

令和5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する。

II. 活動の内容

- ①介護保険苦情相談受付（毎月第4月曜日午後1時～3時）
- ②利用者からの苦情申立の対応
- ③全体会議（年1回程度）

III. 苦情申立の流れ

- 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。

IV. 委員数

3名（弁護士・大学教授・元市職員）

V. 任期

2年（令和5年4月1日～令和7年3月31日）

VI. 苦情相談及び苦情申立件数

令和5年度：2件（※うち苦情申立1件「訪問看護について」）
令和4年度：0件
令和3年度：1件
令和2年度：1件
令和元年度：0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介護サービス事業者の管理者や従事者との意見交換
- ④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

III. 介護相談員数

4名

IV. 任期

1年（更新あり）

V. 活動実績

事業所数：20ヶ所（（地域密着型）特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、グループホーム 等）

時期：令和5年7月～令和6年3月

VI. R6年度活動予定

事業所数：23ヶ所（（地域密着型）特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、グループホーム 等）

※面会等の緩和により昨年度より受入事業所が増加

時期：令和6年5月～活動中