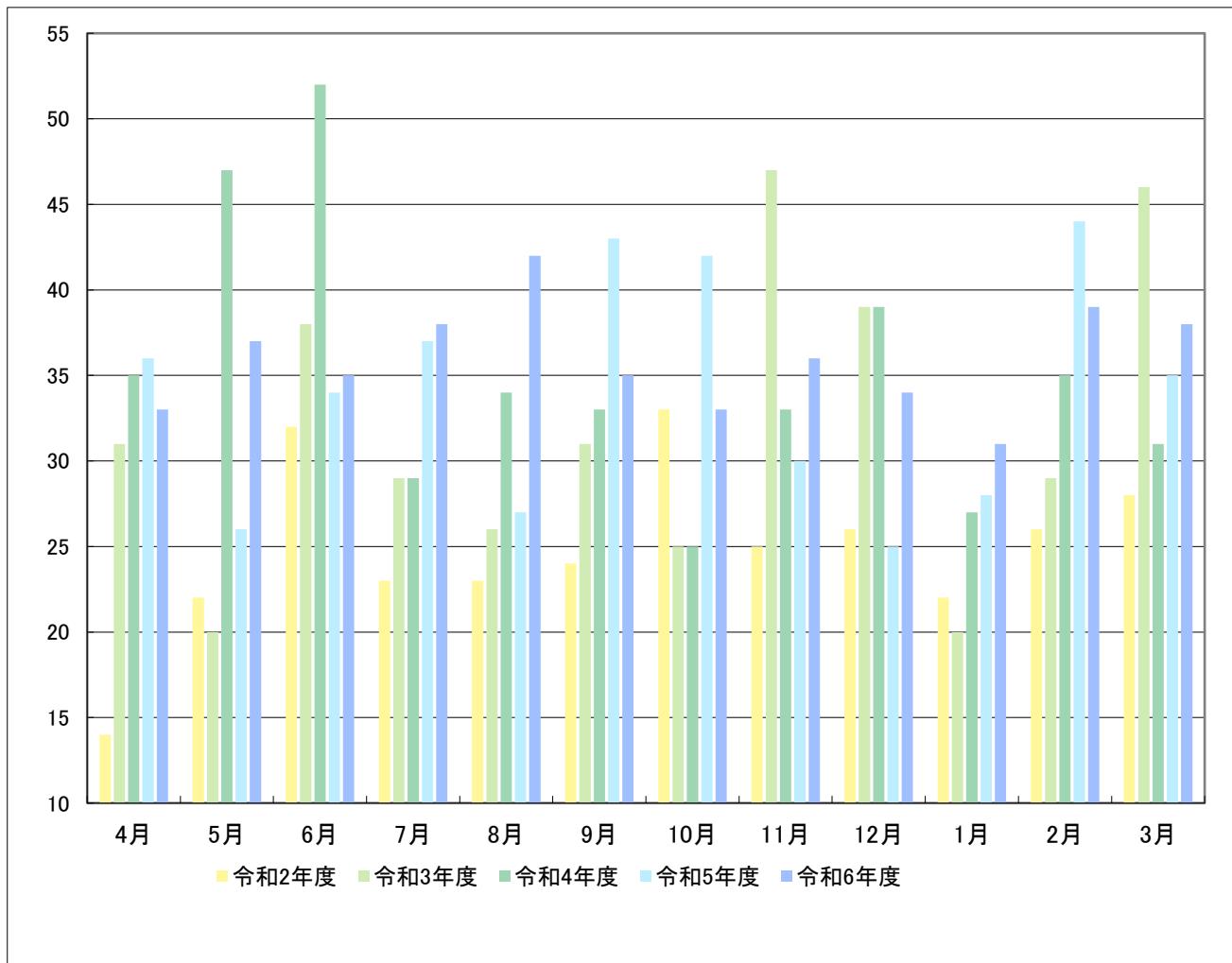


(1) 国保連合会苦情・相談月別件数

苦情・相談月別件数

(件)

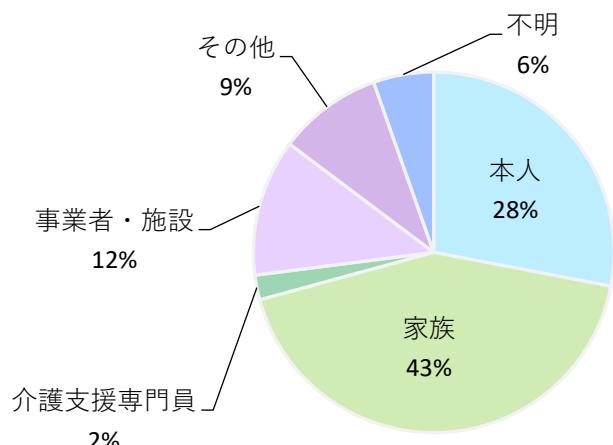
| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 令和2年度 | 14 | 22 | 32 | 23 | 23 | 24 | 33 | 25 | 26 | 22 | 26 | 28 | 298 |
| 令和3年度 | 31 | 20 | 38 | 29 | 26 | 31 | 25 | 47 | 39 | 20 | 29 | 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 |
| 令和6年度 | 33 | 37 | 35 | 38 | 42 | 35 | 33 | 36 | 34 | 31 | 39 | 38 | 431 |
| 合計 | 149 | 152 | 191 | 156 | 152 | 166 | 158 | 171 | 163 | 128 | 173 | 178 | |



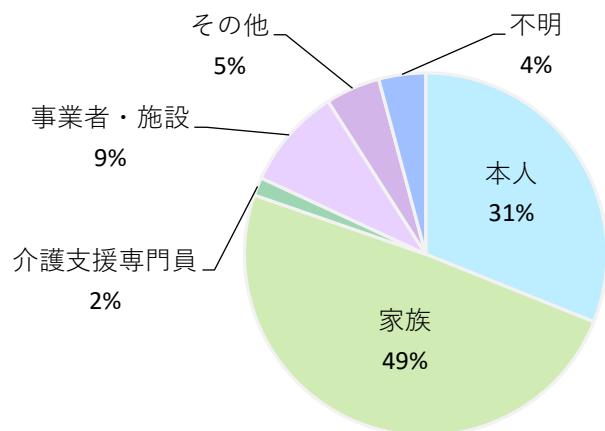
(2) 国保連合会苦情・相談者と本人の関係

| 本人との関係 | R5年度 | | R6年度 | |
|---------|------|--------|------|--------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 本人 | 114 | 28.01% | 134 | 31.09% |
| 家族 | 174 | 42.75% | 212 | 49.19% |
| 介護支援専門員 | 9 | 2.21% | 7 | 1.62% |
| 事業者・施設 | 50 | 12.29% | 39 | 9.05% |
| その他 | 38 | 9.34% | 21 | 4.87% |
| 不明 | 22 | 5.41% | 18 | 4.18% |
| 合計 | 407 | 100% | 431 | 100% |

