

令和4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

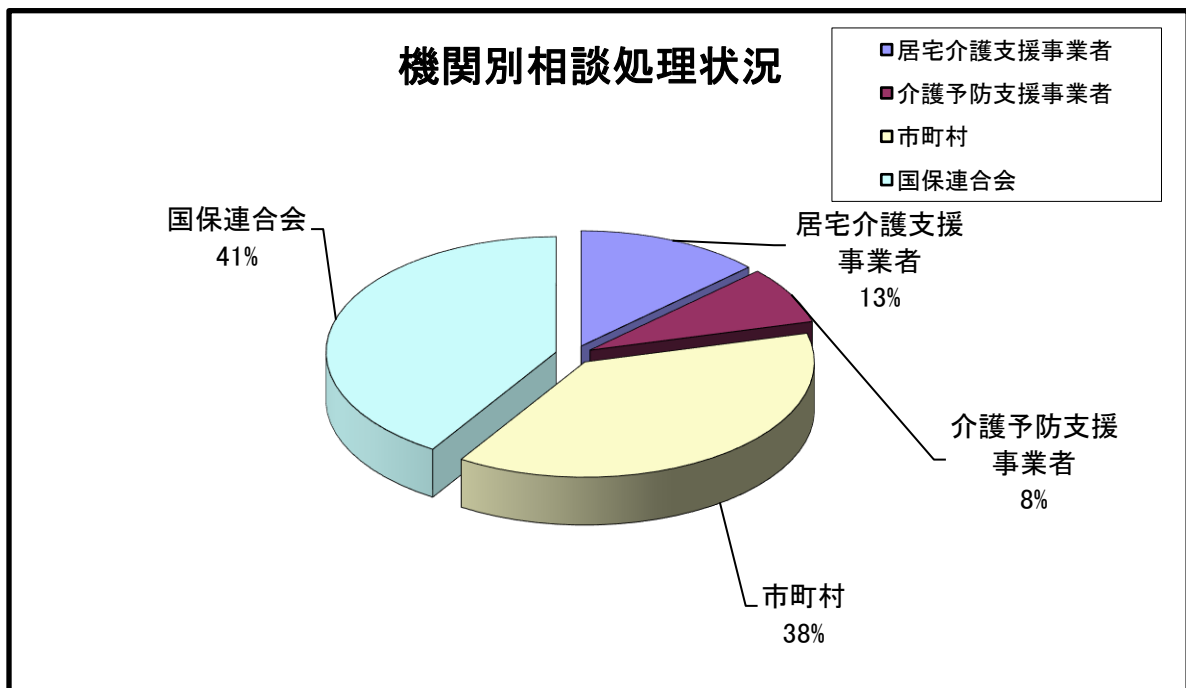
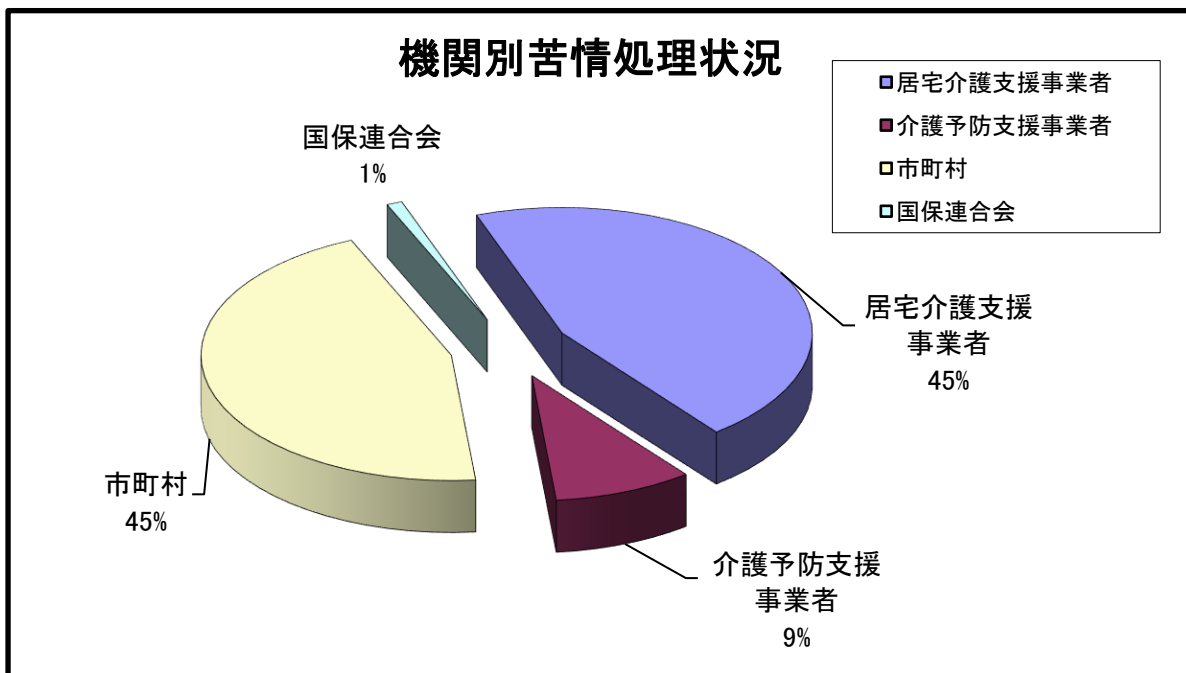
介護保険課

