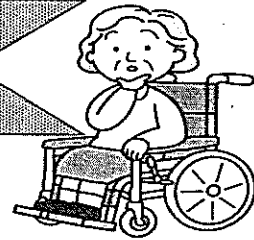


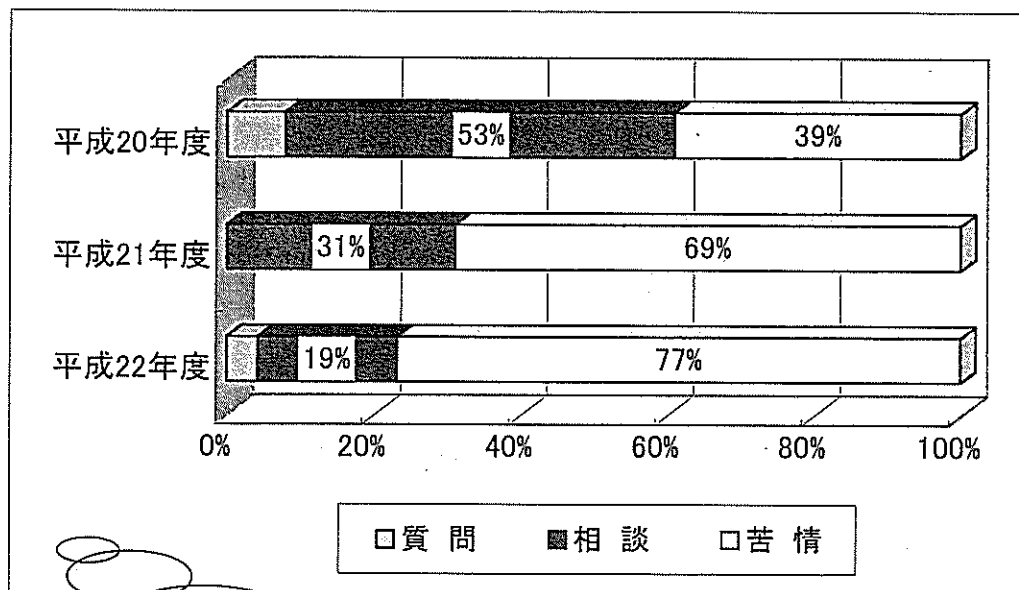
相談・苦情等の状況



<項目別件数>

年度 項目	平成20年度	平成21年度	平成22年度
質問	3	0	2
相談	19	14	9
苦情	14	31	37
合計	36	45	48

<項目別割合>



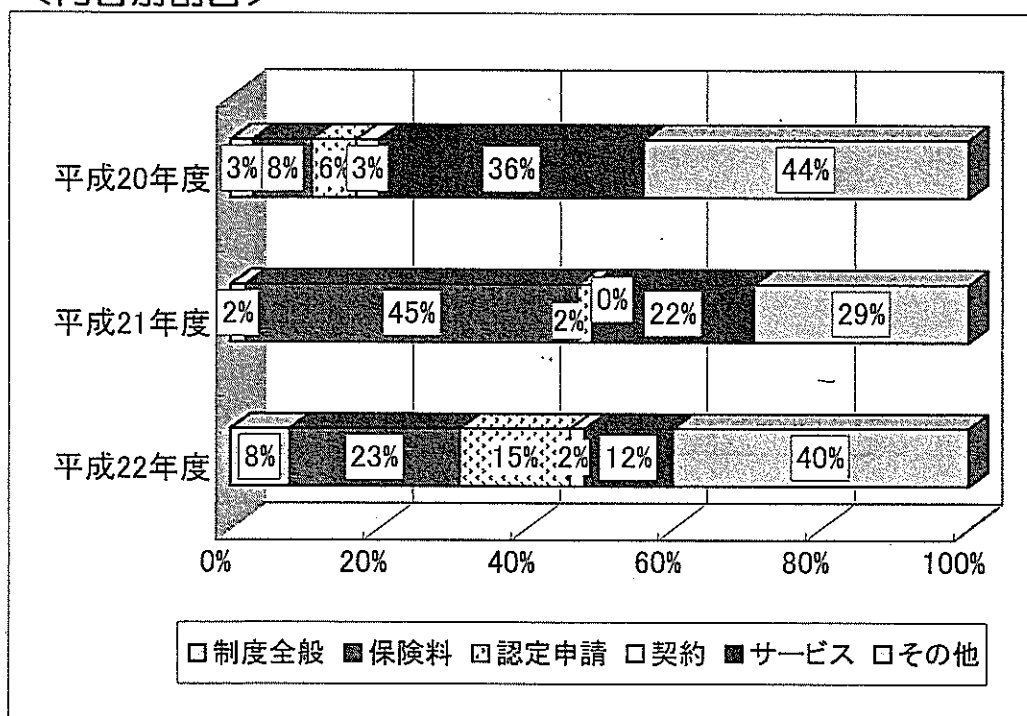
平成22年度は、件数全体としては大きな変動はありません。実際に介護保険サービスを利用している当事者の家族・友人からの苦情・相談が少しずつ増えている状況です。認知症高齢者が増えていることに伴い、認定申請・認定調査、契約、サービス利用について、周囲のサポートが希薄であると苦情につながりやすいことも考えられます。



<内容別件数>

年度 内容	平成20年度	平成21年度	平成22年度
制度全般	1	1	4
保険料	3	20	11
認定申請	2	1	7
契約	1	0	1
サービス	13	10	6
その他	16	13	19
計	36	45	48

<内容別割合>



『その他』には「行政の対応」、「事業所の管理者・従事者に対すること」、「利用者負担」「家族問題」等が含まれています。

施設に入所されている方のご家族、友人・知人からの苦情などもありました。障がい者福祉サービス利用の方から、65歳到達に伴う相談もありました。

