

市町村名

船橋市

○令和5年度に寄せられた苦情及び相談について

問1. 誰からどのような方法で寄せられましたか

【相談者】		単位：件	【相談方法】		単位：件
本人	46		来所	31	
家族	95		電話	170	
ケアマネジャー	6		訪問		
事業者・施設	39		文書	7	
その他	29		その他	7	
合計	215		合計	215	

問2. 内容はどのようなものでしたか

【相談内容】											単位：件
制度	要介護認定	保険料	ケアプラン	サービス内容	管理者・従事者	行政の対応	契約関係	利用者負担	被害・損害	その他	合計
19	23	16	3	41	14	2	18	6	21	52	215

＊「その他」にカウントした場合、それは主にどのような相談内容でしたか。

(利用者や家族との関係、コロナ対応について（面会制限、感染対策等）、介護保険外の内容、職員間トラブル、職場環境、職員の態度)

問3. 相談者の要望はどのようなものでしたか。

【要望】										単位：件
話を聞いて欲しい	教えて欲しい	回答が欲しい	調査して欲しい	改めて欲しい	弁償して欲しい	謝罪して欲しい	提言	その他	合計	
32	65	17	33	44		2	9	13		215

＊「その他」にカウントした場合、それは主にどのような要望でしたか。

(事業所・関係機関からの情報提供、事業所の協力医療機関への不満)

問4. 想定される原因はどのようなものでしたか。

【想定原因】							単位：件
説明・情報不足	職員の態度	サービス量の不足	サービスの低い質	手続方法の不明	権利侵害	その他	合計
85	28	8	23	3	3	65	215

＊「その他」にカウントした場合、それは主にどのような原因でしたか。

(利用者や家族との関係が悪い、保険料の支払いが出来ない、事業所と家族等の関係不良、建物の老朽化、基準違反、運営体制)

問5. どのような対応をされましたか

【対応方法】					単位：件
相談者に説明・助言	当事者間を調整等	他機関を紹介等	連絡会や研修等で対応	その他	合計
118	43	6		48	215

＊「その他」にカウントした場合、それは主にどのような対応でしたか。

(相談者に謝罪、話を傾聴した、運営指導、訪問調査、報告書の提出を求めた、職員呼び出しのうえ口頭にて指導)