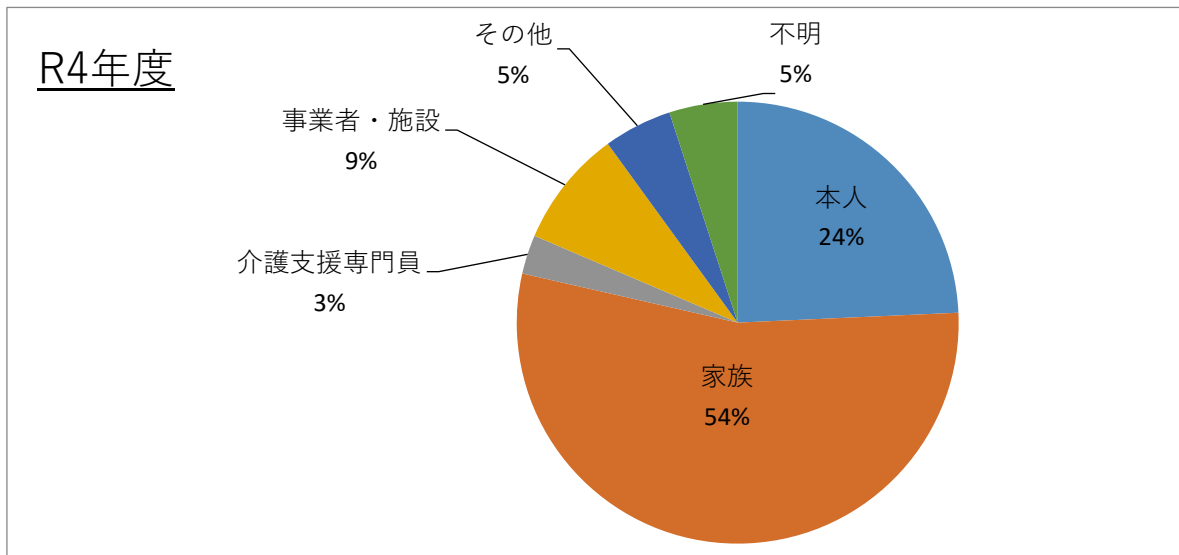
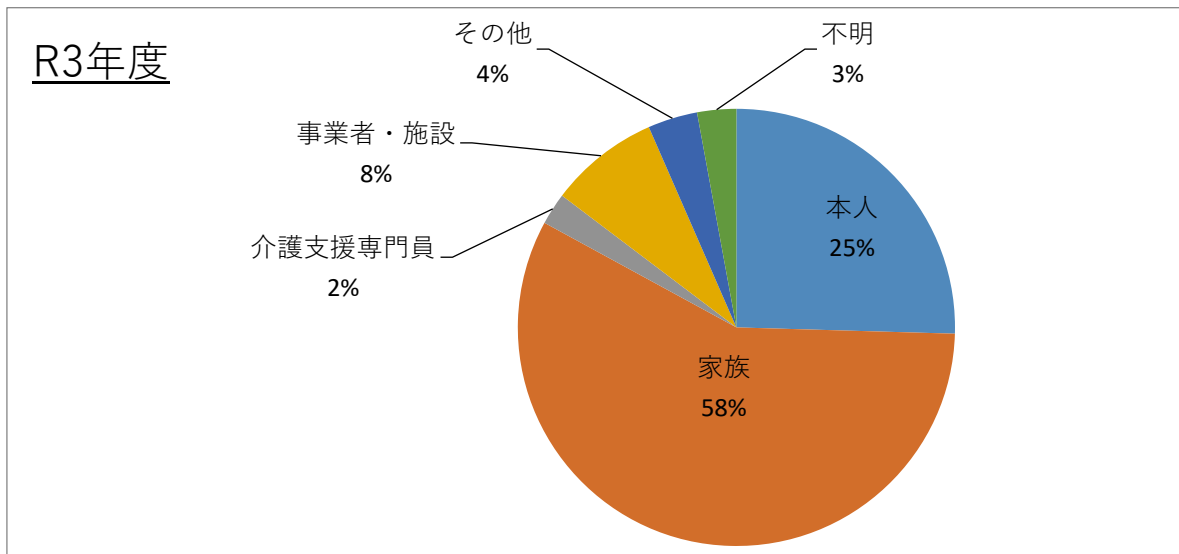
(件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	H30年度基準
平成30年度	30	23	25	35	21	27	35	24	24	17	18	25	304	100.0%
平成31年度	26	28	29	28	14	20	20	23	22	23	26	29	288	94.7%
令和2年度	14	22	32	23	23	24	33	25	26	22	26	28	298	98.0%
令和3年度	31	20	38	29	26	31	25	47	39	20	29	46	381	125.3%
令和4年度	35	47	52	29	34	33	25	33	39	27	35	31	420	138.2%
合計	136	140	176	144	118	135	138	152	150	109	134	159		



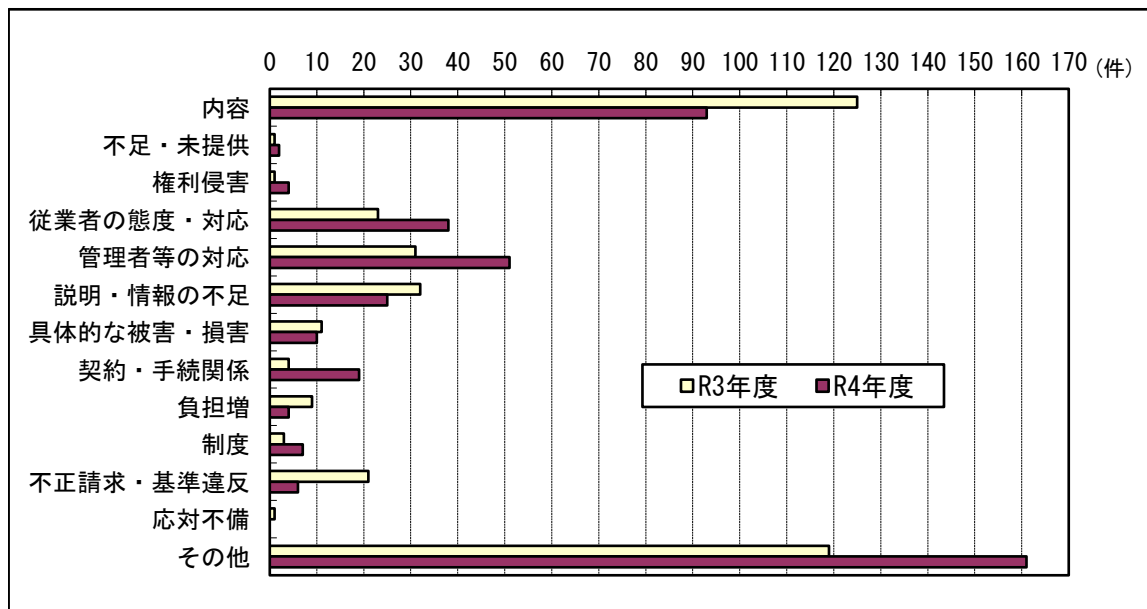
(2) 国保連合会苦情・相談者と本人の関係

本人との関係	R3年度		R4年度	
	件数	構成比	件数	構成比
本人	97	25.46%	102	24.29%
家族	219	57.48%	228	54.29%
介護支援専門員	9	2.36%	12	2.86%
事業者・施設	31	8.14%	36	8.57%
その他	14	3.67%	21	5.00%
不明	11	2.89%	21	5.00%
合計	381	100%	420	100%



(3) 国保連合会苦情・相談の原因

原因	R3年度		R4年度	
	件数	構成比	件数	構成比
内容	125	32.81%	93	22.14%
不足・未提供	1	0.26%	2	0.48%
権利侵害	1	0.26%	4	0.95%
従業者の態度・対応	23	6.04%	38	9.05%
管理者等の対応	31	8.14%	51	12.14%
説明・情報の不足	32	8.40%	25	5.95%
具体的な被害・損害	11	2.89%	10	2.38%
契約・手続関係	4	1.05%	19	4.52%
負担増	9	2.36%	4	0.95%
制度	3	0.79%	7	1.67%
不正請求・基準違反	21	5.51%	6	1.43%
対応不備	1	0.26%	0	0.00%
その他	119	31.23%	161	38.33%
合計	381	100%	420	100%

