

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	H27.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H28.1月	2月	3月	合計
1.電話	26	17	22	13	14	16	18	15	10	11	10	15	187
2.文書	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3.来訪	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	4
4.その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	26	18	22	13	15	16	18	16	10	11	12	15	192

(2) (1)の内容

区分	H27.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H28.1月	2月	3月	合計
1.サービスの質	3	2	4	0	2	1	2	2	0	3	1	4	24
2.従事者の態度	2	1	3	2	3	2	3	1	1	0	1	1	20
3.管理者等の対応	2	6	3	4	2	4	4	3	3	1	3	0	35
4.説明・情報の不足	9	1	1	1	3	1	0	1	4	2	1	1	25
5.具体的な被害・損害	0	0	3	2	0	0	0	1	0	0	1	2	9
6.利用者負担	1	1	0	1	0	2	2	2	0	0	0	0	9
7.契約・手続き関係	2	3	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	12
8.要介護認定	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	4
9.ケアプラン	0	1	1	2	1	1	2	3	0	1	1	3	16
10.サービス供給量	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3
11.保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12.その他制度上の問題	1	0	0	0	2	2	1	0	0	0	1	1	8
13.行政の対応	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	7
14.介護報酬	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
15.その他	3	1	5	1	0	1	1	2	1	1	2	1	19
合計	26	18	22	13	15	16	18	16	10	11	12	15	192

(3) (1)のうち苦情申し立て※を受け付けた件数

区分	H27.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H28.1月	2月	3月	合計
受付件数合計	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2

事例1. 母が訪問介護利用中に転倒、骨折した。事故発生後の対応について  
 事例2. 施設内で転倒、右大腿骨頸部骨折における事故対応について

※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。