

## 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、保健医療・福祉サービスを適切に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。

このような方向性の中で、介護サービス事業者等は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減少しております。しかしなお説明や情報提供の欠如あるいは不足、職員間の連携の不足、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不可欠です。

このたび、平成26年度に本会及び市町村が受け付けた苦情・相談について「介護保険相談・苦情業務実績及び相談・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27年10月

岩手県国民健康保険団体連合会

# 目 次

## I 相談・苦情業務実績

1	平成 26 年度相談・苦情業務実績一覧	1
2	平成 26 年度相談・苦情の状況	
	(1) 受付状況	4
	(2) 申立者・利用者の属性	5
	(3) 相談内容別状況	7
	(4) サービス種別別状況	8
	(5) 対応状況	10

### 〈参考資料〉

1	介護保険に係る市町村等別相談・苦情受付件数推移	13
2	法律等で定められた苦情処理の流れ	14
3	介護給付費審査支払状況からみた介護サービスの利用件数	15

## Ⅱ 相談・苦情受付事例

- 1 国保連受付事例
  - (1) 介護サービスの内容・不足・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
  - (2) 利用料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
  - (3) 要介護認定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29
  - (4) 保険料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30
  - (5) 介護保険一般・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30
  - (6) その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31
  
- 2 市町村等受付事例
  - (1) 介護サービスの内容・不足・・・・・・・・・・・・・・・・ 34
  - (2) 利用料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35
  - (3) 要介護認定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36
  - (4) 保険料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36
  
- 3 国保連調査事例
  - (1) 転倒事故の理由を調査して明らかにしてほしい・・・・・・・・ 38
  - (2) 事故の対応や判断が不適切で、謝罪の態度にも不満である・・・・ 39