

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	H28.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H29.1月	2月	3月	合計
1.電話	10	17	5	13	13	16	10	15	11	9	14	14	147
2.文書	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	4
3.来訪	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	5
4.その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	11	17	6	14	13	17	12	15	11	9	16	15	156

(2) (1)の内容

区分	H28.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H29.1月	2月	3月	合計
1.サービスの質	3	0	1	3	1	0	3	1	0	2	3	3	20
2.従事者の態度	0	1	0	2	0	3	2	2	1	1	4	1	17
3.管理者等の対応	2	3	1	1	2	2	1	5	4	2	2	4	29
4.説明・情報の不足	2	2	2	2	2	2	2	1	3	0	2	2	22
5.具体的な被害・損害	1	3	0	0	1	1	0	0	0	0	1	2	9
6.利用者負担	0	3	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	7
7.契約・手続き関係	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
8.要介護認定	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3
9.ケアプラン	2	1	1	0	0	1	0	1	2	1	0	0	9
10.サービス供給量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	2	1	3	3	3	0	1	0	1	2	2	18
13.行政の対応	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
14.介護報酬	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
15.その他	0	0	0	2	3	2	3	3	0	1	1	0	15
合計	11	17	6	14	13	17	12	15	11	9	16	15	156

(3) (1)のうち苦情申し立て※を受け付けた件数

区分	H28.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H29.1月	2月	3月	合計
受付件数合計	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3

事例1. 短期入所生活介護の利用中における誤薬事故及び転倒事故に係る事故対応について

事例2. 短期入所療養介護の利用中における誤嚥及びその後の対応について

事例3. 特別養護老人ホームに入所中に十分な説明がなく退所を示唆されたことについて

※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。