

令和5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

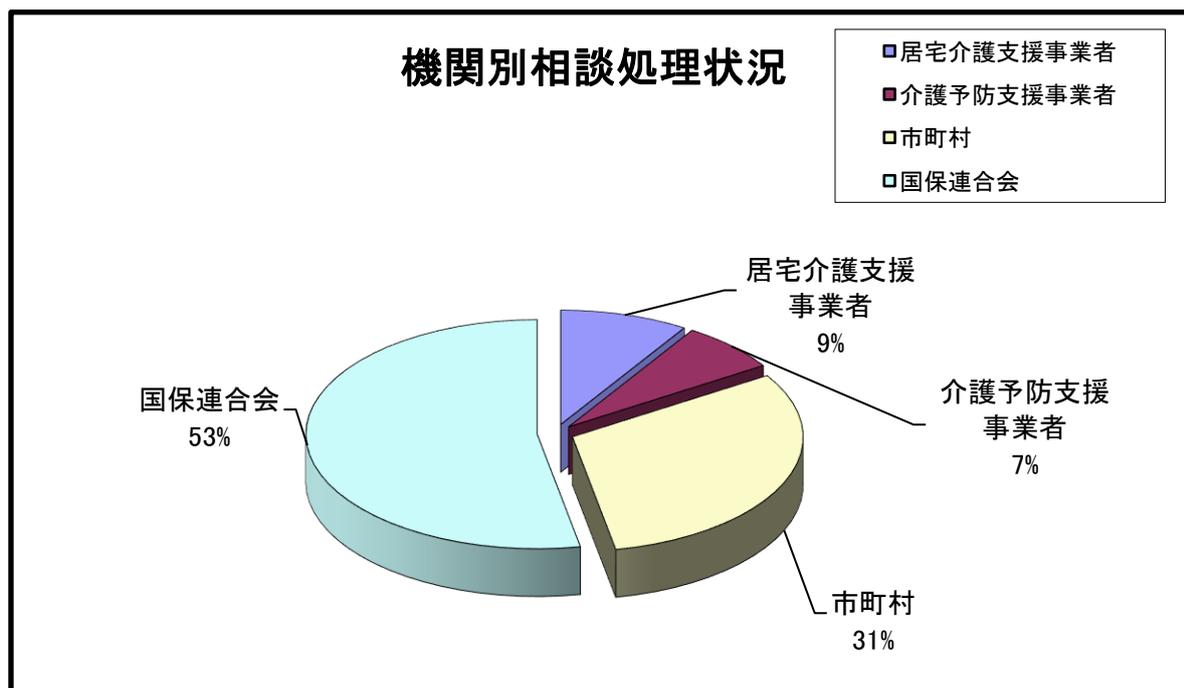
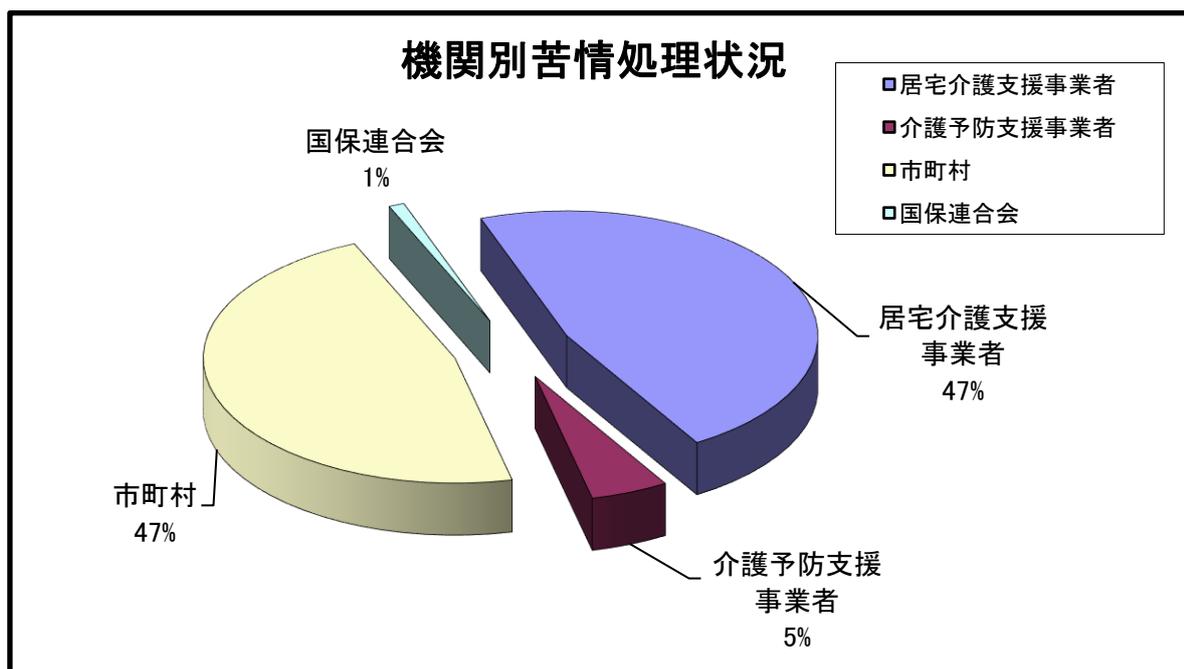
介護保険課

