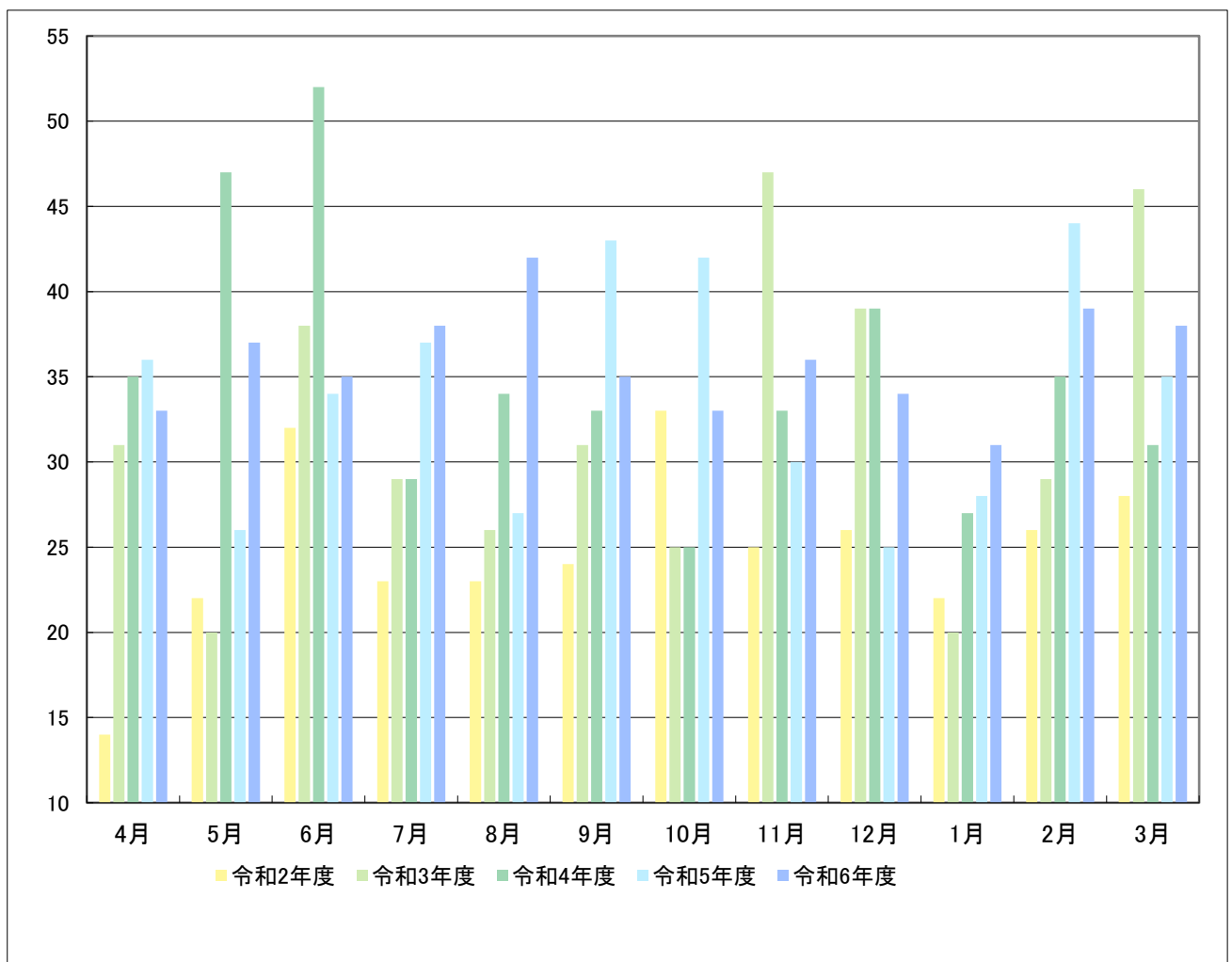


(1) 国保連合会苦情・相談月別件数

苦情・相談月別件数

(件)

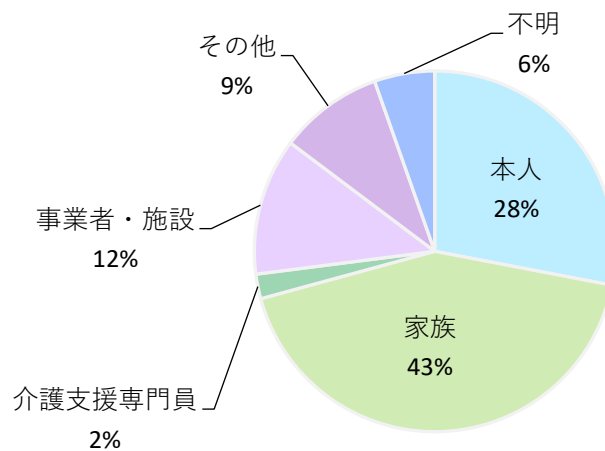
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
令和2年度	14	22	32	23	23	24	33	25	26	22	26	28	298
令和3年度	31	20	38	29	26	31	25	47	39	20	29	46	381
令和4年度	35	47	52	29	34	33	25	33	39	27	35	31	420
令和5年度	36	26	34	37	27	43	42	30	25	28	44	35	407
令和6年度	33	37	35	38	42	35	33	36	34	31	39	38	431
合計	149	152	191	156	152	166	158	171	163	128	173	178	



