

苦情相談業務について

岐阜県国民健康保険団体連合会
介護・障害課

I. 苦情処理業務について

1. 介護保険制度における苦情対応

○ 介護保険制度は

- ・ 高齢者の「介護」を社会全体で支える制度であり、高齢者の尊厳の保持と自立支援を基本理念としている。
- ・ 高齢者が心身の状況に応じて自らサービスを選択し、住み慣れた地域において自立した生活ができるよう在宅サービスを中心に様々なサービスが用意されている。

- ### ○ 利用者保護及びサービスの質の維持・向上の観点から、利用者及びその家族は、提供された介護サービスに不満がある場合、苦情を申し立てることができる。

⇒ 事業者、市町村、国民健康保険団体連合会（以下、国保連合会）及び県等の各主体が苦情対応を行う。

2. 苦情対応の役割

(1) 利用者の権利擁護

介護保険は、利用者が事業者と対等の立場に立って「契約」を結び、自分に合ったサービスの提供を受ける仕組み

- ・ 利用者は事業者に比べ専門知識や情報量が少ない
- ・ 事業者に対して苦情を言いにくい立場

利用者の権利を擁護するため苦情を受け付ける窓口の設置が制度化

2. 苦情対応の役割

(2) 介護サービスの質の維持・向上

- 介護保険制度は、
様々な業者が市場に参入し競い合うことでより良いサービスが提供されることが期待されているが、公的保険である以上、サービスの質について一定の基準を確保する必要がある。
- 事業者は、**利用者等からの苦情をサービス改善の契機**とし、サービスの質の維持・向上に活かすことが求められている。
- 苦情処理の業務を通じて、
不適切な介護サービスや不正請求が発見されることがあり、**適正な介護サービスの提供に向けたチェック機能を果たす**ことも期待されている。

3. 関係機関の役割

	関係機関	役割
(1)	介護（予防）サービス事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提供した介護サービスに関する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付ける窓口の設置等、必要な措置を講じる。 ・ 利用者等からの苦情について、市町村及び国保連合会が行う調査に協力する。また、指導・助言を受けた場合は、これに従って必要な改善を行い、求めがあった場合は、その改善内容を報告する。 ・ 市町村が実施する介護予防・日常生活支援総合事業について、日常的な苦情を受け付けるとともに、市町村及び国保連合会の調査等に協力し、必要に応じて改善状況の報告を行う。
(2)	居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自ら提供した居宅介護支援（介護予防支援）又は自ら居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応する。 ・ 居宅介護サービス計画に位置づけた指定居宅介護サービス（介護予防含む）等に対する苦情の、国保連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行う。

3. 関係機関の役割

	関係機関	役割
(3)	市町村・ 地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none">市町村は、介護保険の実施主体であり、地域住民に最も身近な苦情相談の窓口であるとともに、地域内の介護サービス事業者に対し、調査、指導助言を行う役割を持っている。また、自ら実施する介護予防・日常生活支援総合事業について、苦情の窓口を設置するとともに、指定事業者等に対する調査・指導・助言を実施する。地域包括支援センターは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定等を包括的に支援することとされており、高齢者にとって身近な相談窓口としての役割を持っている。

3. 関係機関の役割

	関係機関	役割
(4)	国保連合会	<ul style="list-style-type: none">・ 苦情対応業務として、介護サービス等の質の向上に関する調査並びに指定事業者等に対する必要な指導及び助言を行う。・ 市町村が実施する介護予防・日常生活支援総合事業について、市町村と適宜調整しつつ、市町村で対応できない苦情等の相談を実施する。
(5)	都道府県	<ul style="list-style-type: none">・ 事業者指定、報告聴取等事業者に対する指導権限及び必要に応じ指定取消などの行政処分を行う権限がある。・ 介護保険審査会を設置し、保険給付、要介護（要支援）認定などの行政処分に対する不服申立（審査請求）に関する事務を行う。

Ⅱ. 国保連合会の苦情処理業務について

国保連合会は広域的な対応が可能なことや、介護サービスにおいて第三者機関であること、審査支払業務を通じて、利用者及びサービス事業者に関する情報を保有している等の理由によって、介護保険法第176条のもとで介護保険制度における苦情処理機関として明確に位置づけられている。

1. 苦情処理窓口での苦情の振り分け

- (1) 介護保険法上の指定サービスであること
- (2) 市町村域を越える案件である場合
- (3) 苦情を市町村で取り扱うことが困難な場合
- (4) **申立人が国保連合会での処理を希望する場合**

**国保連合会で
取り扱うもの**

2. 国保連合会の苦情処理対象除外事案

国保連合会の 取り扱い対象外

- (1) 既に訴訟を起こしている事案
- (2) 訴訟が予定されている事案
- (3) 損害賠償などの責任の確定を求める事案
- (4) 契約の法的有効性に関する事案
- (5) 医療に関する事案や医師の判断に関する事案
- (6) 行政罰等（事業所の指定取消、従事者の資格の取消等）を
求める内容
- (7) 要介護認定や介護保険制度に関する内容