(令和5年5月作成)

令和4年度苦情・相談処理状況

1 機関別処理状況

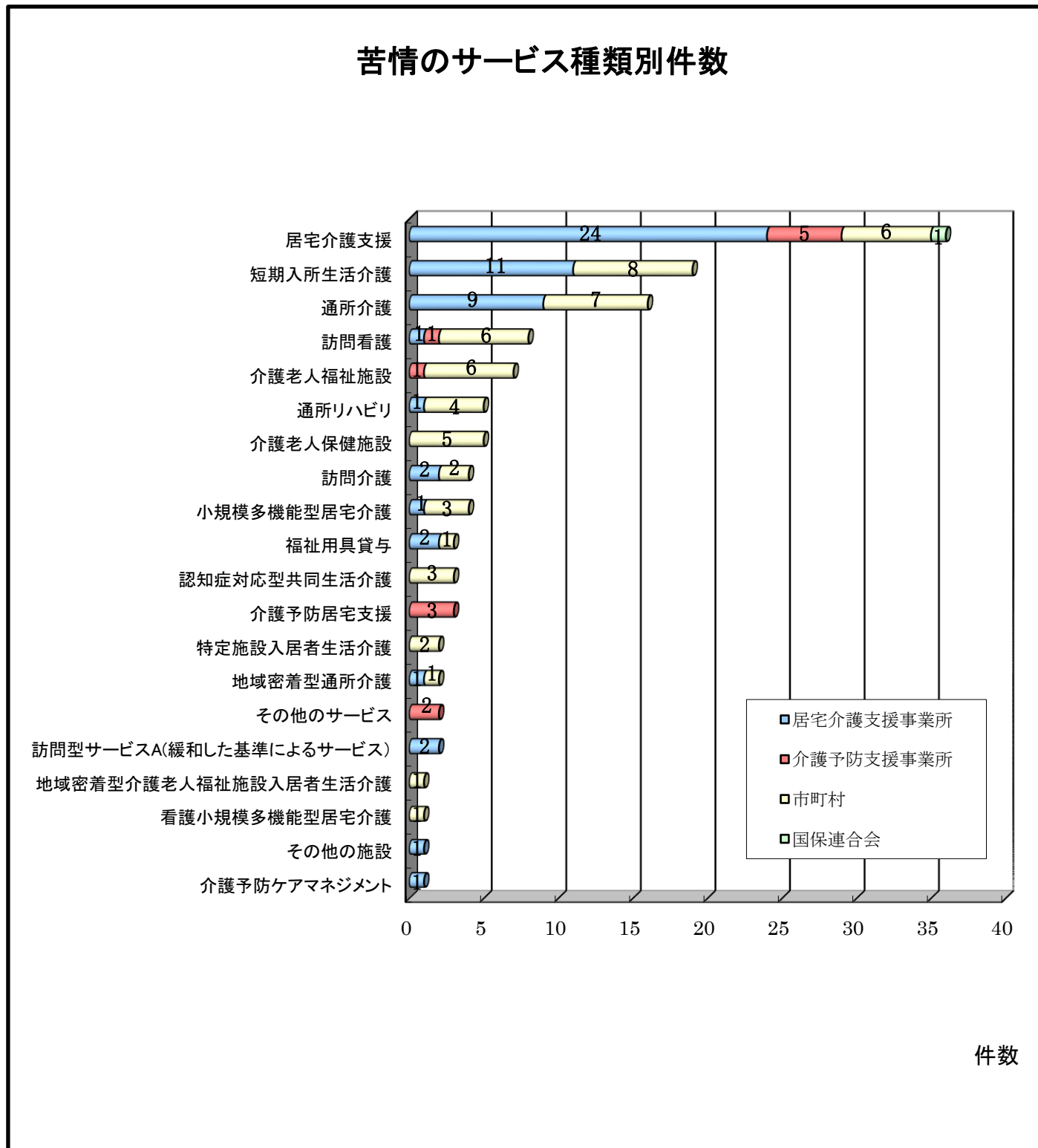
処理機関	苦情		相談	
	件数	割合	件数	割合
居宅介護支援事業者	56件	45%	22件	13%
介護予防支援事業者	12件	9%	15件	8%
市町村	56件	45%	66件	38%
国保連合会	1件	1%	71件	41%
計	125件		174件	



