

III

統計資料

1 兵庫県国民健康保険団体連合会における苦情相談受付処理状況

(1) 苦情相談受付状況

平成18年度の苦情相談件数合計は581件であり、過去最高の伸び率となった。

18年度の相談内容別では、本会が主に取り扱っている「サービス内容」が全体の半分以上を占めており、次に「ケアプラン関係」が多い状況である。(表1-1)(図1-1)

サービス種類別では昨年と比べると訪問サービスは約40件増加し、施設系サービスは、ほぼ横ばい状況である。全体で見ると居住系サービス及び介護支援専門員を含めた居宅サービス系が全件数の約7割を占めている。(図1-2)

(2) 苦情申立受付状況

平成18年度の苦情申立件数は10件で、昨年より3件多く、居宅系サービスの申立てが多かった。

(図1-3)

表1-1 受付状況(平成14年度～平成18年度)

年度	区分	相談件数	相談内容別					苦情申立 (再掲) 件数	居宅サービス申立	施設サービス申立
			要介護認定関係	ケアプラン関係	サービス内容関係	利用者負担関係	その他			
平成14年度	件数	470	14	52	265	46	93	9	7	2
	月平均	39.2	1.2	4.3	22.1	3.8	7.7	0.8	0.6	0.3
	対前年度比(%)	100.0	73.7	162.5	202.3	170.4	35.6	29.0	30.4	25.0
平成15年度	件数	493	18	50	309	43	73	13	11	2
	月平均	41.1	1.5	4.2	25.8	3.6	6.1	1.1	0.9	0.2
	対前年度比(%)	104.9	128.6	96.2	116.6	93.5	78.5	144.4	157.1	100.0
平成16年度	件数	575	35	95	285	58	102	8	5	3
	月平均	47.9	2.9	7.9	23.8	4.8	8.5	0.7	0.4	0.3
	対前年度比(%)	116.6	194.4	190.0	92.2	134.9	139.7	61.5	45.5	150.0
平成17年度	件数	468	18	62	272	34	82	7	3	4
	月平均	39.0	1.5	5.2	22.7	2.8	6.8	0.6	0.3	0.3
	対前年度比(%)	81.4	51.4	65.3	95.4	58.6	80.4	87.5	60.0	133.3
平成18年度	件数	581	31	86	326	62	76	10	8	2
	月平均	48.4	2.6	7.2	27.2	5.2	6.3	0.8	0.7	0.2
	対前年度比(%)	124.1	172.2	138.7	119.9	182.4	92.7	142.9	266.7	50.0