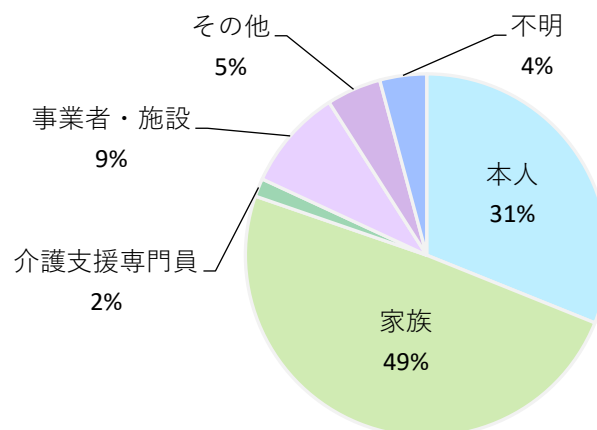
(2) 国保連合会苦情・相談者と本人の関係

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

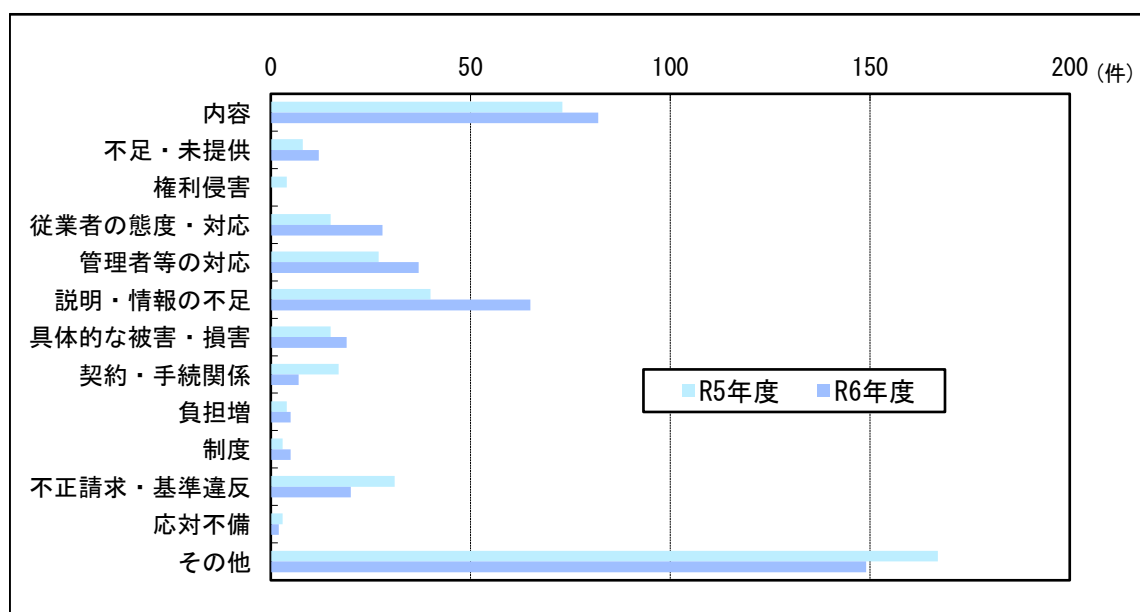


R6年度



(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%
対応不備	3	0.74%	2	0.46%
その他	167	41.03%	149	34.57%
合計	407	100%	431	100%

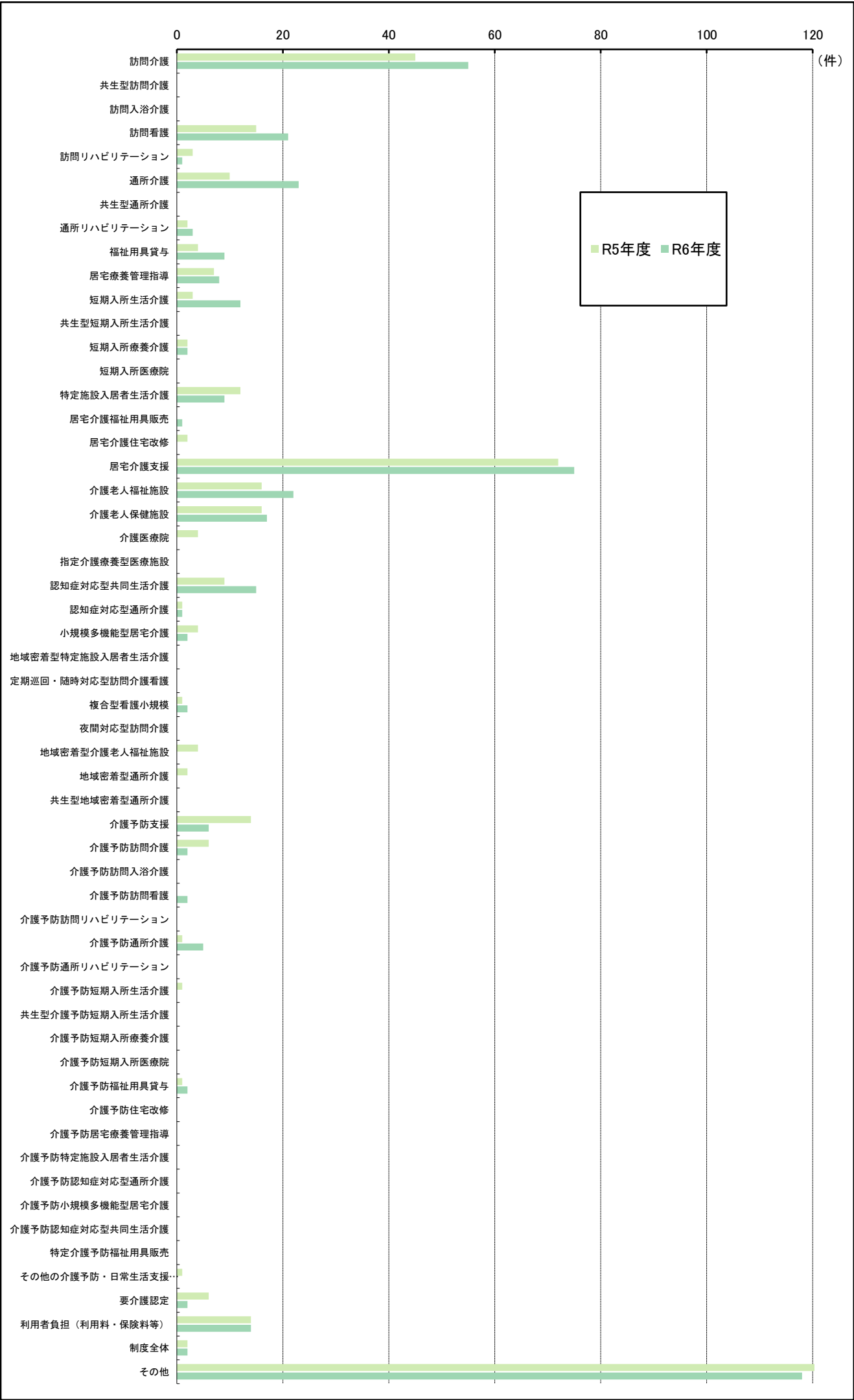


原因の分類

原因	
内容	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

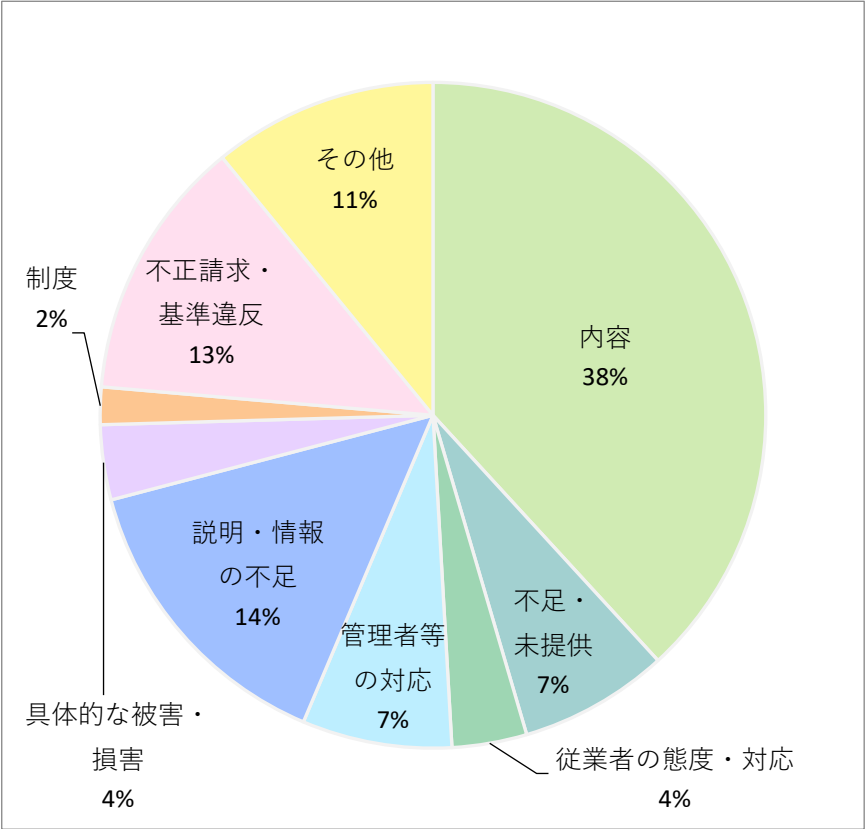
(4) サービス別苦情・相談の件数

区分		苦情対象	R5年度		R6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	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%	
		サービス施設	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%	
	地域密着サービス	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%			
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	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%		