R5年度

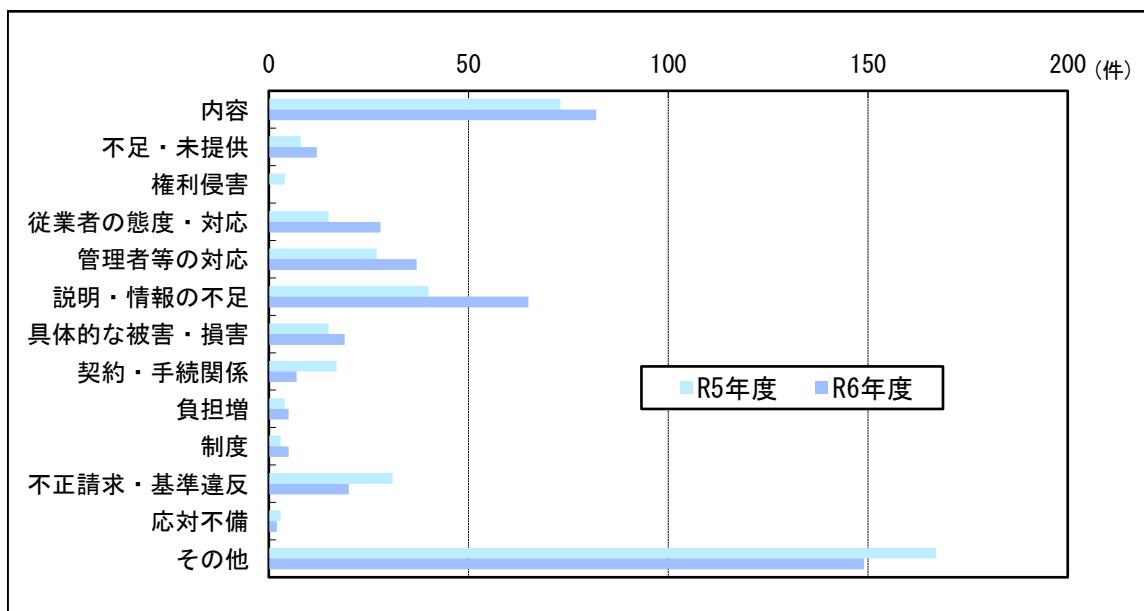


R6年度



(3) 国保連合会苦情・相談の原因

| 原因 | R5年度 | | R6年度 | |
|-----------|------|--------|------|--------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 内容 | 73 | 17.94% | 82 | 19.03% |
| 不足・未提供 | 8 | 1.97% | 12 | 2.78% |
| 権利侵害 | 4 | 0.98% | 0 | 0.00% |
| 従業者の態度・対応 | 15 | 3.69% | 28 | 6.50% |
| 管理者等の対応 | 27 | 6.63% | 37 | 8.58% |
| 説明・情報の不足 | 40 | 9.83% | 65 | 15.08% |
| 具体的な被害・損害 | 15 | 3.69% | 19 | 4.41% |
| 契約・手続関係 | 17 | 4.18% | 7 | 1.62% |
| 負担増 | 4 | 0.98% | 5 | 1.16% |
| 制度 | 3 | 0.74% | 5 | 1.16% |
| 不正請求・基準違反 | 31 | 7.62% | 20 | 4.64% |
| 応対不備 | 3 | 0.74% | 2 | 0.46% |
| その他 | 167 | 41.03% | 149 | 34.57% |
| 合計 | 407 | 100% | 431 | 100% |