図1-1 相談内容別概要

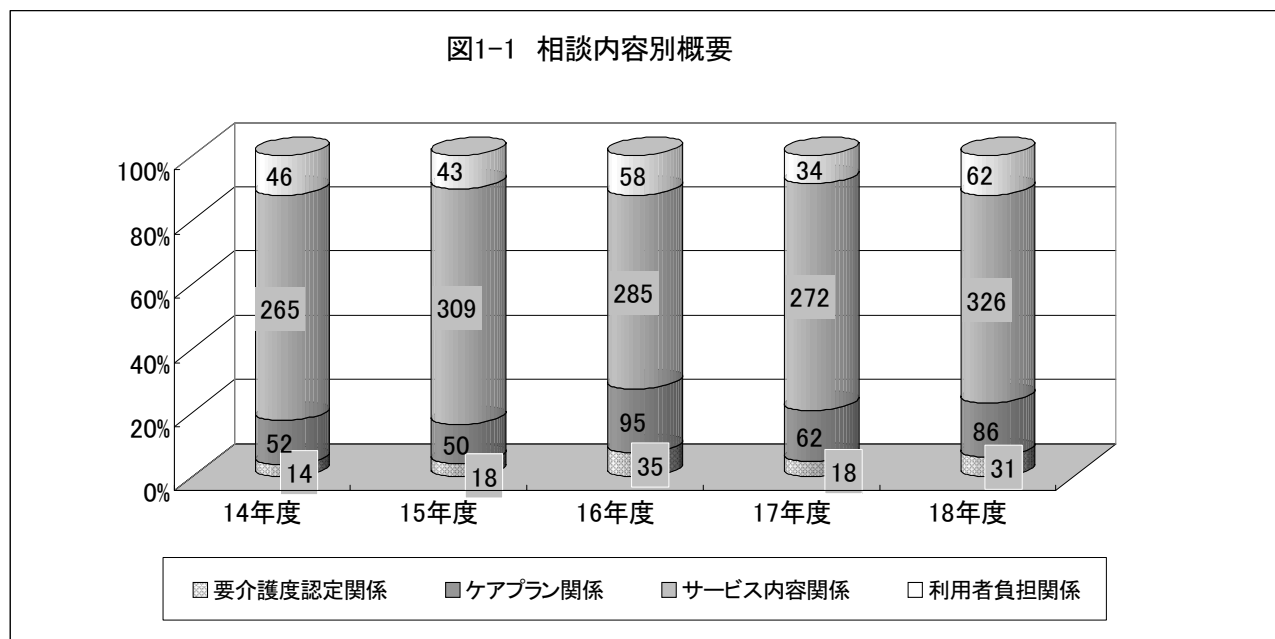


図1-2 サービス種類別相談件数の推移(介護予防サービス含む)