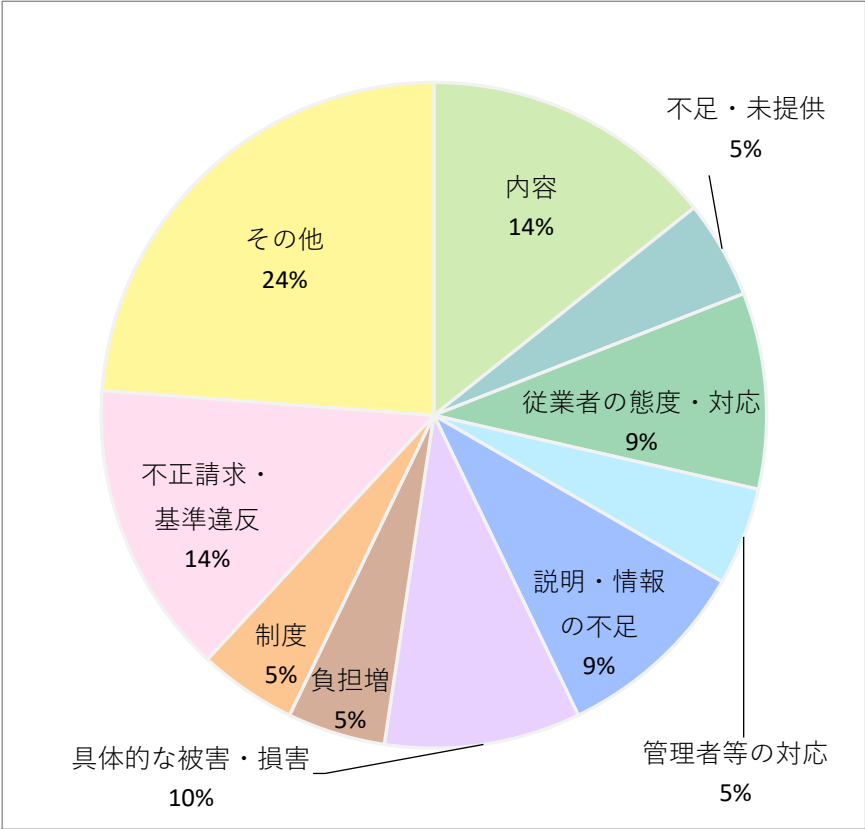


(5) サービス別苦情・相談の原因（令和6年度）

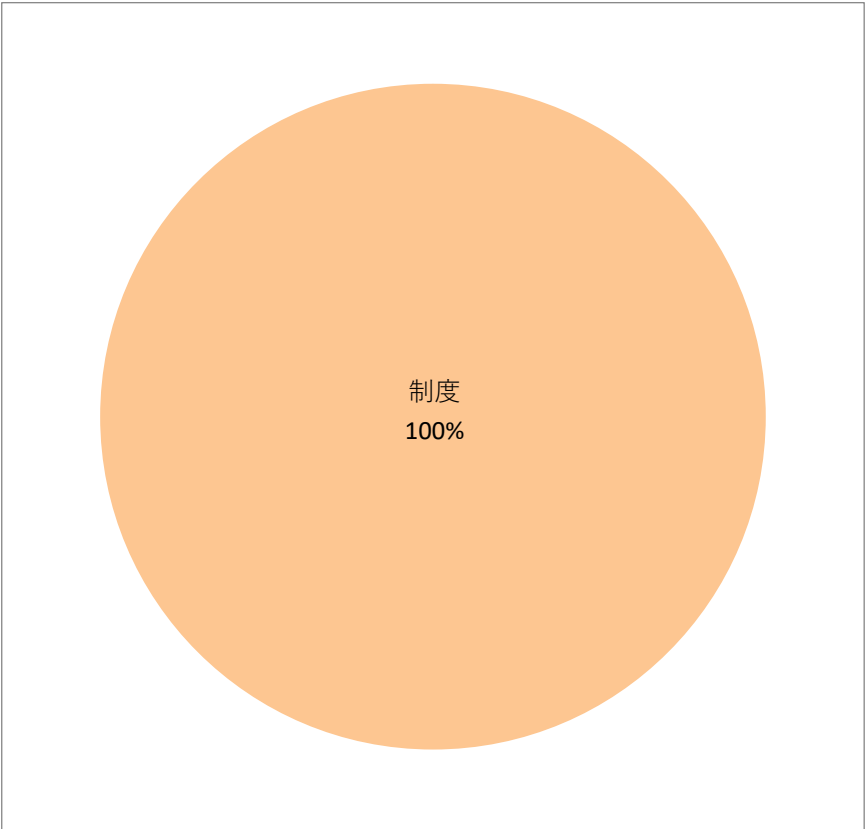
訪問介護



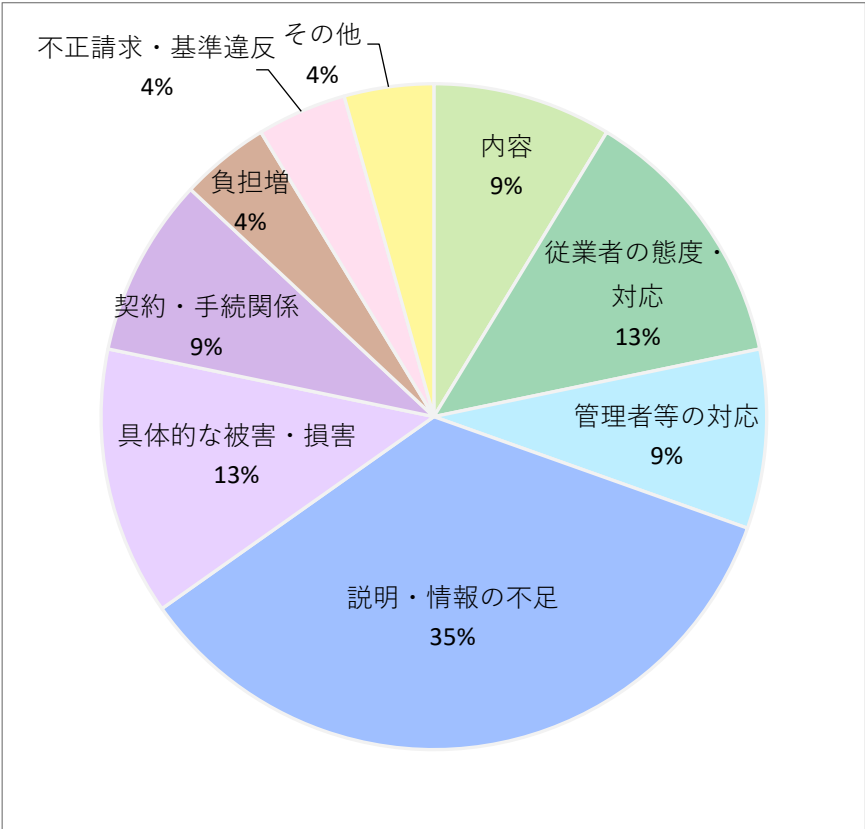
訪問看護



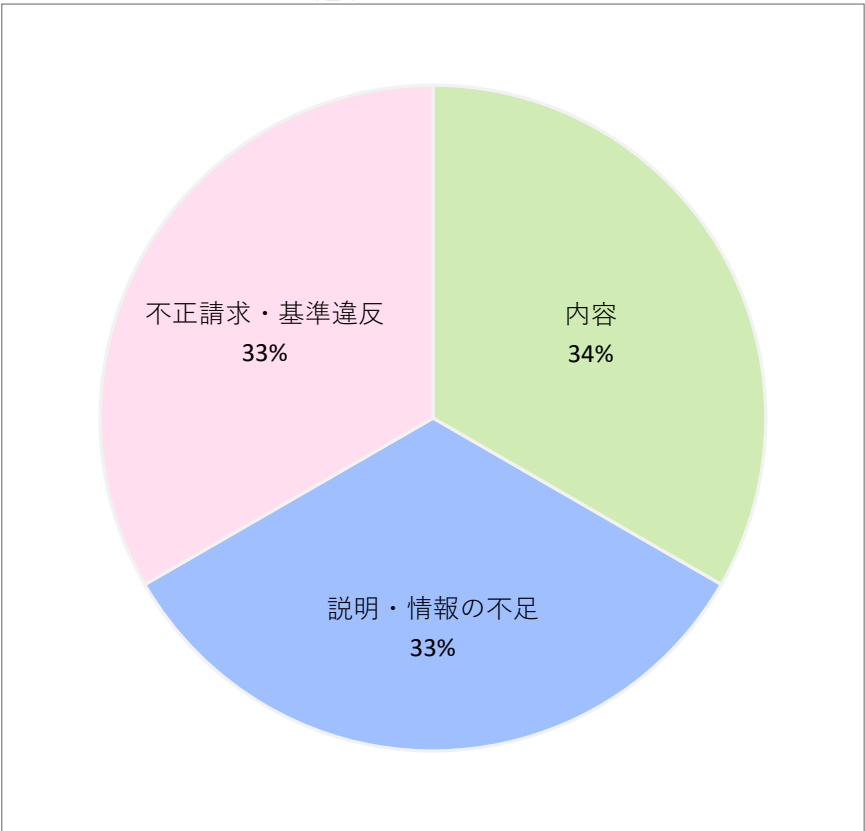
訪問リハビリテーション