3. 苦情処理業務の進め方

3-1. 相談・問い合わせ

苦情に至る前に国保連合会には様々な相談や問い合わせが寄せられ、これらの相談にも迅速に対応している。

(1) 介護保険制度に関する苦情・相談（保険料、要介護認定、利用料等）

- ・ 介護保険制度等の説明
- ・ 都道府県、市町村の介護保険課窓口の紹介

(2) 介護サービスに関する苦情・相談

- ・ 話を傾聴し、質問に回答、相談（連絡）先を紹介
- ・ 苦情に相当すると思われる案件については苦情申立とする

(3) 従事者等からの苦情・相談

- ① 労働条件に関する苦情・相談
- ② 指定基準違反、虐待などに関する通報
 - ・ 内部告発を含め、不適正事業者等に関する通報と思われる場合、都道府県、市町村に情報を提供

3. 苦情処理業務の進め方

3-2. 苦情申立

(1) 苦情申立人の範囲

利用者本人またはその代理人

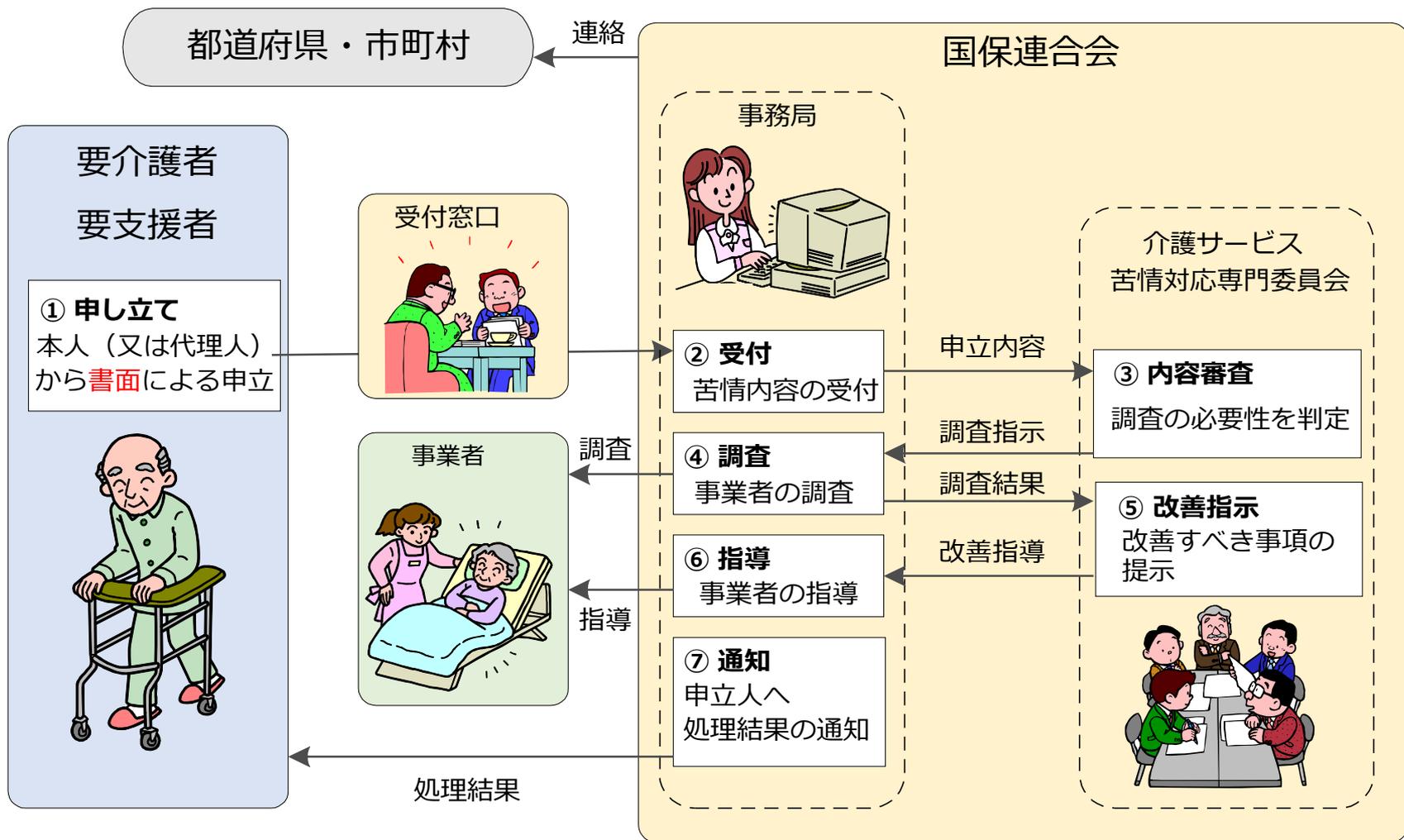
代理人とは・・・家族、介護サービス事業者、介護支援専門員、主治医、保健師、看護師、民生委員、その他（近隣、友人など）