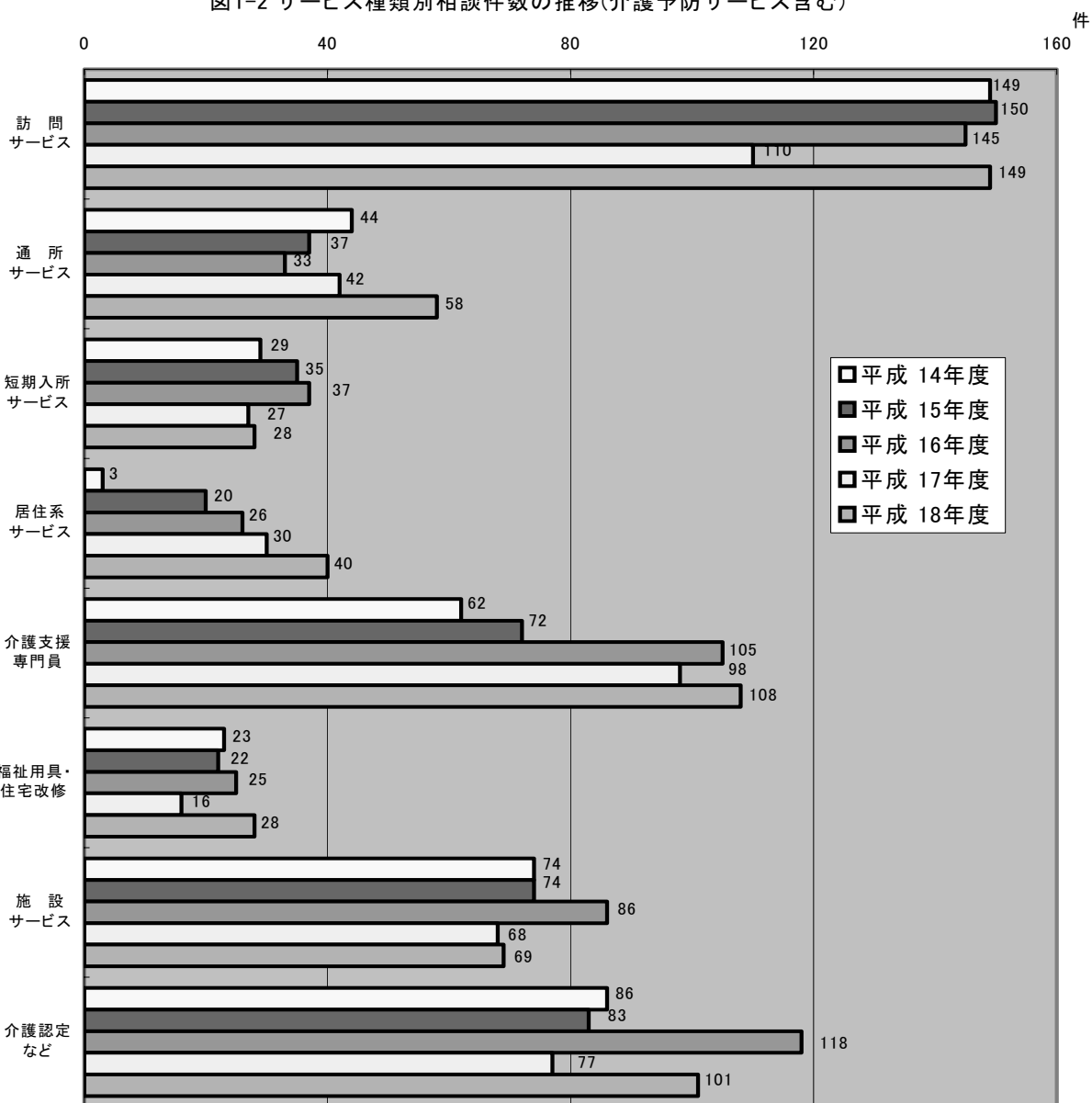
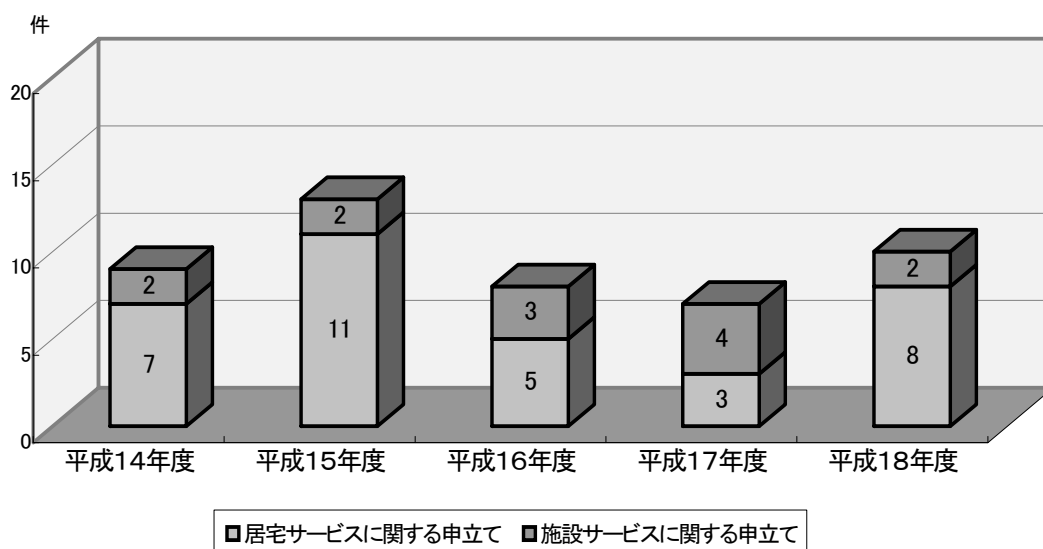