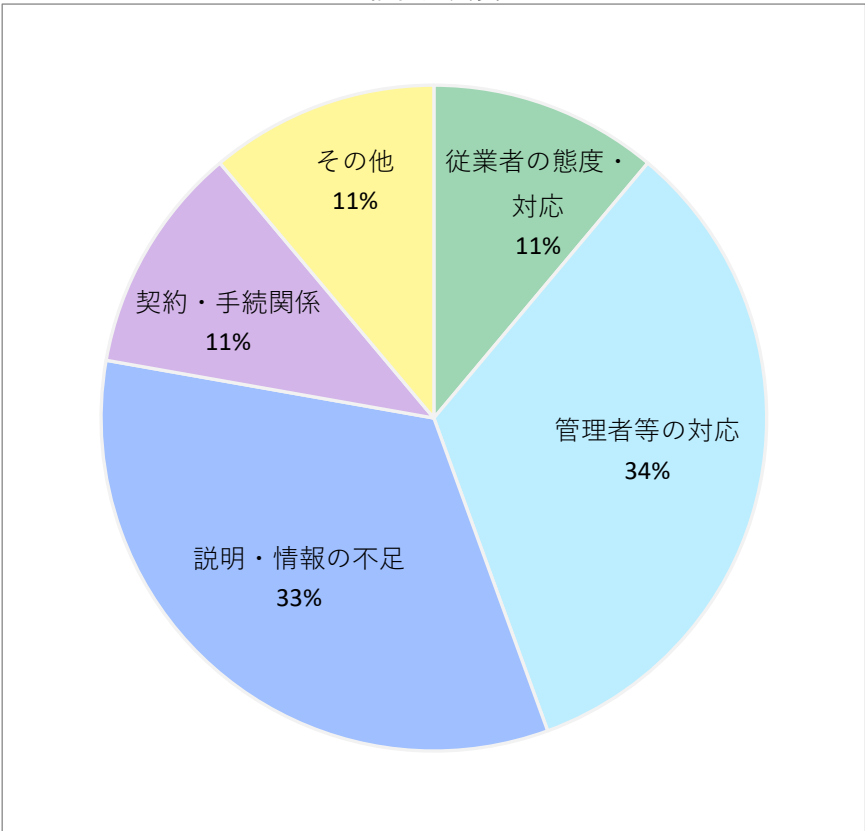
通所介護



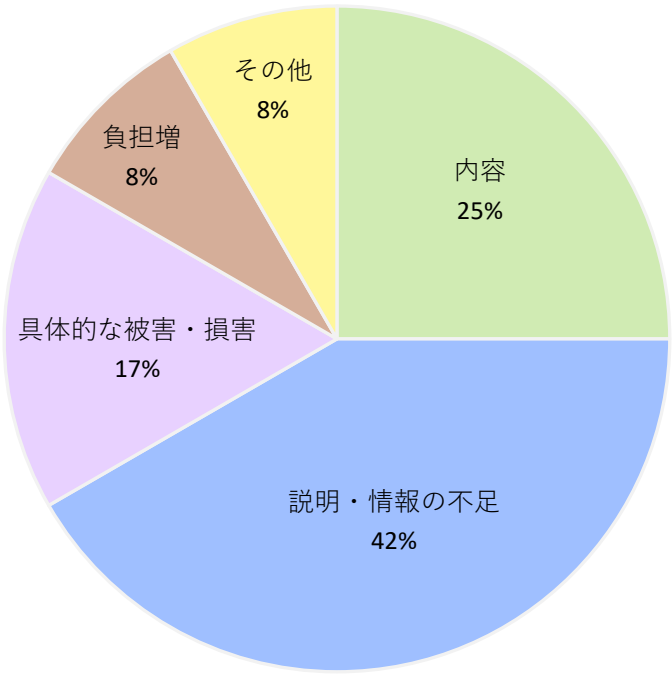
通所リハビリテーション



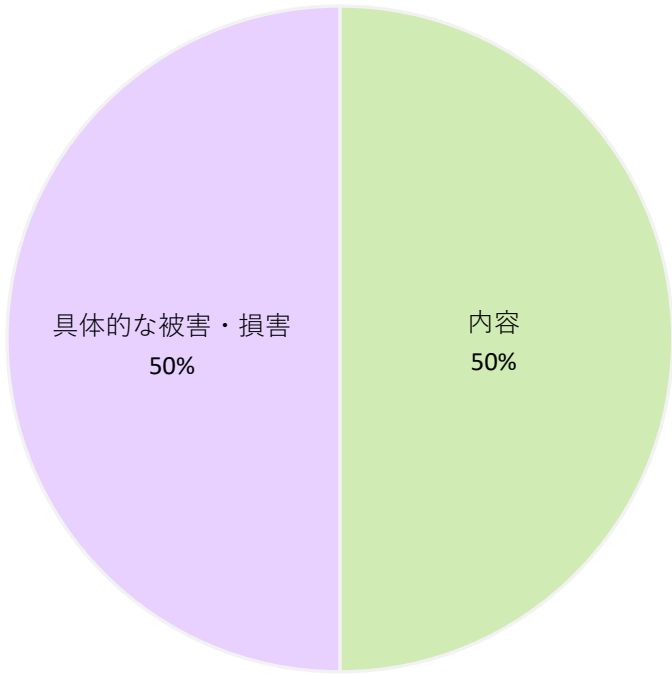
福祉用具貸与



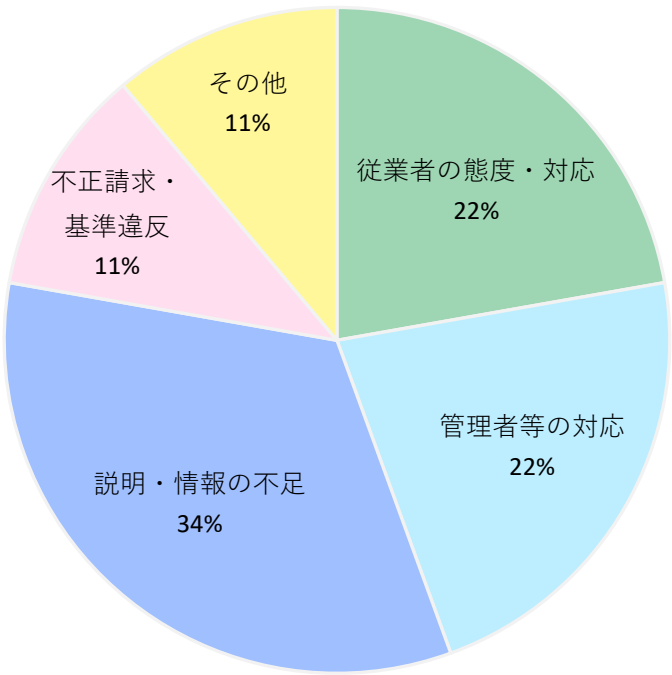
短期入所生活介護



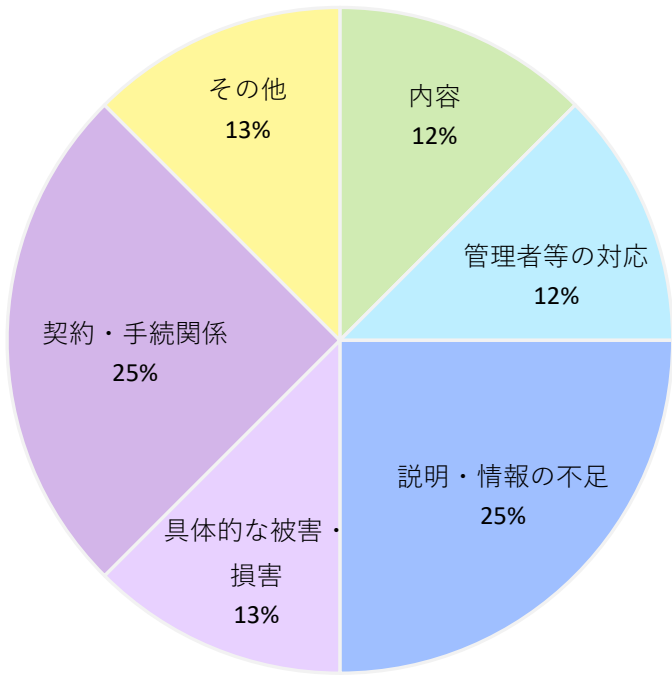
