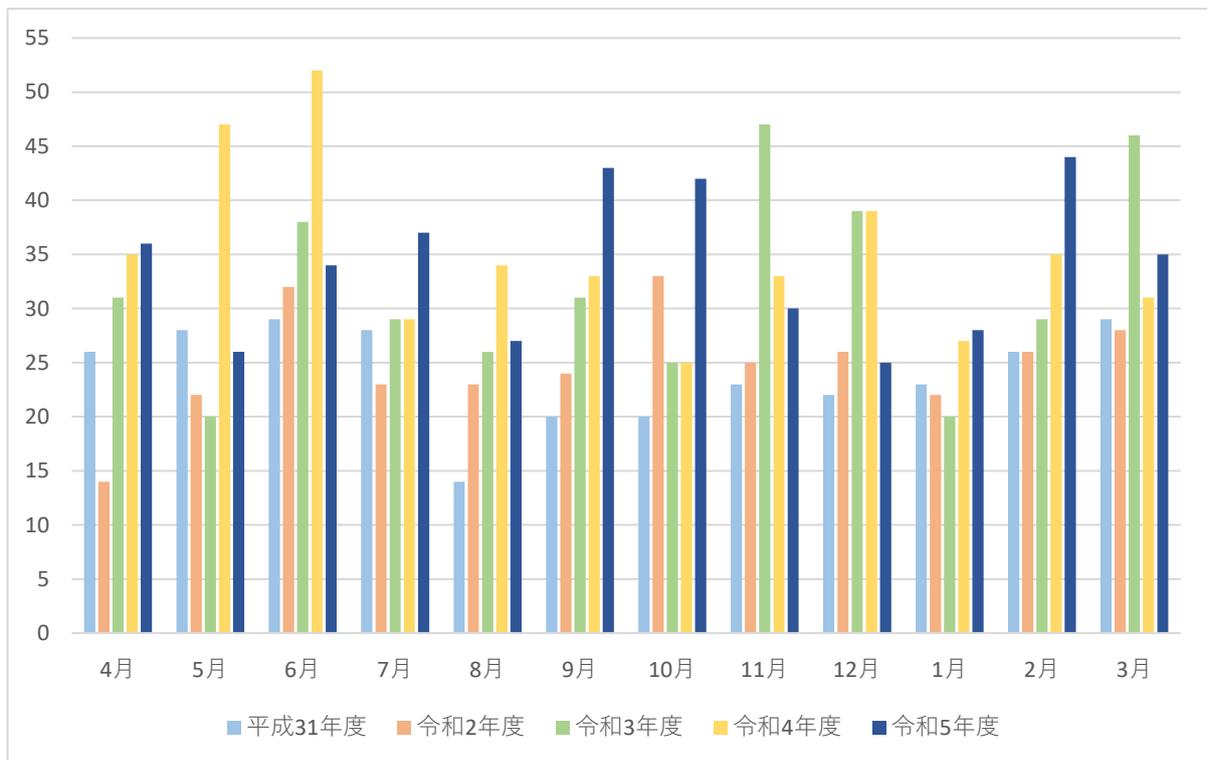


(1) 国保連合会苦情・相談月別件数

苦情・相談月別件数

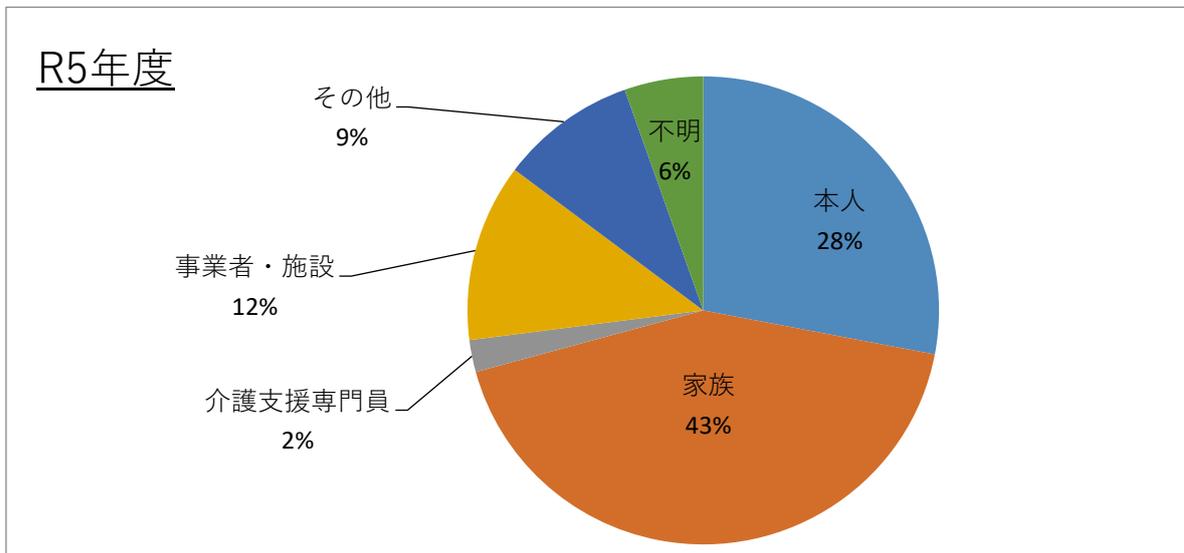
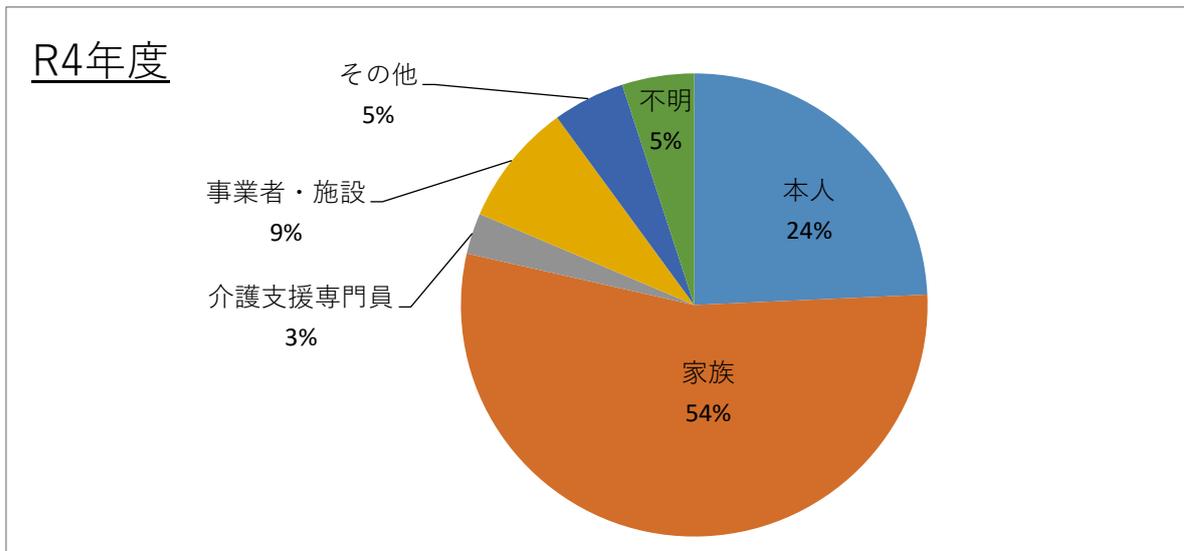
(件)

	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
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
令和4年度	35	47	52	29	34	33	25	33	39	27	35	31	420
令和5年度	36	26	34	37	27	43	42	30	25	28	44	35	407
合計	142	143	185	146	124	151	145	158	151	120	160	169	



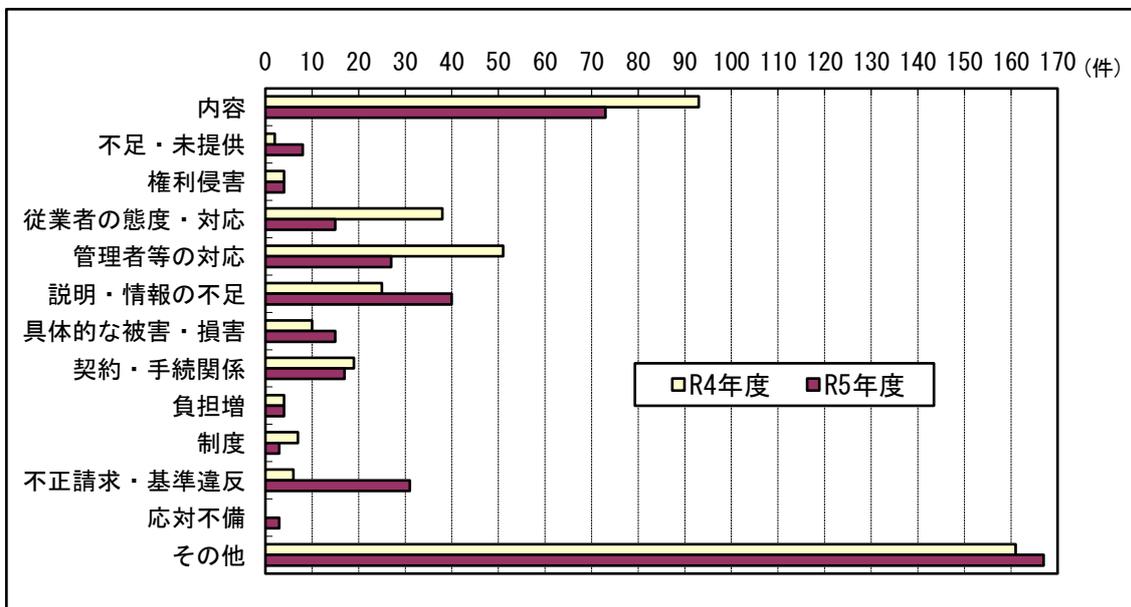
(2) 国保連合会苦情・相談者と本人の関係

本人との関係	R4年度		R5年度	
	件数	構成比	件数	構成比
本人	102	24.29%	114	28.01%
家族	228	54.29%	174	42.75%
介護支援専門員	12	2.86%	9	2.21%
事業者・施設	36	8.57%	50	12.29%
その他	21	5.00%	38	9.34%
不明	21	5.00%	22	5.41%
合計	420	100%	407	100%