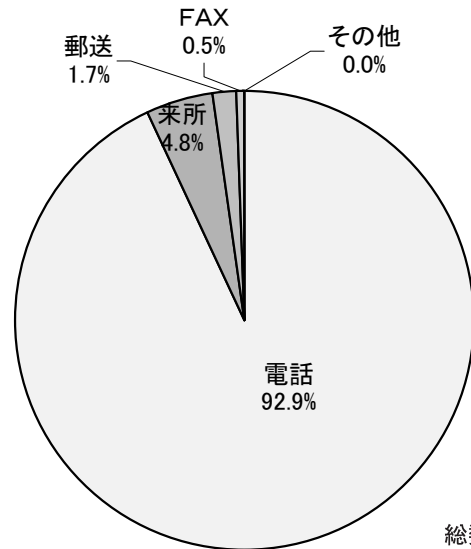
図1-3 苦情申立件数



2 平成18年度 兵庫県国民健康保険団体連合会苦情相談方法等の内訳

相談方法

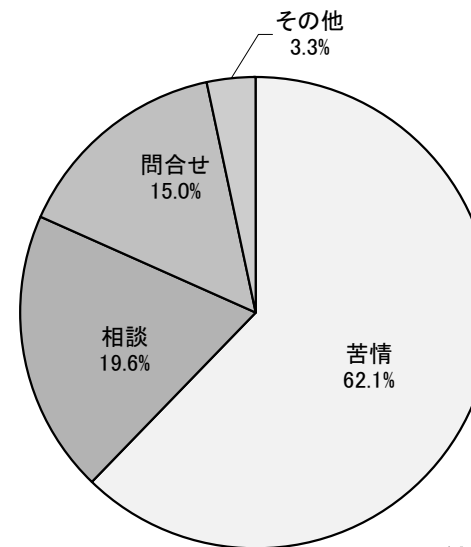
相談方法	件数	構成比 (%)
電話	540	92.9
来所	28	4.8
郵送	10	1.7
FAX	3	0.5
その他	0	0.0
合計	581	100



総数：581件

相談内容

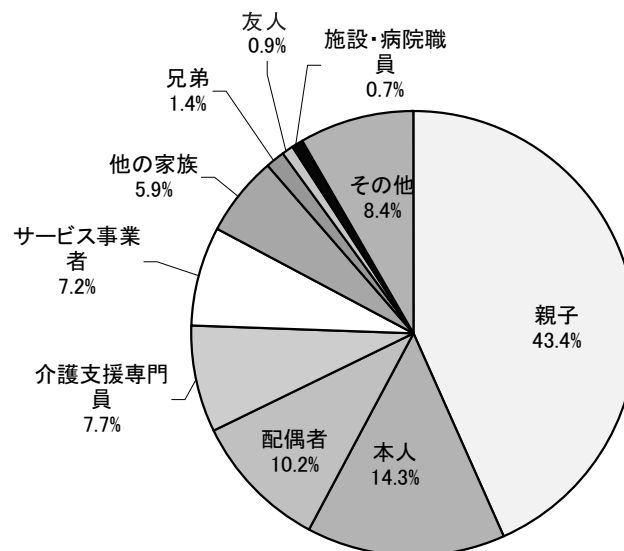
相談内容	件数	構成比 (%)
苦情	361	62.1
相談	114	19.6
問合せ	87	15.0
その他	19	3.3
合計	581	100



総数：581件

相談者の属性

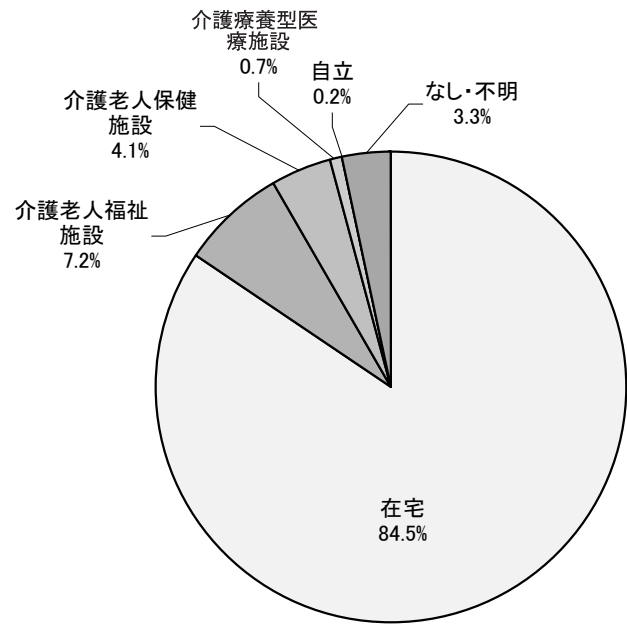
相談者の属性	件数	構成比 (%)
親子	252	43.4
本人	83	14.3
配偶者	59	10.2
介護支援専門員	45	7.7
サービス事業者	42	7.2
他の家族	34	5.9
兄弟	8	1.4
友人	5	0.9
施設・病院職員	4	0.7
主治医	0	0.0
民生委員	0	0.0
その他	49	8.4
合計	581	100



