

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	H23.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H24.1月	2月	3月	合計
1.電話	16	13	15	9	8	11	20	8	16	12	19	13	160
2.文書	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	5
3.来訪	0	3	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	7
4.その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	18	16	16	9	8	12	20	9	16	13	20	15	172

(2) (1)の内容

区分	H23.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H24.1月	2月	3月	合計
1.サービスの質	0	0	1	1	2	1	0	2	0	1	3	3	14
2.従事者の態度	3	6	3	0	2	1	5	2	3	3	4	1	33
3.管理者等の対応	3	0	2	0	0	2	2	0	3	0	2	3	17
4.説明・情報の不足	4	2	1	4	0	1	1	0	1	2	1	0	17
5.具体的な被害・損害	4	5	2	1	3	1	2	2	3	4	0	2	29
6.利用者負担	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
7.契約・手続き関係	0	1	2	2	0	4	2	2	1	0	5	3	22
8.要介護認定	0	0	1	0	1	0	0	0	1	2	0	1	6
9.ケアプラン	1	1	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	8
10.サービス供給量	0	1	2	1	0	0	2	0	1	0	0	1	8
11.保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
12.その他制度上の問題	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
13.行政の対応	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	2	0	6
14.介護報酬	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	5
15.その他	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
合計	18	16	16	9	8	12	20	9	16	13	20	15	172

(3) (1)のうち苦情申し立て※を受け付けた件数

区分	H23.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H24.1月	2月	3月	合計
受付件数合計	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2

事例1. グループホームにて薬の誤飲がもとで死亡した
事例2. ケアプランの変更をしてもらえなかった。

※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。