(3) 国保連合会苦情・相談の原因

原因	R4年度		R5年度	
	件数	構成比	件数	構成比
内容	93	22.14%	73	17.94%
不足・未提供	2	0.48%	8	1.97%
権利侵害	4	0.95%	4	0.98%
従業者の態度・対応	38	9.05%	15	3.69%
管理者等の対応	51	12.14%	27	6.63%
説明・情報の不足	25	5.95%	40	9.83%
具体的な被害・損害	10	2.38%	15	3.69%
契約・手続関係	19	4.52%	17	4.18%
負担増	4	0.95%	4	0.98%
制度	7	1.67%	3	0.74%
不正請求・基準違反	6	1.43%	31	7.62%
対応不備	0	0.00%	3	0.74%
その他	161	38.33%	167	41.03%
合計	420	100%	407	100%

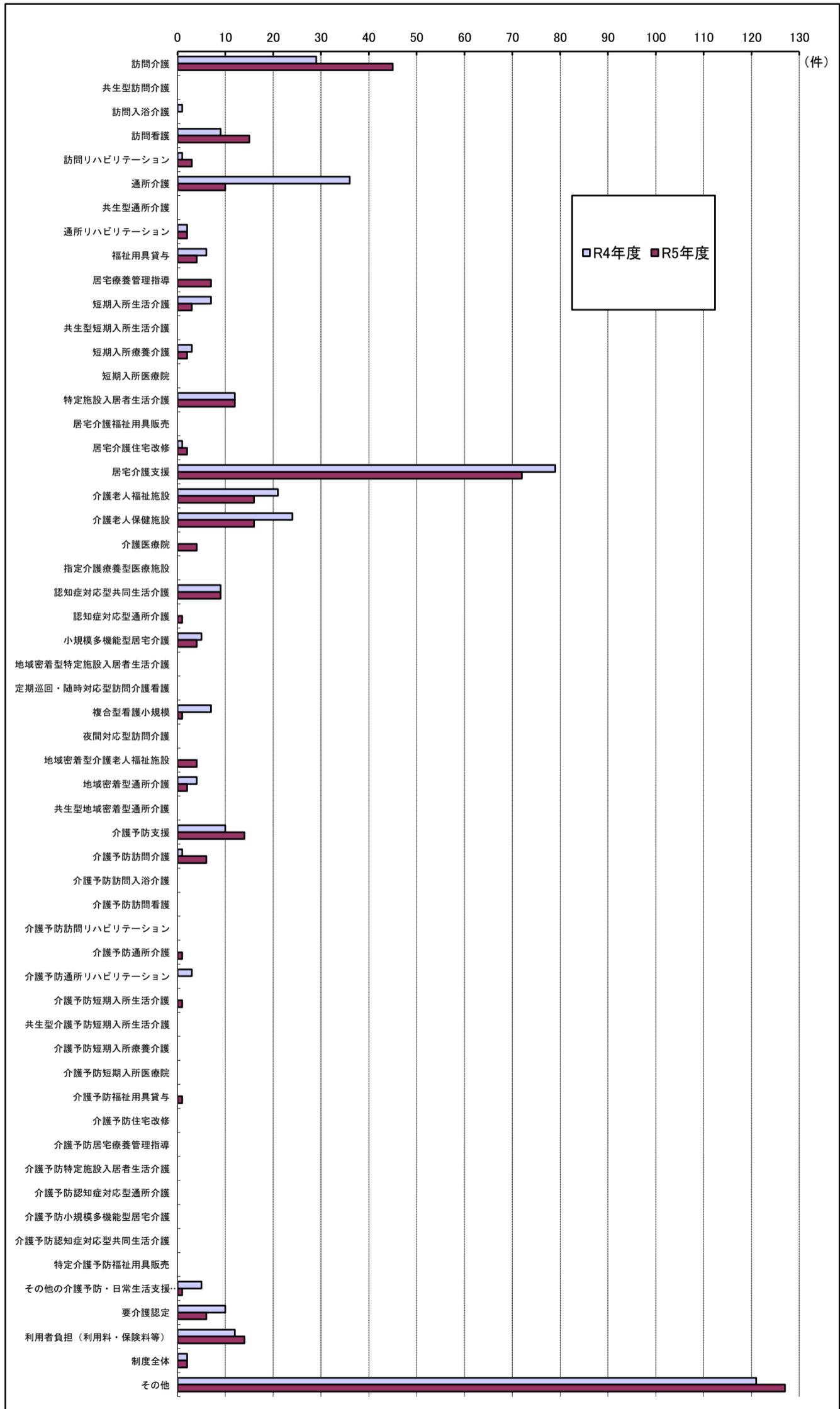


原因の分類

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	医療に関する相談、障がい福祉サービスに関する相談、高齢者向け居住施設におけるサービスの相談等

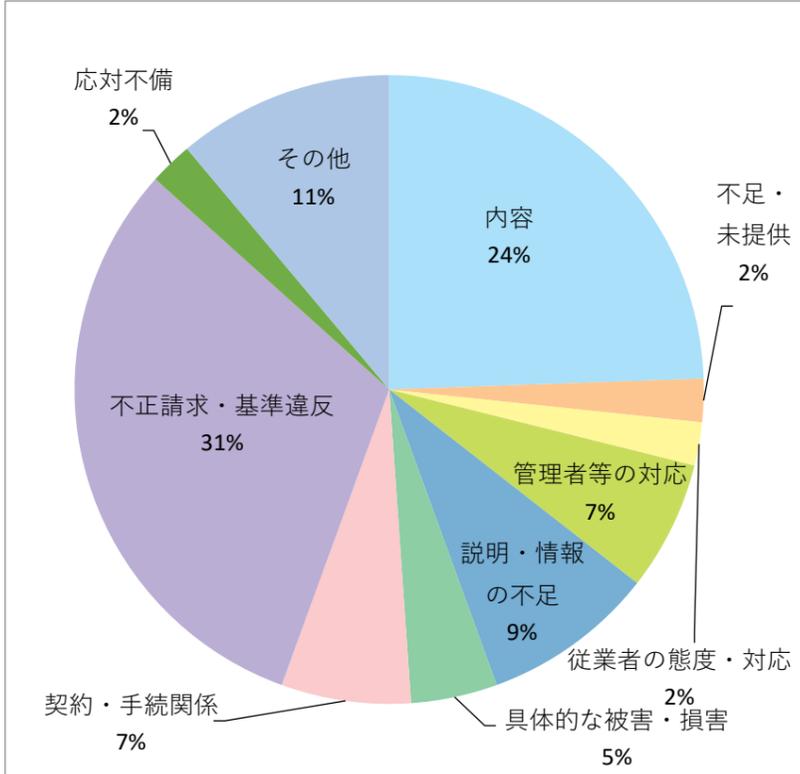
(4) サービス別苦情・相談の件数

区分	苦情対象	R4年度		R5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	29	6.90%	45	11.06%
		共生型訪問介護	0	0.00%	0	0.00%
		訪問入浴介護	1	0.24%	0	0.00%
		訪問看護	9	2.14%	15	3.69%
		訪問リハビリテーション	1	0.24%	3	0.74%
		通所介護	36	8.57%	10	2.46%
		共生型通所介護	0	0.00%	0	0.00%
		通所リハビリテーション	2	0.48%	2	0.49%
		福祉用具貸与	6	1.43%	4	0.98%
		居宅療養管理指導	0	0.00%	7	1.72%
		短期入所生活介護	7	1.67%	3	0.74%
		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	3	0.71%	2	0.49%
		短期入所医療院	0	0.00%	0	0.00%
		特定施設入居者生活介護	12	2.86%	12	2.95%
		居宅介護福祉用具販売	0	0.00%	0	0.00%
		居宅介護住宅改修	1	0.24%	2	0.49%
		居宅介護支援	79	18.81%	72	17.69%
		施設サービス	介護老人福祉施設	21	5.00%	16
	介護老人保健施設		24	5.71%	16	3.93%
	介護医療院		0	0.00%	4	0.98%
	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	9	2.14%	9	2.21%
		認知症対応型通所介護	0	0.00%	1	0.25%
		小規模多機能型居宅介護	5	1.19%	4	0.98%
		地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0.00%	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	7	1.67%	1	0.25%
		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%	4	0.98%
		地域密着型通所介護	4	0.95%	2	0.49%
	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	10	2.38%	14
介護予防訪問介護			1	0.24%	6	1.47%
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	0.25%
介護予防通所リハビリテーション			3	0.71%	0	0.00%
介護予防短期入所生活介護			0	0.00%	1	0.25%
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			0	0.00%	1	0.25%
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	5	1.19%	1	0.25%	
その他	要介護認定	10	2.38%	6	1.47%	
	利用者負担（利用料・保険料等）	12	2.86%	14	3.44%	
	制度全体	2	0.48%	2	0.49%	
	その他	121	28.81%	127	31.20%	
合計		420	100%	407	100%	