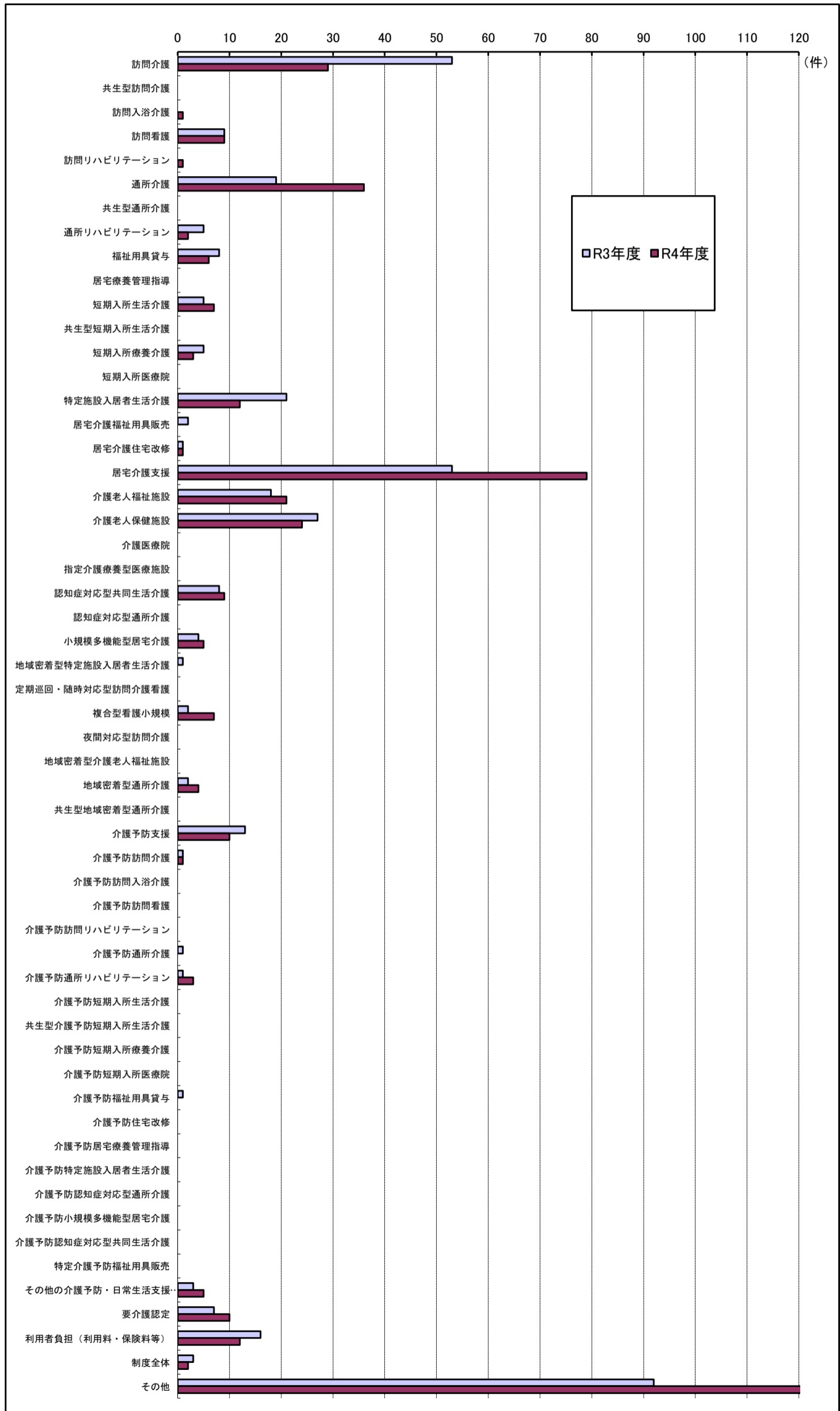


原因の分類

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事
従業者の態度・対応	従業者の言動等
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	

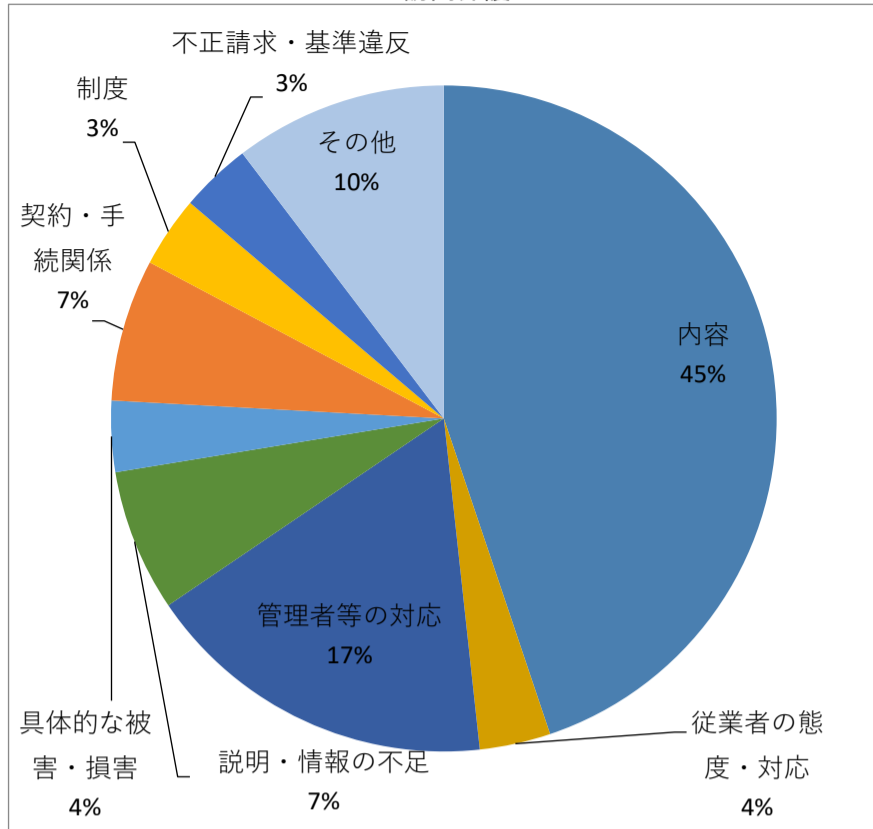
(4) 国保連合会苦情・相談の対象となったサービス

区分	苦情対象	R3年度		R4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	53	13.91%	29	6.90%
		共生型訪問介護	0	0.00%	0	0.00%
		訪問入浴介護	0	0.00%	1	0.24%
		訪問看護	9	2.36%	9	2.14%
		訪問リハビリテーション	0	0.00%	1	0.24%
		通所介護	19	4.99%	36	8.57%
		共生型通所介護	0	0.00%	0	0.00%
		通所リハビリテーション	5	1.31%	2	0.48%
		福祉用具貸与	8	2.10%	6	1.43%
		居宅療養管理指導	0	0.00%	0	0.00%
		短期入所生活介護	5	1.31%	7	1.67%
		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	5	1.31%	3	0.71%
		短期入所医療院	0	0.00%	0	0.00%
		特定施設入居者生活介護	21	5.51%	12	2.86%
		居宅介護福祉用具販売	2	0.52%	0	0.00%
		居宅介護住宅改修	1	0.26%	1	0.24%
		居宅介護支援	53	13.91%	79	18.81%
	施設サービス	介護老人福祉施設	18	4.72%	21	5.00%
		介護老人保健施設	27	7.09%	24	5.71%
		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	8	2.10%	9	2.14%
		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	1.05%	5	1.19%
		地域密着型特定施設入居者生活介護	1	0.26%	0	0.00%
		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	2	0.52%	7	1.67%
		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	2	0.52%	4	0.95%
	共生型地域密着型通所介護	0	0.00%	0	0.00%	
	要支援（予防給付）	介護予防（地域密着）	介護予防支援	13	3.41%	10
介護予防訪問介護			1	0.26%	1	0.24%
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			1	0.26%	0	0.00%
介護予防通所リハビリテーション			1	0.26%	3	0.71%
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			1	0.26%	0	0.00%
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	3	0.79%	5	1.19%	
その他	要介護認定	7	1.84%	10	2.38%	
	利用者負担（利用料・保険料等）	16	4.20%	12	2.86%	
	制度全体	3	0.79%	2	0.48%	
	その他	92	24.15%	121	28.81%	
合計		381	100%	420	100%	