※国保連合会では、匿名による申立については十分な調査等が行えないため受理しない

(2) 苦情処理手順

- ① 申立人より苦情申立書を送付される。
- ② 事務局にて苦情申立の理由及び内容を確認し受け付ける。
- ③ 介護サービス苦情対応専門委員会にて、調査の必要性や内容について審査を行う。
- ④ 事業者等への調査（文書・訪問）を行う。
- ⑤ 調査結果を受けて、介護サービス苦情対応専門委員会にて、改善すべき事項を検討する。
- ⑥ 事業者等に対し指導・助言を行う。
- ⑦ 調査結果および指導・助言の処理結果を申立人へ通知する。

(3) 国保連合会が取り扱う苦情処理の主な流れ



※ 介護サービス苦情対応専門委員会にて、改善が必要であると判断された事業者は、指導・助言を受けて改善計画を立て、国保連合会に報告する。
また、国保連合会は一定期間後に、改善の状況について訪問調査をする場合もある。

Ⅲ. 岐阜県の相談・苦情等の状況

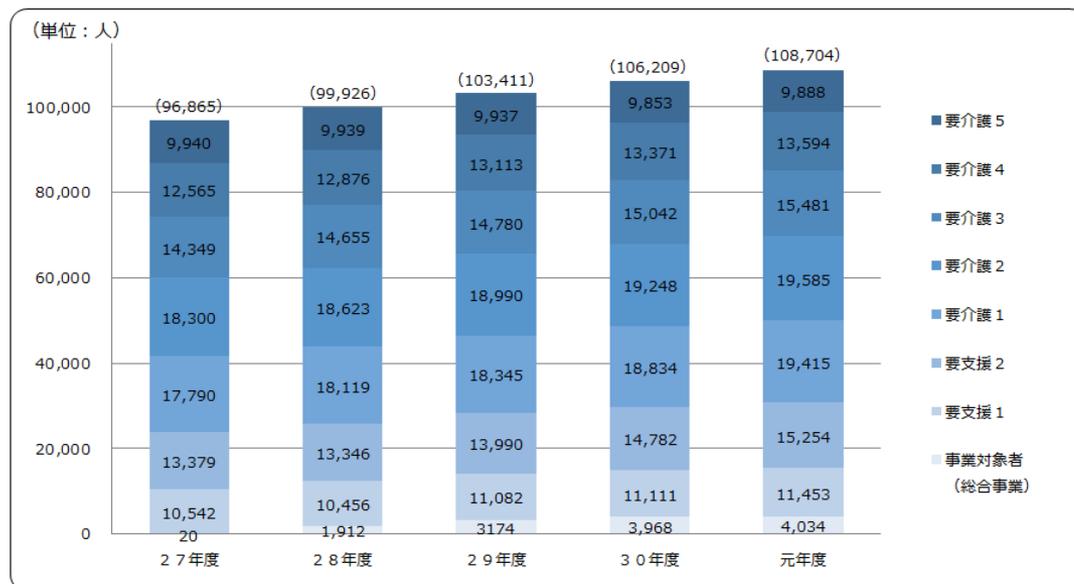
1. 要介護(要支援)認定者数の状況について

(1) 人口に占める認定者数

	人口	認定者数	割合
65歳未満	652,081	2,198	0.34%
65歳以上	594,880	106,506	17.90%
65～75歳未満	287,310	10,575	3.68%
75～85歳未満	209,058	37,031	17.71%
85歳以上	98,512	58,900	59.79%
計	1,246,961	108,704	8.72%

(認定者数令和元年2月末現在)

