

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。

施行 20 年を迎えた本制度では、いわゆる団塊の世代が全て後期高齢者となる 2025 年に備えて、安定的、持続的運営ができる負担の在り方や、地域において、介護が医療などと一体的に供給され、誰もが安心して住み続けられる地域包括ケアシステムの構築、推進が大きな課題となっております。

本年 3 月に行われた法改正においては、持続可能性の確保のため所得の高い層の負担割合の引き上げを図るとともに、地域包括ケアシステムに関し、重度化防止等に向けた保険者機能の強化、医療と介護の連携が図られ新たな介護保険施設の創設などが盛り込まれたところです。

このような動きの中で、介護サービス事業者や関係者には、高齢者の尊厳を守り、そ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、依然として説明や情報提供の欠如あるいは不足、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。すべての事業者等と従事者が、経験や知識に安住することなく日々研鑽を重ね、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 28 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 29 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 28 年度相談・苦情業務実績一覧	1
2	平成 28 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	36
	(3) 保険料	37
	(4) 介護保険一般	37
	(5) その他	38
2	市町村等受付事例	
	(1) 介護サービスの内容・不足	42
	(2) 要介護認定	48