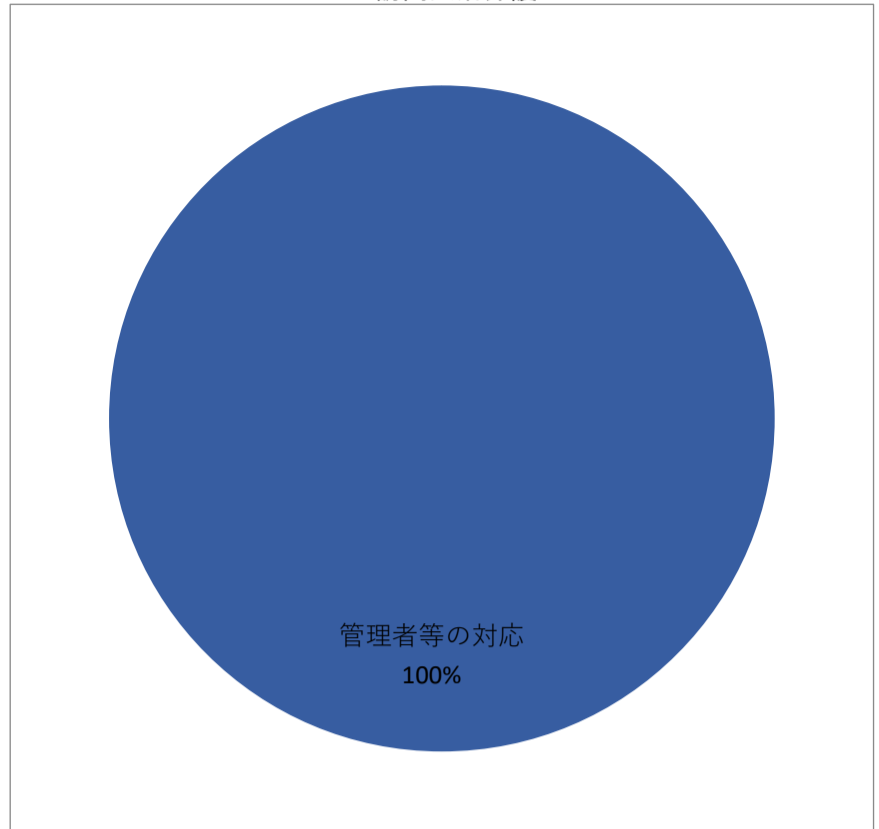


(5) サービス別苦情・相談の原因（令和4年度）

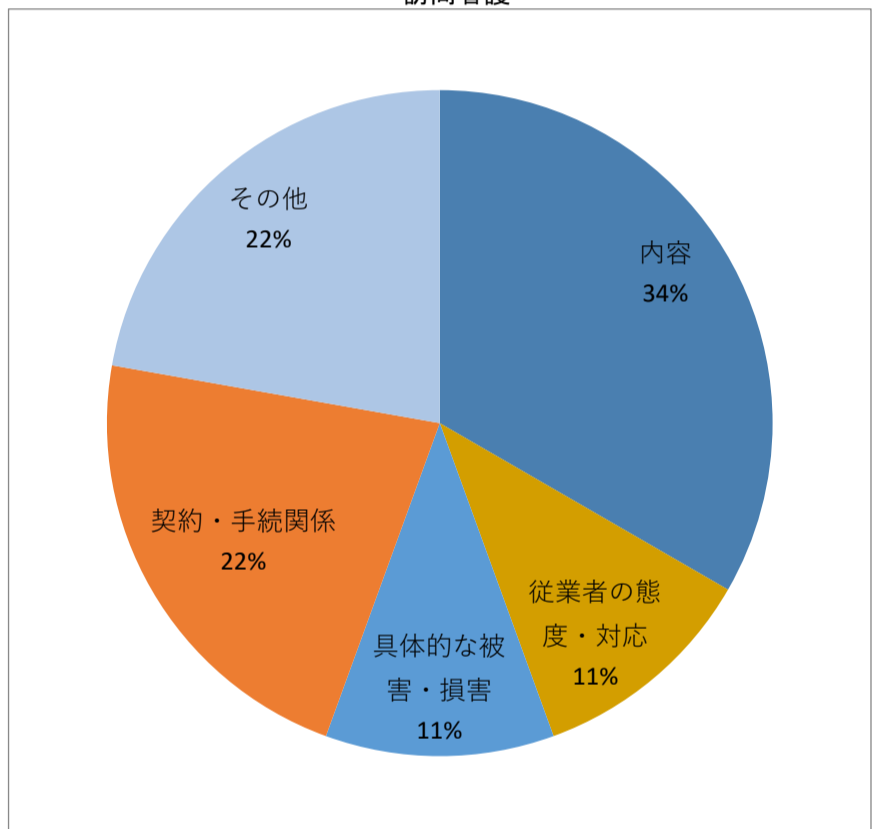
訪問介護



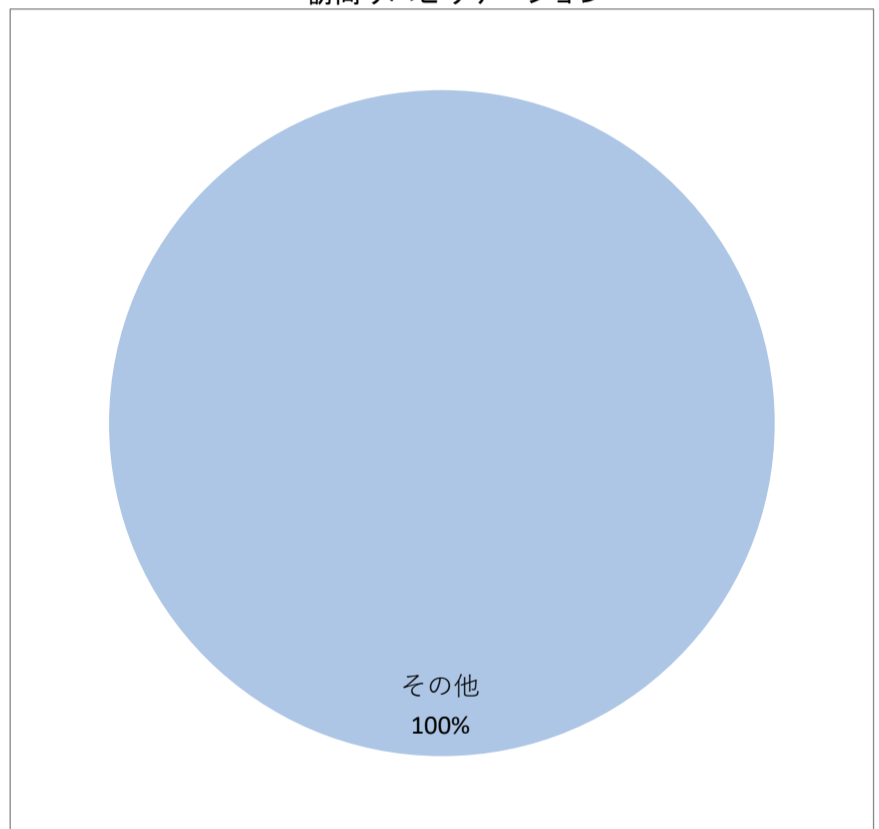
訪問入浴介護



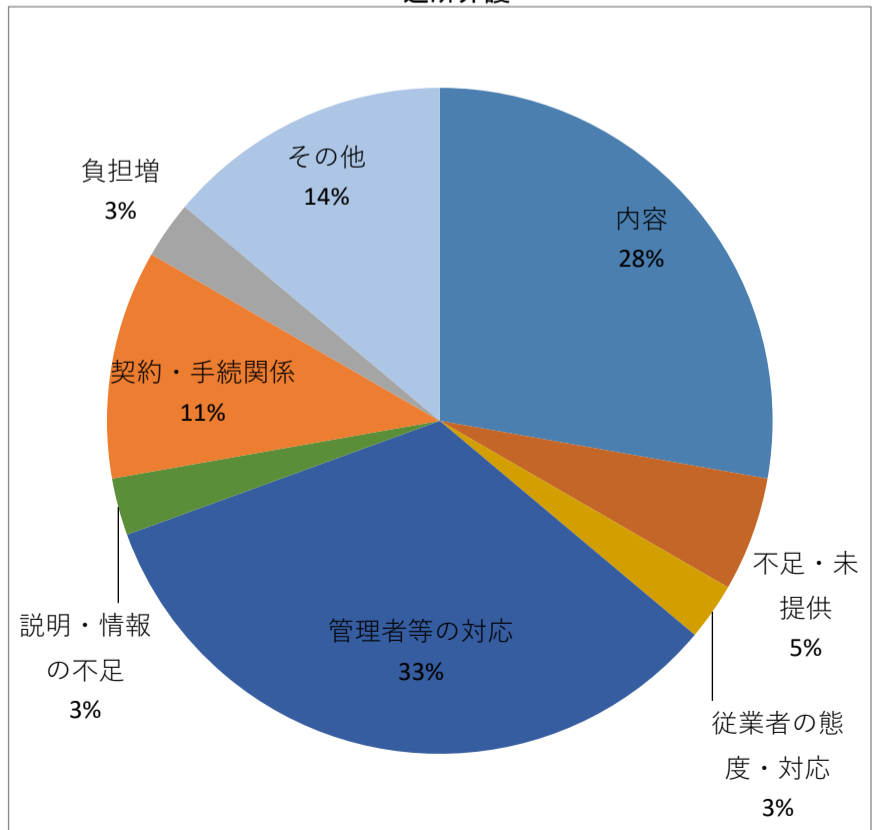
訪問看護



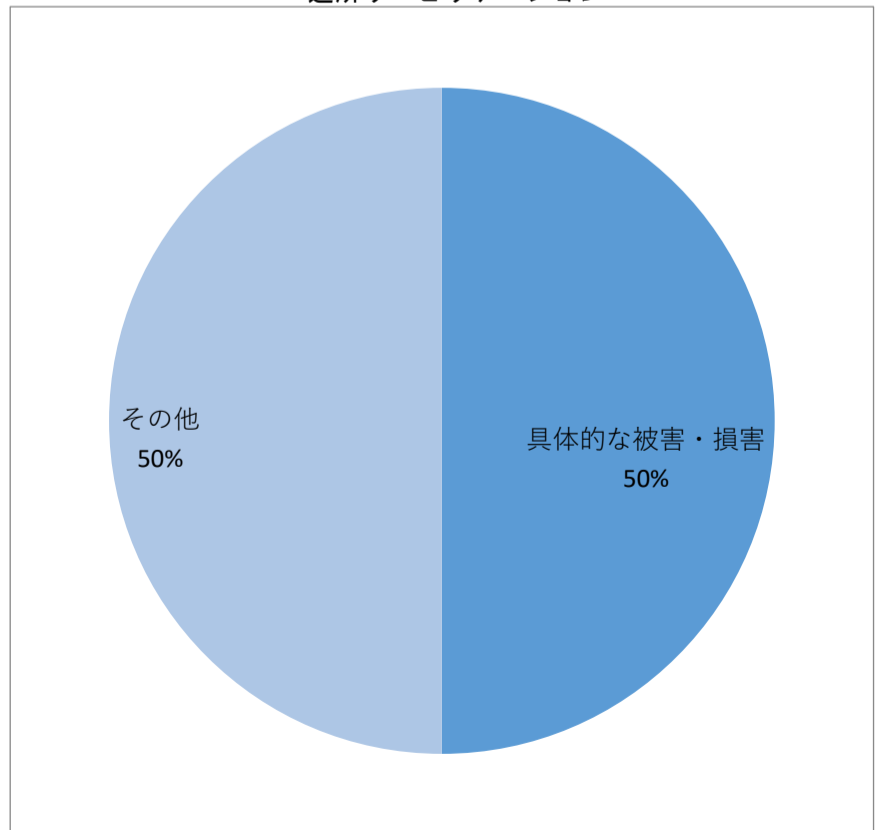
訪問リハビリテーション



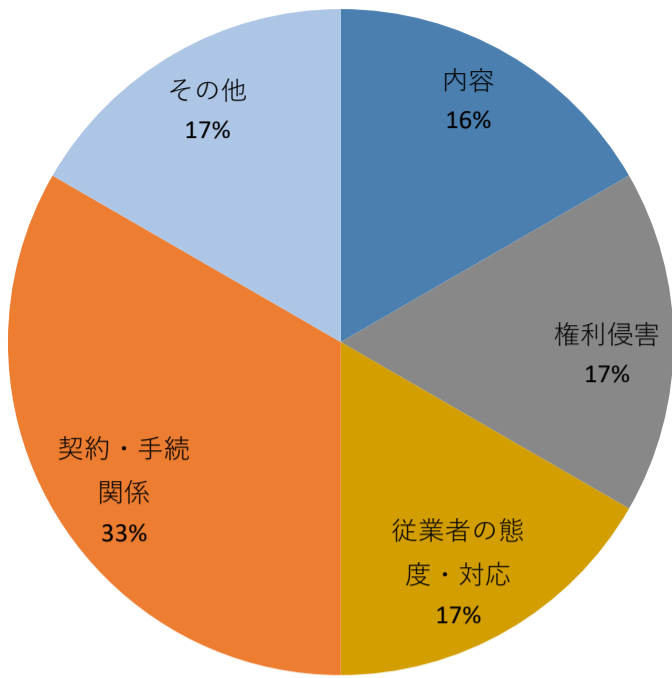
通所介護



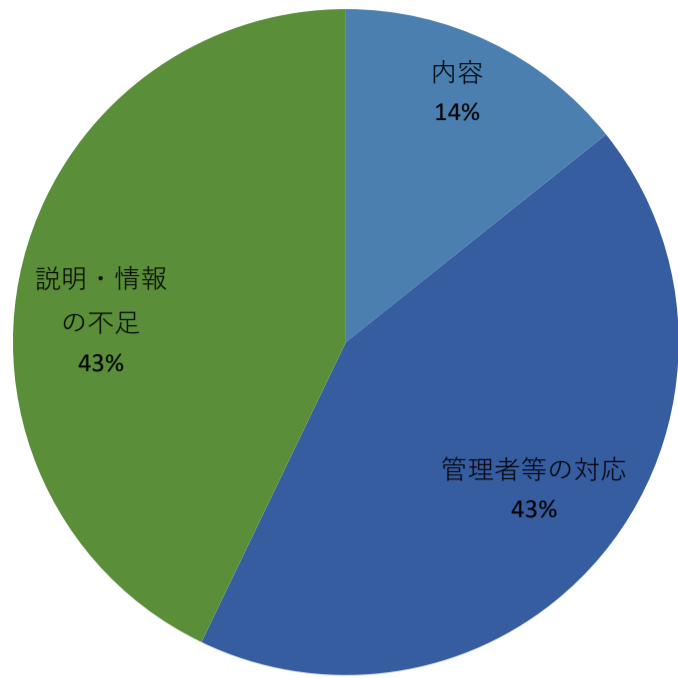
通所リハビリテーション



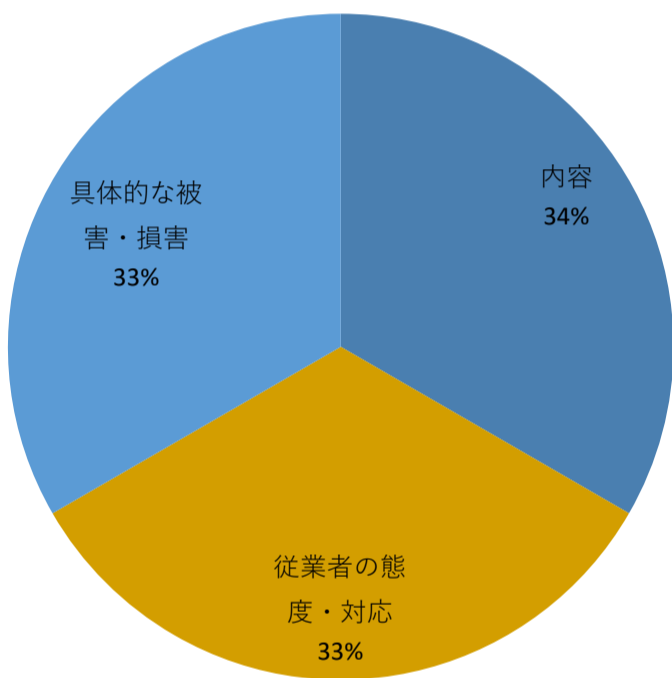
福祉用具貸与



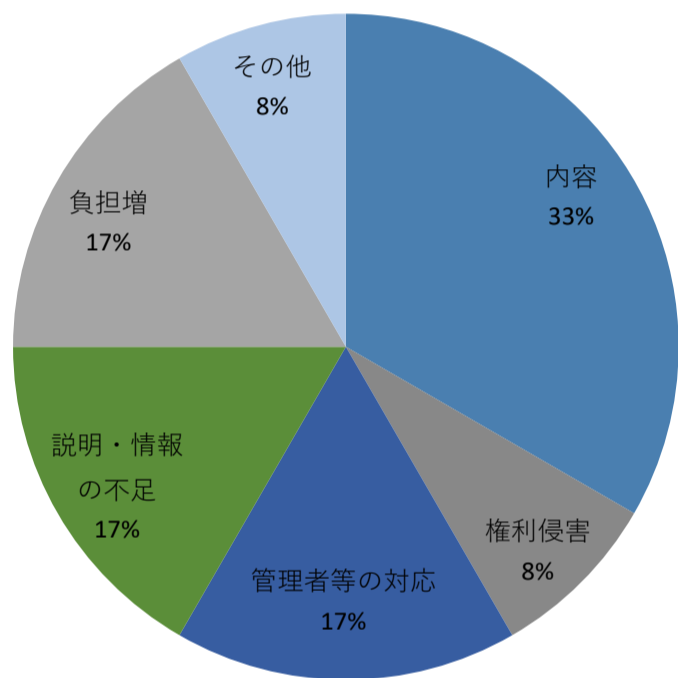
短期入所生活介護



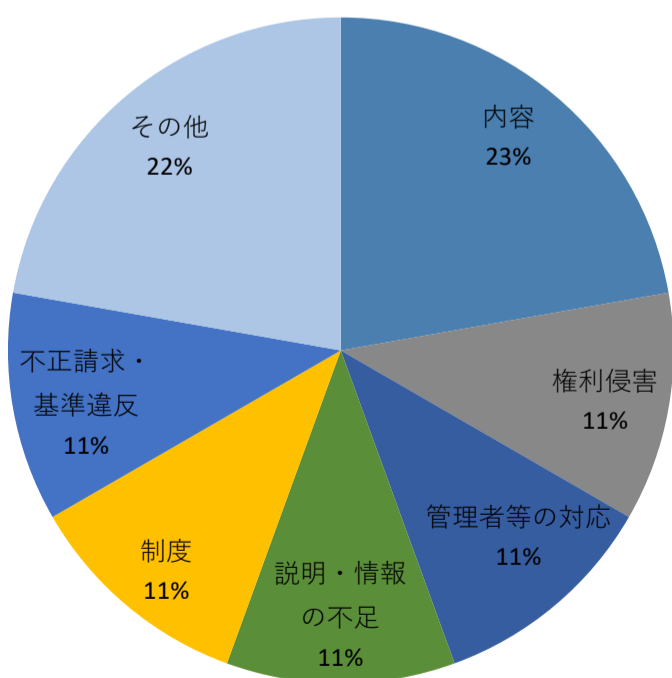
短期入所療養介護



