

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	H18.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H19.1月	2月	3月	合計
1.電話	20	20	16	19	20	20	8	4	9	12	5	13	166
2.文書	1	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	6
3.来訪	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3
4.その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	21	22	17	21	20	20	8	5	10	13	5	13	175

(2) (1)の内容

区分	H18.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H19.1月	2月	3月	合計
1.サービスの内容関係	10	4	6	5	5	7	2	3	6	3	2	4	57
2.サービス不足	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
3.契約関係	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2	5
4.利用者負担関係	0	3	3	3	2	0	2	0	0	1	1	0	15
5.その他	11	14	8	12	12	13	4	2	2	9	1	7	95
合計	21	22	17	21	20	20	8	5	10	13	5	13	175

(3) (1)のうち苦情申し立て※を受け付けた件数

区分	H18.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H19.1月	2月	3月	合計
受付件数合計	0	0	0	0	2	0	1	1	2	0	2	1	9

- ・事例1 外出介助中の転倒事故及びその後の対応について
- ・事例2 特定施設入所中の転倒等による骨折事故について
- ・事例3 施設の対応及び介護が適切に行われているかの疑問について
- ・事例4 通所リハビリテーション事業所における職員の言動について
- ・事例5 特別養護老人ホーム入所中の病状急変への対応について
- ・事例6 ショートステイ中の様態急変への対応について
- ・事例7 転倒事故と疥癬感染への対応について
- ・事例8 訪問介護事業所の契約解約手続きとその後の対応について
- ・事例9 居宅介護支援事業所の対応に対する不満について

※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。