

## 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あります。

高齢者が尊厳を保持し、その心身の状況に応じ、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づけられています。

介護保険制度には、利用者の保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おります。

このことから、介護（予防）サービス事業者、居宅介護支援事業者（ケアマネジャー）、市町村、国民健康保険団体連合会、都道府県に対し、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関する助言・指導を行っております。

本年度の苦情相談事例を概観すると、利用者や家族への説明が不十分であるため、利用者と事業者とのコミュニケーション不足が見受けられます。

サービス利用開始前には、提供できるサービスを利用者や家族に説明し、利用契約書を結んでいるものの、サービスを利用して初めて気が付くことが利用者にも事業者にも多くあります。その都度お互いに確認し合い、丁寧な説明が必要と考えられます。

また、利用者の生活上の変化に事業者が気付くことも多くあります。些細なことも見逃さずに記録し、日々組織内で共有して、その対応を検討していくことが重要と考えられます。

本事例集を参考として、介護保険の一層の充実と利用者と事業者の信頼関係の構築や介護サービスの質向上が図られることをご期待しております。

令和元年 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 30 年度相談・苦情業務実績一覧	1
2	平成 30 年度相談・苦情及び申立の状況	
	(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	19
(2) 利用料	34
(3) ケアプラン	36
(4) 要介護認定	38
(5) 介護保険一般	39
(6) その他	41

### 2 市町村等受付事例

(1) 介護サービスの内容	44
(2) 利用料	49
(3) その他	50

### 3 国保連調査事例

(1) 姉が入所する介護老人福祉施設の対応に対して、改善及び謝罪を求めたい。	51
(2) デイサービス施設から理由もなく利用中止と言われ、その理由を聞いても答えてくれず無視され続けている。その対応に納得がいかない。	56
(3) 介護老人福祉施設に入所している母が転倒した状況経過について調べてほしい。	58