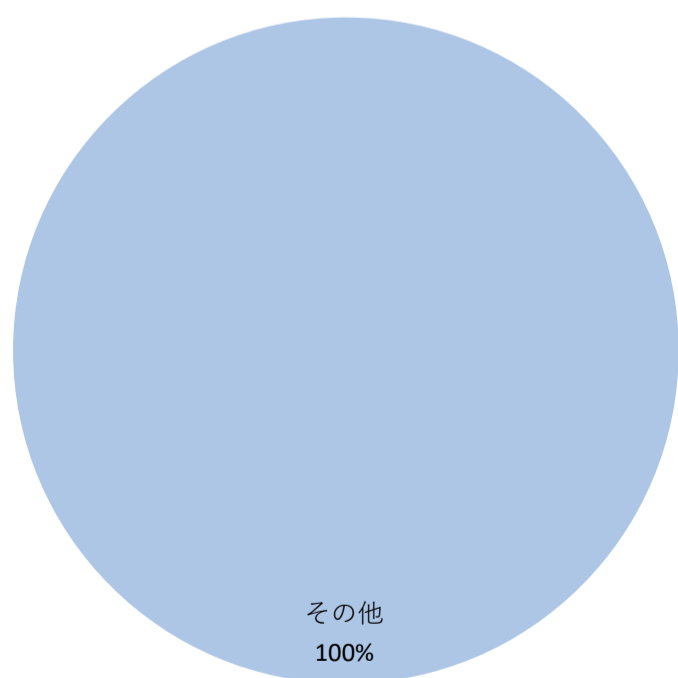
特定施設入居者生活介護



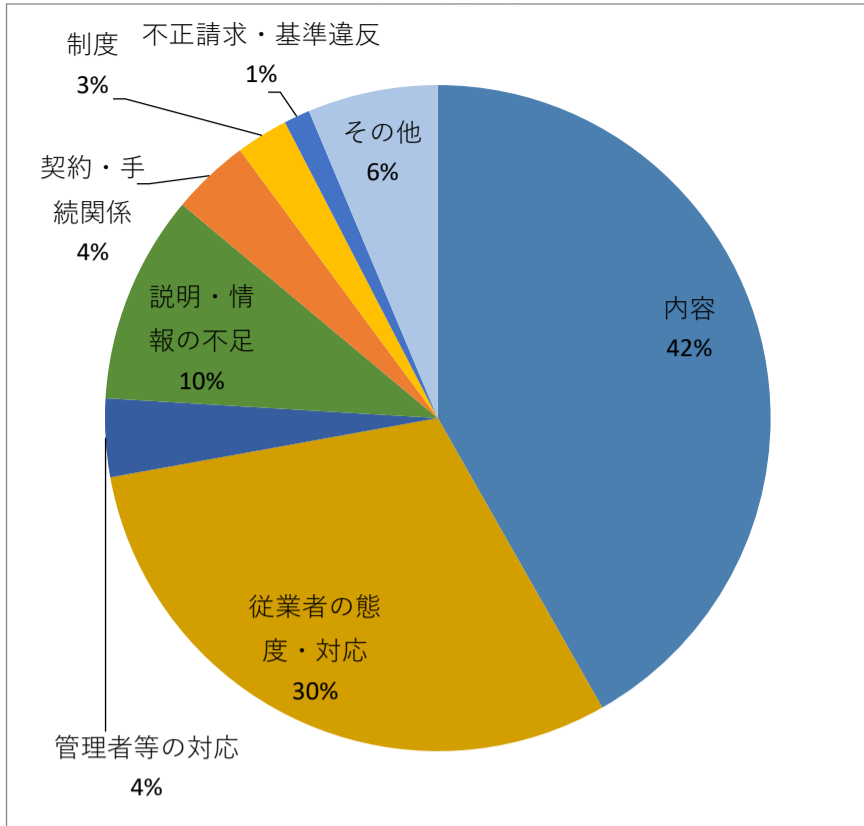
認知症対応型共同生活介護



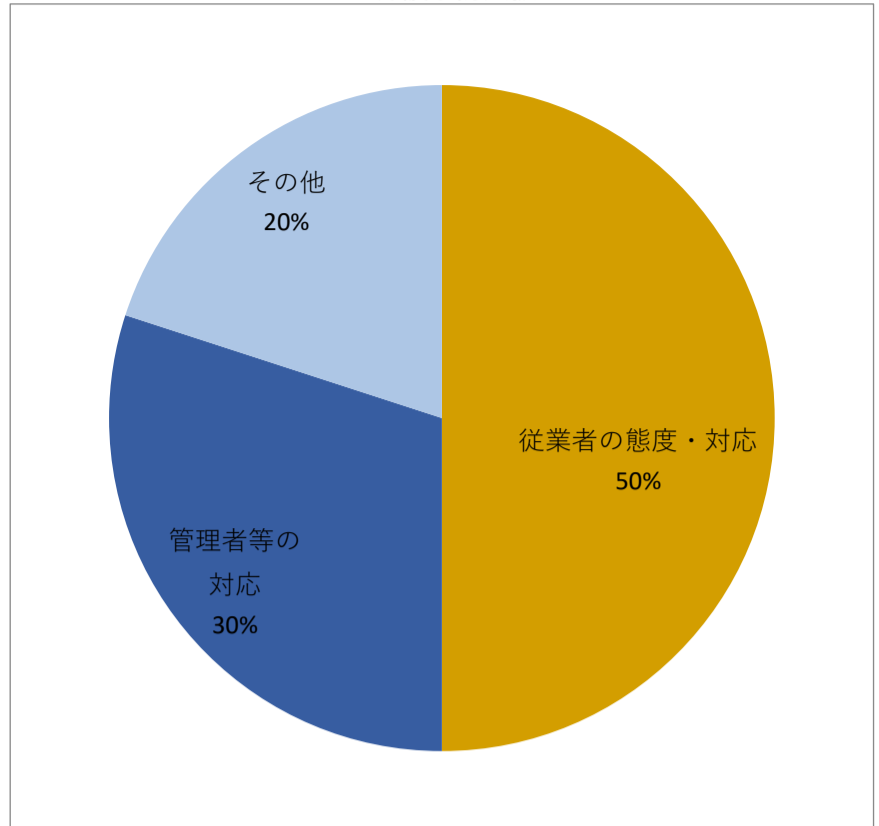
居宅介護住宅改修



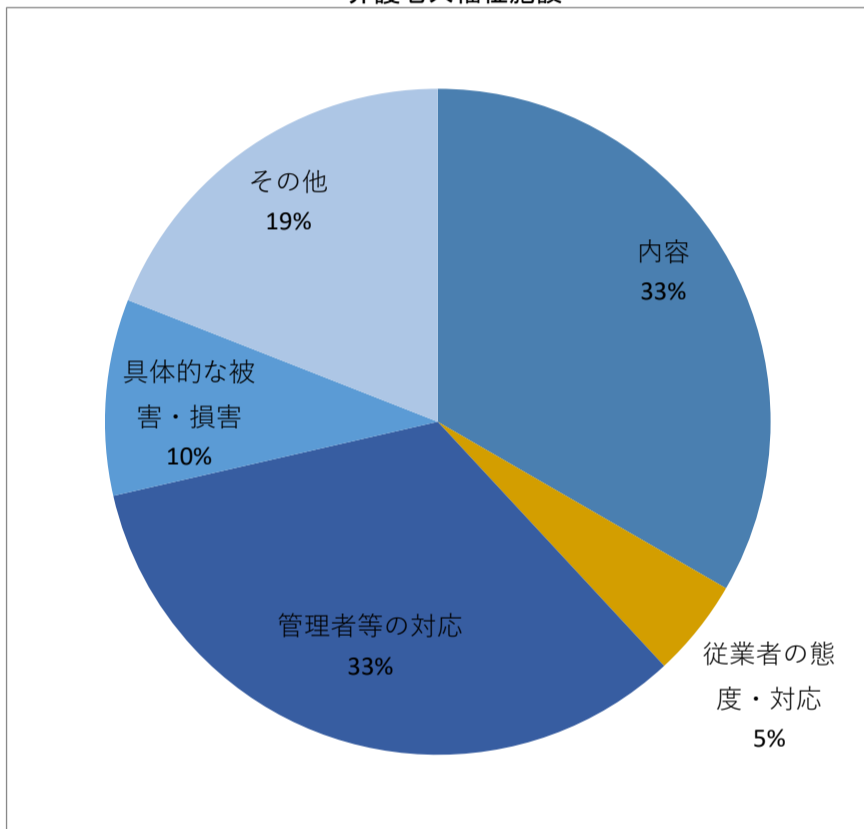
居宅介護支援



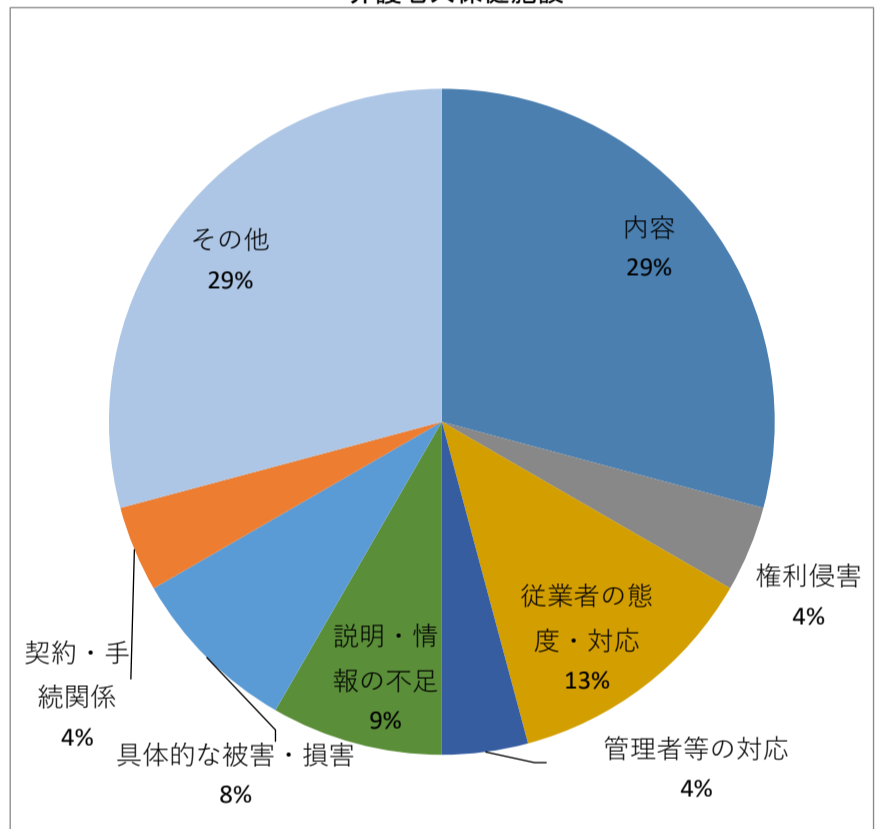
介護予防支援



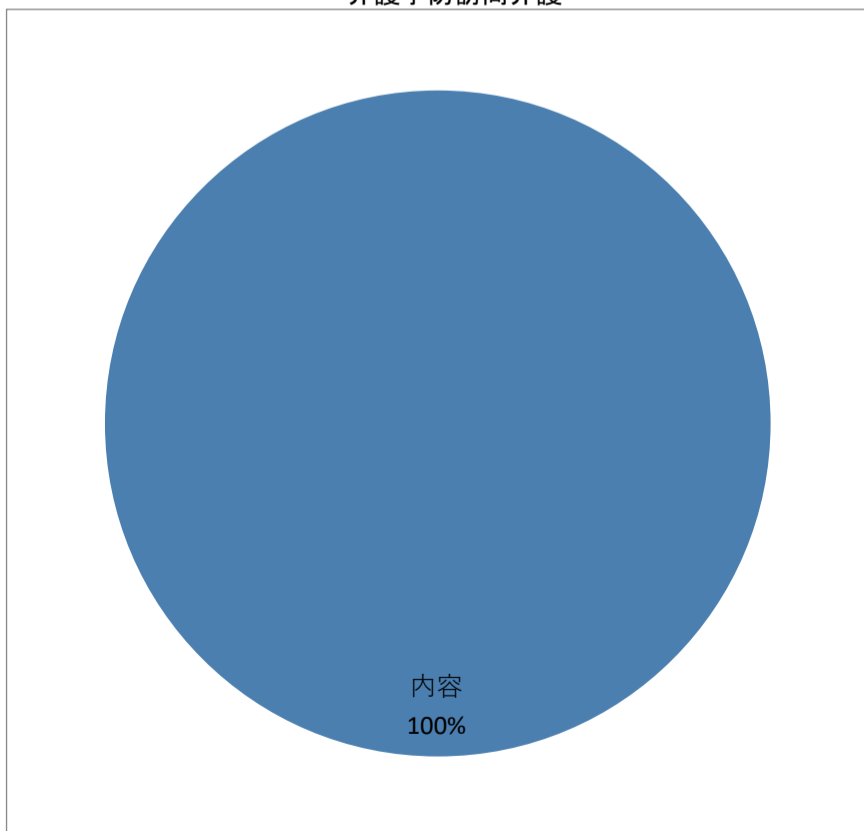
介護老人福祉施設



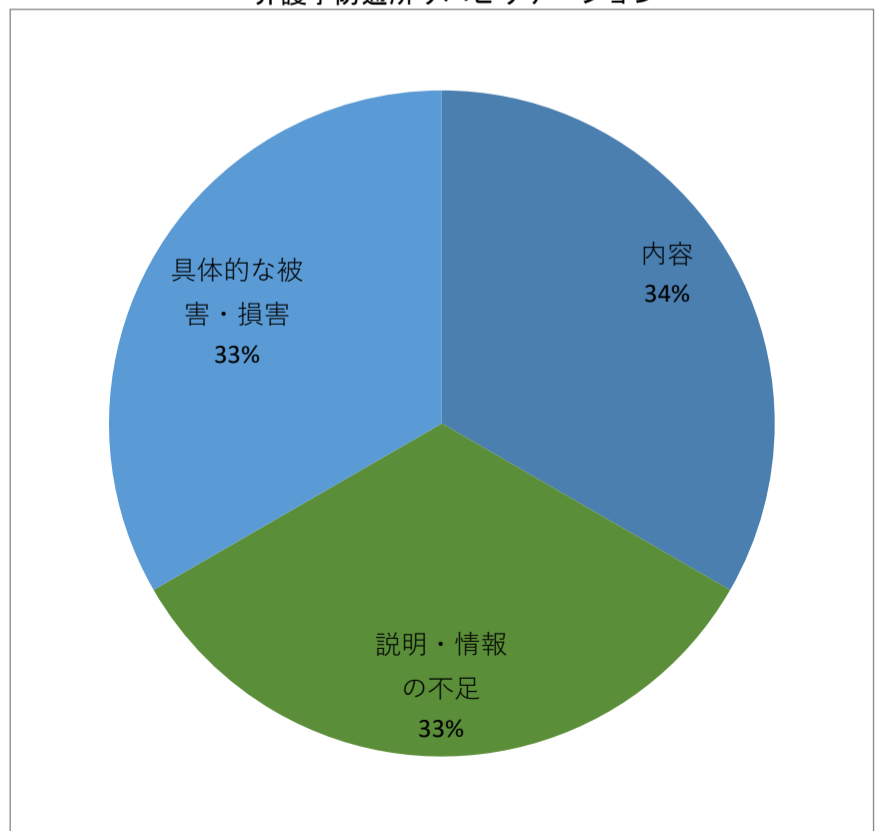
介護老人保健施設



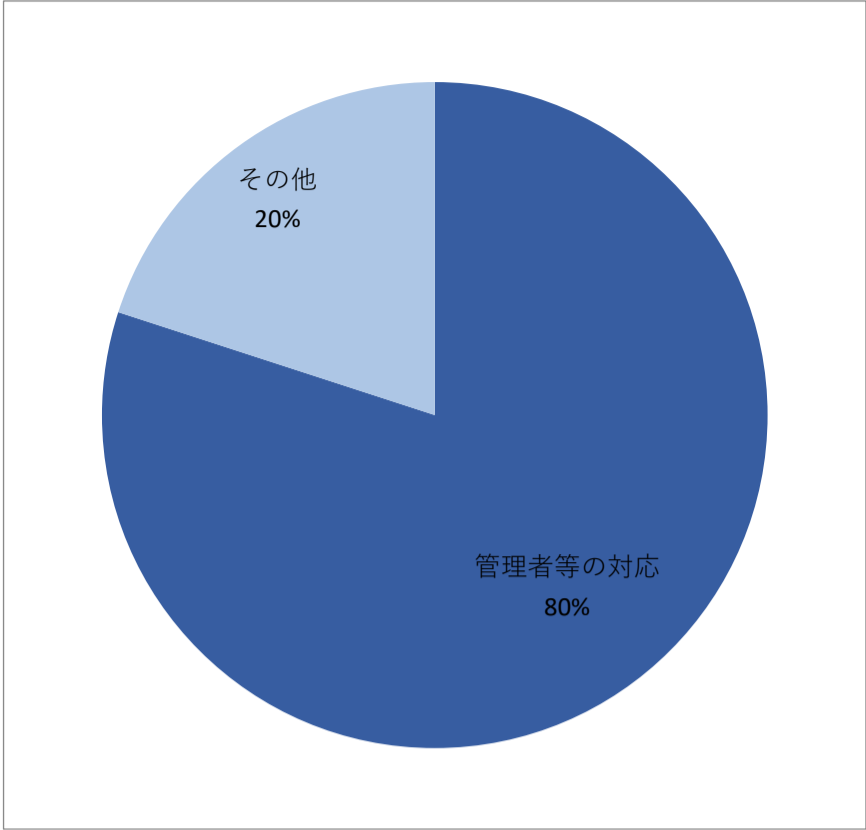
介護予防訪問介護



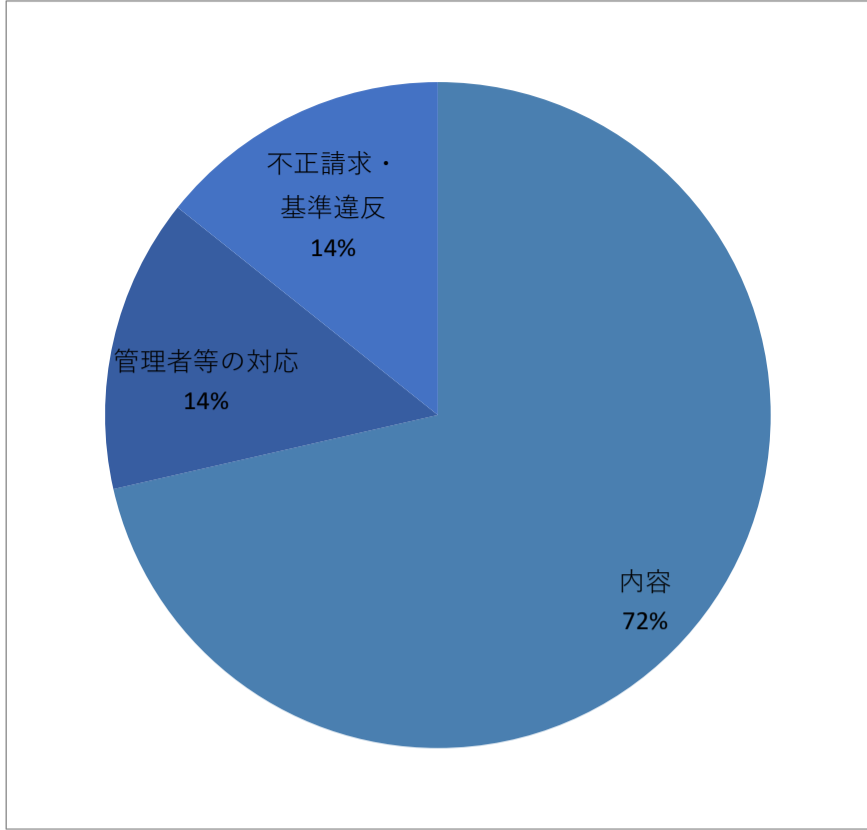
介護予防通所リハビリテーション



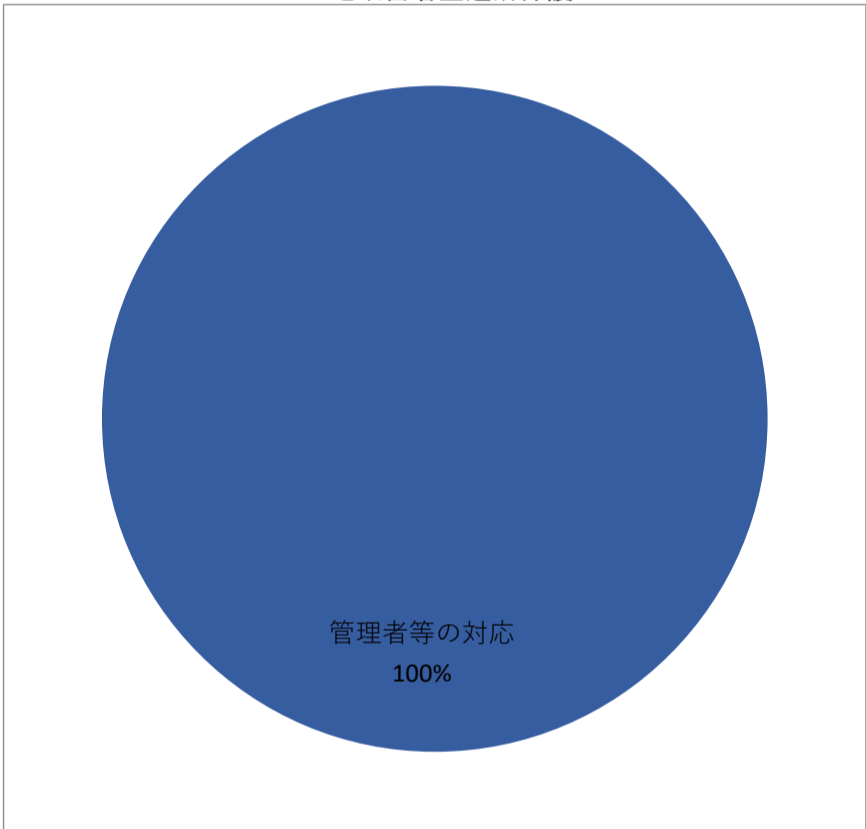
小規模多機能型居宅介護



