

## 令和2年度各種苦情・相談実績報告

## 1. 介護保険苦情調整委員及び介護サービス相談員派遣事業の概要

**介護保険苦情調整委員**

## I. 事業の目的

利用者からの介護サービスに関する苦情を公正かつ中立な立場で処理することで介護サービスの質の向上を図り、介護保険制度の信頼を高めることを目的としています。

## II. 業務の内容

- ①苦情申立者は、介護保険苦情調整委員に申し立てを行う。
- ②介護保険苦情調整委員は、苦情の申し立てを受け、関係機関に対して必要な調査・審査を行う。
- ③介護保険苦情調整委員は、調査の結果を関係機関に対し改善等の意見表明を行う。
- ④介護保険苦情調整委員は、苦情申立者に結果報告の通知を行う。
- ⑤和泉市介護保険運営協議会への公表を行う。

## III. 活動の内容

- ①介護保険苦情相談日設定（毎月第4月曜日午後1時～3時）
- ②利用者からの申し立ての対応
- ③全体会議（年2回程度）

## IV. 事業開始時期

平成13年11月

## V. 調整委員数

3名（弁護士・大学教授・元市職員）

## VI. 苦情申し立て及び審査結果

令和2年度：0件  
令和元年度：0件  
平成30年度：1件  
平成29年度：2件  
平成28年度：2件  
平成27年度：1件

## 介護サービス相談員派遣事業

### I. 事業の目的

介護保険サービス利用者の権利を擁護するとともに、利用者の疑問や不満の解消に努め、苦情にいたる事態を未然に防止し事業所に対し意見を伝え利用者と事業者との橋渡し役として、介護サービスの質的な向上を図る。

### II. 業務の内容

- ①介護サービス利用者からの相談
- ②介護サービスの現状を把握
- ③介護保険施設の行事等に参加
- ④介護サービス事業者の管理者や従事者との意見交換
- ⑤介護サービス事業者の管理者等へのサービスに係る提案等
- ⑥必要に応じて介護サービス利用者の自宅への訪問相談
- ⑦その他市長が特に必要と認める事項

### III. 事業開始時期

平成13年2月

### IV. 介護相談員数

6名

### V. 介護相談派遣先 22ヶ所（令和3年4月1日現在）

■特別養護老人ホーム
光明荘、唐国園、FLORA、ピオラ和泉、ひかりの園、ピープルハウス和泉、和泉北信太
■地域密着型介護福祉施設
ピオラ和泉、サニーヴィラ、ファミリーユ、友の里
■介護老人保健施設
サンガーデン府中、プリムラ和泉、ザ・シーズン、くろいし、エクウス
■グループホーム
いずみ池上の里、サニーヴィラ、のぞみ野、ひかりの園
■その他
咲花病院（通所リハビリテーション）、ケアハウス・歓びの里

### VI. 令和2年度介護相談員派遣事業実績報告

0件（新型コロナウイルス感染症感染予防のため、施設に入室できなかったため）