総数：581件

当事者の現在の状況

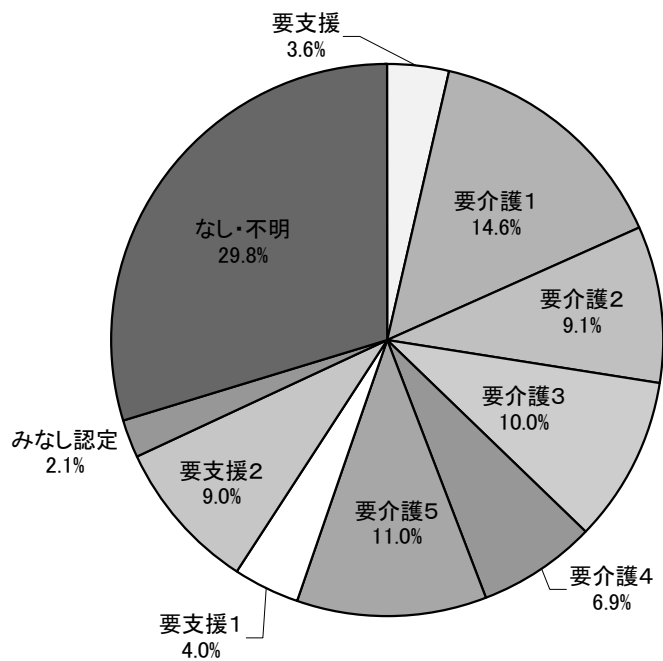
当事者の現在の状況	件数	構成比 (%)
在宅	491	84.5
介護老人福祉施設	42	7.2
介護老人保健施設	24	4.1
介護療養型医療施設	4	0.7
自立	1	0.2
なし・不明	19	3.3
合計	581	100



総数：581件

当事者の要介護度

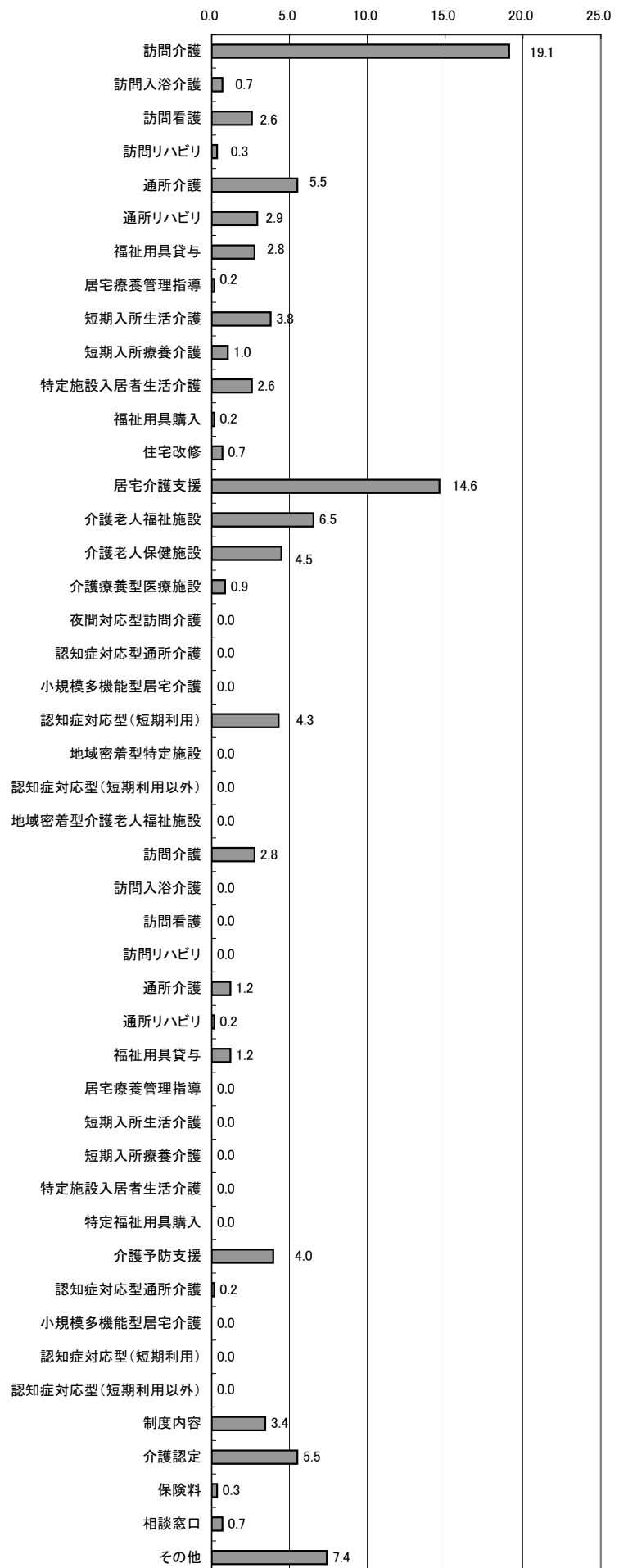
当事者の要介護度	件数	構成比 (%)
要支援	21	3.6
要介護1	85	14.6
要介護2	53	9.1
要介護3	58	10.0
要介護4	40	6.9
要介護5	64	11.0
要支援1	23	4.0
要支援2	52	9.0
みなし認定	12	2.1
なし・不明	173	29.8
合計	581	100