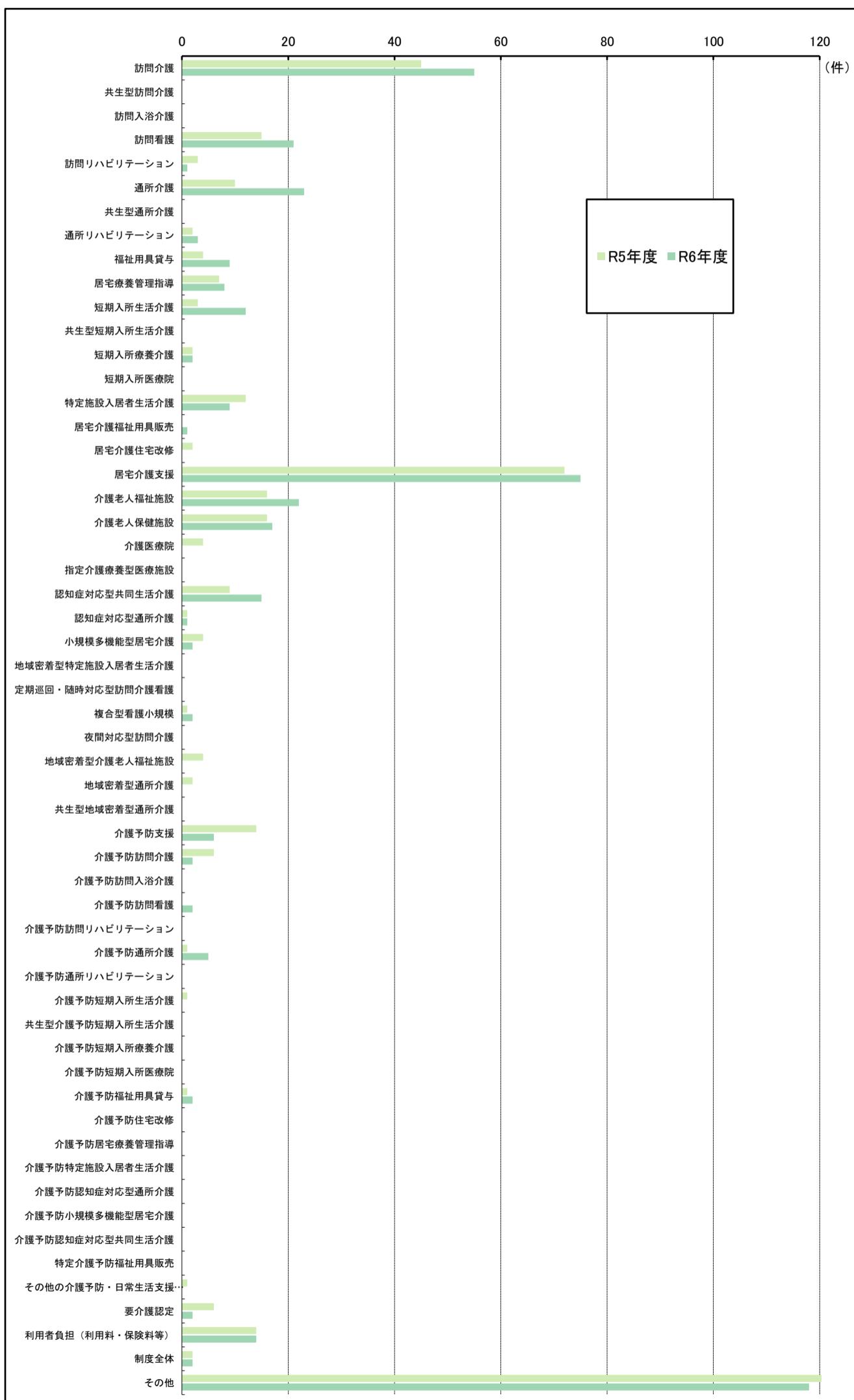


原因の分類

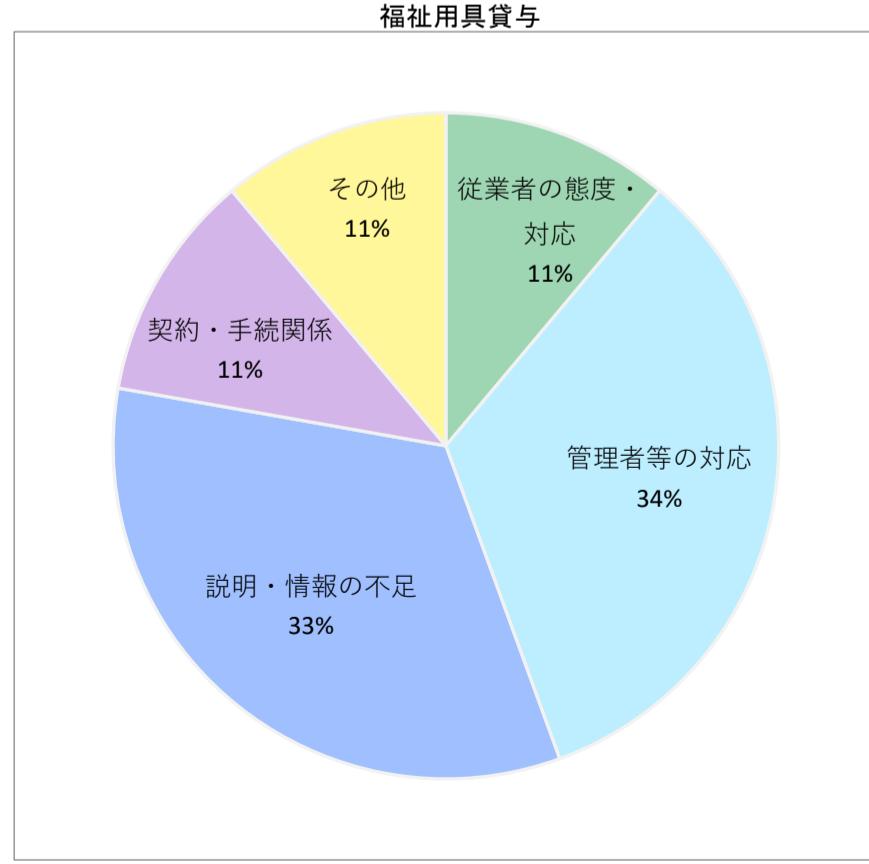
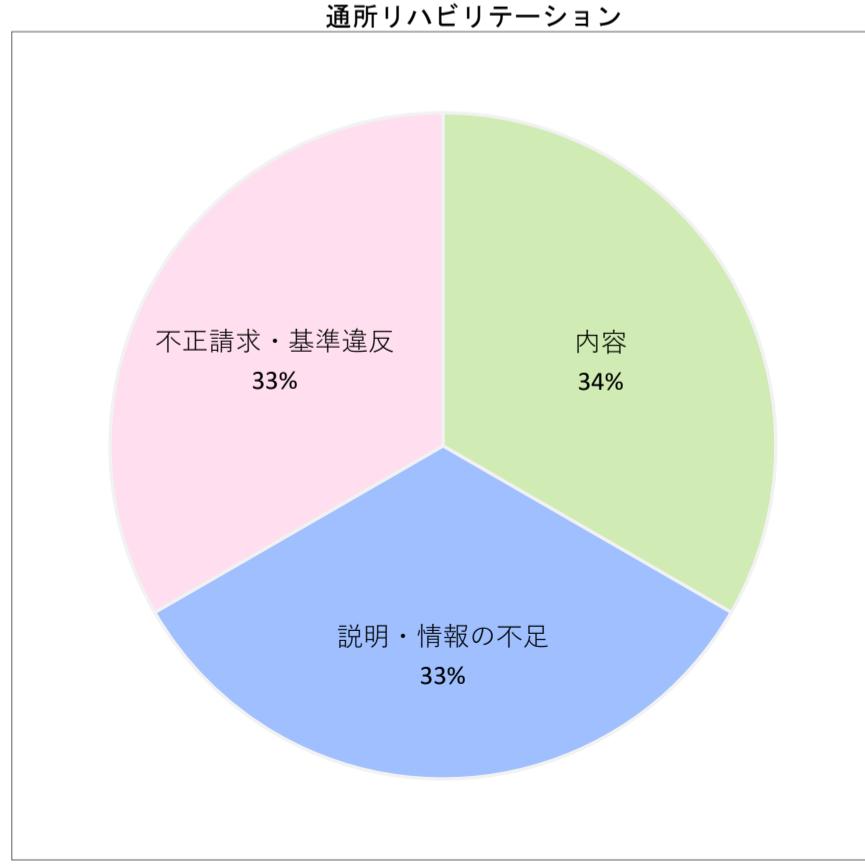
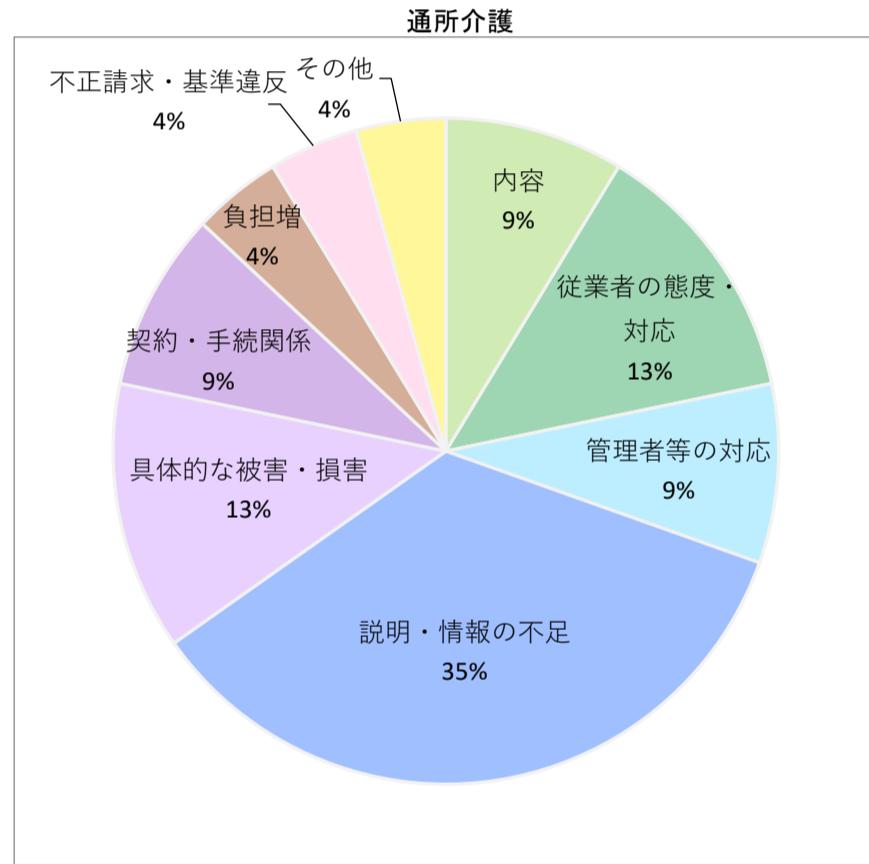
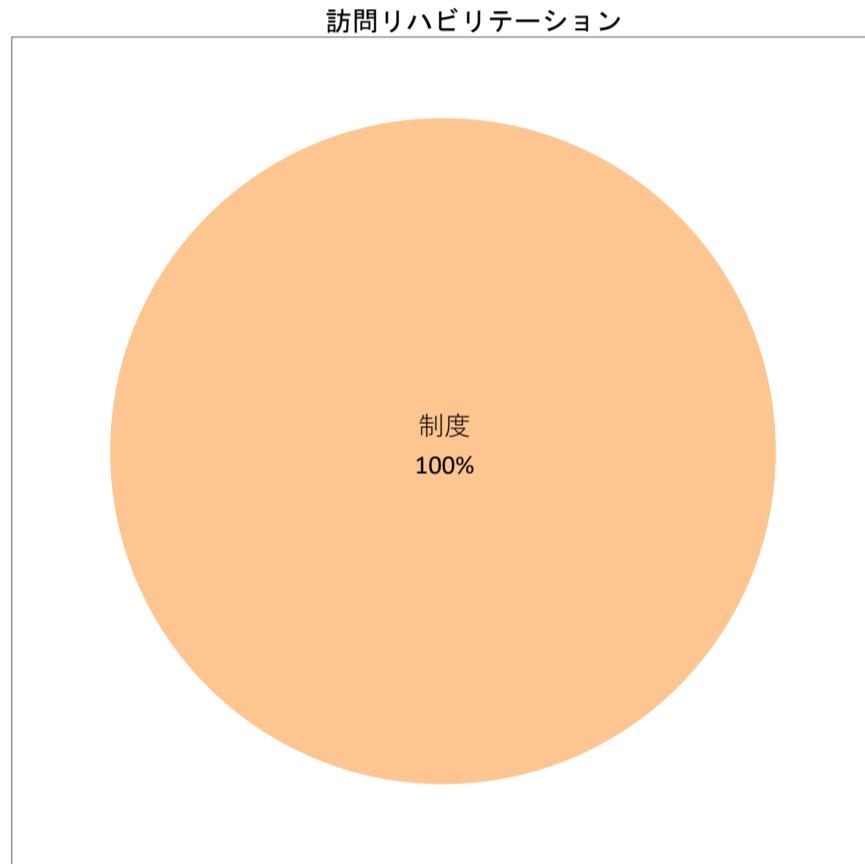
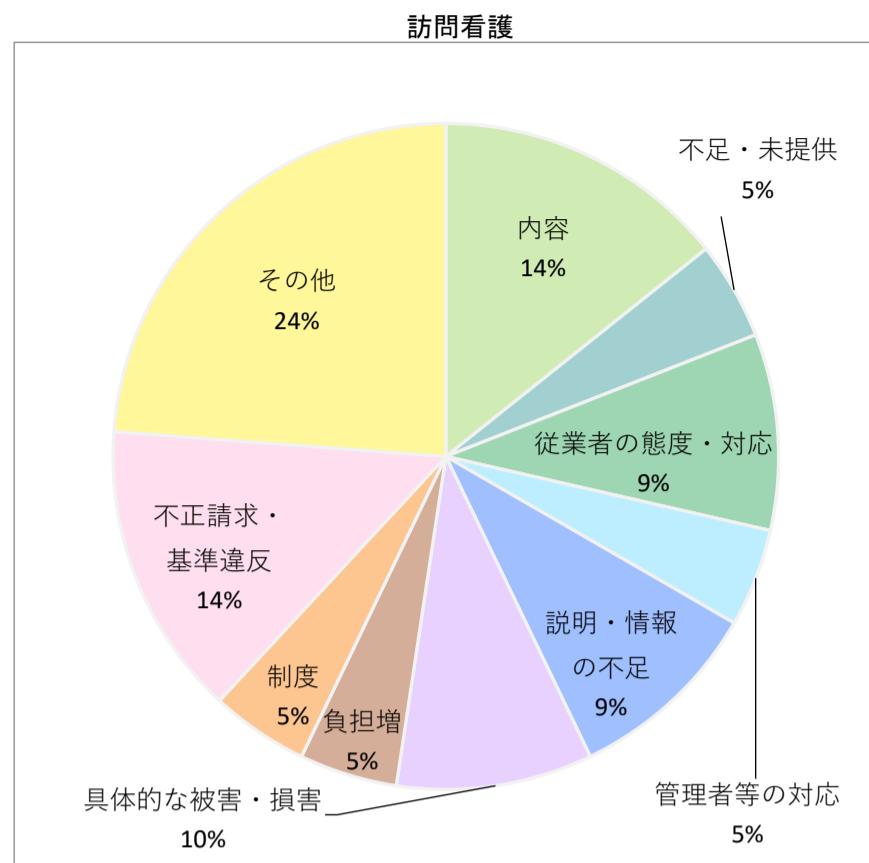
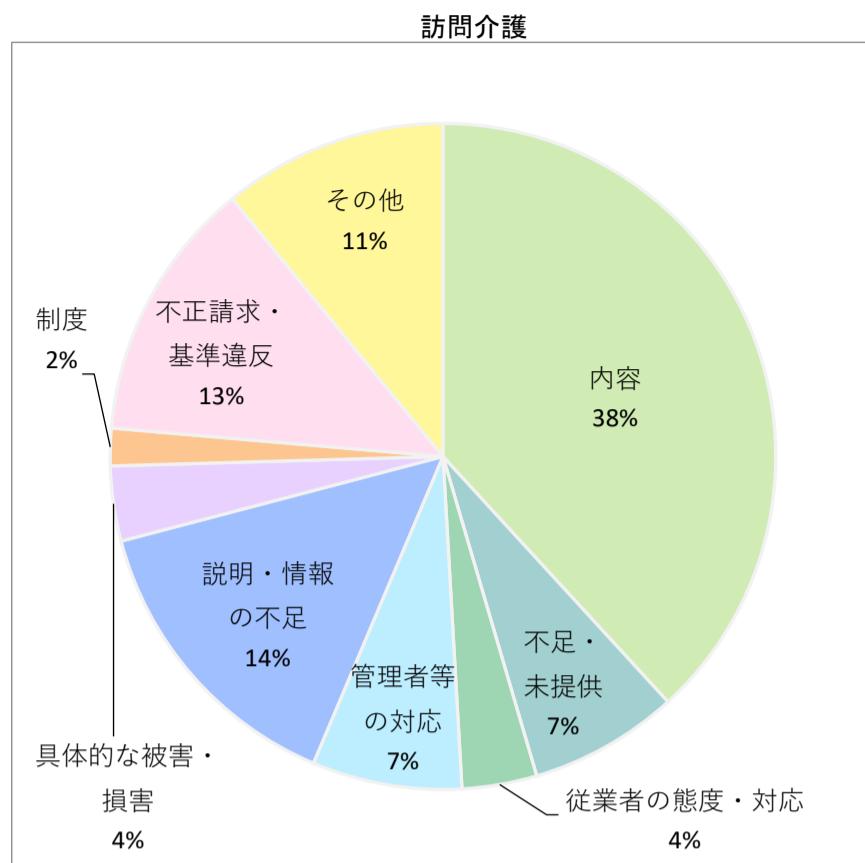
| 原因 | 内容 |
|-----------|--|
| 内容 | ケアプランの内容、サービスの内容・質・遅延、要介護認定の内容等 |
| 不足・未提供 | サービス量の不足、未提供等 |
| 権利侵害 | 虐待等の人権侵害等に関する事 |
| 従業者の態度・対応 | 従業者の言動等 |
| 管理者等の対応 | 管理者等の対応不備等 |
| 説明・情報の不足 | 説明の不足・未提供や情報の不足、間違った情報理解等 |
| 具体的な被害・損害 | サービスに起因する人的・物的損害等 |
| 契約・手続関係 | 契約の不備、手続ミス、行き違い等 |
| 負担増 | 保険料、利用料の自己負担分等の増加 |
| 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 |
| 応対不備 | 行政職員、調査員等の応対不備 |
| 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