(2) 認定者数の推移



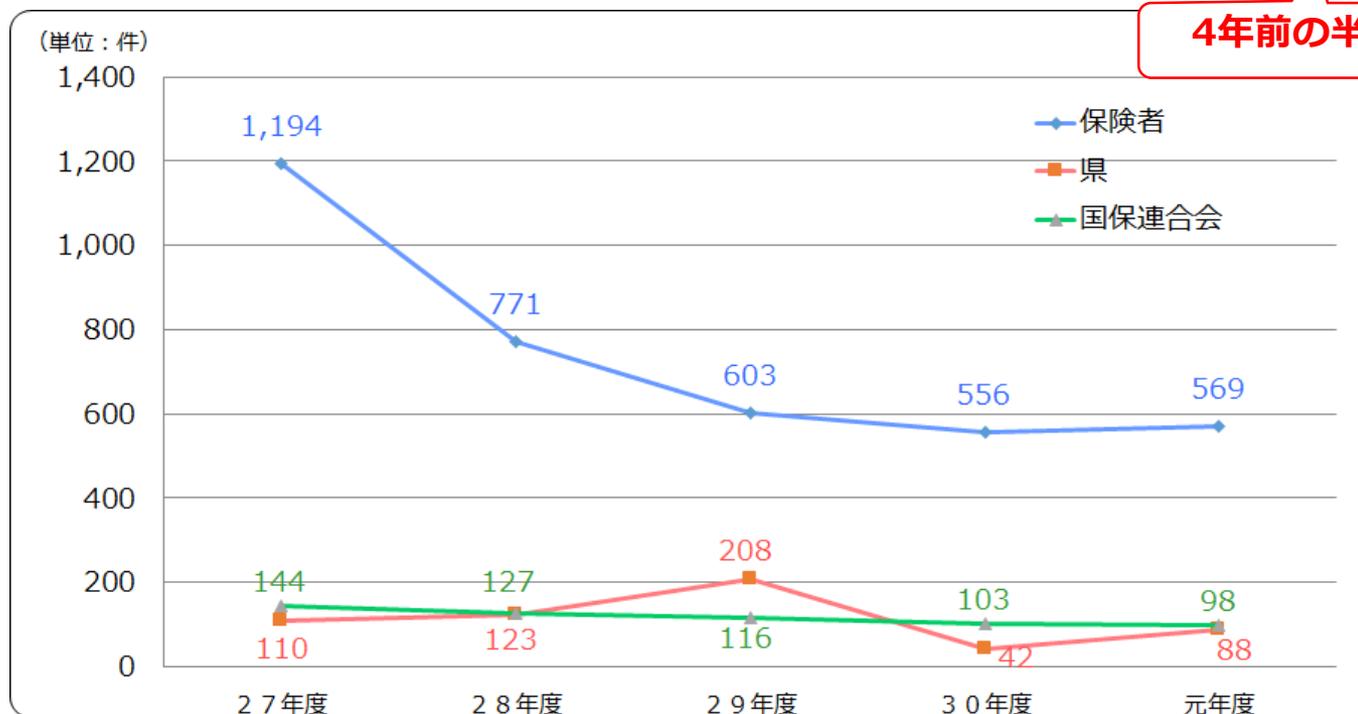
5年間の増加率

全体	1.12倍
要介護5	0.99倍
要介護4	1.08倍
要介護3	1.08倍
要介護2	1.07倍
要介護1	1.09倍
要支援2	1.14倍
要支援1	1.09倍
事業対象者(総合事業)	201.70倍

2. 苦情相談状況について

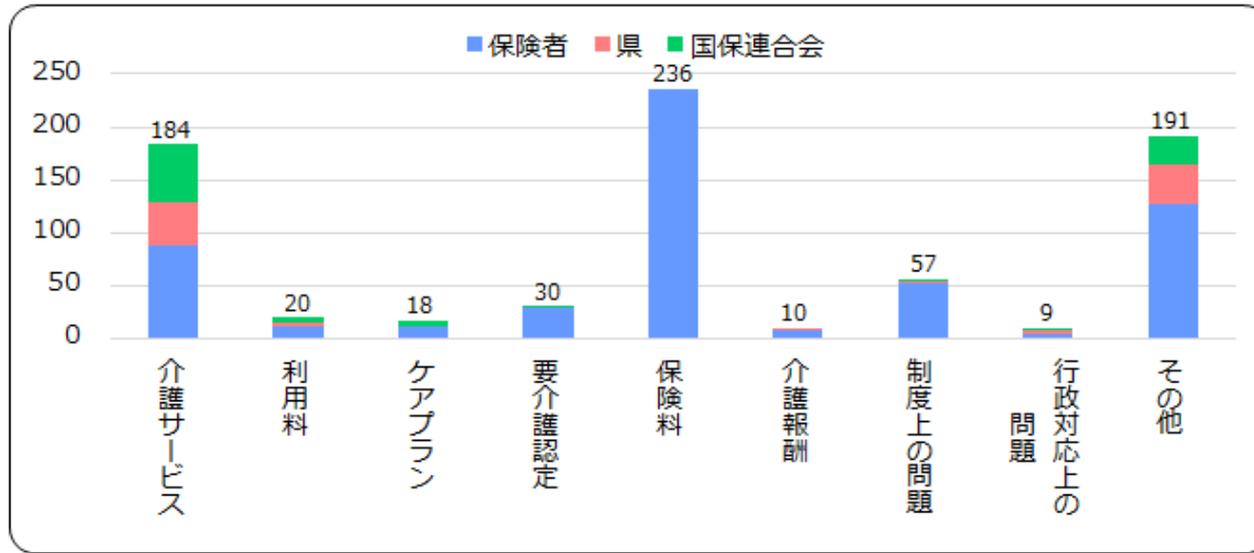
(1) 年度別受付件数

区分	平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
	件数	前年比	件数	前年比	件数	前年比	件数	前年比	件数	前年比
保険者	1,194	122.0%	771	64.6%	603	78.2%	556	92.2%	569	102.3%
県	110	30.3%	123	111.8%	208	169.1%	42	20.2%	88	209.5%
国保連合会	144	107.5%	127	88.2%	116	91.3%	103	88.8%	98	95.1%
合計	1,448	98.1%	1,021	70.5%	927	90.8%	701	75.6%	755	107.7%

