

平成28年度介護保険サービスに関する相談・苦情等の状況

(1) 相談・苦情等件数

内容区分 \ 分類	相談	苦情	告発	その他	合計
サービスの質	40	102	12	11	165
管理者、従業者等の態度及び対応	21	121	6	9	157
説明・情報の不足	17	29	2	0	48
具体的な被害・損害	15	16	0	1	32
利用者負担	21	14	0	3	38
契約・手続き関係	36	60	1	3	100
要介護・要支援認定	2	7	0	1	10
ケアプラン	18	8	3	0	29
サービス供給量	1	6	2	2	11
保険料	0	1	0	0	1
制度の仕組み	15	7	0	4	26
他施策関連	1	1	8	0	10
虐待	18	24	27	21	90
運営基準違反	35	22	91	13	161
被保険者証	0	1	0	0	1
その他	192	154	31	68	445
合計	432	573	183	136	1,324

※ 市役所に寄せられた介護保険サービスに関する相談・苦情等のうち、制度や手続きに関する照会など簡易なものを除いた件数を示す。

※ 分類の「その他」は、他課、愛知県、国保連等からの情報提供等。

※ 内容区分の「その他」は、地域住民とのトラブル、労働環境問題、衛生上の問題等。

(2) 相談・苦情等の内容(例)

○ 「サービスの質」についての相談

担当のヘルパーを変えて欲しいとお願いしたが、ヘルパーを替えてくれない。

(苦情申立て者：利用者 対象：訪問介護)

→ 利用者よりヘルパーを変更するように事業所へ依頼することは、利用者の権利であり、事業所は要望があれば可能な限り対応する必要がある。しかし、事業所においても、人員配置上の問題等で要望に対して答えられない場合もあるため、事業所とよく話あって頂きたいと助言を行った。

○ 「管理者、従業者等の態度及び対応」についての苦情

事業所職員（ケアマネージャ）の言葉遣いが横柄だ。

（苦情申立て者：利用者家族 対象：居宅介護支援）

→ 事業所へ苦情があった旨を伝え、事実確認を行うよう依頼。

事業所の実事確認の結果、当該職員は横柄な言い方をしたつもりはなかったようであるが、苦情申立者へニュアンスがうまく伝わっていなかった事実があったため、引き続き誠意ある対応をして頂くように指導を行った。

○ 「契約・手続き関係」についての苦情

事業所を追い出された。（苦情申立て者：利用者 対象：短期入所生活介護）

→ 当該苦情を受け事業所へ事実確認を行ったところ、双方の契約内容や事実確認の捉え方の違い等によるトラブルであったため、当市が契約解除に関しての法的判断や指導を行う権限がないことを説明し、契約内容に関して訴えたいのであれば弁護士等に相談するように助言を行った。