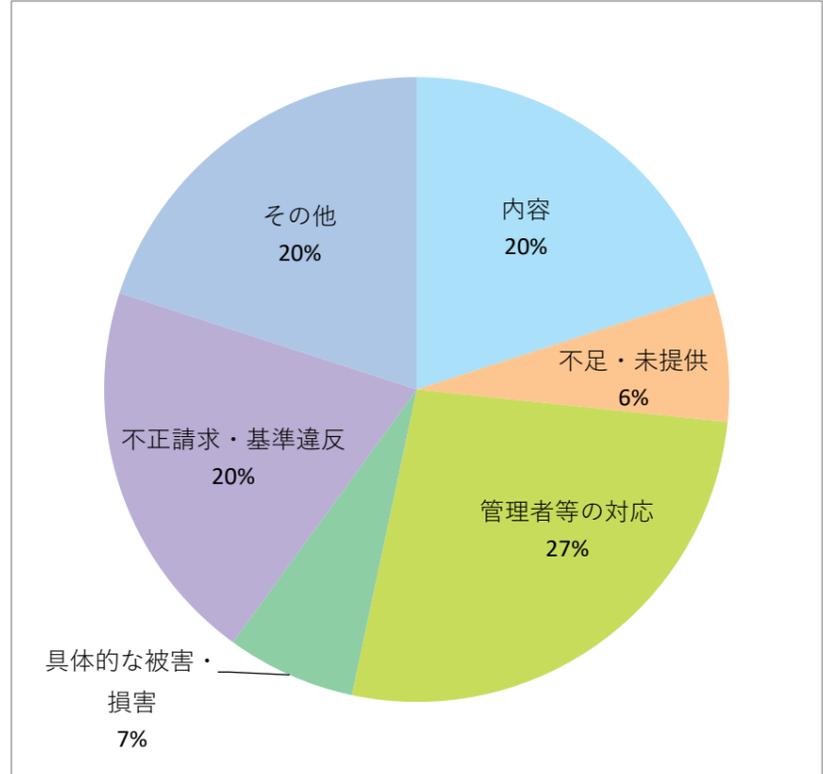


(5) サービス別苦情・相談の原因（令和5年度）

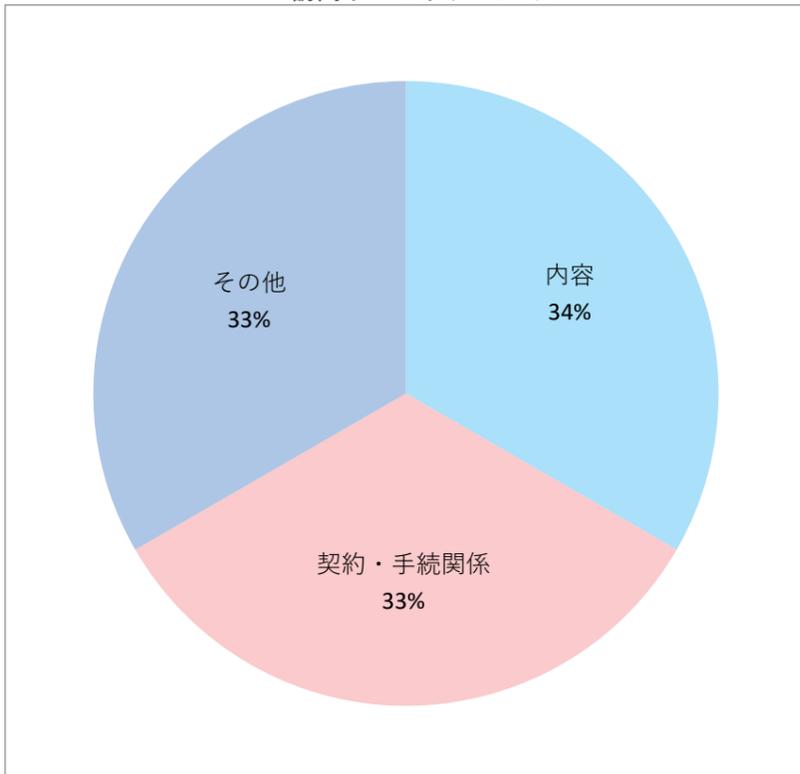
訪問介護



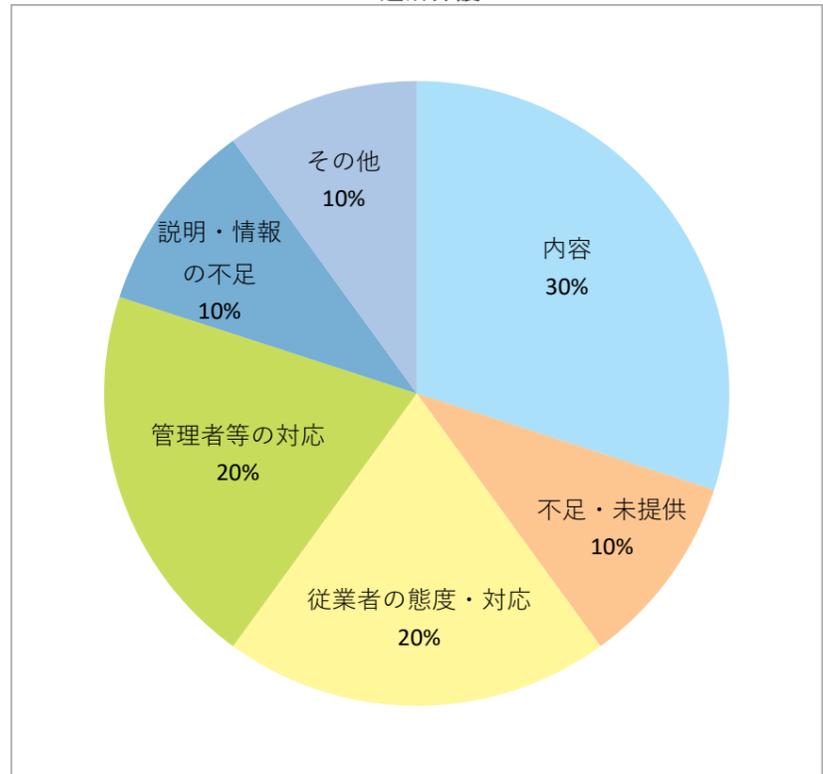
訪問看護



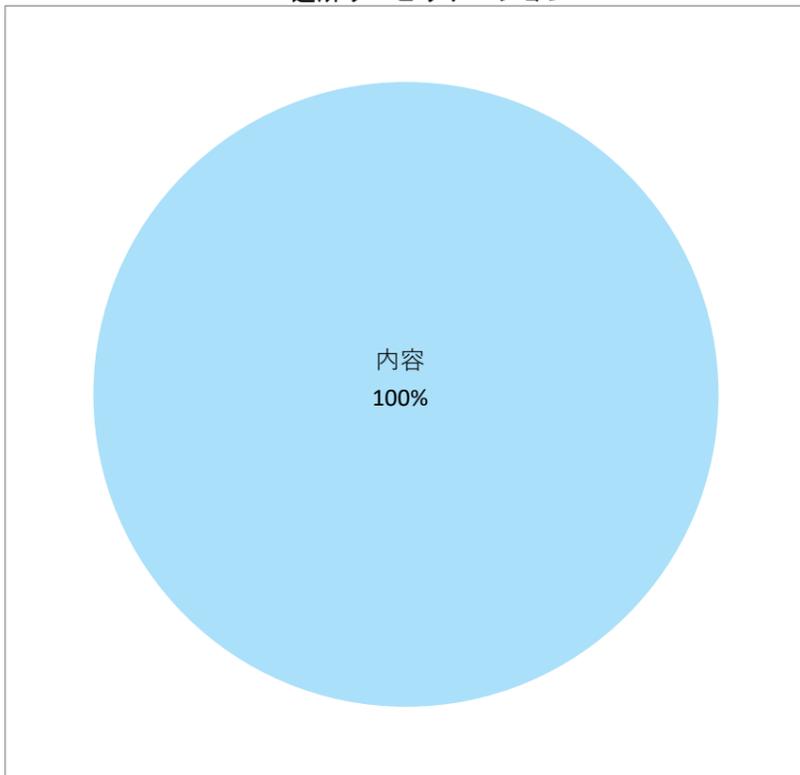
訪問リハビリテーション



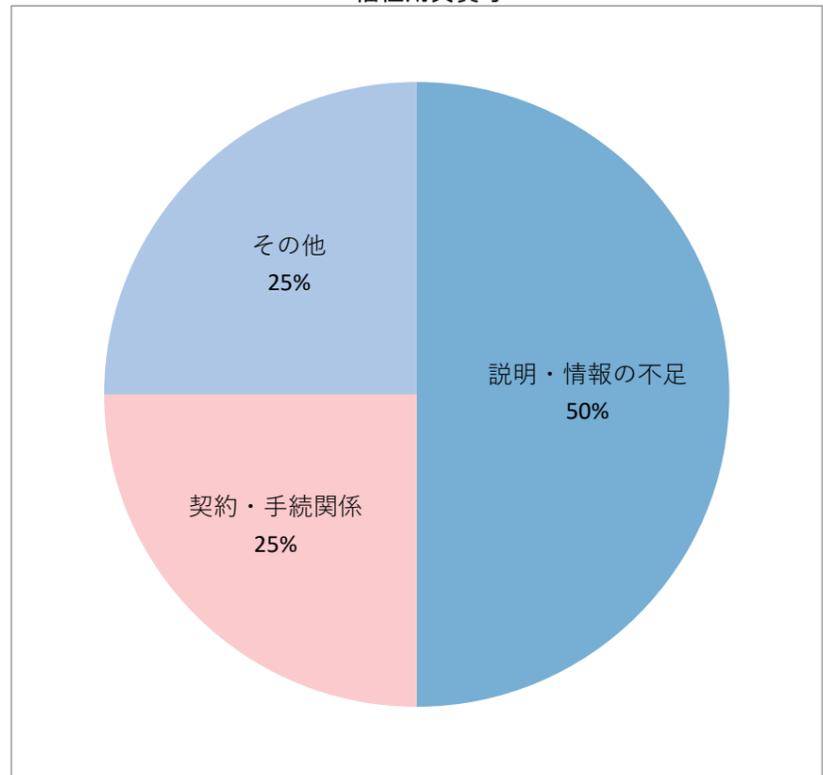
通所介護



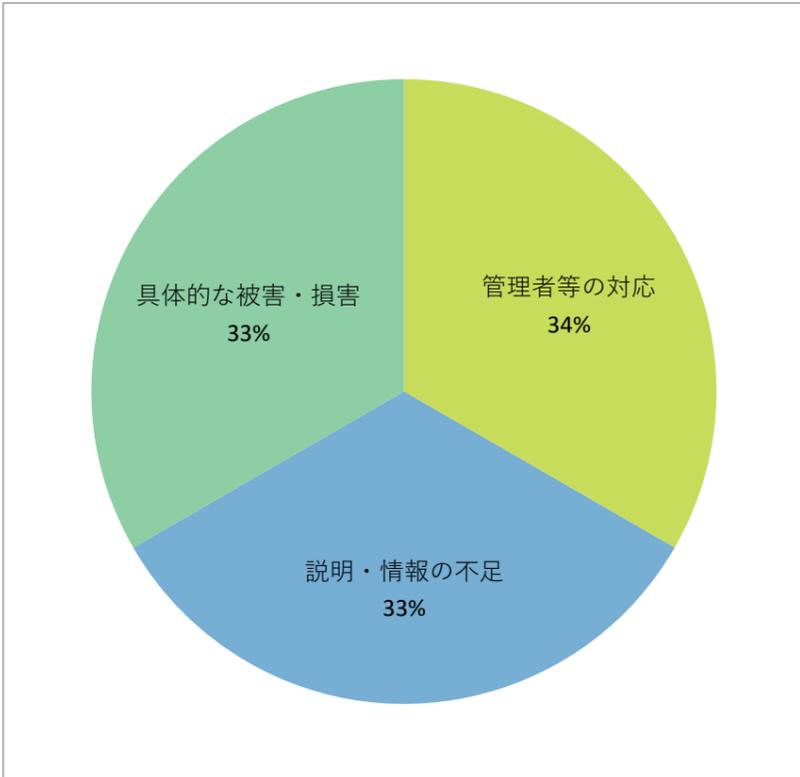
通所リハビリテーション



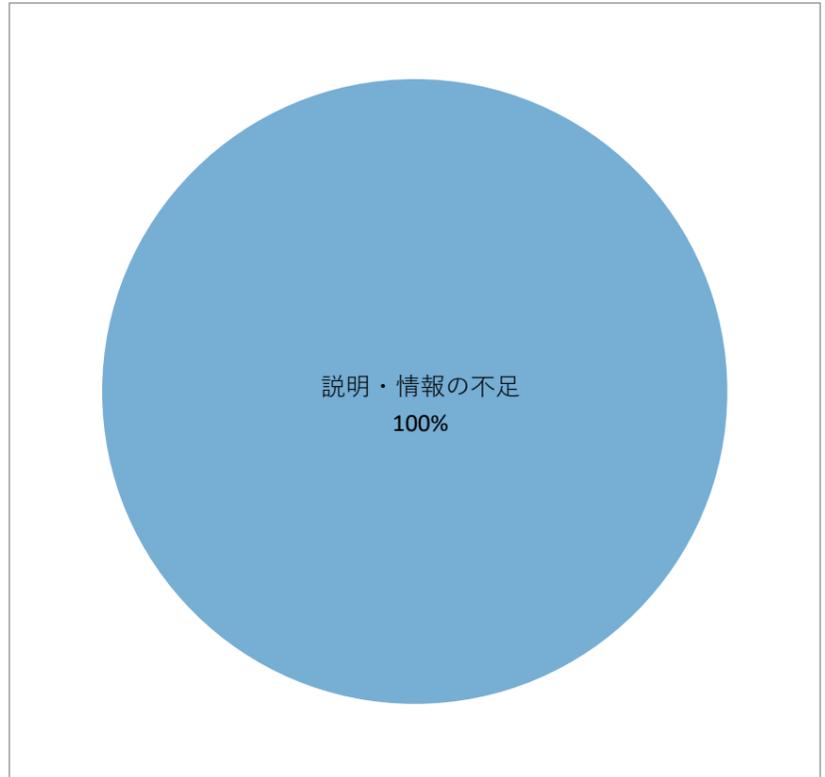
福祉用具貸与