短期入所療養介護



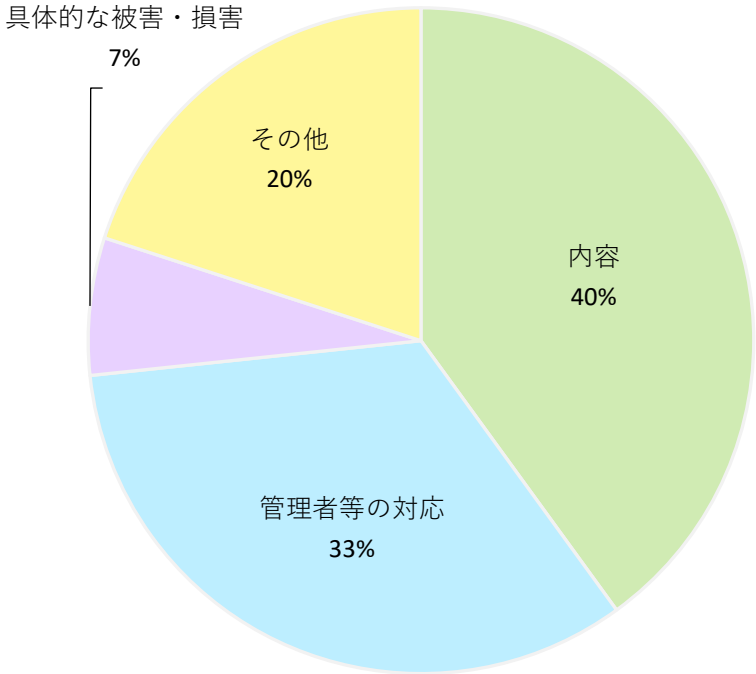
特定施設入居者生活介護



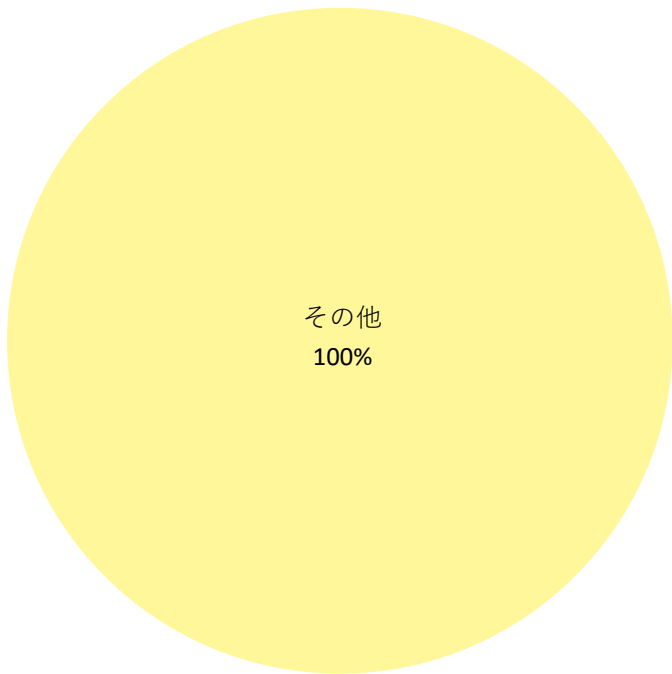
居宅療養管理指導



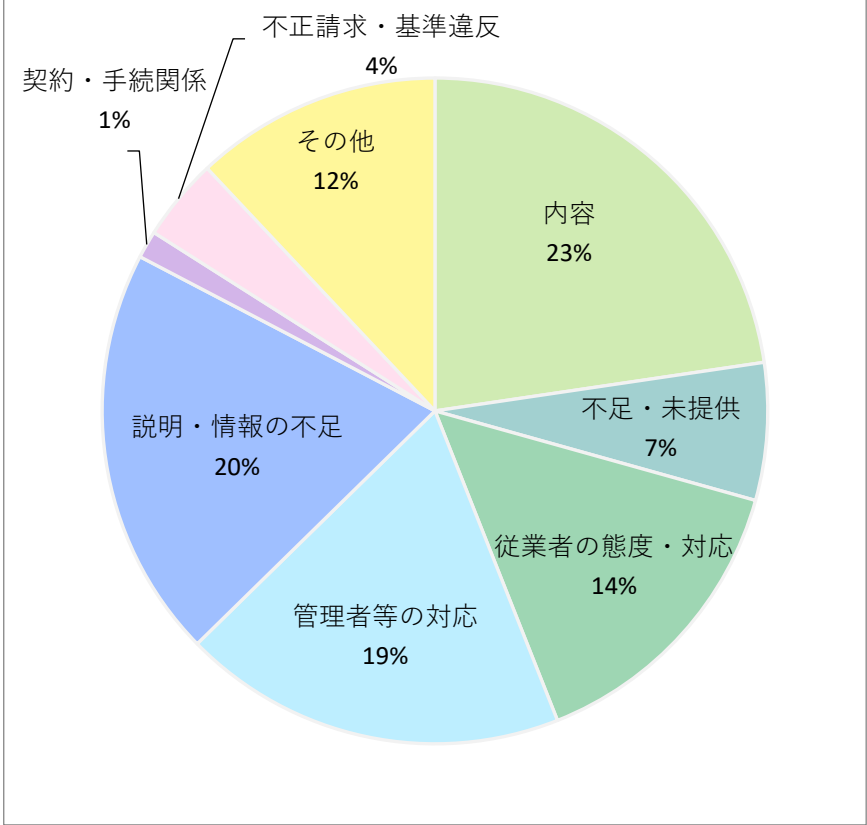
認知症対応型共同生活介護



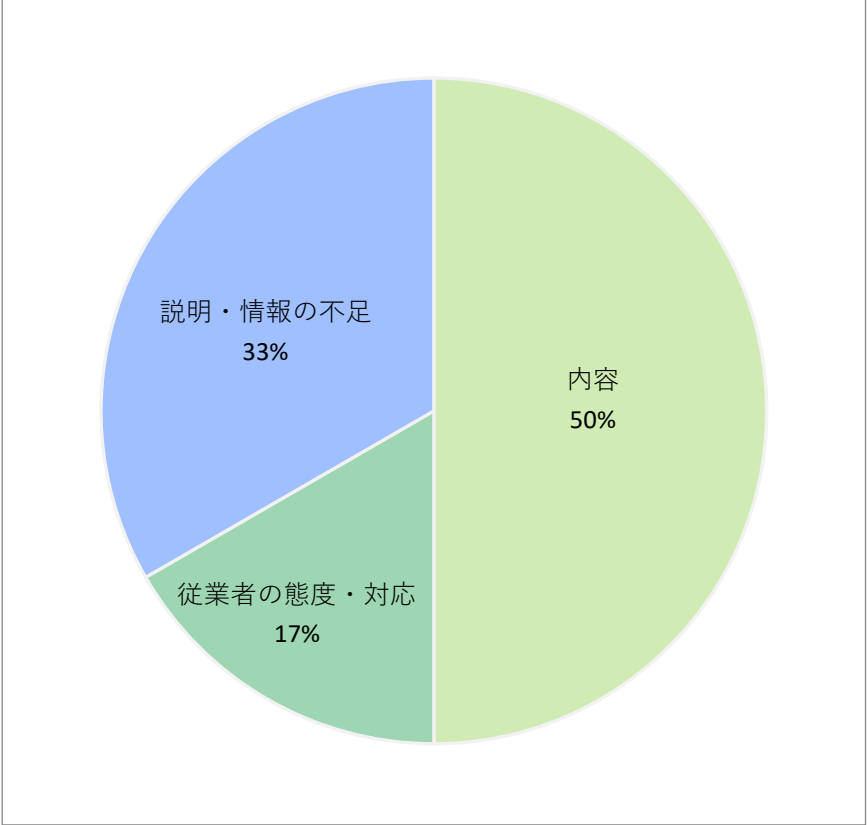
居宅介護福祉用具販売



