

## はじめに

介護保険制度の目的は、介護や看護、医療を必要とする高齢者等に、必要な保健医療・福祉サービスを提供することにより、それらの方々が人としての尊厳を保持し、能力に応じて自立した生活を営めるようにしていくことです。

本制度は、平成12年4月に施行されてから今日まで、その普及と高齢化の進行を背景にサービス利用者、介護給付費がともに増加し続けてきたことから、制度の安定的維持を図るため、給付と負担の両面から検討が行われてきました。平成26年6月に成立した「医療・介護総合推進法」は、後期高齢者が2000万人と予測される2025年に向けて、制度の安定的運営を維持していくとともに、地域において医療と介護が一体的に提供できる「地域包括ケア」の体制構築を目指すものです。

介護サービス事業者等は、このような方向性の中で、地域におけるそれぞれの役割を十分に果たしていくため、高齢者の選択と自己決定を尊重し支援するとともに、権利の擁護を図りながら、医療その他との連携や従事者の資質向上への努力など、サービスの質をより高めるための取り組みが必要とされています。

本会は、法に基づく「苦情処理機関」として、利用者から寄せられた苦情等への適切な対応を促すことを通じ、県内における介護サービスの質の向上を目指してきました。

多くの事業者の努力もあり、寄せられる苦情の件数は低下の傾向にあることは喜ばしいことです。しかしなお、説明や情報提供の欠如、不足、職員間の連携の不十分、具体のサービス場面における応対時の態度など、業務の基本に関わる苦情が出されております。経験や知識に安住することなく日々研鑽を重ね、すべての従事者が利用者本位の業務遂行を身につけ、実践していくことが重要であり不可欠です。

このたび、平成25年度に本会及び市町村等が受け付けた苦情・相談について「介護保険相談・苦情業務実績及び相談・苦情受付事例」として取りまとめました。日常業務の振り返りや研修の際の素材として役立て、サービスの向上に繋げていただければ幸いです。

平成26年9月

岩手県国民健康保険団体連合会