

介護サービスに関する相談・苦情受付状況報告書(改)の記載方法

1. 様式1

様式1の文例に添って報告する

2. 様式2

※ 本統計は、相談に類すると思われるもの(困っている、どうしたらいいか、立腹している、直してほしい等)を計上し、単に「問い合わせや確認」については計上しない。

※ 申立と相談の分類は、聞き取り調査や実地調査等の行為を行って問題の解決を図った案件のみ申立欄に計上する。また、前記以外は相談として計上する。

(1) 受付年度

- ・報告該当年度を記入する。

(2) 受付方法の状況

- ・該当する項目に受付件数を記入する。

(3) 申立者の状況

- ・利用者本人からみた申立者との関係に該当する項目に件数を記入する。

(4) 相談・苦情内容別の状況(想定原因)

- ・対応の結果、想定される原因で該当する項目に分類する。
- ・1件の相談で複数個所該当する場合は全て計上する。

<項目について>

① サービスの質

- ・現に受けているサービスの質が低いことが原因と思われる相談・苦情に関すること。

② 従業者の態度

- ・職員等の言葉や態度が乱暴、無視する、ヘルパーが遅刻する等、勤務者の態度に関すること。

③ 管理者等の対応

- ・責任者や経営者等、運営に関して責任を負っている者の対応に関すること。

④ 説明・情報の不足

- ・サービス提供者の説明・情報提供の不足が原因であることに關すること。

⑤ 具体的被害・損害

- ・サービス利用により、物的・金銭的・身体的・精神的な被害・損害を受けたことに關すること。(権利侵害も含む)

⑥ 利用料

- ・利用者が受けたサービスに対して支払う額に関すること。

⑦ 契約・手続き関係

- ・契約の内容・履行の問題、及び各種手続きの不明が原因と思われること。

⑧ 要介護認定

- ・要介護認定に関すること。

※ ケアマネジャーからの問い合わせについては計上しない。

⑨ ケアプラン

- ・ケアプランの内容に関すること。(ケアマネの対応への不満は①から③に計上)

⑩ サービス供給量

- ・サービスの回数、時間等、サービスの量の不足が原因と思われること。

⑪ 制度上の問題

- ・介護保険の制度上に関すること。(保険料、介護報酬に関すること含む)

⑫ 行政等の対応

- ・沖縄県、市町村、介護保険広域連合及び当会に対する相談、苦情に関すること。

⑬ その他

- ・上記以外の相談。

(5) 受付時処理別の状況

- ・対応の結果、該当する項目に計上する。

3. 様式3

- (1) 様式2で申立に計上し苦情対応した事例、対応困難な事例、参考事例、サービス提供事業所の質の向上に資すると思われる事例等について、内容及び調査状況、処理結果(指導・助言等含む)を分かり易く記載する。