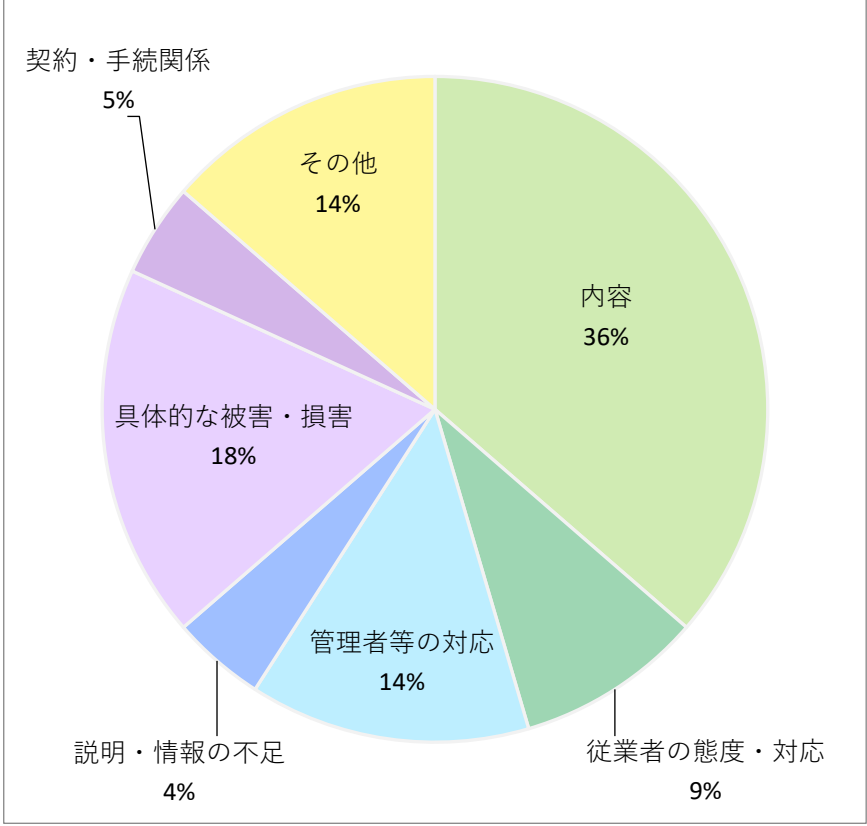
居宅介護支援



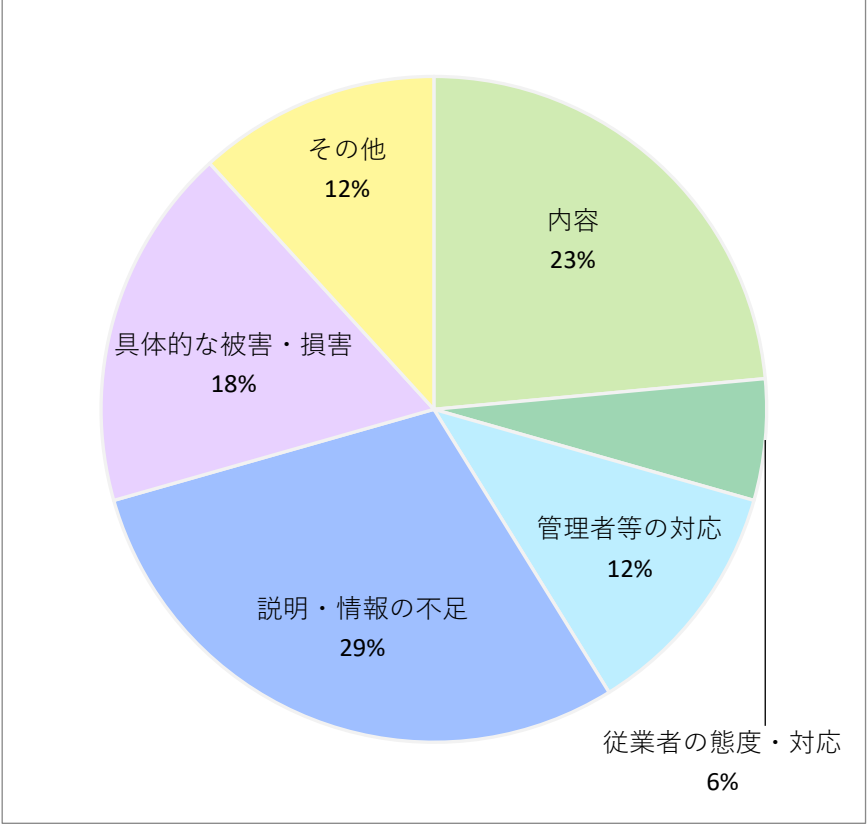
介護予防支援



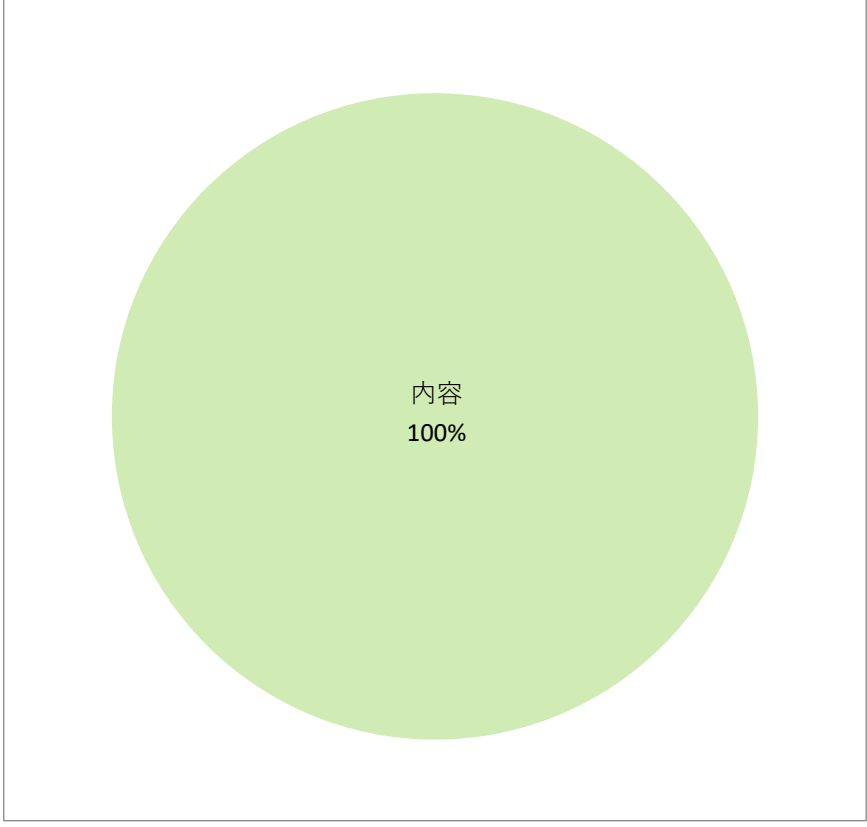
介護老人福祉施設



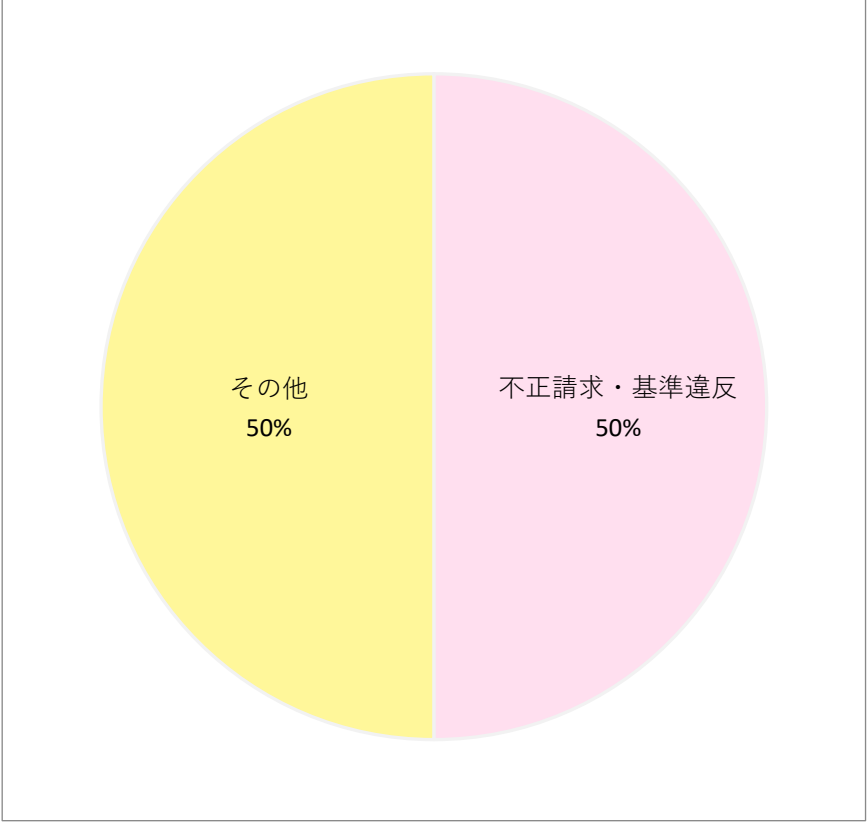
介護老人保健施設



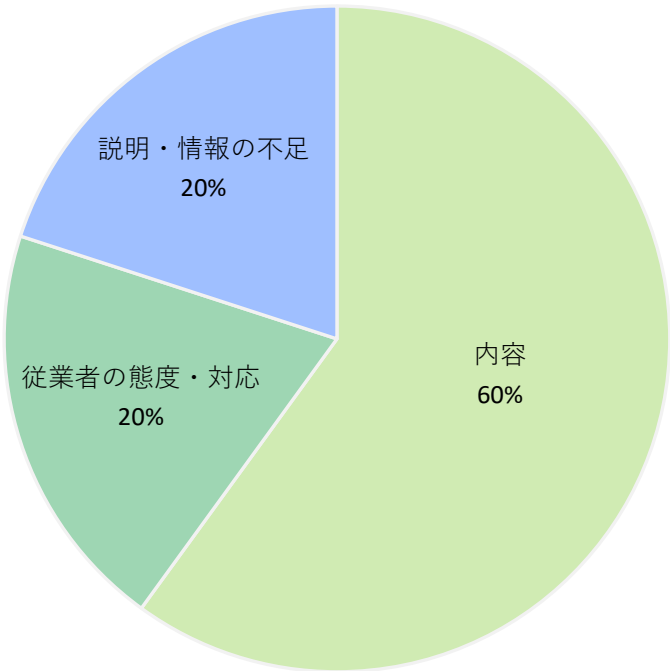
