

福岡県国民健康保険団体連合会における苦情相談等の状況

(1)国保連合会(苦情受付窓口)に相談等があった件数

区分	H26.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H27.1月	2月	3月	合計
1.電話	20	17	16	18	15	12	21	18	18	16	14	16	201
2.文書	1	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	5
3.来訪	2	0	0	0	2	2	0	1	0	0	1	1	9
4.その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	23	17	16	20	18	14	21	20	18	16	15	17	215

(2) (1)の内容

区分	H26.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H27.1月	2月	3月	合計
1.サービスの質	4	3	1	4	2	2	2	3	0	4	3	3	31
2.従事者の態度	3	1	2	3	1	3	4	4	1	3	2	1	28
3.管理者等の対応	1	2	5	2	0	2	6	1	6	0	0	3	28
4.説明・情報の不足	7	2	2	5	6	1	1	5	0	5	2	0	36
5.具体的な被害・損害	3	2	4	2	2	0	3	1	2	1	1	0	21
6.利用者負担	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
7.契約・手続き関係	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	1	0	5
8.要介護認定	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	5
9.ケアプラン	2	3	0	0	2	1	1	0	0	0	0	2	11
10.サービス供給量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
11.保険料	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12.その他制度上の問題	1	0	1	1	2	3	2	1	3	1	1	3	19
13.行政の対応	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	5
14.介護報酬	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
15.その他	0	3	0	1	0	0	1	3	4	0	4	2	18
合計	23	17	16	20	18	14	21	20	18	16	15	17	215

(3) (1)のうち苦情申し立て※を受け付けた件数

区分	H26.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H27.1月	2月	3月	合計
受付件数合計	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

事例1.施設入所に伴い、慣れるまでは宿泊や食事の介助を家族に要請され、断ると退所させられる。

※介護サービス苦情処理委員会に原則書面で申し立てたものを指す。