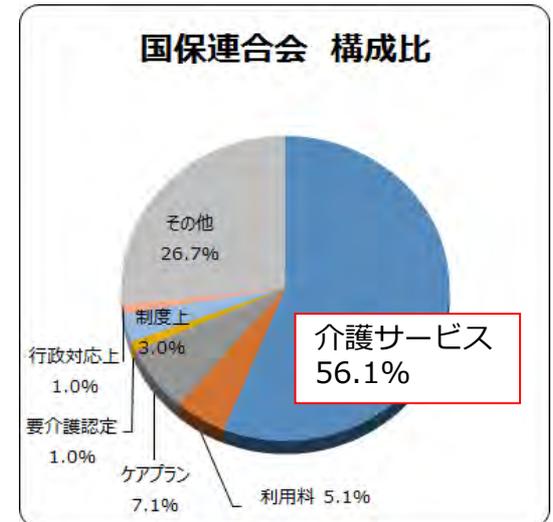
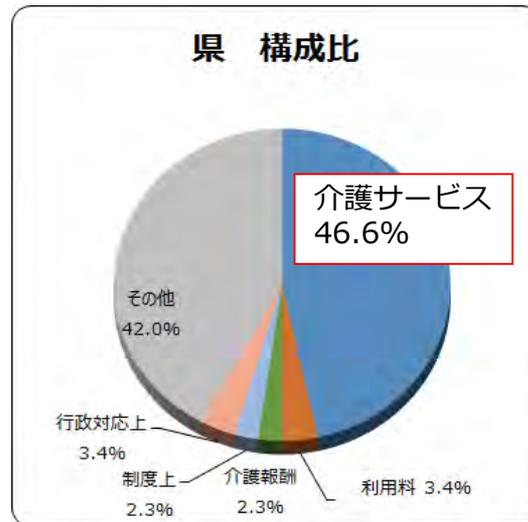
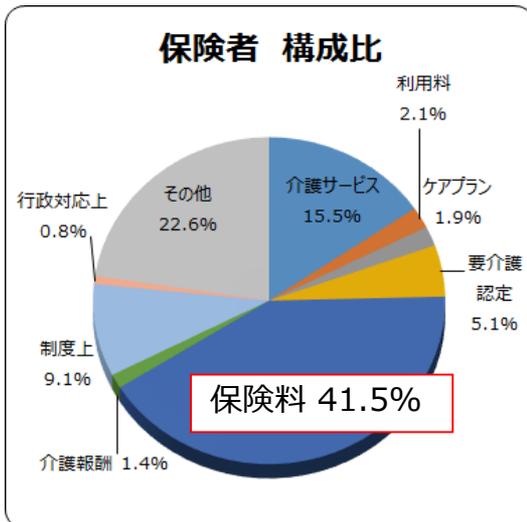


