

令和3年度

介護サービスに関する苦情・相談処理等の状況

新潟県国民健康保険団体連合会

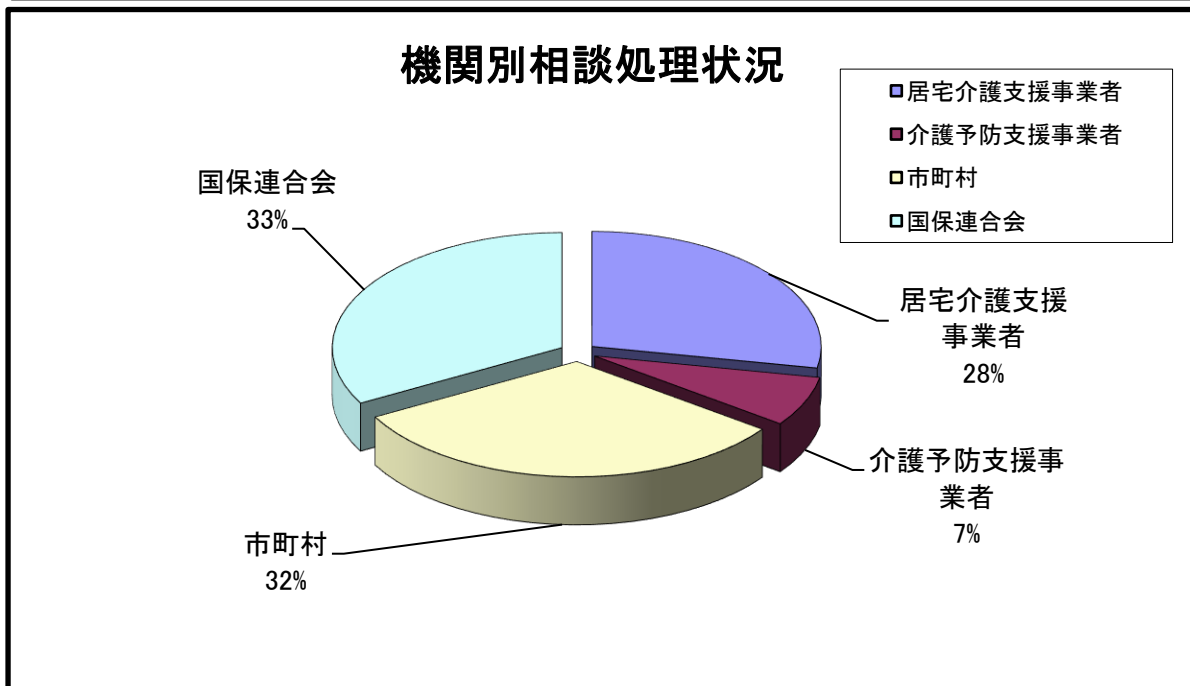
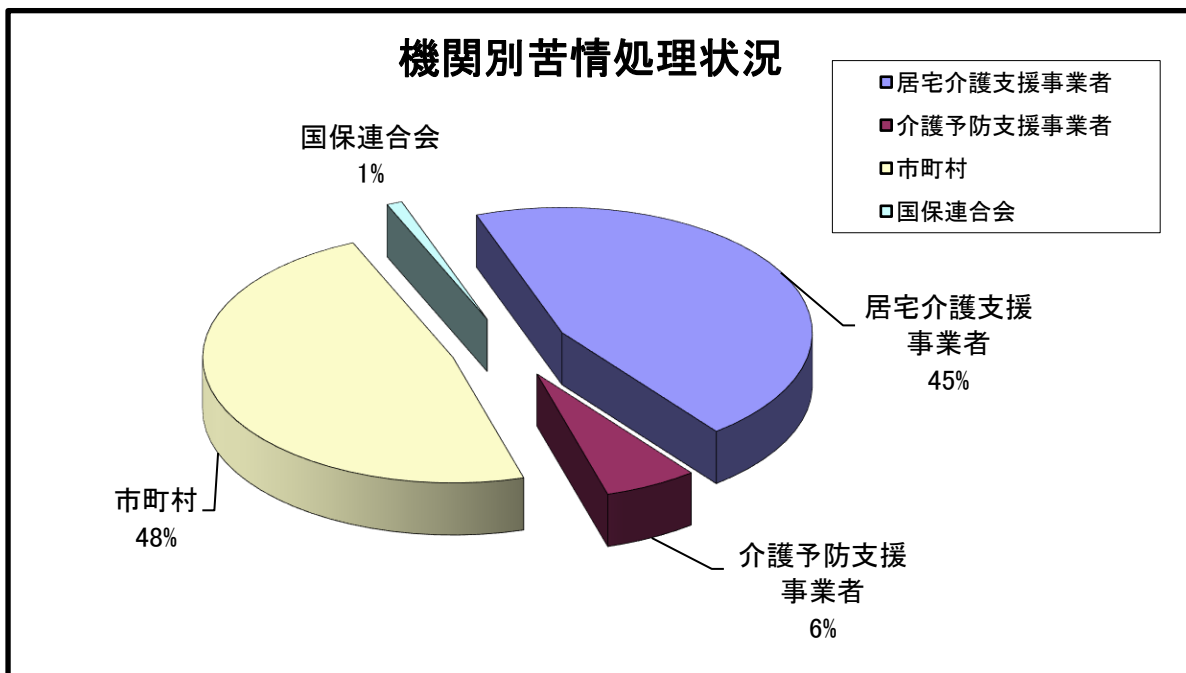
介護保険課