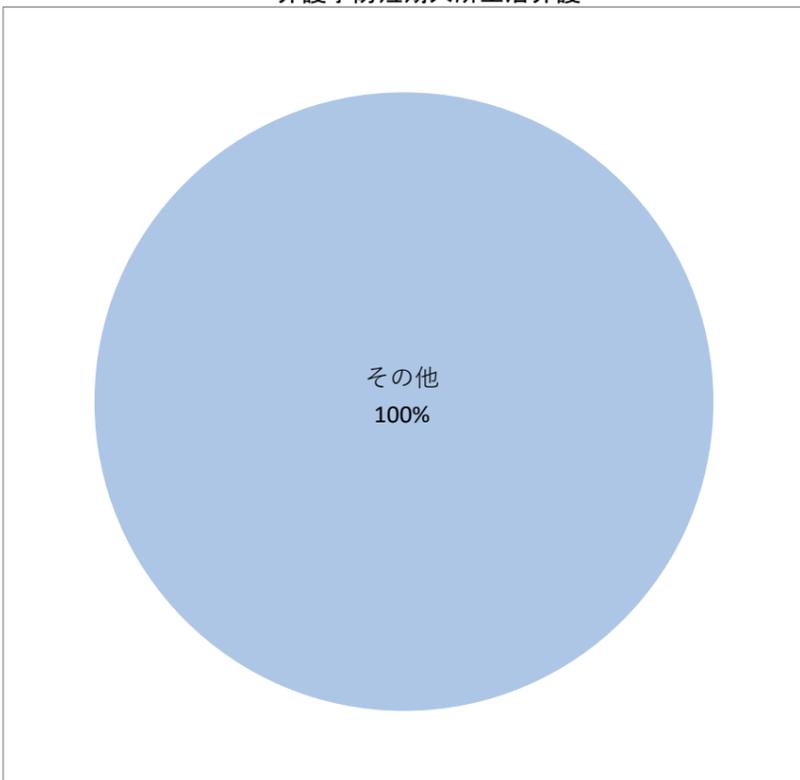
短期入所生活介護



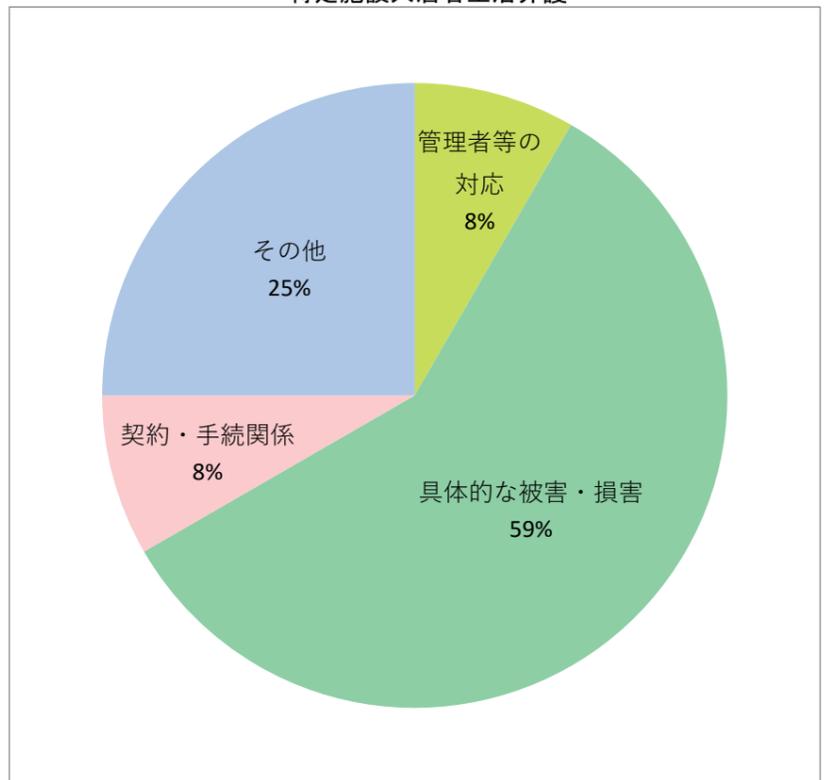
短期入所療養介護



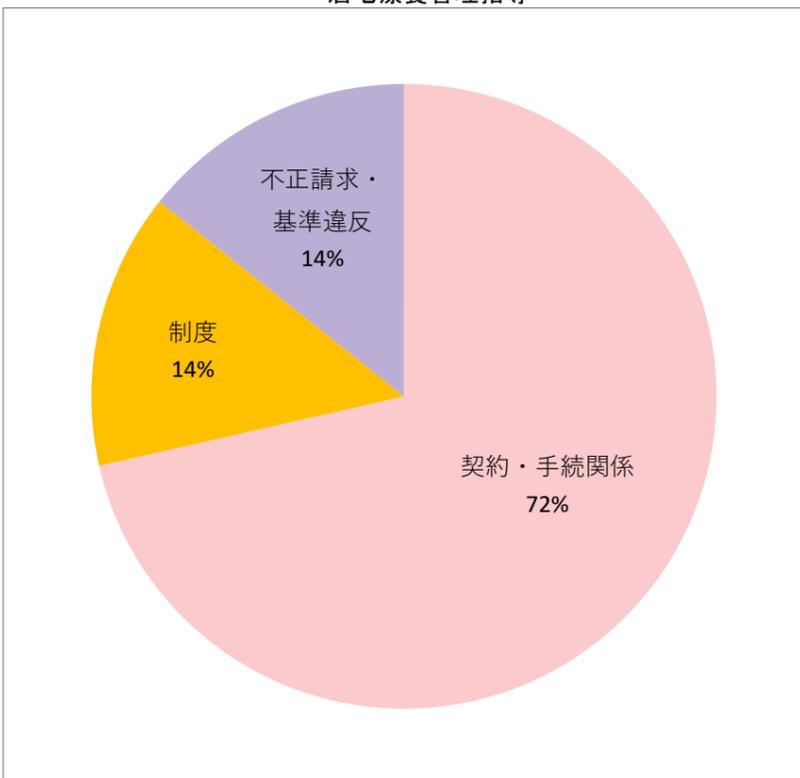
介護予防短期入所生活介護



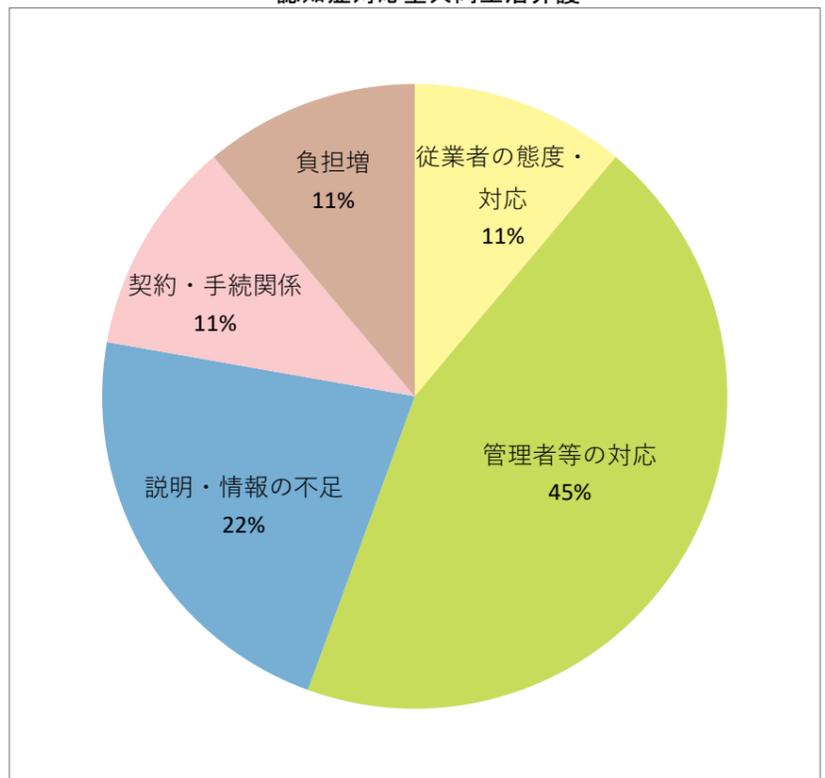
特定施設入居者生活介護



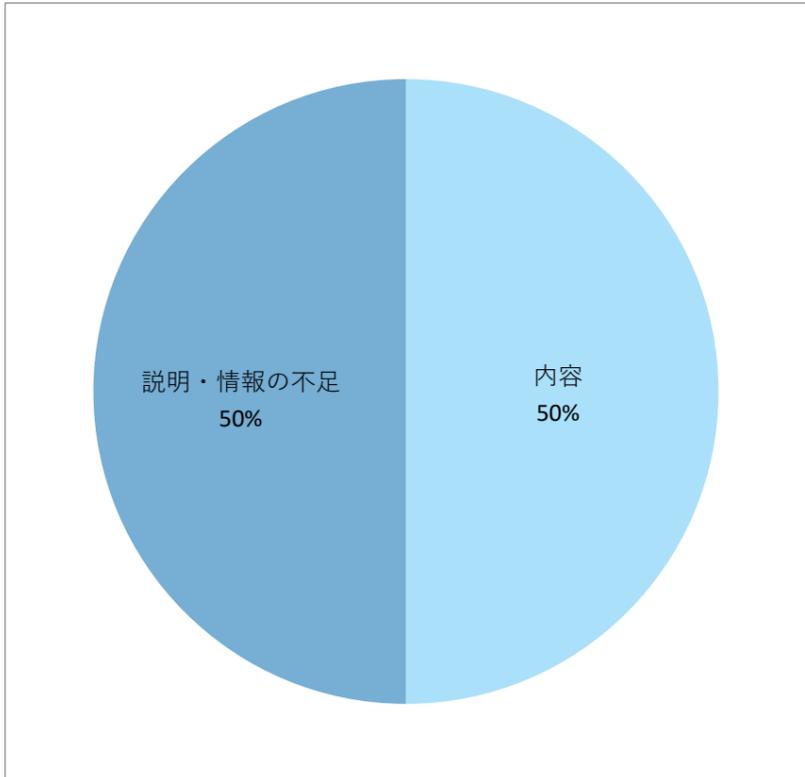
居宅療養管理指導



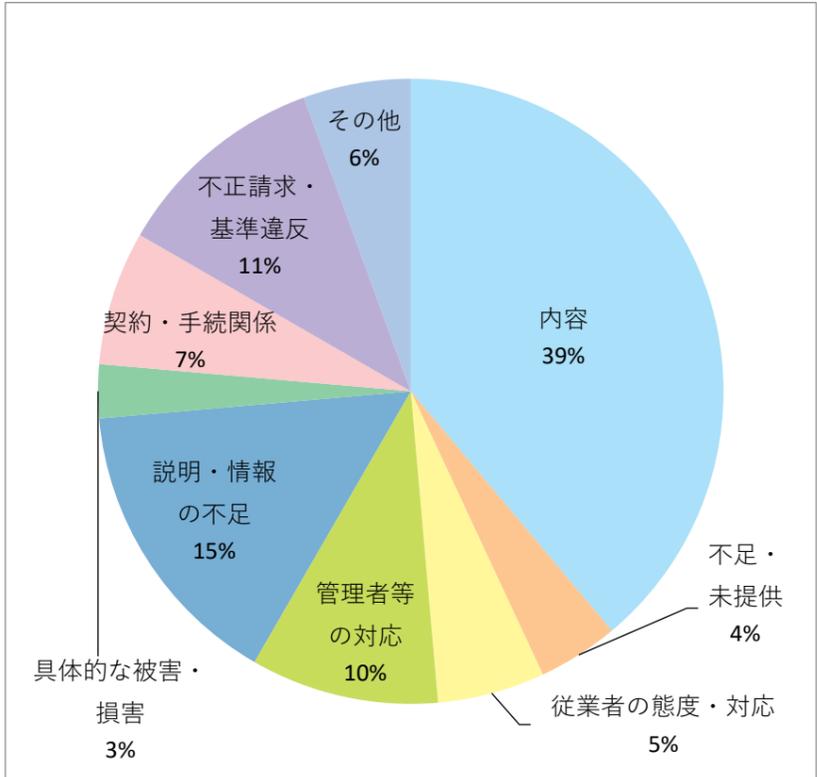
認知症対応型共同生活介護



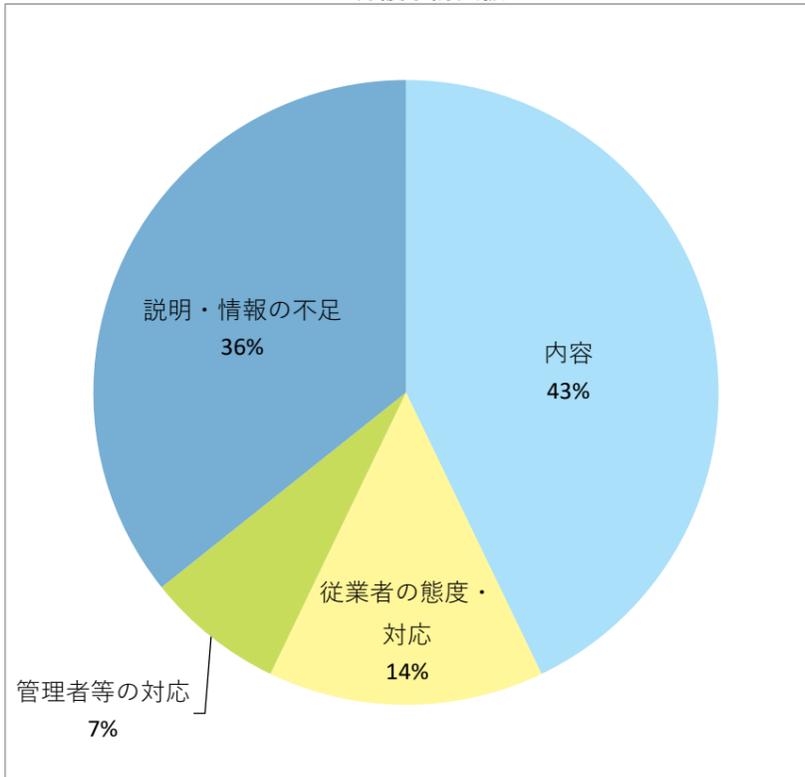
居宅介護住宅改修



