

はじめに

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介護保険制度には、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、施設入所サービスや各種の在宅介護サービスが用意されています。

また、要介護認定者は、日常生活に何らかの介護サービスが必要であるとともに、医学的管理の双方が必要であり、そのことが長期に及ぶものと想定し、介護保険と医療との共同作業は制度化されております。

このため、介護保険事業者には、医療や保健福祉サービス機関等と連携（いわゆるチームケア）し、より効果的なサービスの提供や、利用者及び家族を含め、関係機関との情報の共有を中心として、協力し合うべきことは協力し合う関係づくりが求められます。

さらに、健康づくりや地域の支え合い活動に参加するなど住民自らが健康の保持・増進に取り組むことができるよう、介護や医療サービスと地域が一体となって、介護予防に努めることも重要視されております。

岩手県国民健康保険団体連合会（以下「国保連合会」という。）では、介護保険法第176条に基づき介護サービス事業者に対する利用者及び家族等からの電話・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があった場合、指定介護保険事業所に立入調査した上、指導助言を行っております。

また、国保連合会内に設置している介護サービス苦情処理委員会を毎月開催し、国保連合会で受け付けた相談、県や市町村で受け国保連合会に報告していただいた相談についてご意見・ご助言をいただいております。それを見ると「医療との連携不足」「認知症周辺症状が見られる方への不適切な対応」「事故発生後の不適切な対応」「関係機関との連携不足」と判断される例が多くなっています。

そのほか、運営基準の受けとめ方が不適切とする相談や、介護人材の不足が背景として考えられる相談など、心配な事案も散見されるところであります。

このことから、地域の介護サービス事業者同士が自発的に情報交換・意見交換し、各々の「気づき」を大切にしながら、その協力関係の充実を図るとともに、見える化により利用契約の当事者である「利用者・家族と事業者」の協力関係を構築するなど、制度化からシステム化への取組みを期待するものであります。

令和3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	令和2年度相談・苦情業務実績一覧	1
2	令和2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) サービス種別別状況	8
	(5) 対応状況	9
	(6) 苦情申立状況	11
3	相談対応困難事例に対する主な指導助言事例	15

〈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	17
2	法律等で定められた苦情処理の流れ	18
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	19

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	21
(2) 利用料	29
(3) ケアプラン	29
(4) 要介護認定	30
(5) 介護保険一般	31
(6) その他	32

2 市町村等受付事例

(1) 介護サービスの内容	37
(2) ケアプラン	40
(3) 要介護認定	40
(4) 介護保険一般	41
(5) その他	41

3 国保連調査事例

(1) 短期入所生活介護事業所での事故について苦情を申し立てたい	43
(2) 母の健康状態に関して説明を求めたい	44