介護予防訪問介護



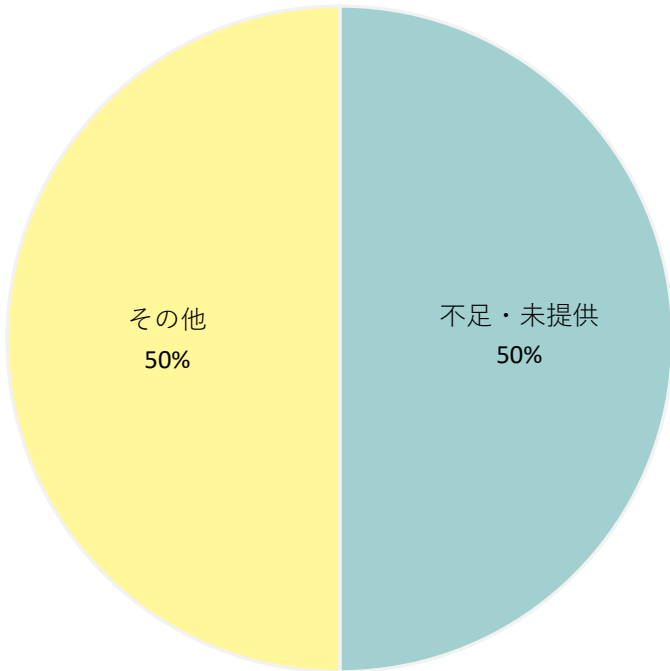
介護予防訪問看護



介護予防通所介護



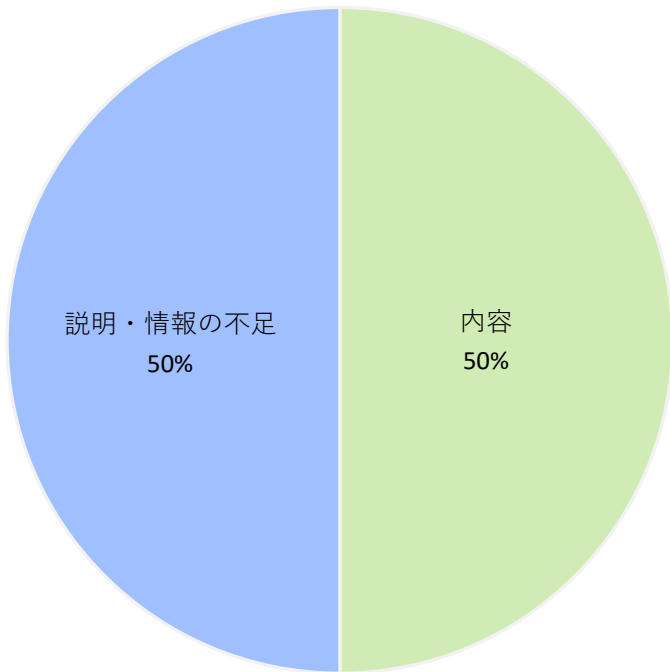
介護予防福祉用具貸与



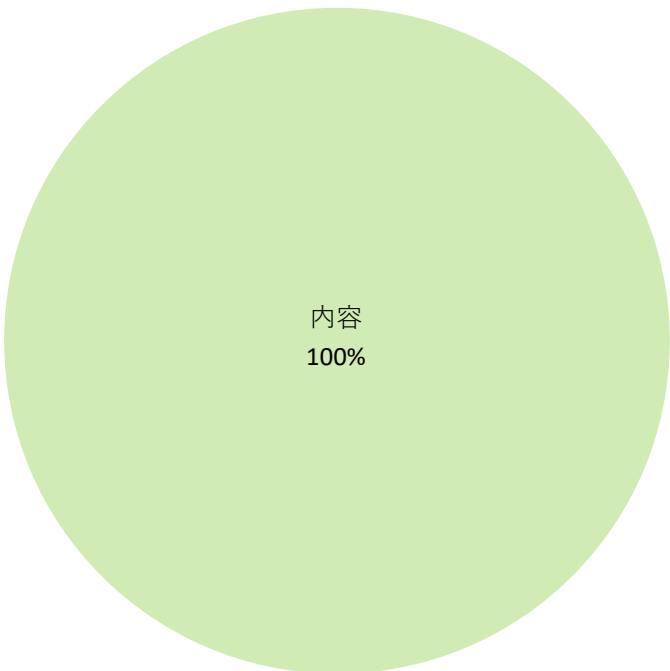
認知症対応型通所介護



小規模多機能型居宅介護



複合型サービス



(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
対応不備						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										
	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	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