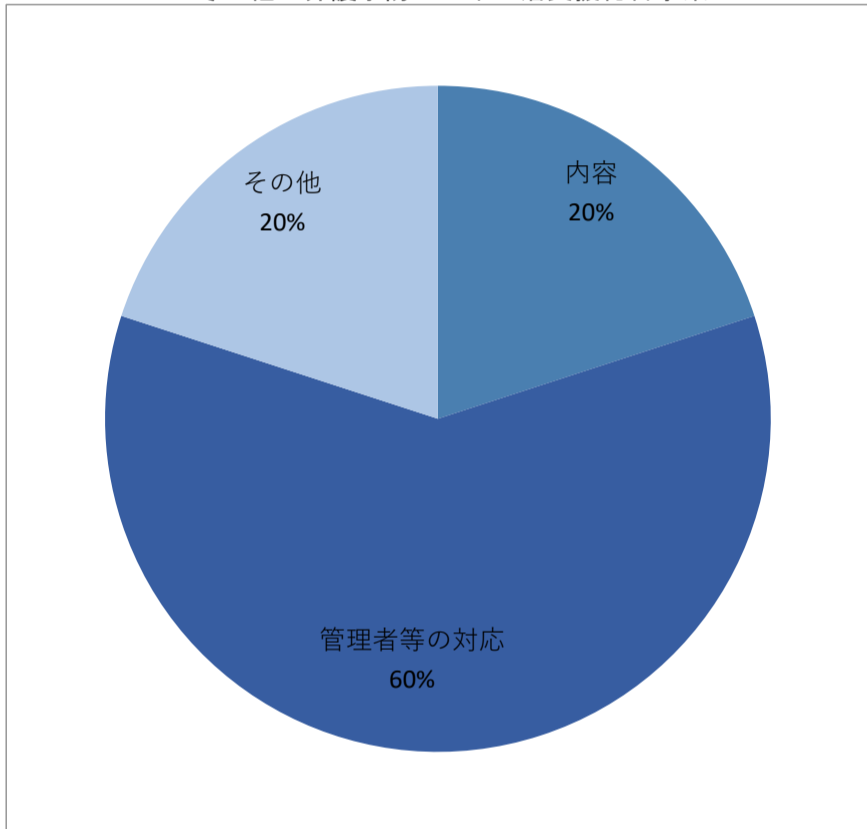
複合型サービス



地域密着型通所介護

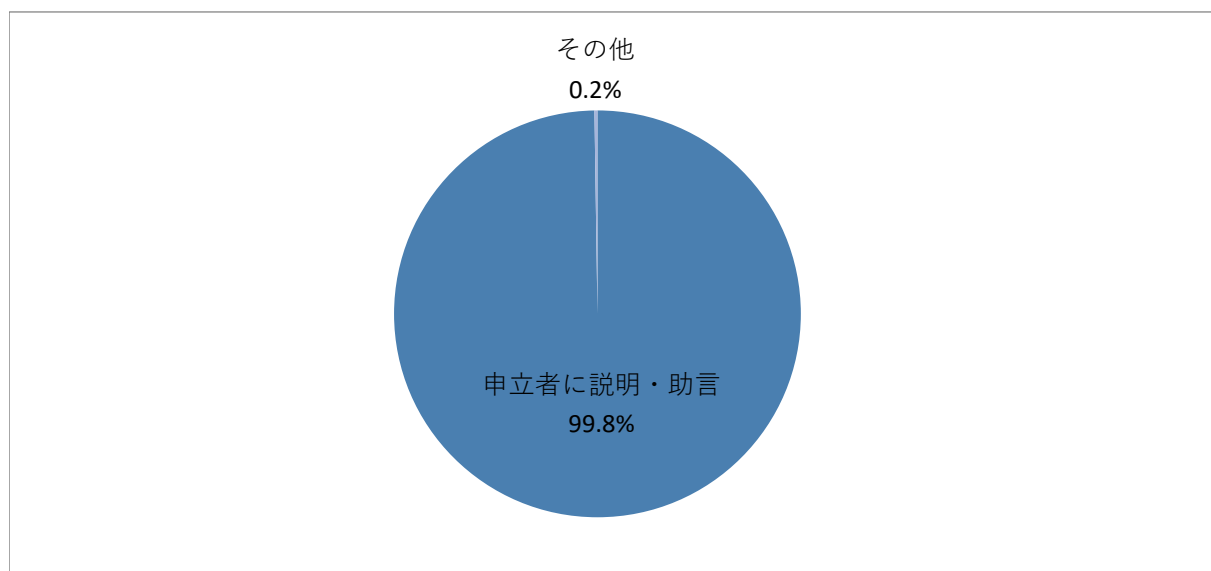


その他の介護予防・日常生活支援総合事業



(6) 国保連合会苦情・相談の対応別状況

	R3年度		R4年度	
	件数	構成比	件数	構成比
申立者に説明・助言	381	100.00%	419	99.76%
事実関係を調査	0	0.00%	0	0.00%
当事者間を調整等	0	0.00%	0	0.00%
事業者等への指導・助言	0	0.00%	0	0.00%
事業者等への監査の実施	0	0.00%	0	0.00%
大阪府へ取次ぎ	0	0.00%	0	0.00%
国保連へ取次ぎ	0	0.00%	0	0.00%
市町村へ取次ぎ	0	0.00%	0	0.00%
その他の機関へ取次ぎ	0	0.00%	0	0.00%
審査請求	0	0.00%	0	0.00%
国保連苦情申立て	0	0.00%	0	0.00%
訴訟	0	0.00%	0	0.00%
課題として受けとめ	0	0.00%	0	0.00%
実地指導の参考とする	0	0.00%	0	0.00%
継続中	0	0.00%	0	0.00%