総数：581件

サービス種類

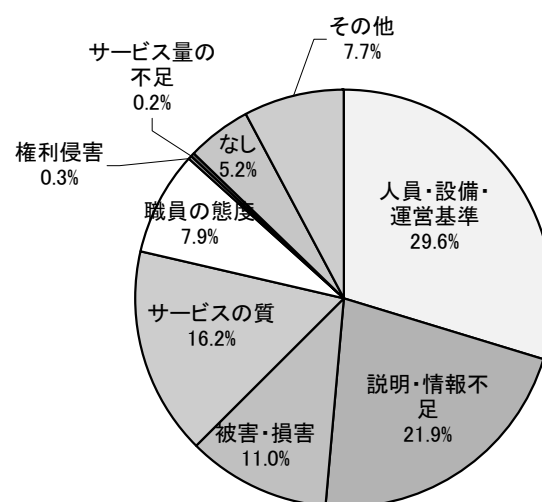
サービス種類	件数	構成比 (%)
訪問介護	111	19.1
訪問入浴介護	4	0.7
訪問看護	15	2.6
訪問リハビリ	2	0.3
通所介護	32	5.5
通所リハビリ	17	2.9
福祉用具貸与	16	2.8
居宅療養管理指導	1	0.2
短期入所生活介護	22	3.8
短期入所療養介護	6	1.0
特定施設入居者生活介護	15	2.6
福祉用具購入	1	0.2
住宅改修	4	0.7
居宅介護支援	85	14.6
介護老人福祉施設	38	6.5
介護老人保健施設	26	4.5
介護療養型医療施設	5	0.9
夜間対応型訪問介護	0	0.0
認知症対応型通所介護	0	0.0
小規模多機能型居宅介護	0	0.0
認知症対応型(短期利用)	25	4.3
地域密着型特定施設	0	0.0
認知症対応型(短期利用以外)	0	0.0
地域密着型介護老人福祉施設	0	0.0
訪問介護	16	2.8
訪問入浴介護	0	0.0
訪問看護	0	0.0
訪問リハビリ	0	0.0
通所介護	7	1.2
通所リハビリ	1	0.2
福祉用具貸与	7	1.2
居宅療養管理指導	0	0.0
短期入所生活介護	0	0.0
短期入所療養介護	0	0.0
特定施設入居者生活介護	0	0.0
特定福祉用具購入	0	0.0
介護予防支援	23	4.0
認知症対応型通所介護	1	0.2
小規模多機能型居宅介護	0	0.0
認知症対応型(短期利用)	0	0.0
認知症対応型(短期利用以外)	0	0.0
制度内容	20	3.4
介護認定	32	5.5
保険料	2	0.3
相談窓口	4	0.7
その他	43	7.4
合計	581	100



総数：581件

原因

原因	(%)	
	件数	構成比
人員・設備・運営基準	172	29.6
説明・情報不足	127	21.9
被害・損害	64	11.0
サービスの質	94	16.2
職員の態度	46	7.9
権利侵害	2	0.3
サービス量の不足	1	0.2
なし	30	5.2
その他	45	7.7
合計	581	100



総数：581件