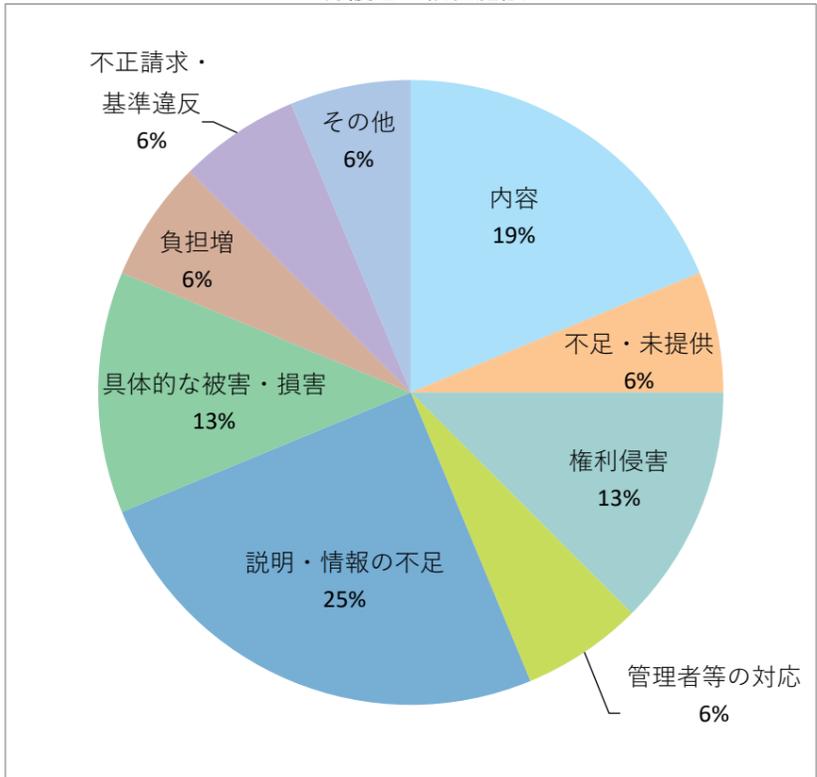
居宅介護支援



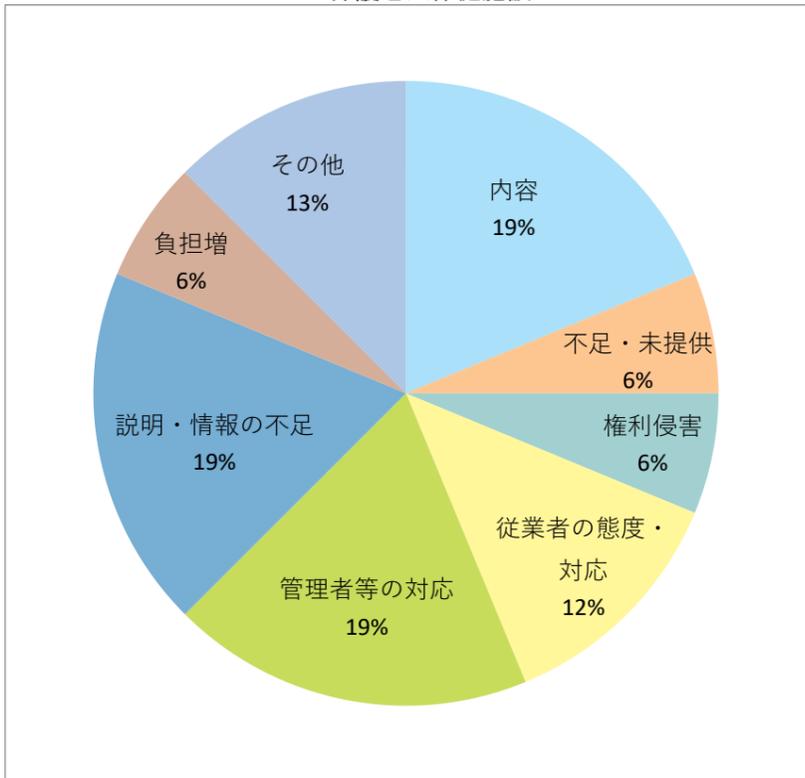
介護予防支援



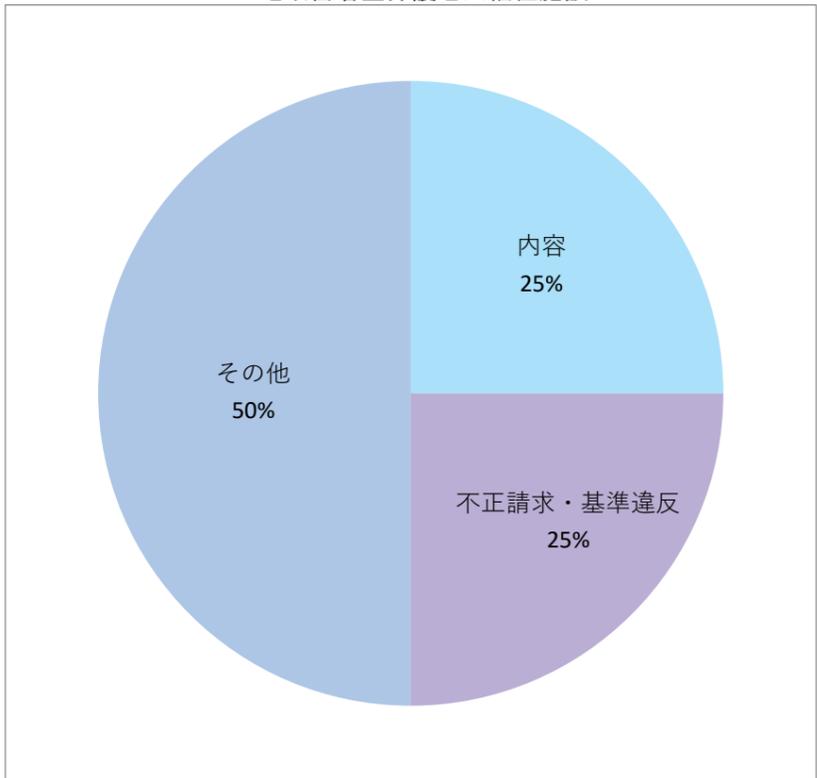
介護老人福祉施設



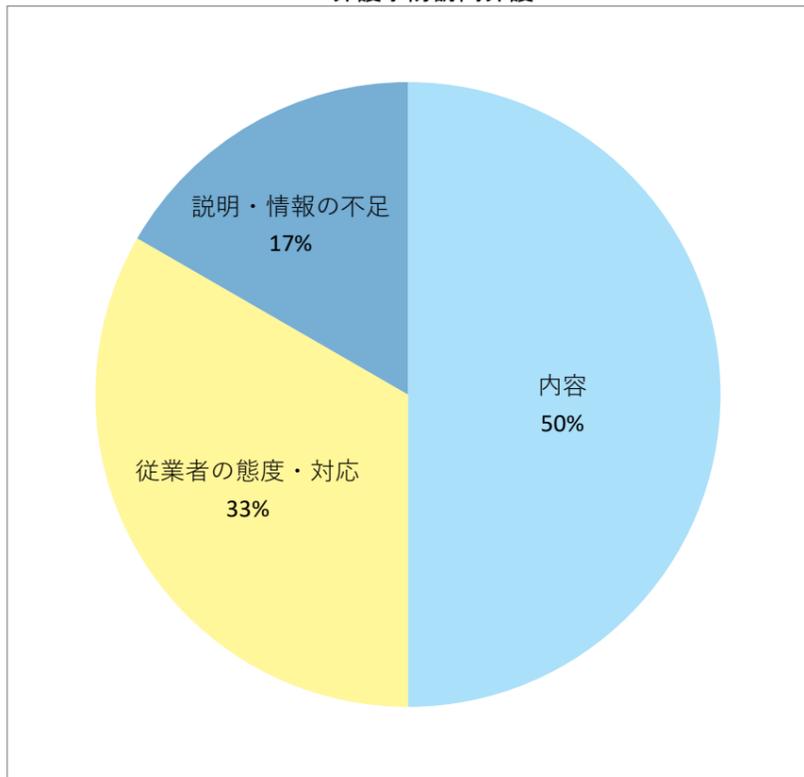
介護老人保健施設



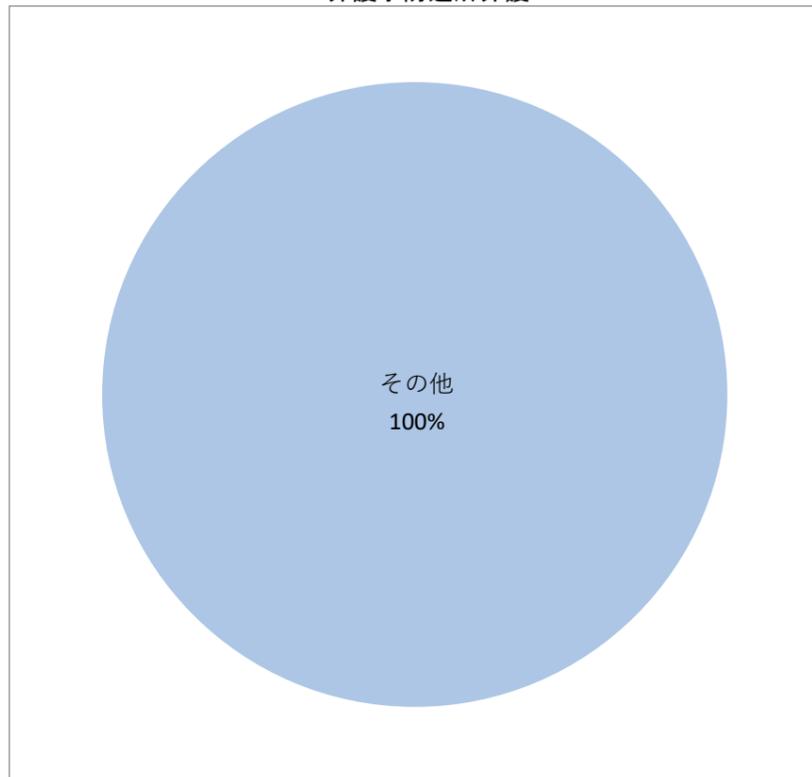
地域密着型介護老人福祉施設



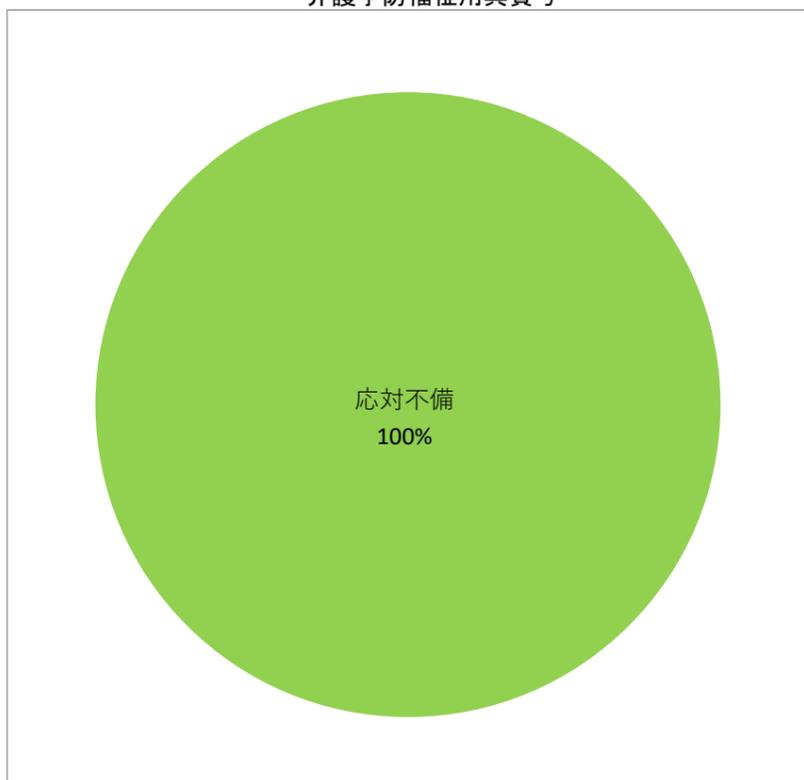
介護予防訪問介護



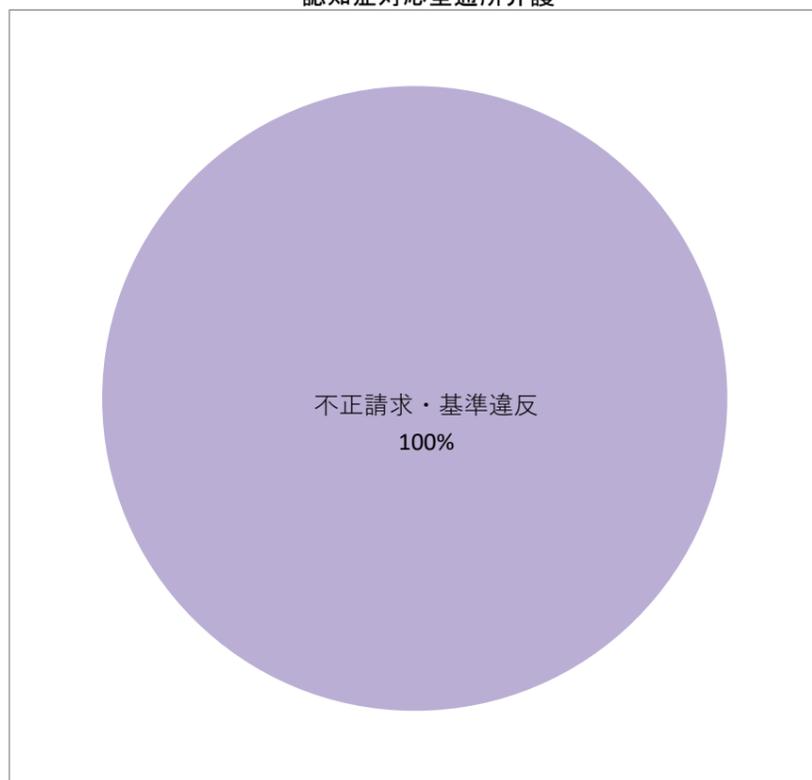
介護予防通所介護