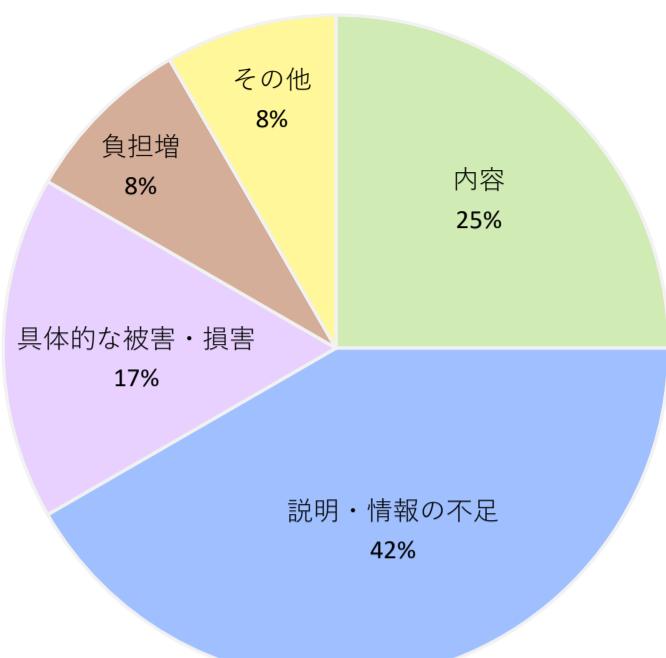
| 区分 | 苦情対象 | R5年度 | | R6年度 | |
|---------------------------------|--------------------------------|------|--------|------|--------|
| | | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 要介護 (介護給付) | 訪問介護 | 45 | 11.06% | 55 | 12.76% |
| | 共生型訪問介護 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| | 訪問入浴介護 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| | 訪問看護 | 15 | 3.69% | 21 | 4.87% |
| | 訪問リハビリテーション | 3 | 0.74% | 1 | 0.23% |
| | 通所介護 | 10 | 2.46% | 23 | 5.34% |
| | 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 | 0.49% | 3 | 0.70% |
| | 福祉用具貸与 | 4 | 0.98% | 9 | 2.09% |
| | 居宅療養管理指導 | 7 | 1.72% | 8 | 1.86% |
| | 短期入所生活介護 | 3 | 0.74% | 12 | 2.78% |
| | 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 | 2 | 0.49% | 2 | 0.46% |
| | 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 | 2.95% | 9 | 2.09% |
| | 居宅介護福祉用具販売 | 0 | 0.00% | 1 | 0.23% |
| | 居宅介護住宅改修 | 2 | 0.49% | 0 | 0.00% |
| | 居宅介護支援 | 72 | 17.69% | 75 | 17.40% |
| 要支援 (予防給付) | 介護老人福祉施設 | 16 | 3.93% | 22 | 5.10% |
| | 介護老人保健施設 | 16 | 3.93% | 17 | 3.94% |
| | 介護医療院 | 4 | 0.98% | 0 | 0.00% |
| | 指定介護療養型医療施設 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| | 認知症対応型共同生活介護 | 9 | 2.21% | 15 | 3.48% |
| | 認知症対応型通所介護 | 1 | 0.25% | 1 | 0.23% |
| | 小規模多機能型居宅介護 | 4 | 0.98% | 2 | 0.46% |
| | 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 | 1 | 0.25% | 2 | 0.46% |
| | 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 | 4 | 0.98% | 0 | 0.00% |
| | 地域密着型通所介護 | 2 | 0.49% | 0 | 0.00% |
| | 共生型地域密着型通所介護 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| | 介護予防支援 | 14 | 3.44% | 6 | 1.39% |
| | 介護予防訪問介護 | 6 | 1.47% | 2 | 0.46% |
| | 介護予防訪問入浴介護 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| 介護予防 (予防 サード 地域 密着) | 介護予防訪問看護 | 0 | 0.00% | 2 | 0.46% |
| | 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 | 0.25% | 5 | 1.16% |
| | 介護予防通所リハビリテーション | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| | 介護予防短期入所生活介護 | 1 | 0.25% | 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 | 0.25% | 2 | 0.46% |
| | 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 | 1 | 0.25% | 0 | 0.00% |
| その他 | 要介護認定 | 6 | 1.47% | 2 | 0.46% |
| | 利用者負担(利用料・保険料等) | 14 | 3.44% | 14 | 3.25% |
| | 制度全体 | 2 | 0.49% | 2 | 0.46% |
| | その他(高齢者向け居住施設、医療保険、障がい福祉サービス等) | 127 | 31.20% | 118 | 27.38% |
| 合 計 | | 407 | 100% | 431 | 100% |