2 苦情の内容

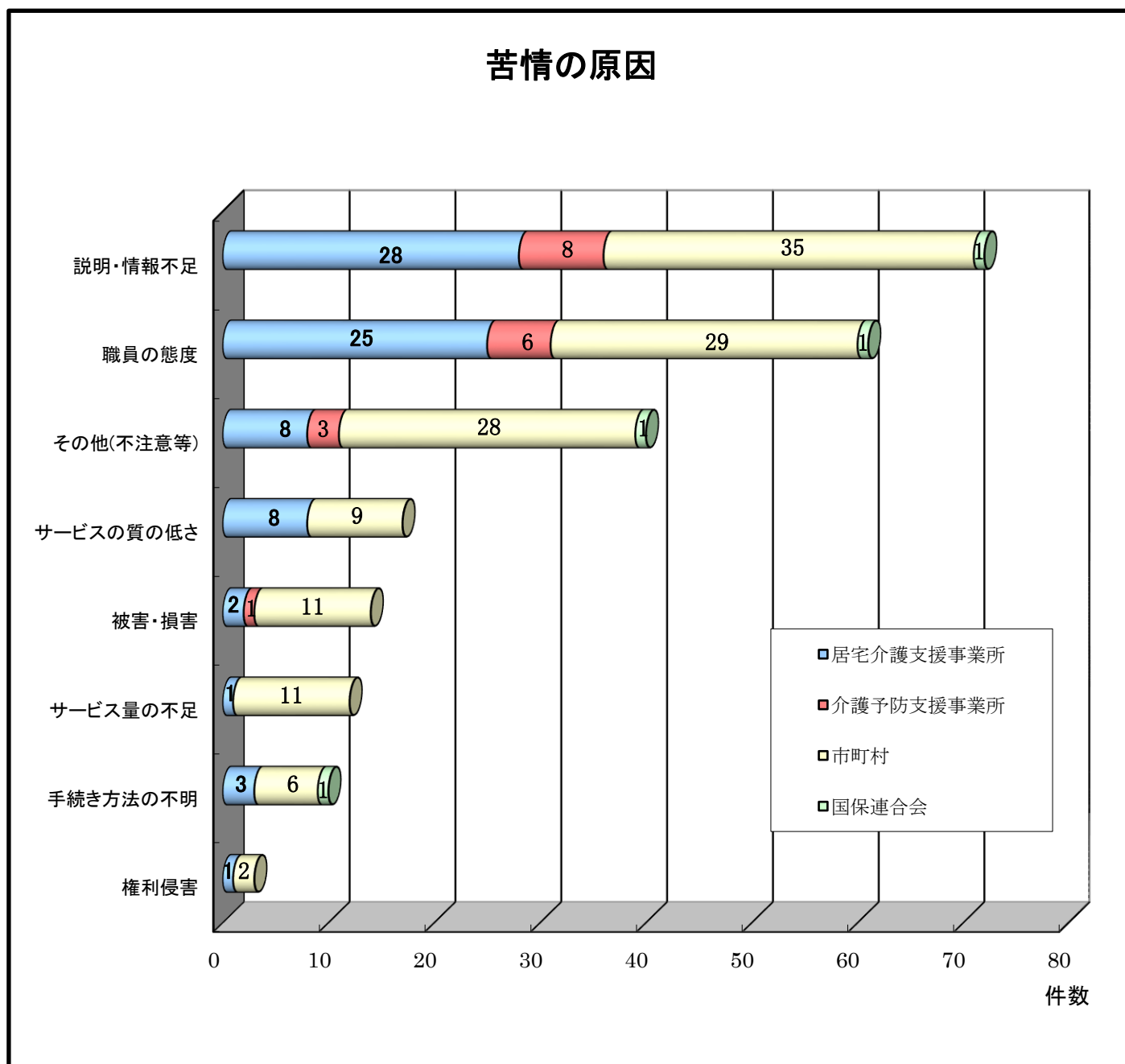
(1) 苦情のサービス種類別件数

苦情件数の上位を占めるサービスは、「居宅介護支援」が36件(28.8%)で最も多く、次に「短期入所生活介護」が19件(15.2%)、「通所介護」が16件(12.8%)となっています。



