

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。

本制度は施行以来今日まで、その普及と高齢化の進行を背景に介護サービス利用者、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絶えず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2,179万人と予測される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や関係者には、高齢者の尊厳を守り、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、医療等との積極的な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、介護サービス事業者等に対し、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。

多くの事業者等の努力もあり、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、職員間の連携不十分、具体のサービス場面における不適切な対応など、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27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・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、介護サービスの質の向上に繋げていただければ幸いです。

平成28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 27 年度相談・苦情業務実績一覧	1
2	平成 27 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	介護給付費等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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27
 - (3) 保険料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
 - (4) その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28

- 2 市町村等受付事例
 - (1) 介護サービスの内容・不足・・・・・・・・・・・・・・・・ 34
 - (2) 保険料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38
 - (3) その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38

- 3 国保連調査事例
 - (1) 退所後、何の説明もなくクロス張替え等の請求書が届いた・・・・ 40