

介護保険業務に関する相談・苦情等に対する対応について

(1) 介護保険制度における苦情処理体制

介護保険では、介護サービス等についての苦情を処理するしくみが制度的に位置付けられており、サービス事業者、居宅介護支援事業者、市町村、国保連合会等の各主体が利用者からの苦情への対応を行っています。

◆介護保険に関する相談・苦情・不服申立の主なもの

①市や県等に対するもの

- ・制度に関する不満、疑問
- ・行政処分（要介護認定、被保険証の交付、保険料の賦課徴収等）への不服
- ・事業者、施設等のサービスに関する苦情

②事業者や施設等に対するもの

- ・個々のサービスに関する不平、不満、苦情
- ・居宅（予防）サービス計画に関する不満

◆相談・苦情・不服等処理システム

①サービス事業者・介護保険施設

介護サービス利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、相談窓口を設置し内容の記録等を行う。

また、市町村・国保連合会の調査（文書等の提出・職員の質問等）に協力し、指導・助言を受けた場合には、必要な改善を行い報告することになっている。

（指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準第 36 条等）

②居宅介護支援事業者

自ら提供した居宅介護支援やサービス計画に位置付けた居宅サービス等に対する苦情に迅速かつ適切に対応を行う。

また、自らが居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス等に対する国保連合会への苦情申立に関して必要な援助を行わなければならない。

（指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準第 26 条）

③国保連合会

制度上の苦情処理機関として、苦情申立て等に関して事業者等に対するサービスの質の向上に関する調査・指導・助言を行い、市町村での取扱いが困難な事例にも対応を行う。

また、事業者等が適正な介護サービスを提供できないと認める場合や保険給付の請求に不正があると認める場合は、県に通知することになっている。

（介護保険法第 176 条）

④都道府県

県は、介護保険法第 189 条の規定により介護保険審査会を設置し、市町村の行政処分（要介護認定・被保険者証交付・保険料賦課徴収等）について審査請求があった場合は、審理を行い裁決する。

また、県は事業者等に対する指導権限、指定取り消しを含む監督権限がある。

（介護保険法第 189 条）

⑤市町村等

第一的な窓口として、介護サービス利用者からの要介護認定・保険料・事業者等に対する不服・苦情やサービス事業者からの問合せに対し、調査・指導・助言を行う。

また、県に審査請求が行われた場合は、調査等に協力し裁決があった場合はそれに従う。
平成 18 年度からは、地域密着サービスの事業者の指定・指導監督権限も有する。

(指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準第 36 条等)

(2) 相談・苦情等対応の状況

①中津川市の苦情相談対応窓口

- ・市役所介護保険課、総合事務所には窓口を設けている。
- ・介護保険課に苦情処理システムを設置し、特記すべき苦情等について記録している。

②中津川市介護保険苦情対応委員会設置 任期 2 年

- ・8 名を委嘱（関係行政機関職員 1 名・保健、福祉を代表する者 4 名・識見を有する者 3 名）
- ・苦情事項調査、県審査会及び国保連との連携協議、調査結果に関する協議

③中津川市介護相談員派遣事業 任期 2 年

- ・7 名の介護相談員を配置。（担当課：高齢支援課）
- ・市内の介護サービス事業所を訪問してサービス利用者の話を聞き、相談に応じたり不満や疑問などの現状把握に努めたりするなど、施設や行政に伝えている。

区 分	令和 4 年度	令和 5 年度 (1 月まで)
相談員数	7 名	6 名
派遣先サービス事業所	35 ヶ所	52 ヶ所
派遣回数	154 回	222 回

・国保連合会報告数値

区 分	令和 4 年度	令和 5 年度 (1 月まで)
相談件数	0 件	0 件
内 容	—	—

国保連合会が取り扱う苦情処理の主な流れ