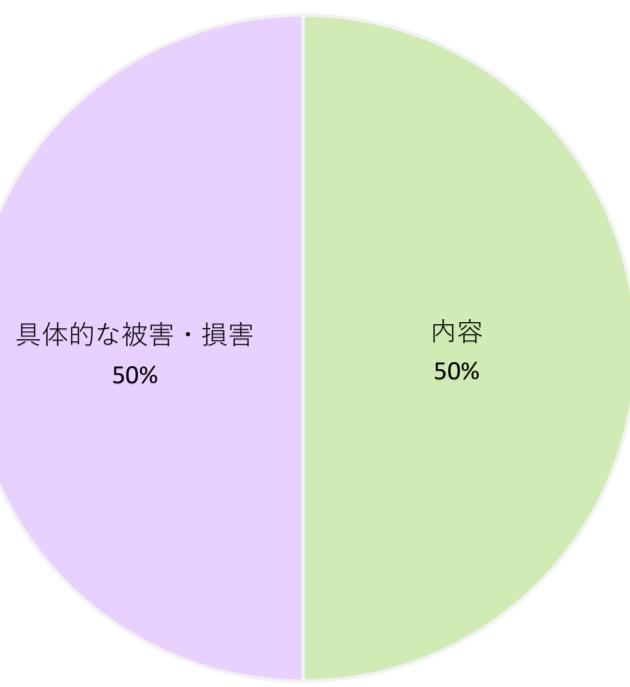
(5) サービス別苦情・相談の原因 (令和6年度)



