

はじめに

介護保険は、高齢者の介護を社会全体で支えるという共同理念に基づいた制度です。

高齢者が尊厳を保持し、その心身の状況に応じて必要な介護サービスを選択して、住み慣れた地域で自立した日常生活ができるよう、在宅福祉サービスを中心とした様々な介護サービスが用意されています。また、自ら介護予防に向けて、健康づくりや地域の支え合い活動などに取り組み、健康の保持・増進に努めることも重要と位置付けられています。

介護保険制度には、利用者の権利擁護及び介護サービスの質の維持・向上の観点から、利用者及びその家族は、提供されたサービスに不満がある場合、関係機関等に相談や苦情を申し立てができるとされています。

このことから、介護サービス事業者、居宅介護支援事業者、市町村、県、国民健康保険団体連合会に対し、苦情相談に対応する各々の役割が義務付けられています。

岩手県国民健康保険団体連合会では、介護サービスに関する問い合わせや電話・来所による相談に応じるとともに、文書による苦情申立てに基づき、事業者への現地調査を実施し、介護サービスの改善に向けた必要な助言・指導を行っています。

平成29年度の苦情相談事例を概観すると、利用者や家族に対するサービス内容の説明が不十分なため、利用者が理解しないままサービスを利用したことにより、苦情となることが見受けられます。

サービス利用時には、提供するサービス内容を利用者や家族に説明し、利用契約書を締結しているものの、サービスを利用して初めて気づくことが利用者にも事業者にも多くあります。また、サービス利用後の心身の状態や生活環境などの変化に伴い、サービス内容やケアプランを変更することもあります。その都度丁寧な説明を行い、お互いに確認し合うことが重要です。

利用者の生活上の変化に事業者が気づいた場合、些細なことも見逃さずに記録し、日々組織内で共有して対応を検討するとともに、その検討経過を含め、家族等に丁寧な説明をして、理解を得ていくことも必要です。

本事例集を参考として、日々の介護サービスの質が向上し、利用者と事業者との信頼関係や苦情相談への対応が一層充実されることを期待しています。

平成30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 29 年度相談・苦情業務実績一覧	1
2	平成 29 年度相談・苦情の状況	
	(1) 受付状況	4
	(2) 相談者・利用者の属性	5
	(3) 相談内容別状況	7
	(4) サービス種類別状況	8
	(5) 対応状況	9
	(6) 苦情申立状況	11

〈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	15
2	法律等で定められた苦情処理の流れ	16
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	17

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	19
(2)	利用料	32
(3)	ケアプラン	33
(4)	保険料	34
(5)	介護保険一般	34
(6)	その他	35
2	市町村等受付事例	
(1)	介護サービスの内容不足	40
(2)	要介護認定	42
(3)	利用料	42
(4)	その他	43
3	国保連調査事例	
(1)	介護老人保健施設の介護サービスの対応及び不当請求について改めてほしい	45
(2)	昨年度に起こった祖母の転倒事故への事業所の対応に納得がいかない	46
(3)	施設退所後に紙おむつ代の請求があったが、不正請求ではないかと思うが、どうしたらいいのか教えてほしい	47
(4)	介護支援専門員と短期入所で利用した施設の対応に納得がいかない。納得いく説明及び謝罪を求めたい	49
(5)	デイサービス利用中に転倒骨折したが、その際の施設の対応に疑問がある。納得いく説明及び謝罪を求めたい	52
(6)	消火器の管理不適切、母の健康管理不十分、全てにおいて家族への連絡が遅い等施設の対応について改善を求めたい	55
(7)	短期生活介護サービス利用に関する意見や要望について相談しても対応してくれない。意見したことにより利用を拒否されたことも納得がいかない。改善意識がない施設に対して改善を求めたい	57