

2 苦情・相談等の状況および主な苦情と対応について

(1) 苦情 ・ 相談等の状況

①区分別

(単位:件)

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
問い合わせ	2,358	5,959	6,713	6,418	8,655	6,938	6,703
照会	58	17	424	180	148	157	67
相談	187	1,382	596	812	1,029	626	454
苦情	187	438	290	288	895	455	419
要望・その他	673	4,218	3,982	520	1,021	1,264	579
合 計	3,463	12,014	12,005	8,218	11,748	9,440	8,222

②内容別

(単位:件)

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
保険料	3, 366円	3, 920円			4, 760円		
要介護認定	749	3,848	4,348	2,571	3,914	2,974	2,353
ケアプラン	34	86	90	158	384	274	91
サービス	816	2,955	3,383	2,418	2,135	1,780	1,125
利用者負担	1	8	2	137	193	72	72
保険料	1,682	4,601	3,627	2,464	4,318	3,380	3,493
その他	181	516	555	470	804	960	1,088
合 計	3,463	12,014	12,005	8,218	11,748	9,440	8,222

③苦情の分類

(単位:件)

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
保険料	3, 366円	3, 920円			4, 760円		
要介護認定	25	25	25	33	64	41	27
ケアプラン	1	3	0	11	9	2	1
サービス	52	54	46	34	61	3	27
利用者負担	1	8	2	7	4	2	2
保険料	97	335	207	189	732	335	328
その他	11	13	10	14	25	72	34
合 計	187	438	290	288	895	455	419

○主な苦情と対応

分 類	具体的内容	相談者	対 応
要介護認定	認定申請をもっと公平にして欲しい、支援の認定を持っている人が自転車に乗って走りまわっている、75歳を過ぎると皆腰や足が痛くなるが我慢して生活している、高い保険料を払っているのにちゃんとしてもらわないと困る。	本人	介護保険制度の趣旨、また、調査員による調査や有識者による審査会の開催等、要介護認定結果が出るまでの手順などを説明した。
	日々の生活をするのに困るから要介護認定の申請をしたのに、認定の結果が出るまでに1ヶ月もかかるとはどういうことか。ケアマネジャーの判断ですぐにできないのか。	子	要介護認定には、さまざまな手続きを要することから、1ヶ月の期間がかかるが、介護保険のサービスはケアマネジャーと相談したうえで、暫定的にケアプランを作成し、要介護認定の申請の日から利用することができる。ただし、要介護認定が、非該当と判定された場合は、全額自己負担となるので、了承いただきたい。
ケアプラン	介護予防支援事業所にしても、居宅介護支援事業所にしても、自社が経営しているサービス事業所ばかりをケアプランに位置づけるような、囲い込みが激しい事業所がある。このようなことがあっていいのか。	ケアマネ	居宅介護支援事業所の指導は県が行うことになる。また、介護予防支援事業所の指導は市が行うことになるので、今後、実地指導を行っていく中で指導していく。
サービスに関する内容	母がグループホームに入居しているが、介護職員の中に対応が悪い者がいる。言葉使いが悪く、「勝手に出て行け」と言われたことがあるようだ。そもそも、その職員は高齢で他人の介護を行うには、不安がある。どうにかならないのか。	娘	グループホームの指導は市が行っているの、今後介護職員の介護の質の向上について指導していくと伝えた。その後、事業所に聞き取りを行い、実態に合わせて懇切・丁寧に対応すべきことを指導した。
	あるデイケアの事業所内の通路に喫煙のための吸煙機器が設置されているが、床には焦げ跡がある。脳の疾患等を持つ要介護認定者もいる中で喫煙等は許していいのか。	本人	健康増進法により、喫煙に対しての分煙等の対処が必要と考えている旨を説明するとともに、指導権限を持つ県へ情報を提供し、今後の指導に生かせるように伝えた。
利用者負担(介護報酬)	今、利用しているケアマネは利用を始めたころは何度か訪問があったが、今は電話もない。ケアプランを1枚持ってくるだけで、居宅介護支援費が1万円というのは高すぎる。	娘	利用者本人にケアマネの訪問について確認したところ、毎月訪問しているとのことであった。
保険料	2号被保険者から1号被保険者になったら保険料が上がるのは計算がおかしいのではない。どうやって金額が決まるのか？	本人	世帯ごとの市民税の課税状況や、本人の所得等に応じて、区分されており、段階に応じた保険料額となっていることを説明。
	特別徴収開始通知書が届いたが、なぜ年金から天引きするのか。	本人	介護保険制度の仕組みを説明した。