4年前の半分以下

(2) 令和元年度 苦情相談内容別状況



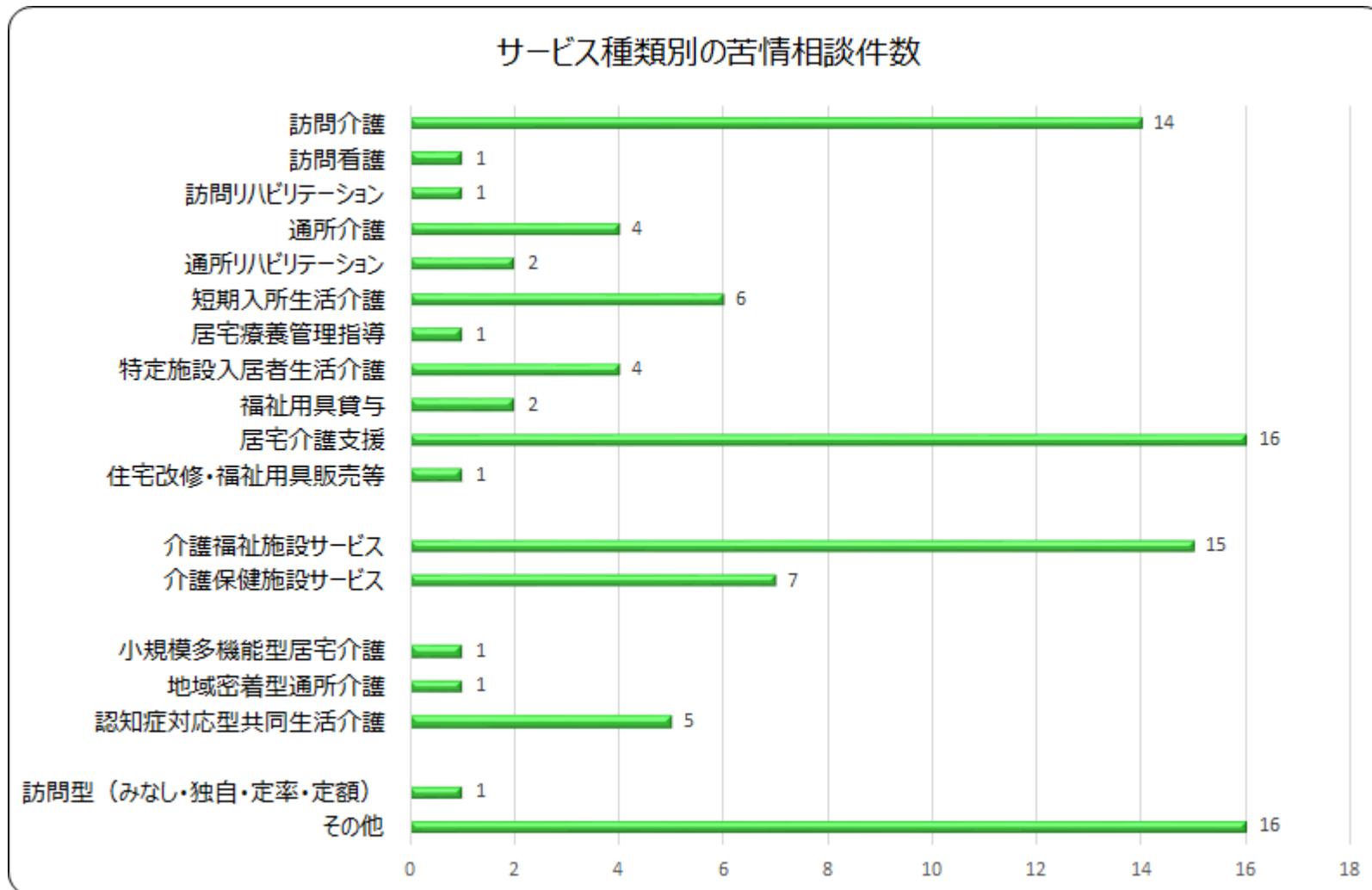
相談機関ごとの状況



3. 国保連合会で受け付けた苦情相談について

(1) サービス種類別の状況

(令和元年度)