(2) 苦情の原因(複数回答)

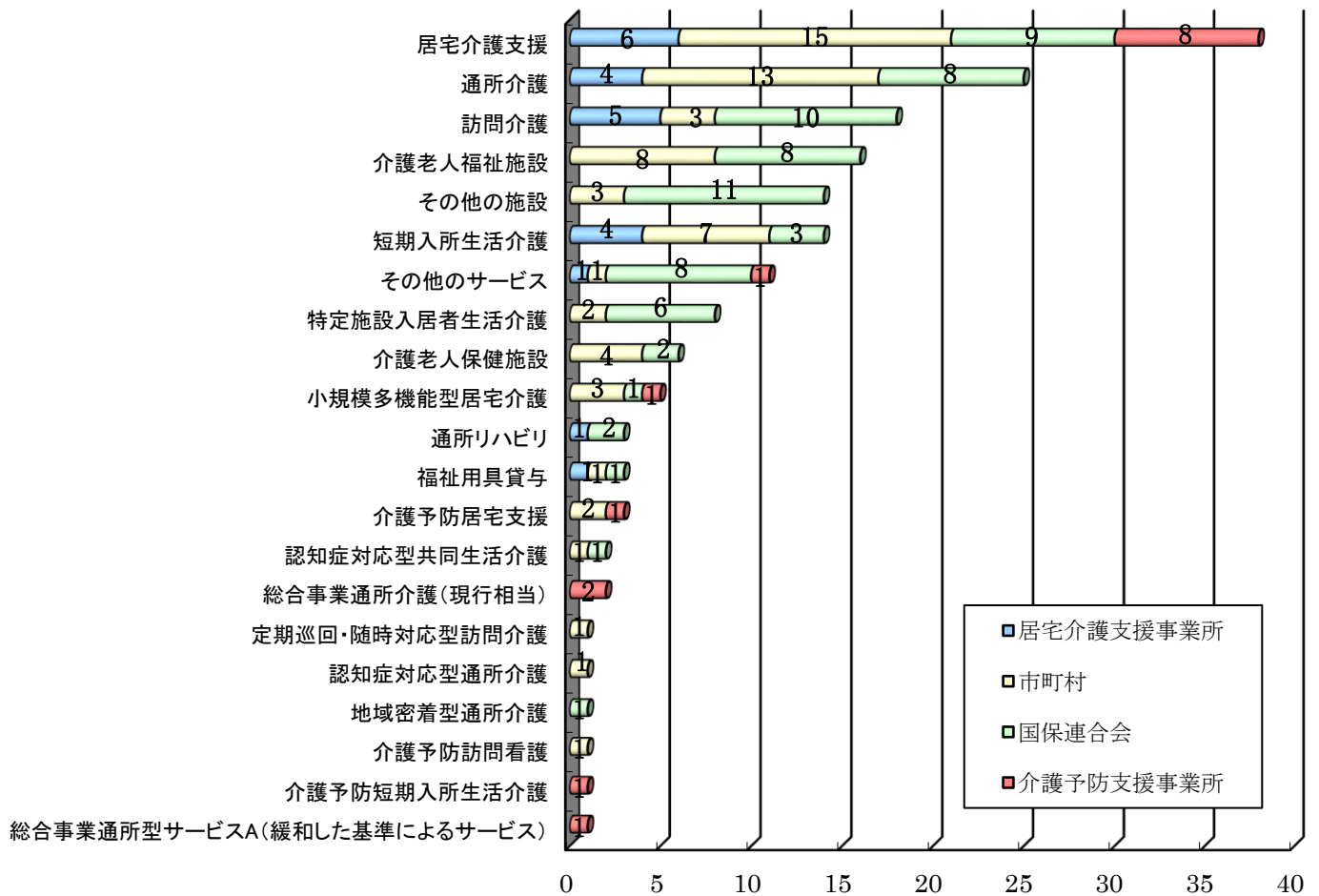
苦情を原因別にみると、「説明・情報不足」が72件(31.4%)、「職員の態度」が61件(26.6%)、「その他(不注意等)」が40件(17.5%)となっています。



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、「居宅介護支援」が38件(21.8%)で最も多く、次に「通所介護」が25件(14.4%)、「訪問介護」が18件(10.3%)となっています。

相談のサービス種類別件数



件数

〈参考資料〉

