

令和2年度 介護保険に関する苦情・相談受付状況

1. 相談者・相談方法別

(件数)

	来 所	電 話	訪 問	文 書	そ の 他	合 計
本 人	5	23	0	0	1	29
家 族	7	63	0	0	2	72
ケアマネジャー	1	9	0	1	0	11
事業者・施設	5	32	0	1	2	40
そ の 他	3	33	0	2	3	41
合 計	21	160	0	4	8	193

2. 内容別

(件数)

相 談 内 容	対 応 済 み 等	対 応 中	合 計
介護保険制度について	14	0	14
要介護認定について	10	0	10
保険料について	0	0	0
ケアプランについて	4	0	4
サービス内容について	43	0	43
管理者・従事者について	16	0	16
行政の対応について	12	0	12
事業者との契約について	16	0	16
利用者負担について	4	0	4
被害・損害について	12	0	12
その他	62	0	62
合 計	193	0	193

3. 対応方法

(件数)

	件 数		件 数
相談者に説明・助言	120	連絡会や研修等で対応	0
当事者間を調整等	21	その他	50
他機関を紹介等	2	合 計	193