(令和4年5月作成)

# 令和3年度苦情・相談処理状況

## 1 機関別処理状況

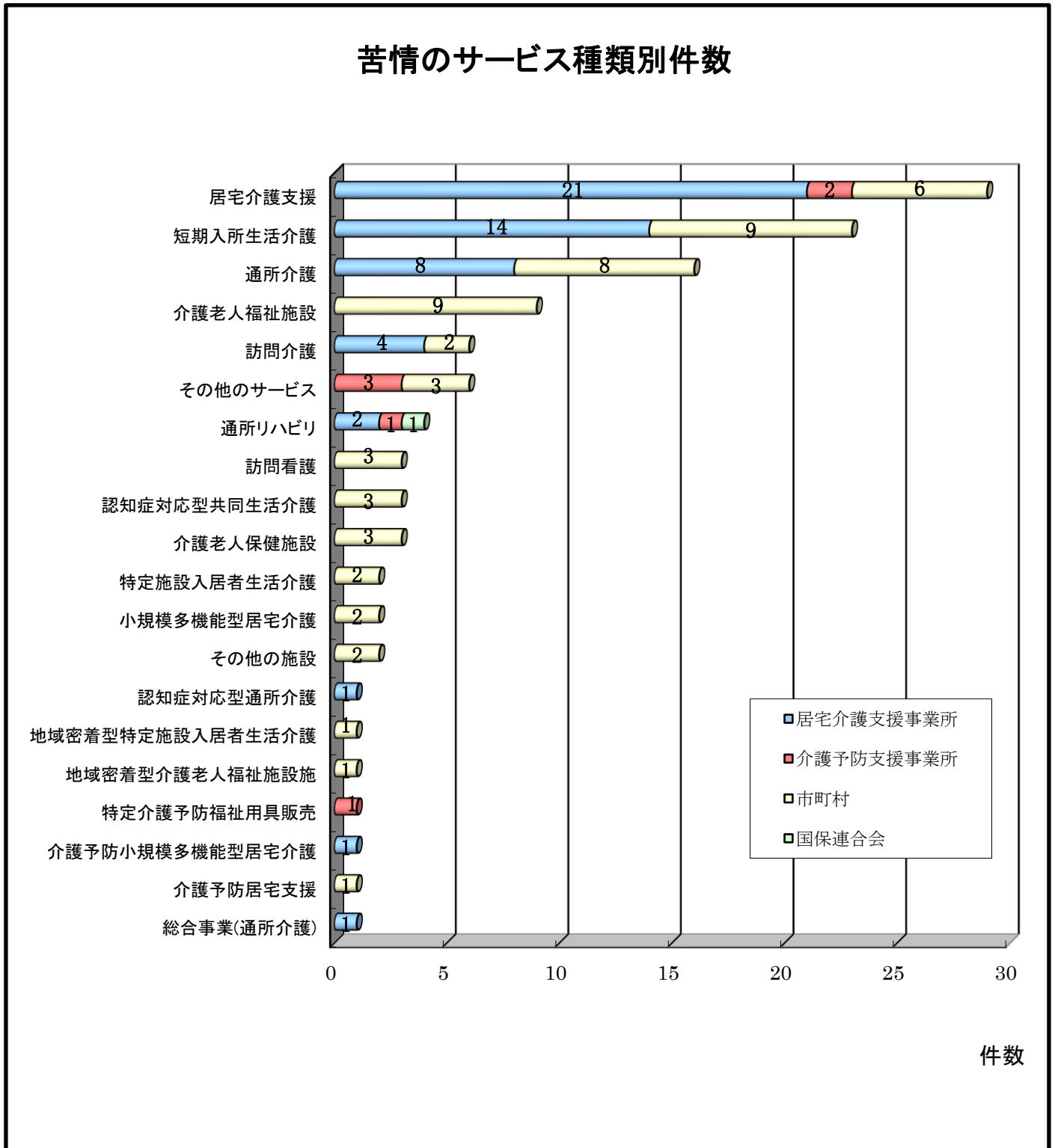
処理機関	苦情		相談	
	件数	割合	件数	割合
居宅介護支援事業者	52件	45%	54件	28%
介護予防支援事業者	7件	6%	13件	7%
市町村	55件	48%	61件	32%
国保連合会	1件	1%	64件	33%
計	115件		192件	



