

9 介護保険相談・苦情の状況

(1) 介護保険相談窓口

① 相談体制

文京区では、介護保険相談窓口を設置し、介護・福祉等の資格を有する専任の相談員（3人）を配置して、介護保険制度や介護サービス利用等に関する様々な相談や苦情に対応している。

介護保険相談窓口で受け付けた相談、苦情に関しては、必要に応じ介護サービス事業者に対する調整や指導、助言等を行っている。そのほか、東京都国民健康保険団体連合会への苦情申立てや都の介護保険審査会への審査請求の制度がある。

② 介護保険相談窓口の受付状況

| 年度 | 相談 | | 苦情 | | 合計 |
|----------|---------|-------|------|------|---------|
| 平成 29 年度 | 1,570 件 | 98.6% | 22 件 | 1.4% | 1,592 件 |
| 平成 30 年度 | 1,219 件 | 99.3% | 8 件 | 0.7% | 1,227 件 |
| 令和 元 年度 | 1,157 件 | 98.6% | 17 件 | 1.4% | 1,174 件 |
| 令和 2 年度 | 1,206 件 | 98.1% | 23 件 | 1.9% | 1,229 件 |
| 令和 3 年度 | 1,063 件 | 96.3% | 41 件 | 3.7% | 1,104 件 |

【内容別内訳】

(単位：件)

| 区分 | 平成 29 年度 | | | 平成 30 年度 | | | 令和 元 年度 | | |
|-------------|----------|----|-------|----------|----|-------|---------|----|-------|
| | 相談 | 苦情 | 合計 | 相談 | 苦情 | 合計 | 相談 | 苦情 | 合計 |
| 要介護認定 | 402 | 1 | 403 | 186 | 0 | 186 | 216 | 0 | 216 |
| 保険料 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| ケアプラン | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3 | 2 | 0 | 2 |
| サービス供給量 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 介護報酬 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| その他制度上の問題 | 10 | 0 | 10 | 4 | 0 | 4 | 8 | 0 | 8 |
| 行政の対応 | 9 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| サービス提供、保険給付 | 399 | 14 | 413 | 200 | 5 | 205 | 151 | 15 | 166 |
| その他 | 740 | 7 | 747 | 825 | 3 | 828 | 771 | 1 | 772 |
| 合計 | 1,570 | 22 | 1,592 | 1,219 | 8 | 1,227 | 1,157 | 17 | 1,174 |

(単位：件)

| 区分 | 令和 2 年度 | | | 令和 3 年度 | | |
|-------------|---------|----|-------|---------|----|-------|
| | 相談 | 苦情 | 合計 | 相談 | 苦情 | 合計 |
| 要介護認定 | 203 | 0 | 203 | 281 | 0 | 281 |
| 保険料 | 6 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 |
| ケアプラン | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| サービス供給量 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 介護報酬 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| その他制度上の問題 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 行政の対応 | 4 | 4 | 8 | 8 | 2 | 10 |
| サービス提供・保険給付 | 155 | 18 | 173 | 142 | 30 | 172 |
| その他 | 831 | 1 | 832 | 629 | 9 | 638 |
| 合計 | 1,206 | 23 | 1,229 | 1,063 | 41 | 1,104 |

※令和 3 年度の相談・苦情内容では、昨年と同様に要介護認定とサービス提供・保険給付が多くを占めている。

【苦情の内訳】

「サービス提供・保険給付」に係る苦情の内訳

(単位：件)

| 内容 | 平成 29 年度 | 平成 30 年度 | 令和 元 年度 | 令和 2 年度 | 令和 3 年度 |
|-----------|----------|----------|---------|---------|---------|
| サービスの質 | 4 | 0 | 6 | 6 | 8 |
| 従業者の態度 | 5 | 0 | 2 | 2 | 8 |
| 管理者等の対応 | 0 | 4 | 2 | 5 | 7 |
| 説明・情報の不足 | 3 | 1 | 1 | 2 | 6 |
| 具体的な被害・損害 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 利用者負担 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 契約・手続関係 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 14 | 5 | 15 | 18 | 30 |

※東京都国民健康保険団体連合会の苦情の整理・分類区分による。

③ 事業者への確認・助言等

区では、介護保険相談窓口寄せられた苦情対応に当たり、必要に応じて介護サービス事業者に対して、改善指導、助言等を行うなどサービス水準の維持・向上を図っている。

④ 事故報告

区では、「文京区介護サービスにおける事故報告処理基準」を定め、介護サービスの提供中に発生した事故を事業者に報告させている。事業者に対し、事故発生時の速やかな対応と事故防止への取組を支援することによって、介護サービスの質の向上及び安心して利用できるサービス体制の確立を目指している。

【令和 3 年度事故報告書提出数】

(単位：件)

| 事故の内容 サービスの種類 | ケガ・ 骨折等 | 容態 悪化 | 感染症 | 誤嚥 | 誤薬 | 警察 対応 | その他 | 計 |
|----------------------|------------|----------|-----|----|----|----------|-----|-----|
| 訪問介護 | 2 | 0 | 6 | 1 | 1 | 0 | 1 | 11 |
| 訪問入浴介護 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 訪問看護 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 訪問リハビリテーション | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 居宅療養管理指導 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 通所介護 | 12 | 1 | 17 | 0 | 0 | 2 | 2 | 34 |
| 通所リハビリテーション | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 短期入所生活介護 | 6 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 9 |
| 短期入所療養介護 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 特定施設入居者生活介護 | 139 | 3 | 22 | 6 | 44 | 3 | 20 | 237 |
| 福祉用具貸与 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 特定福祉用具販売 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 住宅改修 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 居宅介護支援 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 4 | 9 |
| 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 夜間対応型訪問介護 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 認知症対応型通所介護 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| 小規模多機能型居宅介護 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| 認知症対応型共同生活介護 | 9 | 3 | 9 | 1 | 2 | 0 | 0 | 24 |
| 地域密着型特定施設入居者生活介護 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 看護小規模多機能型居宅介護 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 地域密着型通所介護 | 1 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| 介護老人福祉施設 | 38 | 1 | 2 | 0 | 10 | 0 | 4 | 55 |
| 介護老人保健施設 | 13 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 17 |
| 介護療養型医療施設 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 宿泊デイ（自費） | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他（総合事業他） | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| 計 | 228 | 9 | 84 | 9 | 58 | 6 | 39 | 433 |