虐待対応	0	0.00%	0	0.00%
その他	0	0.00%	1	0.24%
合計	381	100%	420	100%



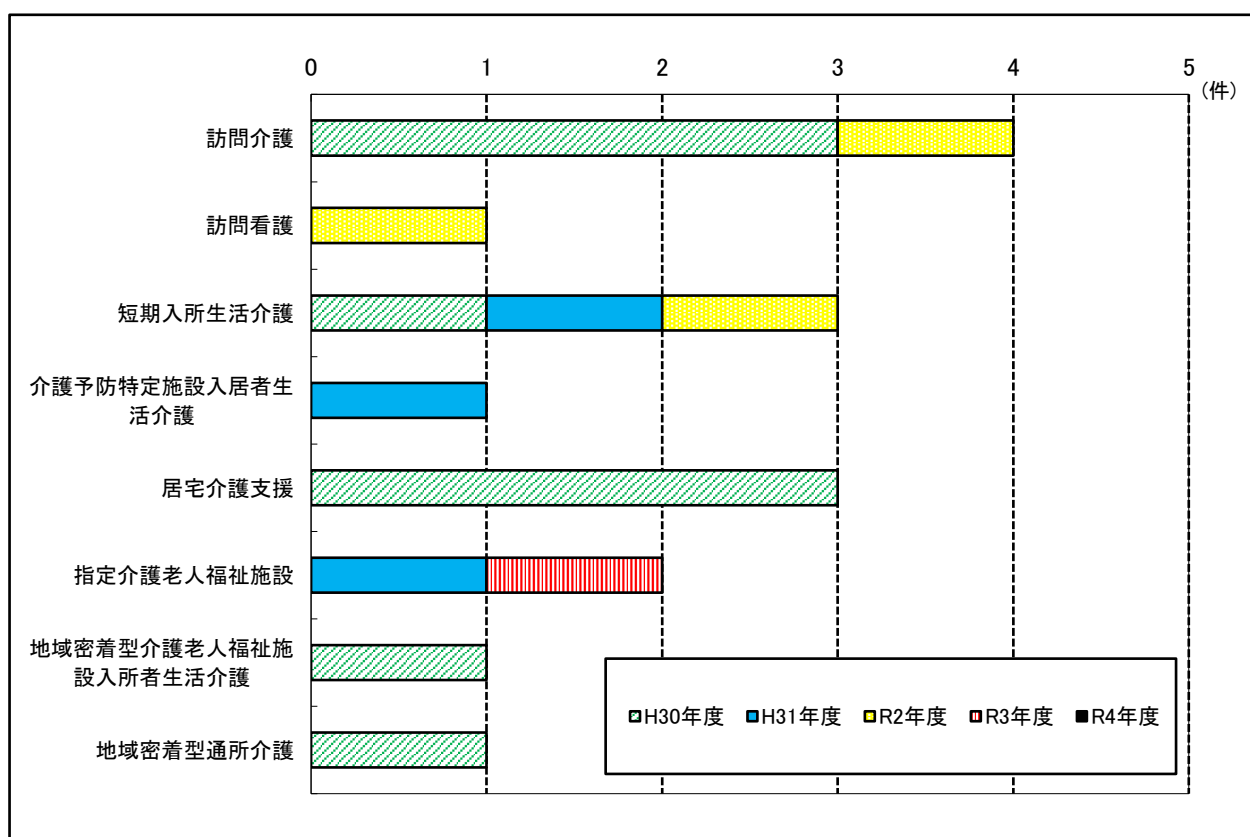
対応の分類

対応状況	説明
申立者に説明・助言	制度説明、情報提供、助言
事実関係を調査	事実関係を調査し、結果を報告する
当事者間を調整等	事業者との調整・代弁・交渉に同席等
事業者等への指導・助言	不満の対象になっている機関・団体に指導・助言を行う（事業所指導権限に基づく）
事業者等への監査の実施	不満の対象になっている機関・団体に監査を行う（事業所指導権限に基づく）
大阪府へ取次ぎ	大阪府所管事務であるため府の関係窓口連絡し、苦情を取り次ぐ（府庁内での取次ぎを含む）
国保連へ取次ぎ	国保連の関係窓口連絡し、苦情を取り次ぐ
市町村へ取次ぎ	市町村の関係窓口連絡し、苦情を取り次ぐ（同一市町村内での取次ぎを含む）（地域支援事業の包括的支援事業含む）
その他の機関へ取次ぎ	府社協運営適正化委員会等に連絡し、苦情を取り次ぐ
審査請求	大阪府介護保険審査会へ審査請求を取り次ぎ、請求に至る
国保連苦情申立て	国保連苦情処理委員会へ苦情申立ての支援を行う
訴訟	申立者が訴訟を提起