## 2 苦情の内容

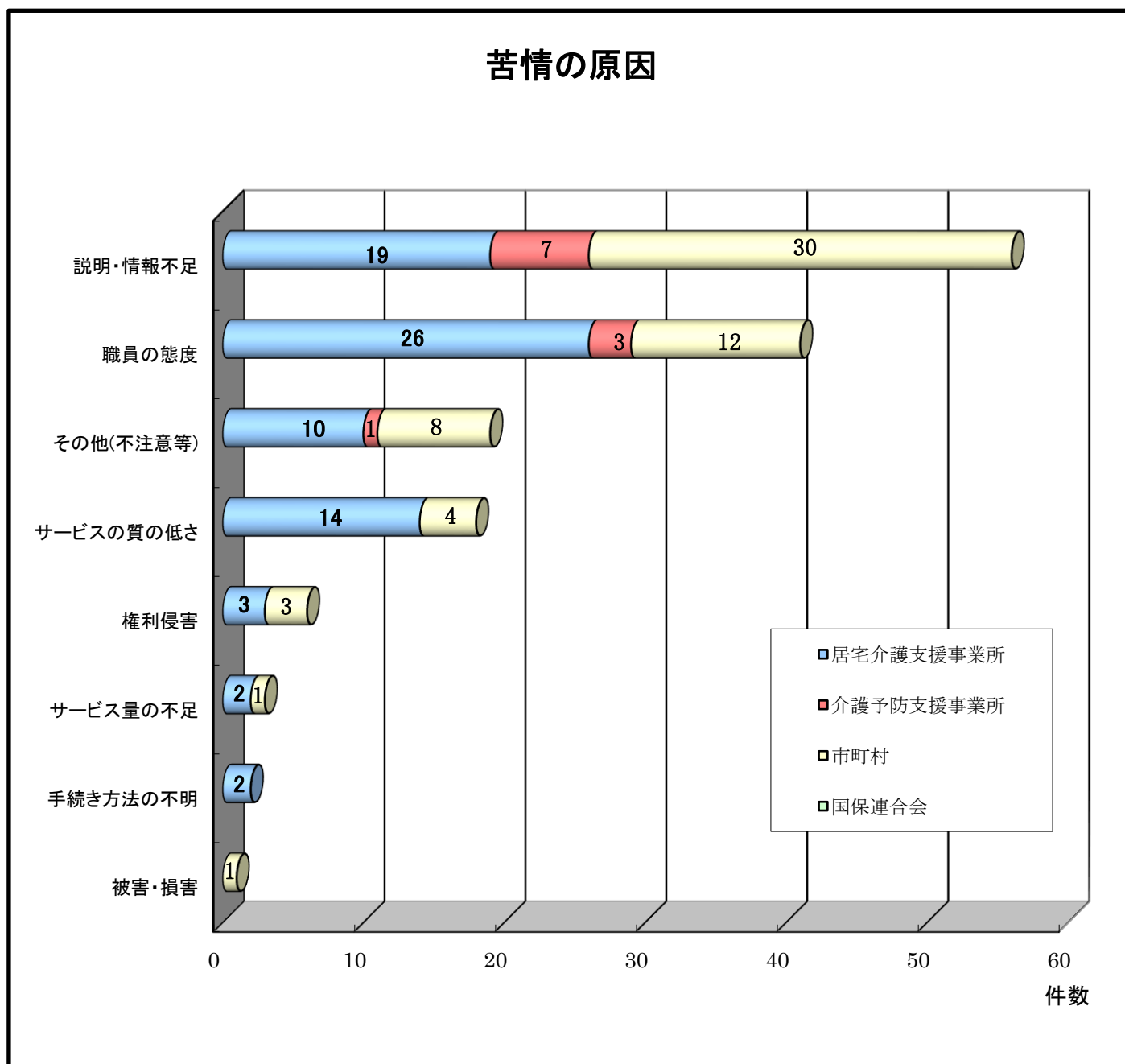
### (1) 苦情のサービス種類別件数

苦情件数の上位を占めるサービスは、「居宅介護支援」が29件(25.2%)で最も多く、次に「短期入所生活介護」が23件(20.0%)、「通所介護」が16件(13.9%)となっています。