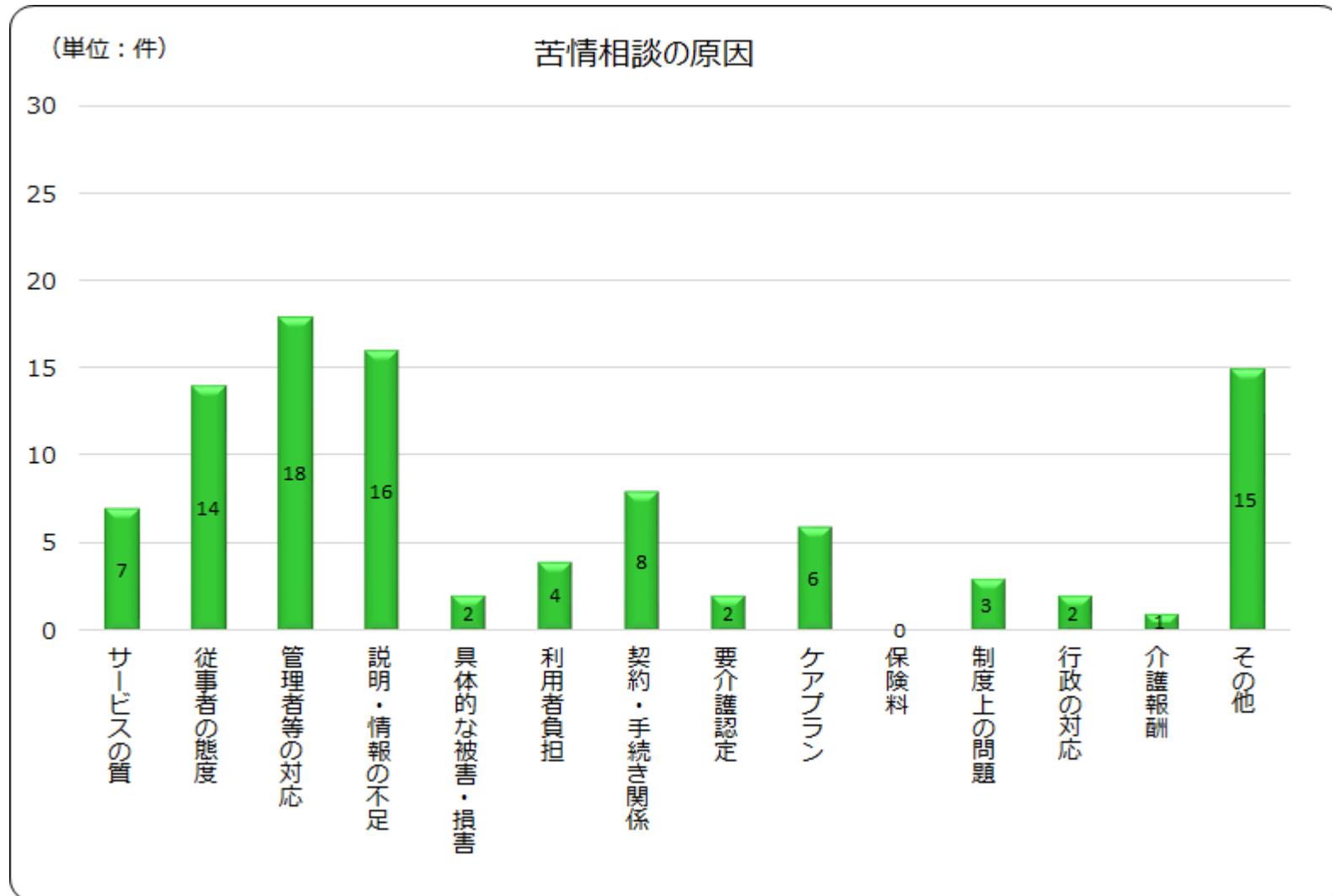
※ その他は指定介護サービス以外及びサービス種類が不明なものを含む。

※ 各サービスに予防サービスを含む。

3. 国保連合会で受け付けた苦情相談について

(2) 苦情相談原因別の状況

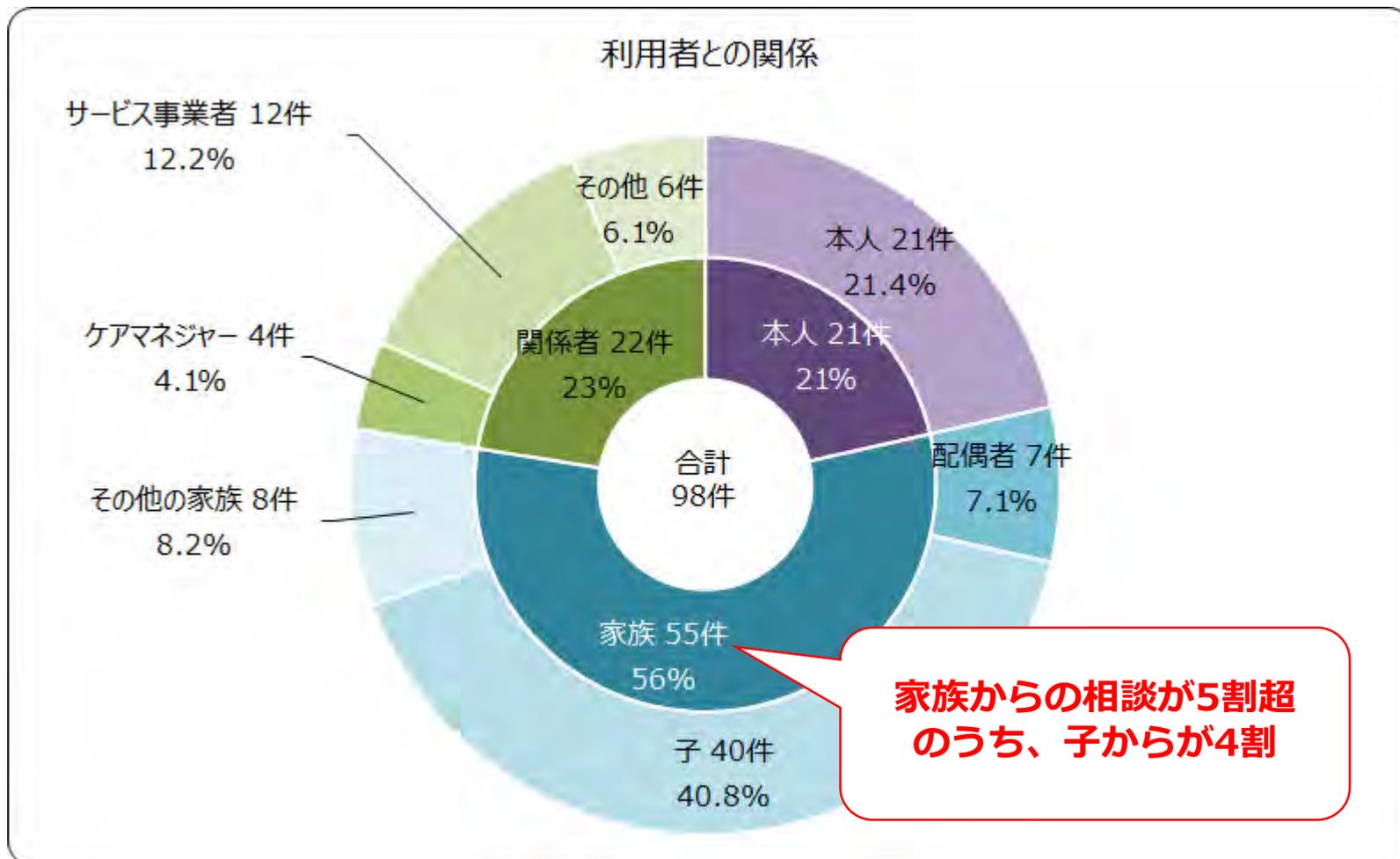
(令和元年度)