課題として受けとめ	国に要望、今後の施策に反映等、検討課題とする
実地指導の参考とする	実地指導の参考とする、対象とする等
継続中	事実関係を調査中、対応策を検討中等
虐待対応	市町村虐待対応担当部局で対応を行う
その他	

(7) 苦情申立の対象となるサービス別内訳

(件)

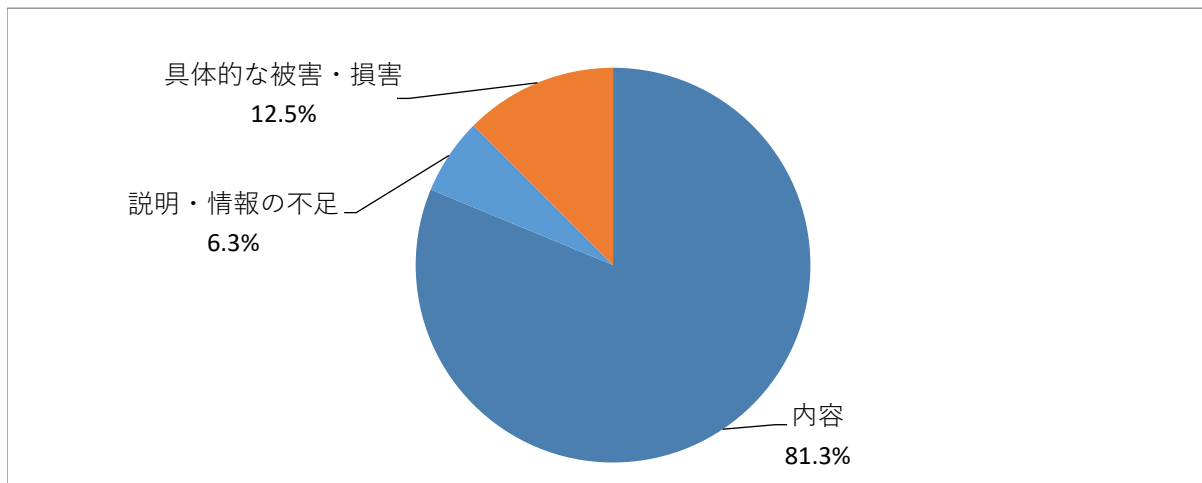
	H30年度	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	累計	累計構成比
訪問介護	3		1			4	25.0%
訪問看護			1			1	6.3%
短期入所生活介護	1	1	1			3	18.8%
介護予防特定施設入居者生活介護		1				1	6.3%
居宅介護支援	3					3	18.8%
指定介護老人福祉施設		1		1		2	12.5%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	1					1	6.3%
地域密着型通所介護	1					1	6.3%
合計	9	3	3	1	0	16	100%
(申立件数)	(9)	(3)	(3)	(1)	(0)	(16)	



(8) 苦情申立の原因

(件)