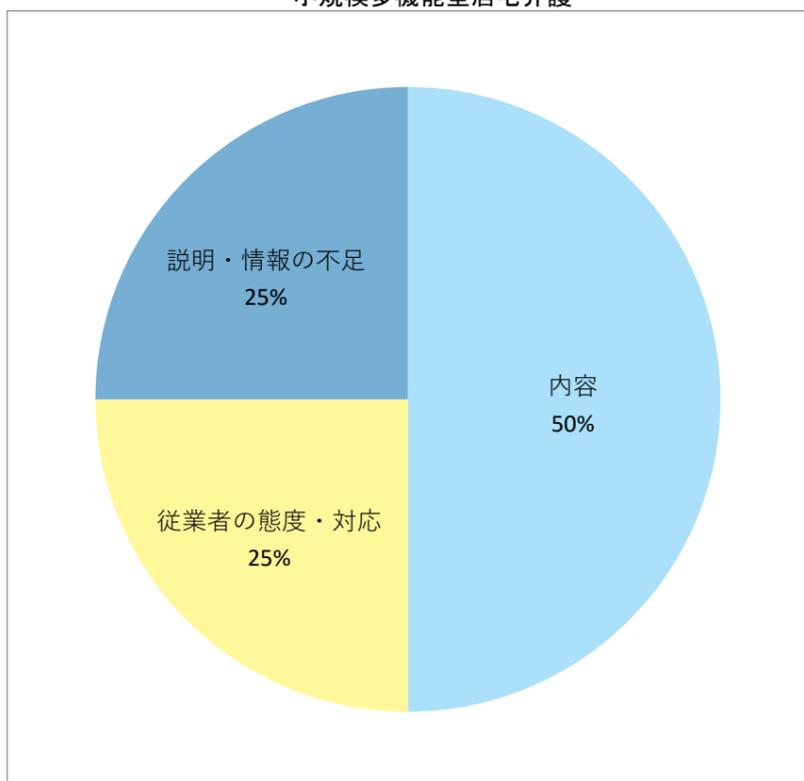
介護予防福祉用具貸与



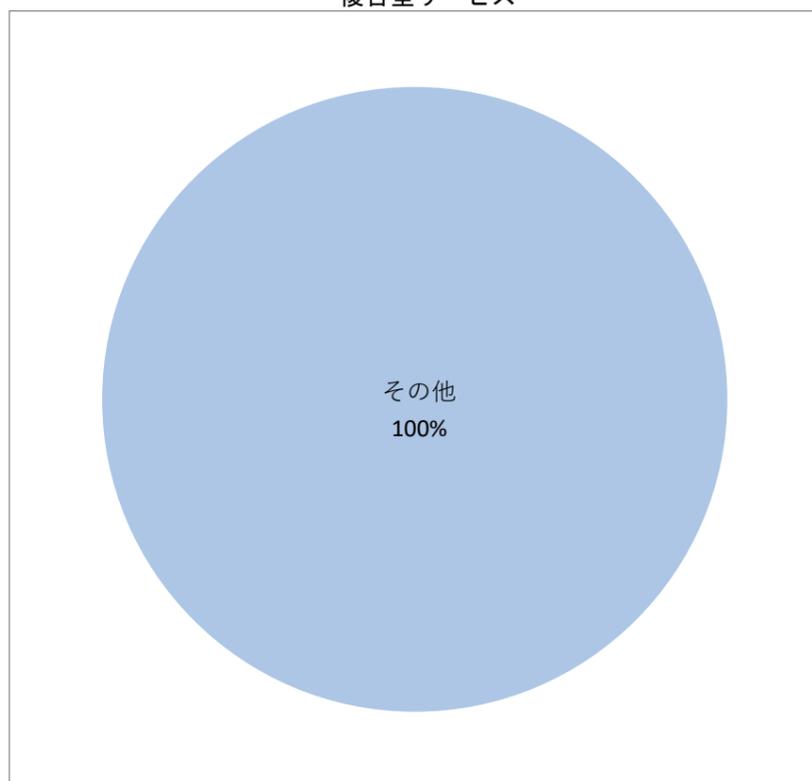
認知症対応型通所介護



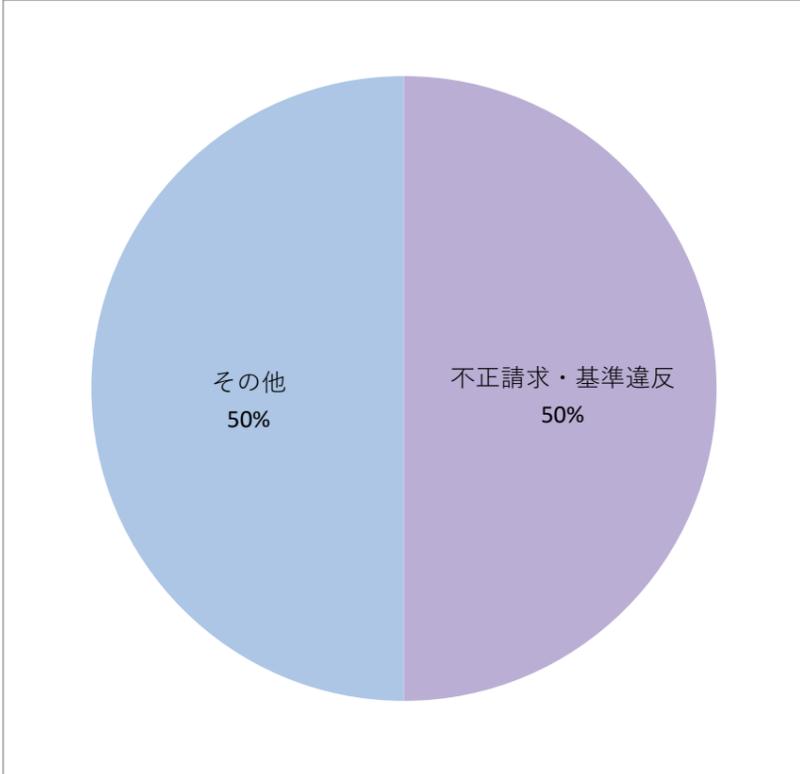
小規模多機能型居宅介護



複合型サービス



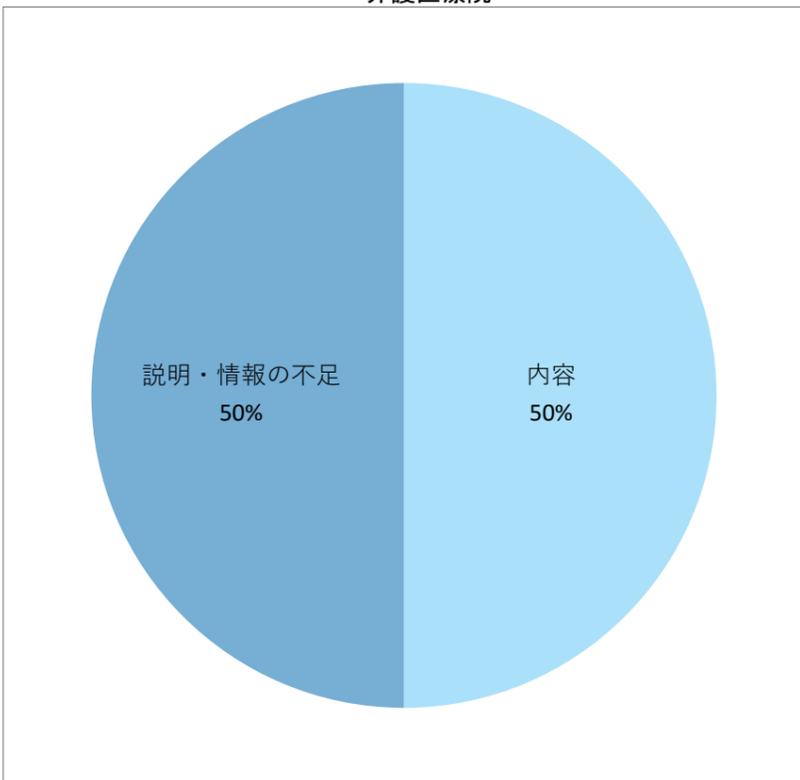
地域密着型通所介護



その他の介護予防・日常生活支援総合事業



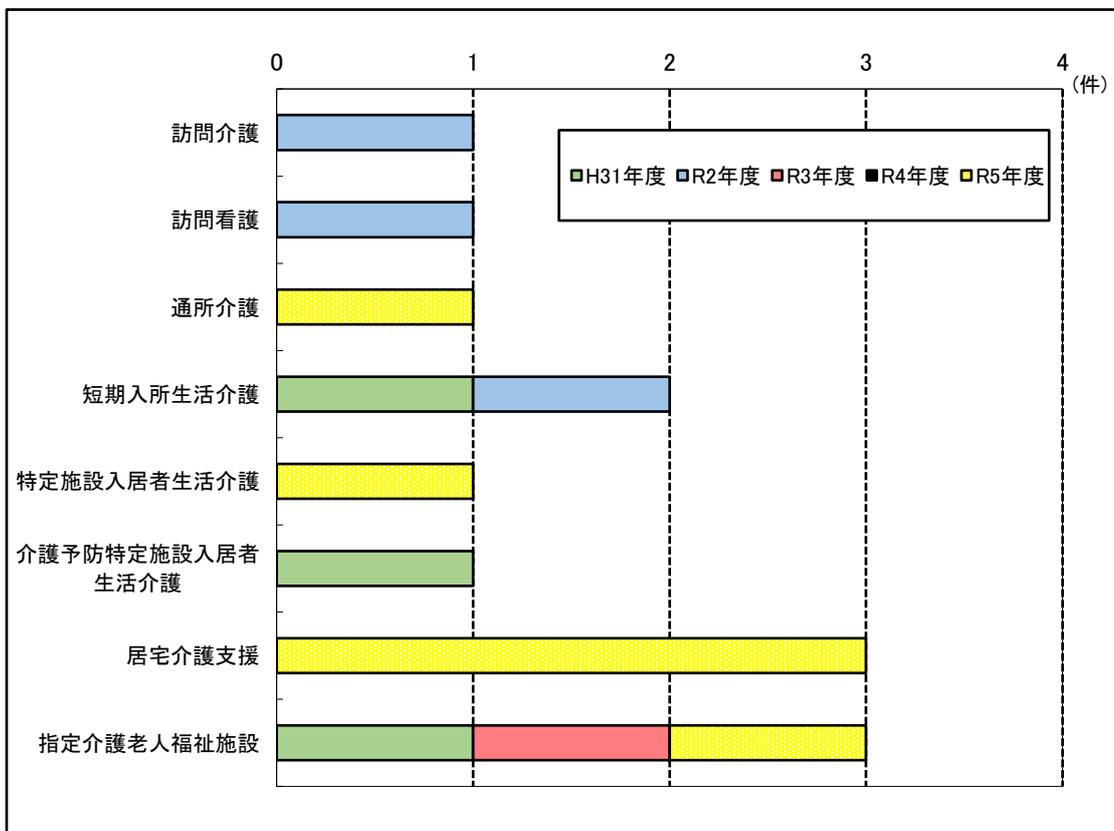
介護医療院



(6) サービス別苦情申立の件数

(件)

	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	累計
訪問介護		1				1