3. 国保連合会で受け付けた苦情相談について

(3) 相談者と利用者との関係

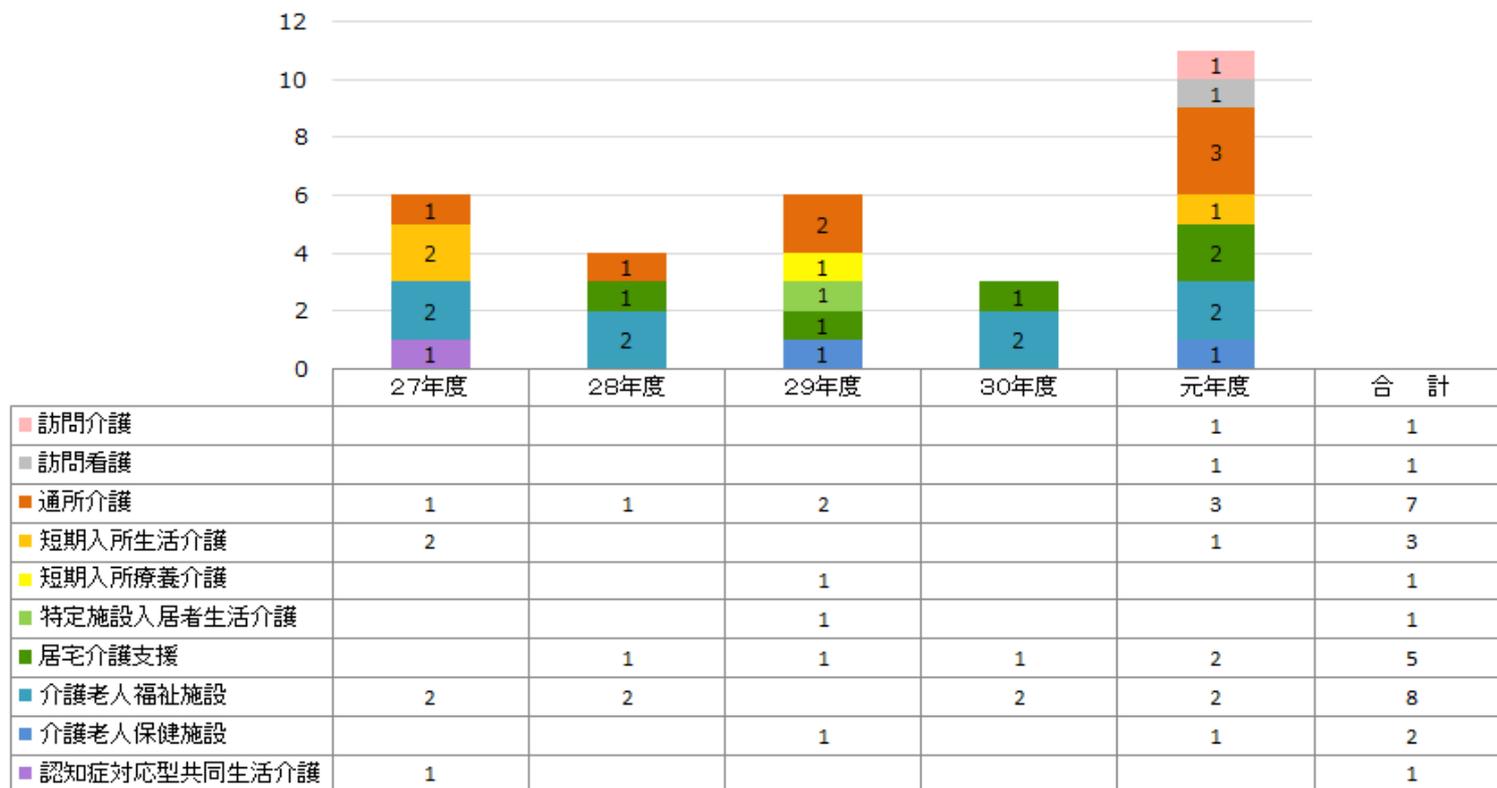
(令和元年度)



3. 国保連合会で受け付けた苦情相談について

(4) 苦情申立ての状況

サービス種類別の苦情申立件数



IV. 介護サービスに係る苦情・相談事例集について

本会では、県、市町村及び本会に寄せられた介護サービスの苦情・相談の状況を取りまとめ、2年ごとに「介護サービスに係る苦情・相談事例集」を作成し、ホームページに掲載している。（現在は平成29年度・30年度分を掲載）

利用者等からの介護サービスに係る苦情・相談対応していくために、この事例集を日々の苦情相談業務の参考にしていただきたい。

【掲載場所】

岐阜県国民健康保険団体連合会ホームページ

→介護保険事業者の皆さんへ

・ 介護サービス苦情相談窓口

→介護サービス苦情相談事例集

http://www.gkren.jp/common_html/pdf/jirei_1.pdf