

○令和6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
本人		62
家族		113
ケアマネジャー		26
事業者・施設		37
その他		39
合計		277

【相談方法】		単位：件
来所		30
電話		220
訪問		
文書		12
その他		15
合計		277

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	
50	42	6	4	67	12	2	28	5	23	38	277	

*「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。

(事業所の対応への不満・利用者や家族との関係)

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	
38	107	15	35	58	2		6	16	277	

*「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。

(事業所への指導・行政への情報共有)

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	手續方法の不明	権利侵害	その他	合計	
153	6	3	15	33	9	58	277	

*「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。

(保険料が安くならないか・介護保険を利用していない人が保険料を支払うのはおかしい・事業所の対応への不満・認定結果の通知が遅い)

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	
177	43	31		26	277	

*「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。

(事業所への助言・事業所に状況確認)