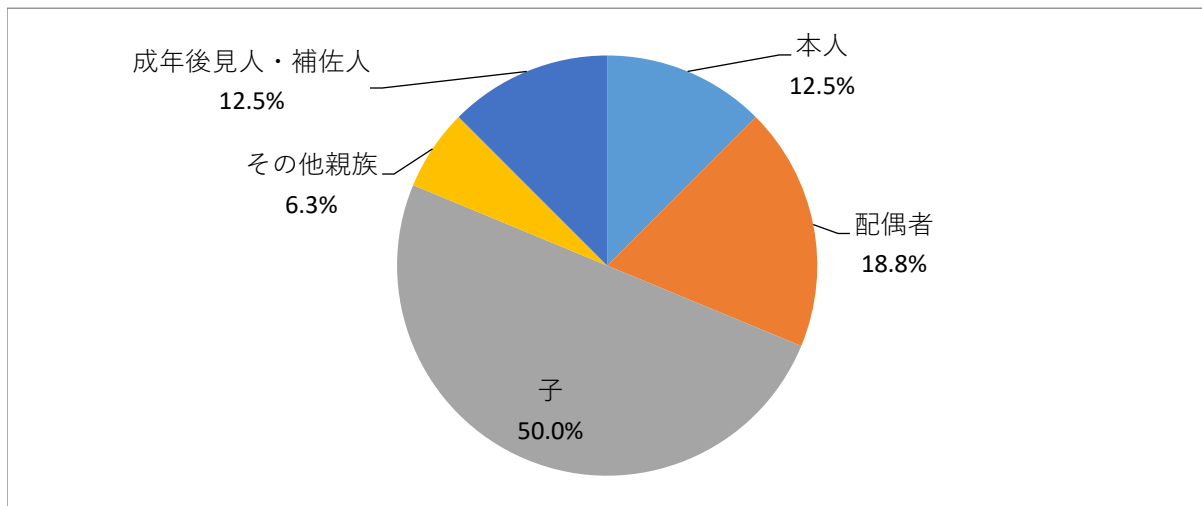
原因	H30年度	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	累計	累計構成比
内容	7	2	3	1		13	81.3%
不足・未提供						0	0.0%
遅延						0	0.0%
権利侵害						0	0.0%
従業員の態度・対応						0	0.0%
管理者の対応						0	0.0%
説明・情報の不足	1					1	6.3%
具体的な被害・損害	1	1				2	12.5%
契約・手続き関係						0	0.0%
負担増						0	0.0%
制度						0	0.0%
不正請求・基準違反						0	0.0%
対応不備						0	0.0%
その他						0	0.0%
合計	9	3	3	1	0	16	100%



(9) 苦情申立の申立人との関係

(件)

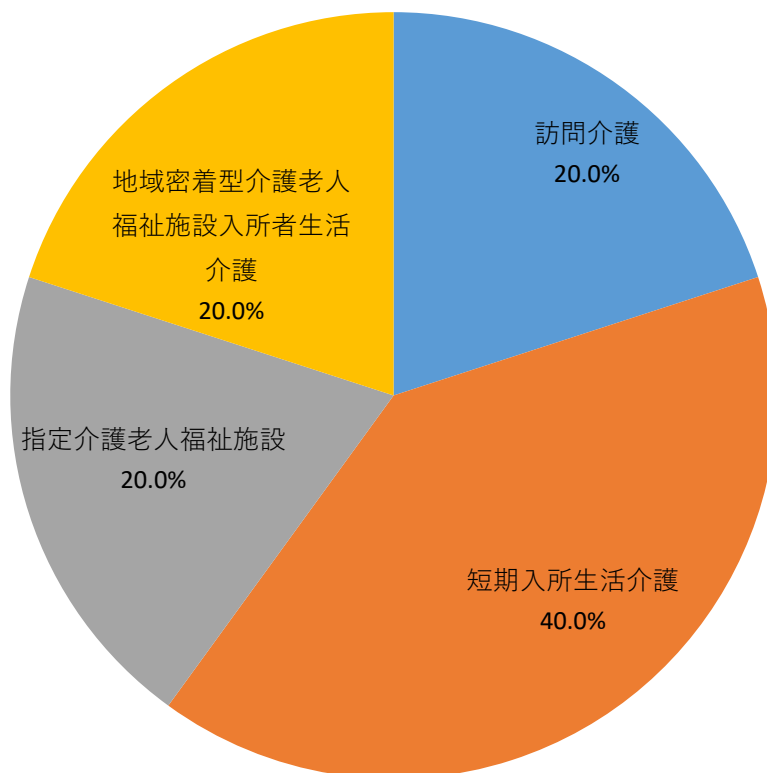
	H30年度	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	累計	構成比
本人	2					2	12.5%
配偶者	3					3	18.8%
子	3	1	3	1		8	50.0%
その他親族	1					1	6.3%
成年後見人・補佐人		2				2	12.5%
合計	9	3	3	1	0	16	100%



(10) 苦情申立における介護事故のサービス別状況

(件)

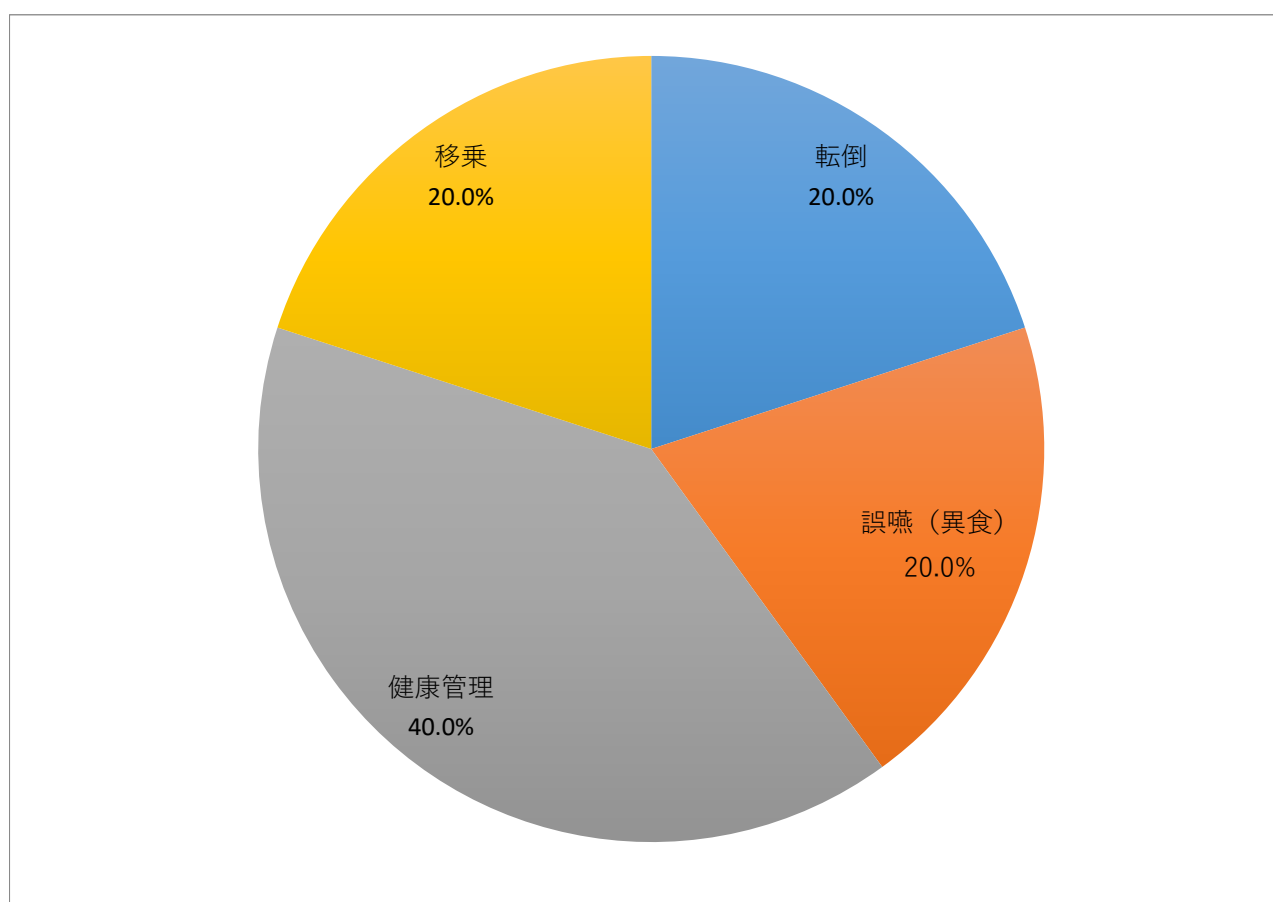
	H30年度	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	累計	累計構成比
訪問介護	1					1	20.0%
短期入所生活介護		1	1			2	40.0%
指定介護老人福祉施設				1		1	20.0%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	1					1	20.0%
事故合計	2	1	1	1	0	5	100%
申立件数	9	3	3	1	0	16	
苦情申立に占める割合	22.2%	33.3%	33.3%	100.0%	0.0%	31.3%	



(11) 苦情申立における介護事故原因別状況

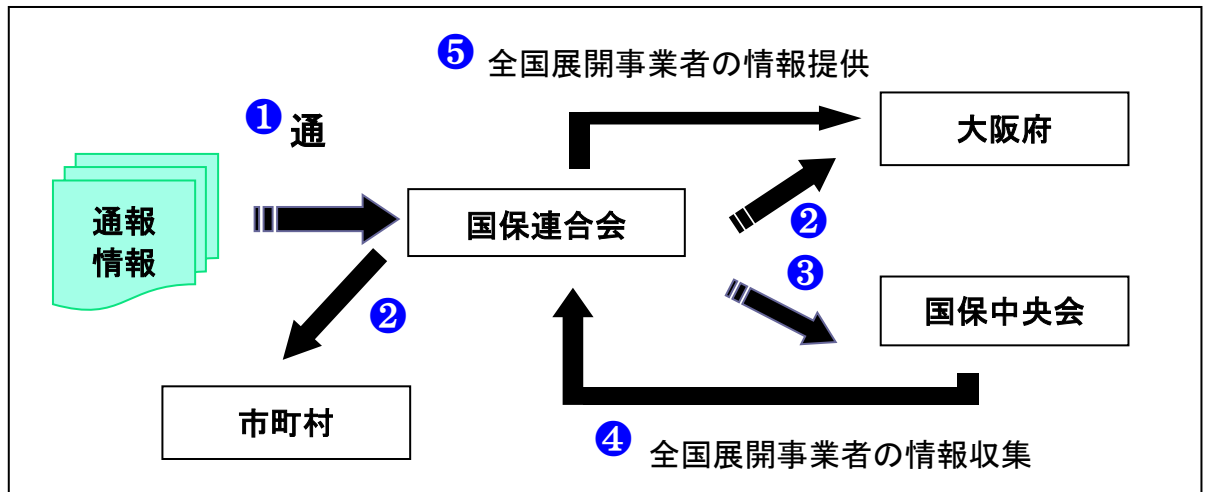
(件)

	H30年度	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	累計	累計構成比
転倒		1				1	20.0%
誤嚥(異食)				1		1	20.0%
健康管理	1		1			2	40.0%
転落						0	0.0%
移乗	1					1	20.0%
設備や用具の不整備						0	0.0%
衛生管理						0	0.0%
その他						0	0.0%
事故合計	2	1	1	1	0	5	100%
申立件数	9	3	3	1	0	16	
申立に占める割合	22.2%	33.3%	33.3%	100.0%	0.0%	31.3%	



(12) 国保連合会通報件数 (令和4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) 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	
0												



< 通報事例 >

通報0件のため事例なし