(令和6年5月作成)

令和5年度苦情・相談処理状況

1 機関別処理状況

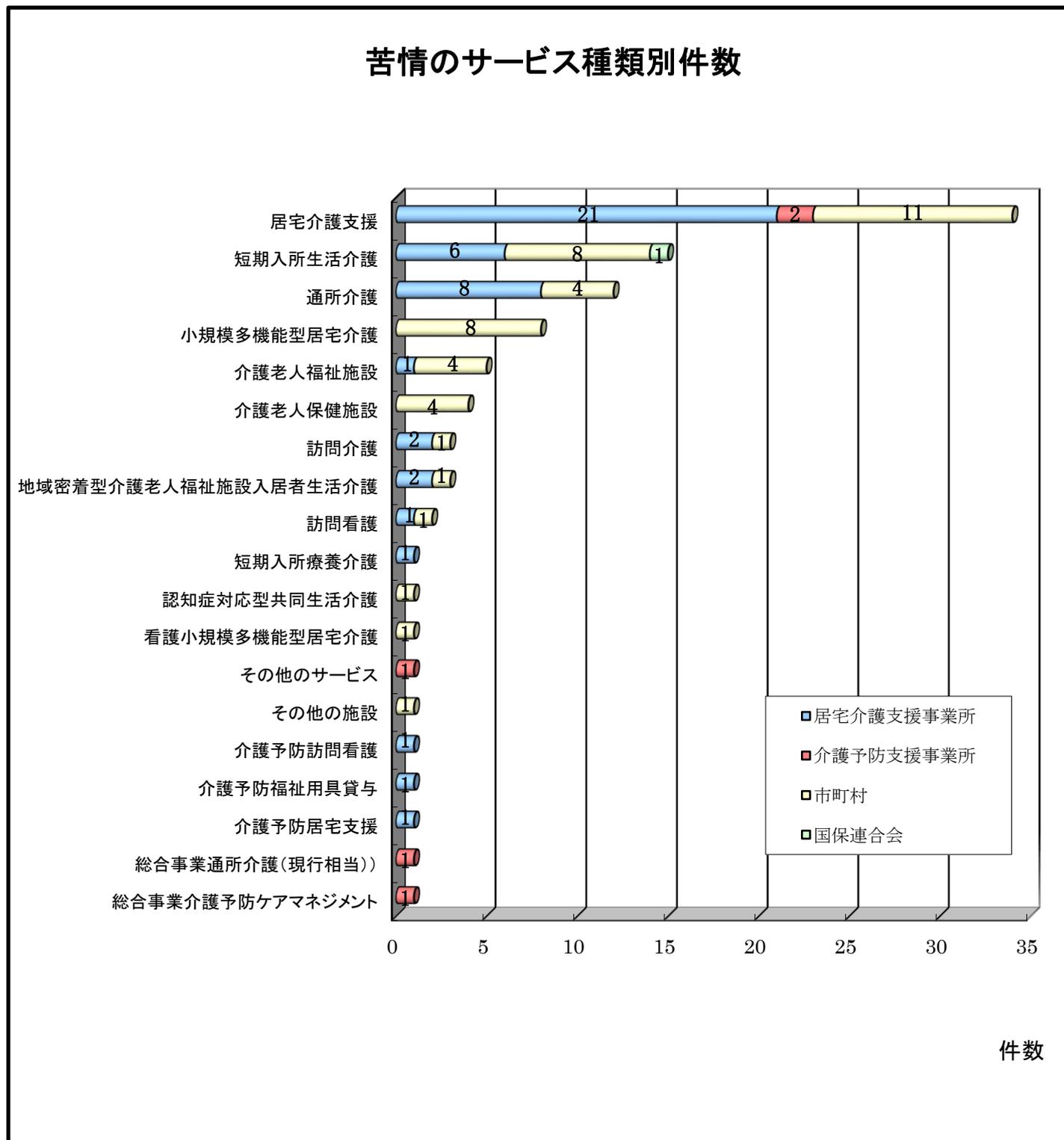
処理機関	苦情		相談	
	件数	割合	件数	割合
居宅介護支援事業者	45件	47%	15件	9%
介護予防支援事業者	5件	5%	12件	7%
市町村	45件	47%	52件	31%
国保連合会	1件	1%	89件	53%
計	96件		168件	