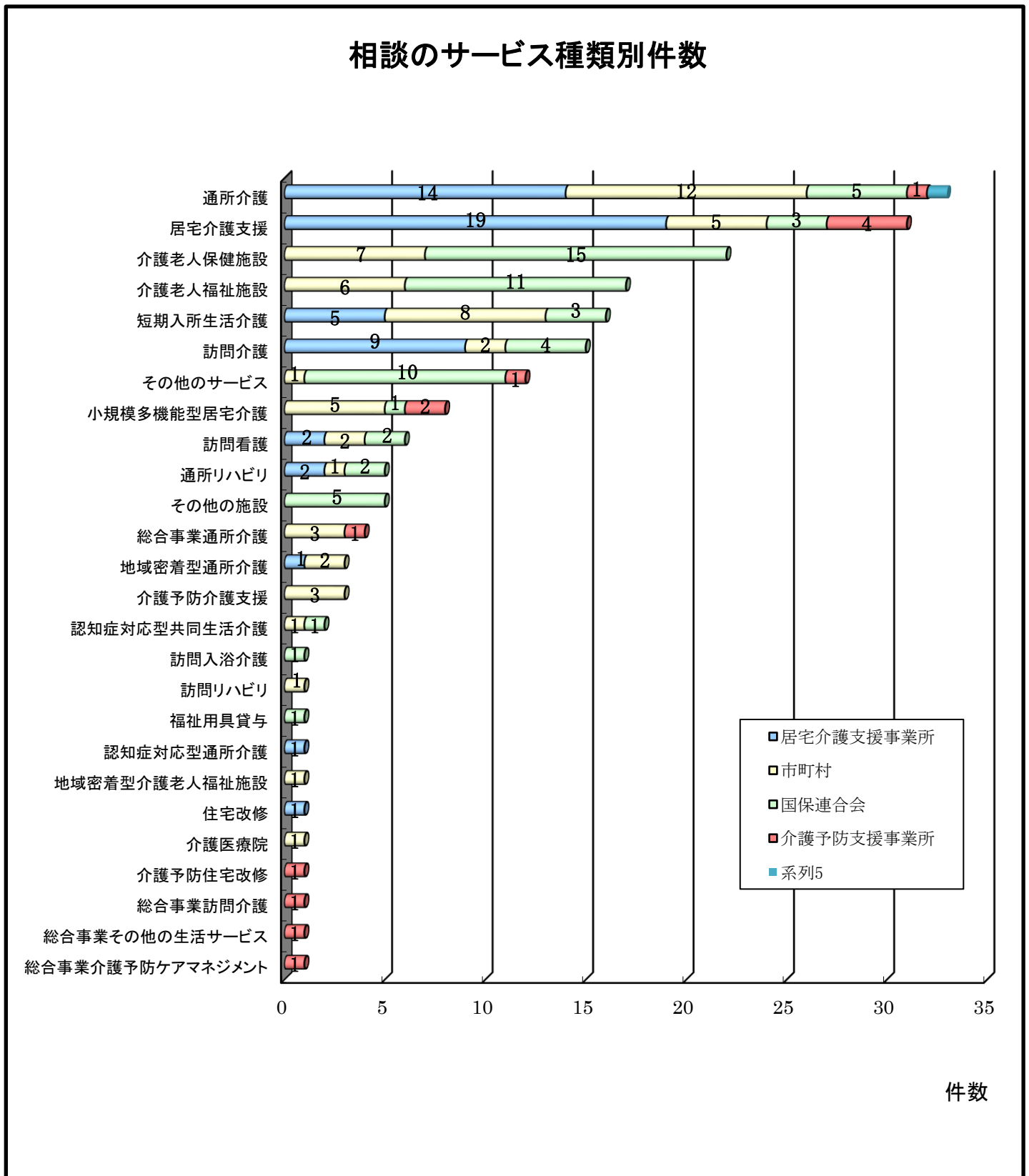
## (2) 苦情の原因(複数回答)

苦情を原因別にみると、「説明・情報不足」が56件(38.4%)、「職員の態度」が41件(28.1%)、「その他(不注意等)」が19件(13.0%)となっています。



### 3 相談のサービス種類別件数

相談のサービス種類別件数は、「通所介護」が32件(16.7%)で最も多く、次に「居宅介護支援」が31件(16.1%)、「介護老人保健施設」が22件(11.5%)となっています。



〈参考資料〉

