

新宿区における介護保険に関する苦情等の状況調査結果(国保連統計情報より抜粋)

1 サービス別苦情件数

	2年度		3年度		4年度	
	件	%	件	%	件	%
●介護サービス						
○居宅系サービス						
居宅介護支援	21	29.58%	29	39.19%	34	33.01%
訪問介護	5	7.04%	3	4.05%	11	10.68%
訪問入浴介護	1	1.41%	0	0.00%	0	0.00%
訪問看護	0	0.00%	3	4.05%	1	0.97%
訪問リハビリテーション	0	0.00%	0	0.00%	1	0.97%
居宅療養管理指導	0	0.00%	0	0.00%	2	1.94%
通所介護	11	15.49%	6	8.11%	2	1.94%
通所リハビリテーション	0	0.00%	1	1.35%	0	0.00%
短期入所生活介護	3	4.23%	1	1.35%	7	6.80%
短期入所療養介護(老)	0	0.00%	0	0.00%	1	0.97%
短期入所療養介護(病)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
短期入所療養介護(院)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
特定施設入居者生活介護(短期以外)	2	2.82%	4	5.41%	13	12.62%
特定施設入居者生活介護(短期)	0	0.00%	1	1.35%	0	0.00%
福祉用具貸与	1	1.41%	1	1.35%	2	1.94%
特定福祉用具販売	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
住宅改修費	0	0.00%	1	1.35%	1	0.97%
○施設サービス						
介護老人福祉施設	6	8.45%	7	9.46%	8	7.77%
介護老人保健施設	0	0.00%	7	9.46%	2	1.94%
介護療養型医療施設	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護医療院	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
○地域密着型サービス						
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	1.41%	0	0.00%	0	0.00%
夜間対応型訪問介護	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
地域密着型通所介護	2	2.82%	0	0.00%	1	0.97%
認知症対応型通所介護	3	4.23%	0	0.00%	1	0.97%
小規模多機能型居宅介護(短期以外)	0	0.00%	0	0.00%	4	3.88%
小規模多機能型居宅介護(短期)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
認知症対応型共同生活介護(短期以外)	1	1.41%	1	1.35%	2	1.94%
認知症対応型共同生活介護(短期)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
地域密着型特定施設入居者生活介護(短期以外)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
地域密着型特定施設入居者生活介護(短期)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
看護小規模多機能型居宅介護・短期以外	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
看護小規模多機能型居宅介護・短期	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
●介護サービス計	57	80.28%	65	87.84%	93	90.29%

	2年度		3年度		4年度	
	件	%	件	%	件	%
●介護予防サービス						
○居宅系サービス						
介護予防支援	9	12.68%	0	0.00%	2	1.94%
介護予防訪問介護	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防訪問入浴介護	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防訪問看護	0	0.00%	2	2.70%	0	0.00%
介護予防訪問リハビリテーション	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防居宅療養管理指導	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防通所介護	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防通所リハビリテーション	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防短期入所生活介護	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防短期入所療養介護(老)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防短期入所療養介護(病)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防短期入所療養介護(院)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防特定施設入居者生活介護	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防福祉用具貸与	0	0.00%	0	0.00%	1	0.97%
特定介護予防福祉用具販売	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防住宅改修費	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
○地域密着型サービス						
介護予防認知症対応型通所介護	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防小規模多機能型居宅介護(短期以外)	1	1.41%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防小規模多機能型居宅介護(短期)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防認知症対応型共同生活介護(短期以外)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
介護予防認知症対応型共同生活介護(短期)	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
●介護予防サービス計	10	14.08%	2	2.70%	3	2.91%

●介護予防・生活支援サービス(総合事業のサービス)						
訪問介護相当サービス	2	2.82%	4	4.05%	6	5.83%
生活援助サービス	0	0.00%	0	1.35%	0	0.00%
通所介護相当サービス	2	2.82%	3	4.05%	1	0.97%
介護予防ケアマネ	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
●介護予防・生活支援サービス計	4	5.63%	7	9.46%	7	6.80%

全サービス計	71	100.00%	74	100.00%	103	100.00%
---------------	-----------	----------------	-----------	----------------	------------	----------------

2 苦情の原因

サービスの質	26	36.62%	20	27.03%	35	33.98%
従事者の態度	16	22.54%	13	17.57%	14	13.59%
管理者等の対応	6	8.45%	8	10.81%	10	9.71%
説明・情報の不足	10	14.08%	18	24.32%	31	30.10%
具体的な被害・損害	2	2.82%	1	1.35%	3	2.91%
利用者負担	5	7.04%	1	1.35%	2	1.94%
契約・手続関係	1	1.41%	5	6.76%	4	3.88%
その他	5	7.04%	8	10.81%	4	3.88%
計	71	100.00%	74	100.00%	103	100.00%