2 苦情の内容

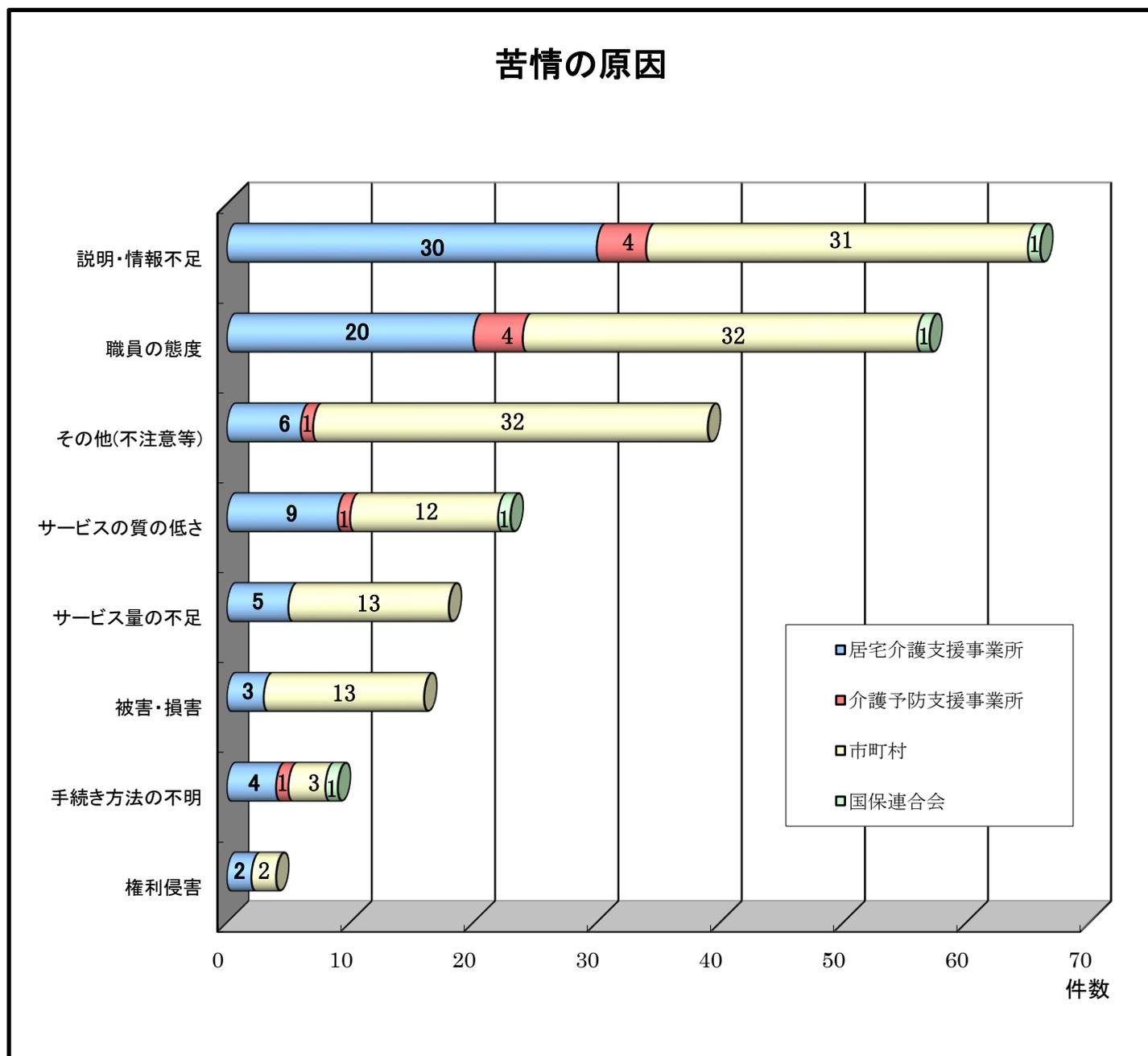
(1) 苦情のサービス種類別件数

苦情件数の上位を占めるサービスは、「居宅介護支援」が34件(35.4%)で最も多く、次に「短期入所生活介護」が15件(15.6%)、「通所介護」が12件(12.5%)となっています。