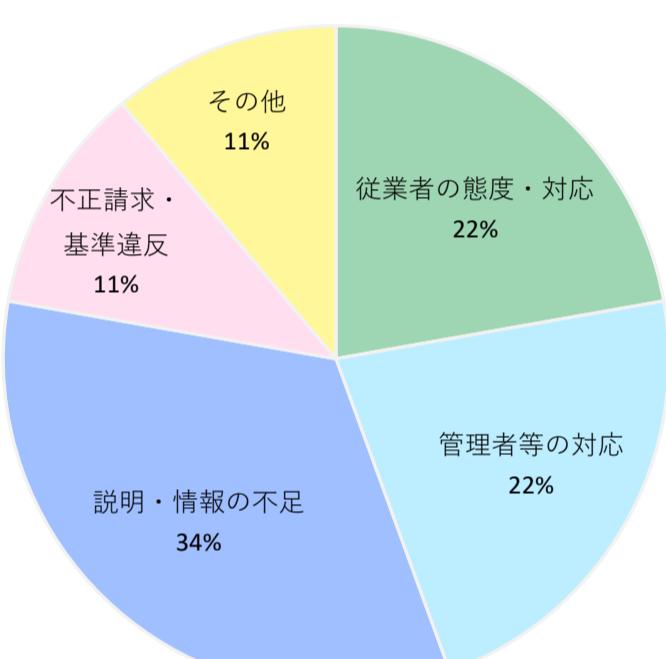
短期入所生活介護



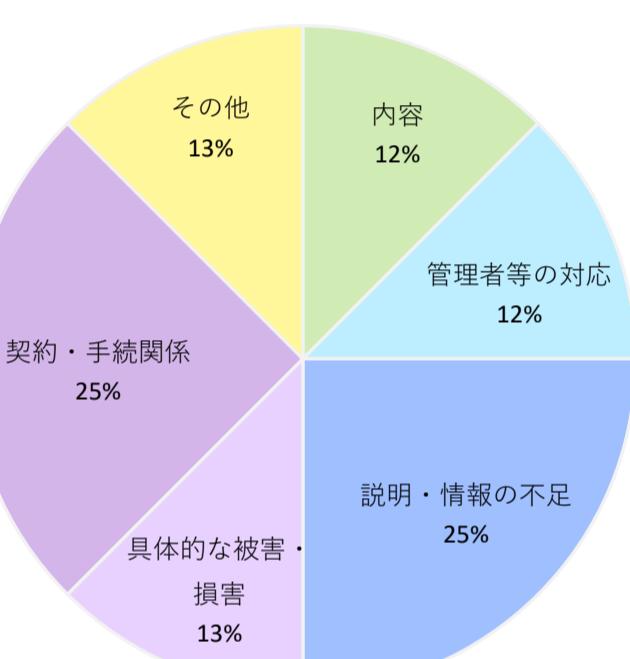
短期入所療養介護



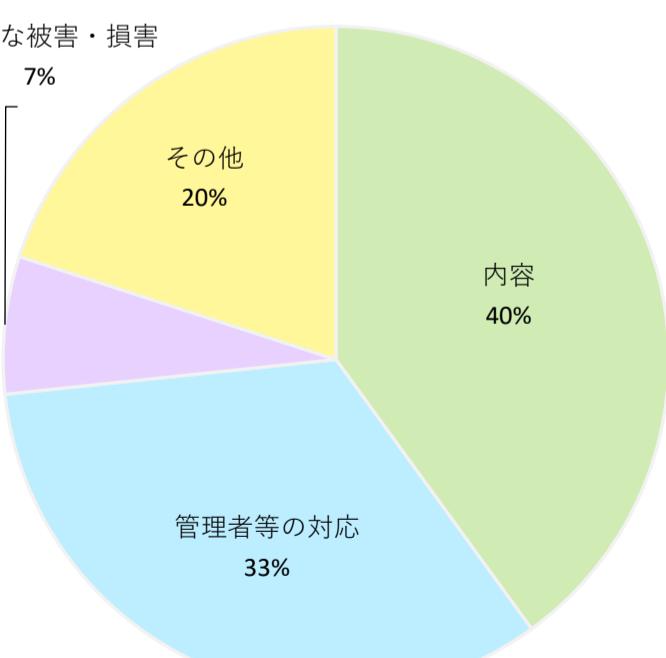
特定施設入居者生活介護



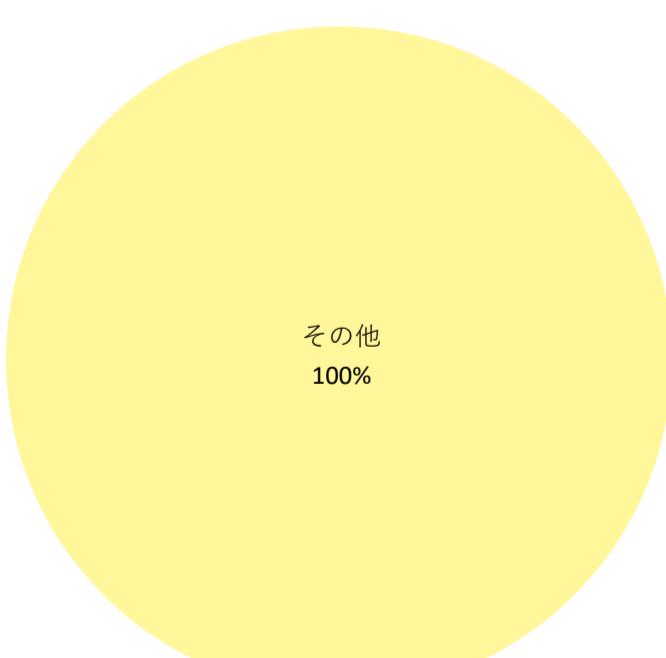
居宅療養管理指導