訪問看護		1				1
通所介護					1	1
短期入所生活介護	1	1				2
特定施設入居者生活介護					1	1
介護予防特定施設入居者生活介護	1					1
居宅介護支援					3	3
指定介護老人福祉施設	1		1		1	3
合計	3	3	1	0	6	13



(7) 苦情申立の原因

(件)

原因	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	累計	累計構成比
内容	2	3	1		5	11	84.6%
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						0	0.0%
具体的な被害・損害	1				1	2	15.4%
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	3	3	1	0	6	13	100%

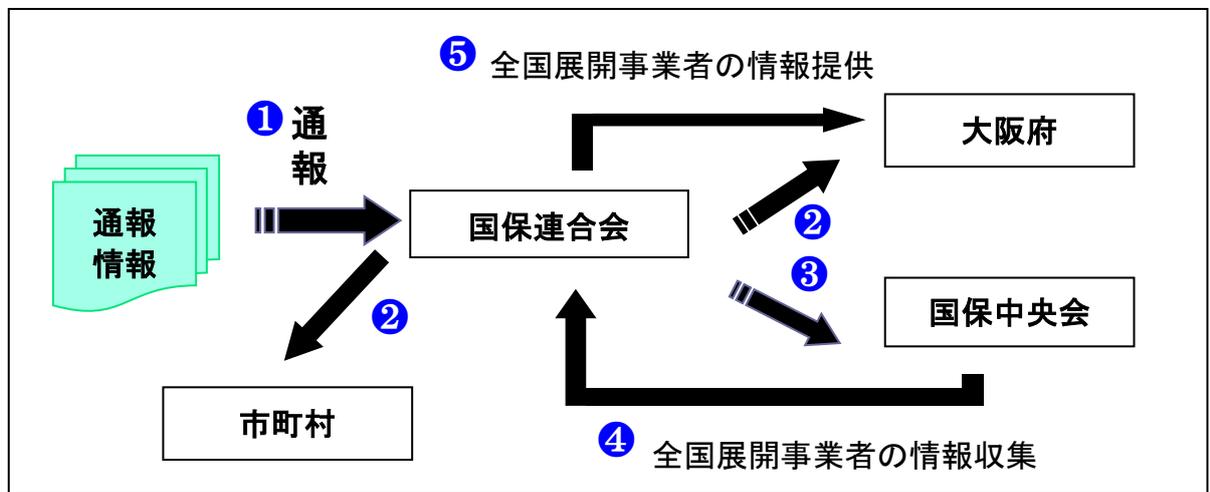
(8) 苦情申立の申立人との関係

(件)

	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	累計	構成比
本人						0	0.0%
配偶者						0	0.0%
子	1	3	1		5	10	76.9%
その他親族						0	0.0%
成年後見人・補佐人	2				1	3	23.1%
合計	3	3	1	0	6	13	100%

(9) 国保連合会通報件数 (令和5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	
0												



< 通報事例 >

通報0件のため事例なし