(2) 苦情の原因(複数回答)

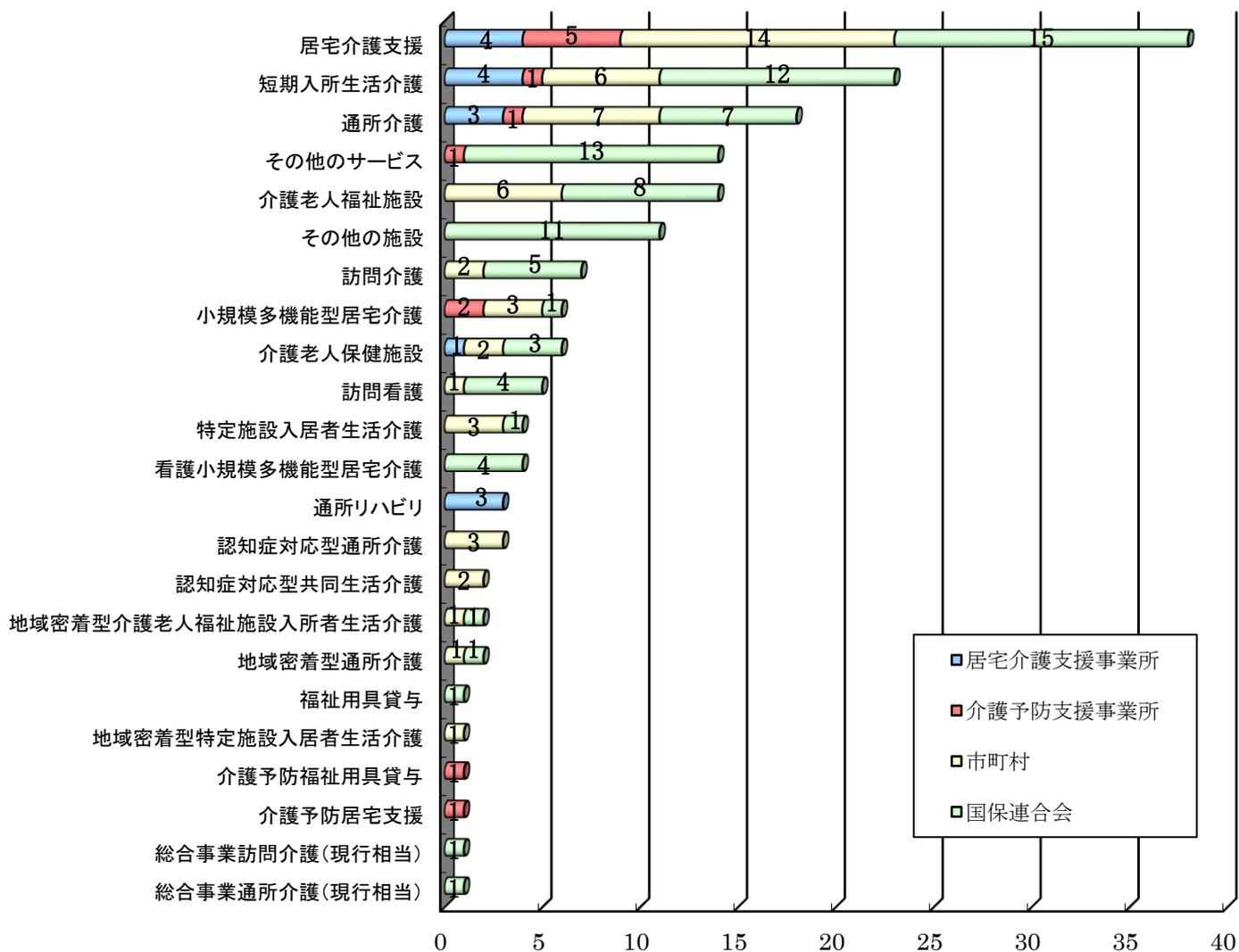
苦情を原因別にみると、「説明・情報不足」が66件(28.4%)、「職員の態度」が57件(24.6%)、「その他(不注意等)」が39件(16.8%)となっています。



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(22.6%)で最も多く、次に「短期入所生活介護」が23件(13.7%)、「通所介護」が18件(10.7%)となっています。

相談のサービス種類別件数



件数