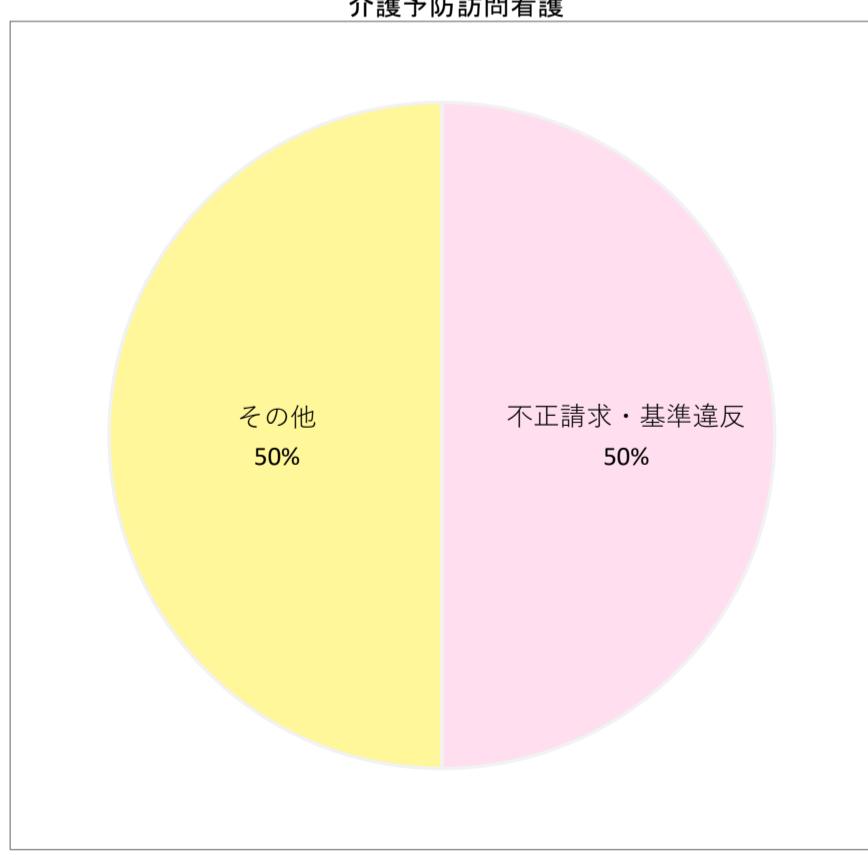
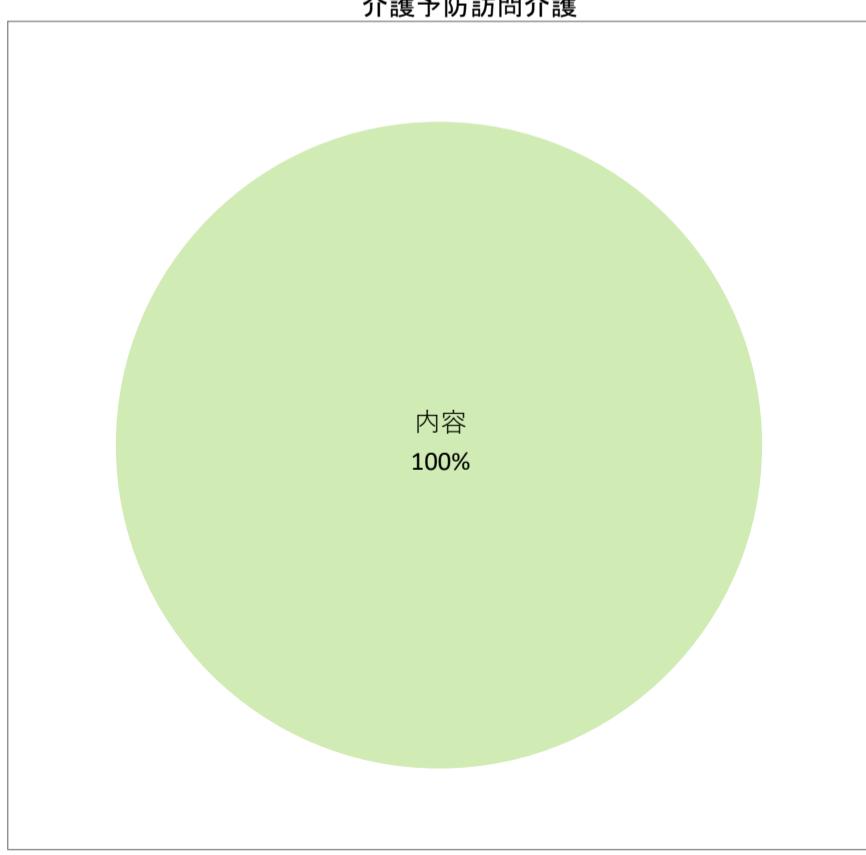
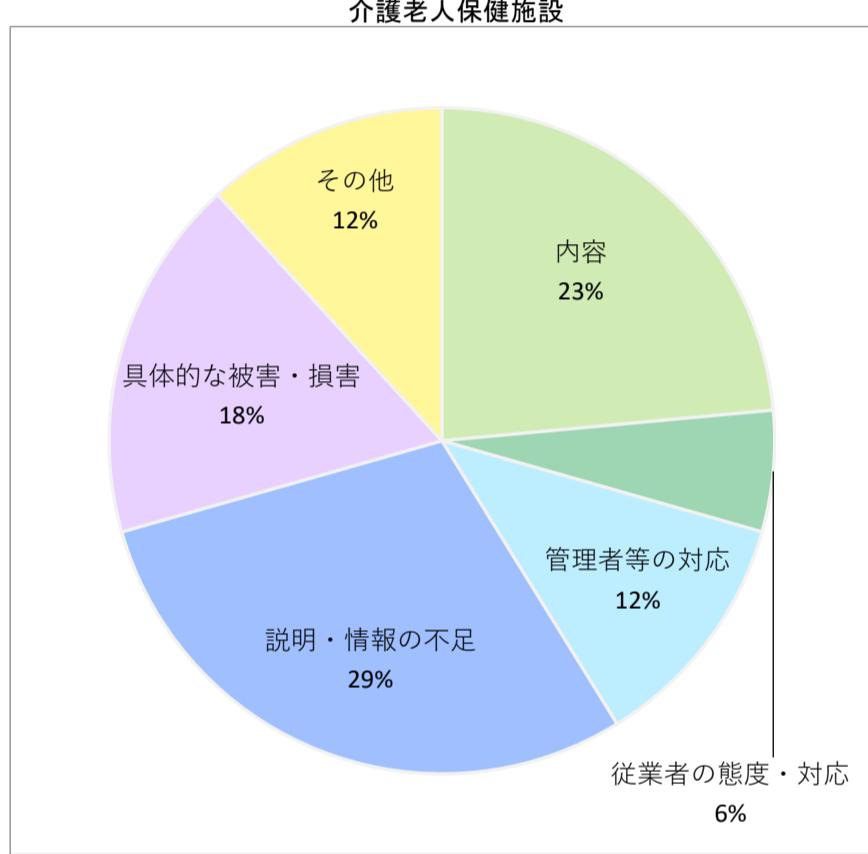
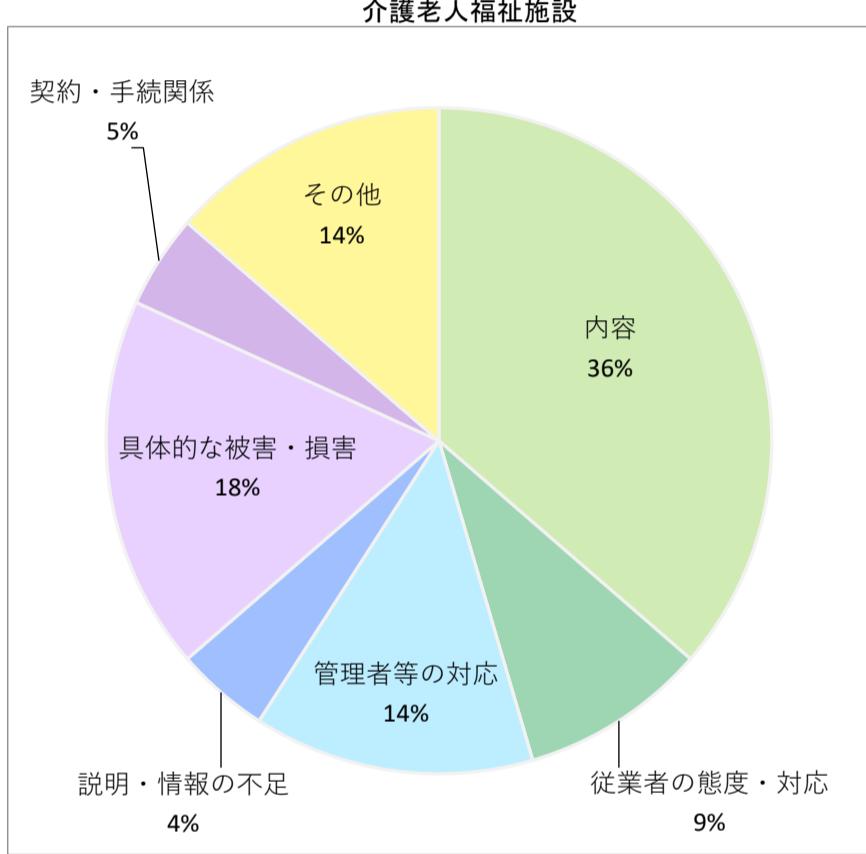
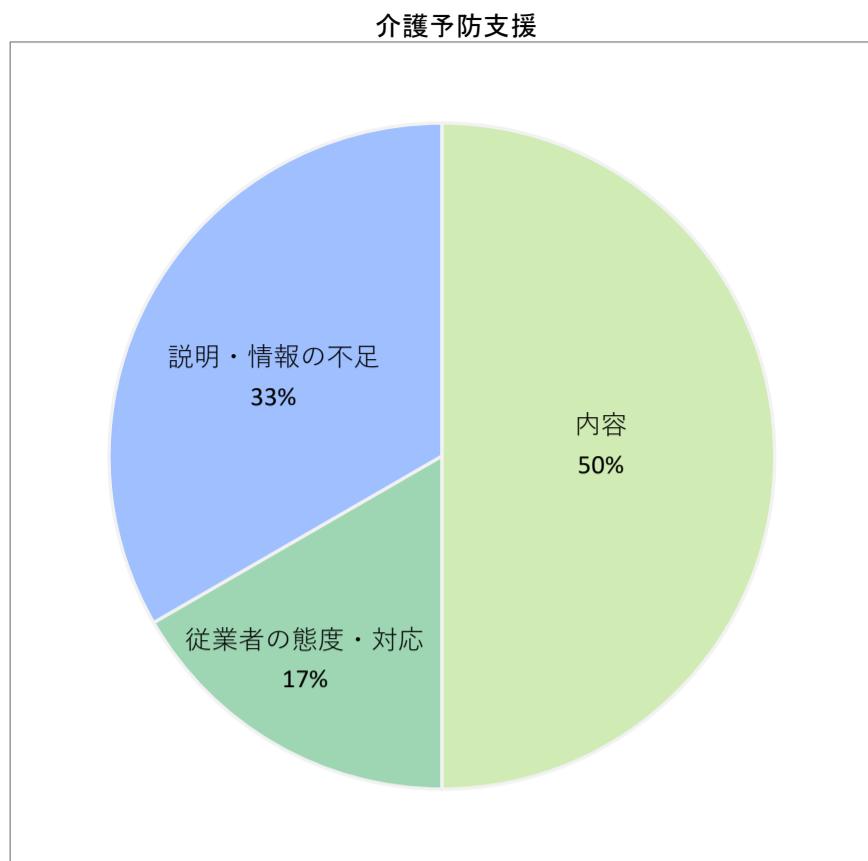
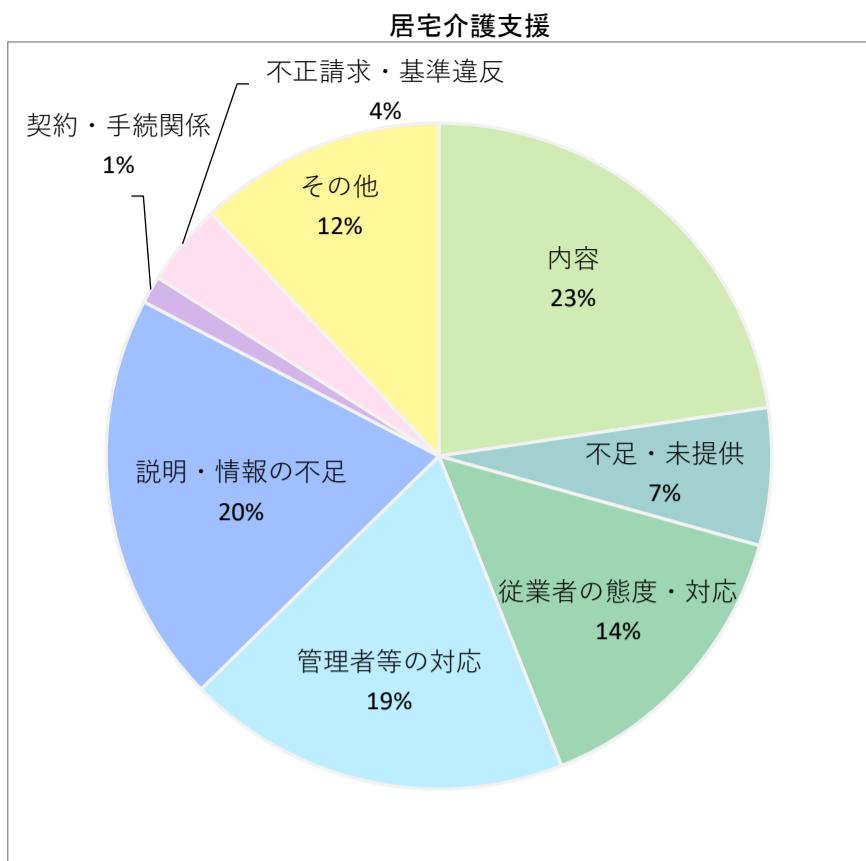


認知症対応型共同生活介護

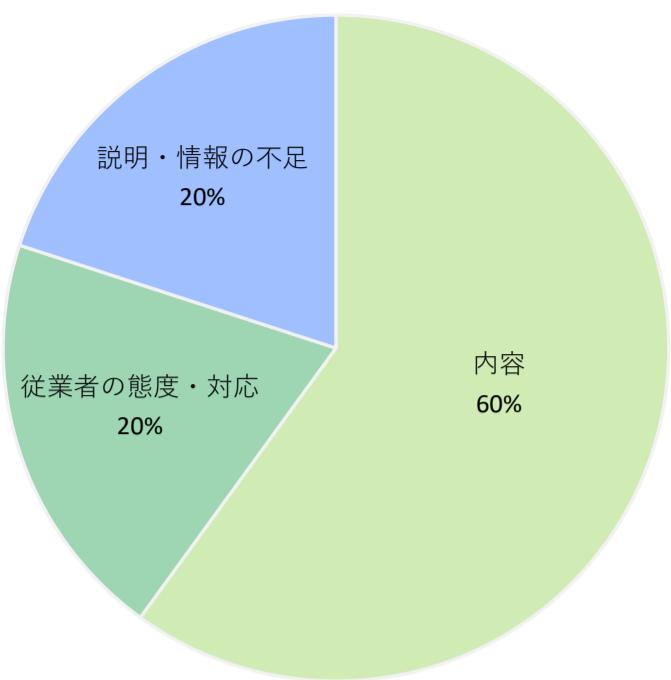


居宅介護福祉用具販売

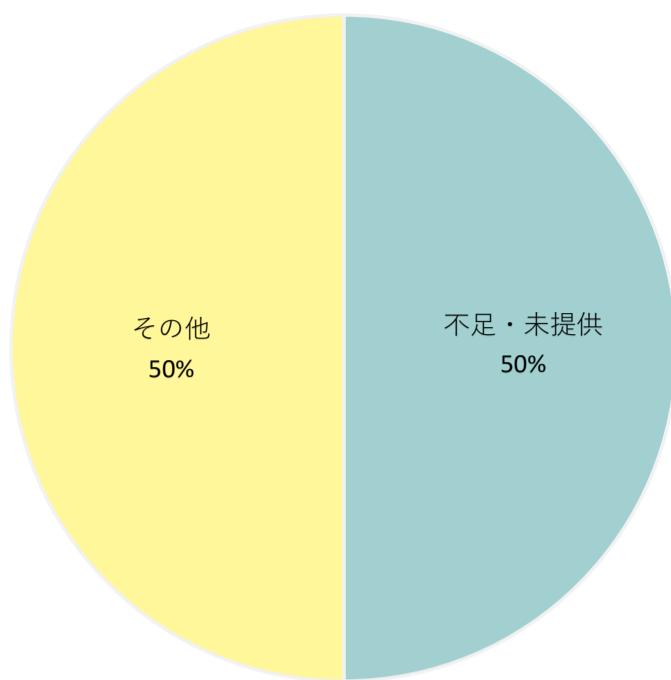




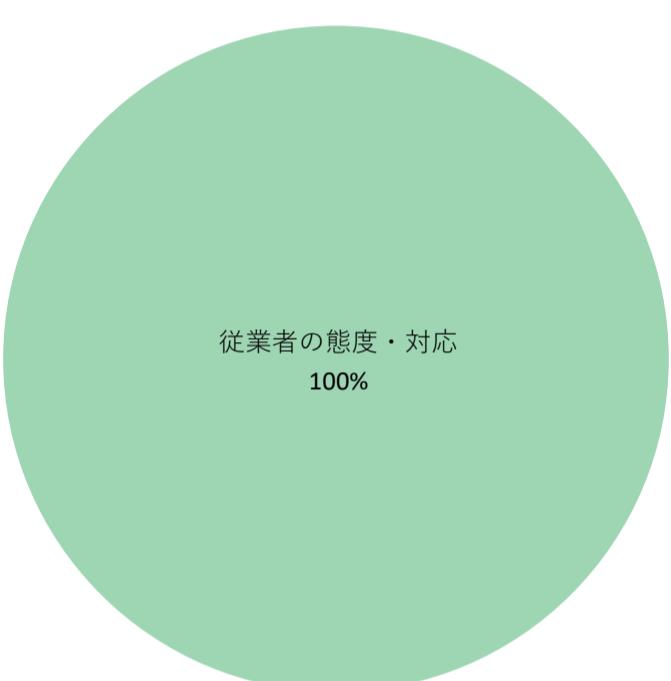
介護予防通所介護



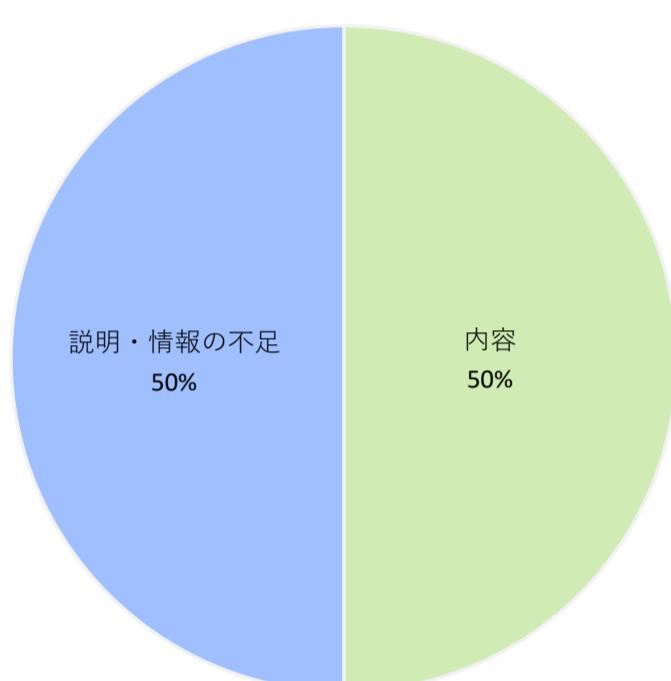
介護予防福祉用具貸与



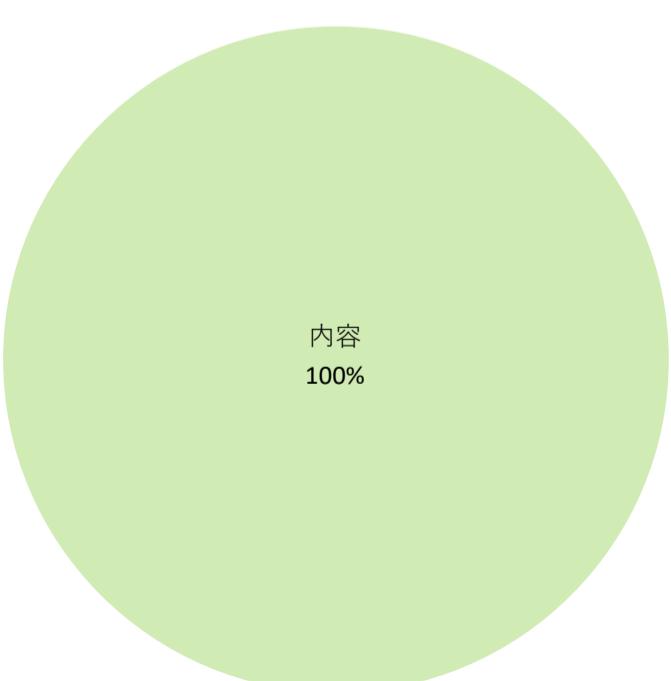
認知症対応型通所介護



小規模多機能型居宅介護



複合型サービス



(6) サービス別苦情申立の件数

(件)

| | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 | R6年度 | 累計 |
|-------------|------|------|------|------|------|----|
| 訪問介護 | 1 | | | | 1 | 2 |
| 訪問看護 | 1 | | | | | 1 |
| 通所介護 | | | | 1 | | 1 |
| 短期入所生活介護 | 1 | | | | | 1 |
| 特定施設入居者生活介護 | | | | 1 | | 1 |
| 居宅介護支援 | | | | 3 | 3 | 6 |
| 指定介護老人福祉施設 | | 1 | | 1 | | 2 |
| 合計 | 3 | 1 | 0 | 6 | 4 | 14 |

(7) 苦情申立の原因

(件)

| 原因 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 | R6年度 | 累計 |
|-----------|------|------|------|------|------|----|
| 内容 | 3 | 1 | | 5 | 4 | 13 |
| 不足・未提供 | | | | | | 0 |
| 遅延 | | | | | | 0 |
| 権利侵害 | | | | | | 0 |
| 従業員の態度・対応 | | | | | | 0 |
| 管理者の対応 | | | | | | 0 |
| 説明・情報の不足 | | | | | | 0 |
| 具体的な被害・損害 | | | | 1 | | 1 |
| 契約・手続き関係 | | | | | | 0 |
| 負担増 | | | | | | 0 |
| 制度 | | | | | | 0 |
| 不正請求・基準違反 | | | | | | 0 |
| 応対不備 | | | | | | 0 |
| その他 | | | | | | 0 |
| 合計 | 3 | 1 | 0 | 6 | 4 | 14 |

(8) 苦情申立の申立人との関係

(件)

| | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 | R6年度 | 累計 |
|-----------|------|------|------|------|------|----|
| 本人 | | | | | | 0 |
| 配偶者 | | | | | | 0 |
| 子 | 3 | 1 | | 5 | | 9 |
| その他親族 | | | | | 4 | 4 |
| 成年後見人・補佐人 | | | | 1 | | 1 |
| 合計 | 3 | 1 | 0 | 6 | 4 | 14 |

(9) 国保連合会通報件数（令和6年度）

| 通報件数 | 通報内容 | | | | | | | | | | （1件で複数内容の通報内容） | |
|------|----------|--------|--------|-----|-------|------|------|---------|----------------|-----|----------------|--|
| | サービスに関して | | | | 給付費請求 | | 指定申請 | | その他 | | | |
| | 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 | に都道府県等の虚偽の報告調査 | その他 | | |
| 0 | | | | | | | | | | | | |

〈通報事例〉

通報0件のため事例なし

