

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連帯の理念に基づき、高齢者の尊厳の保持と自立支援を基本理念とする制度です。

このため、介護保険では、高齢者が要介護状態になったとしても、人としての尊厳を保持し、心身の状況に応じて必要な介護サービスを選択し、住み慣れた地域でその能力に応じ自立した日常生活ができるよう、居宅での生活を中心とした福祉や保健医療の様々な在宅サービスや入所型の施設サービスが用意されています。

また、2022年3月末（令和3年度末）の岩手県内の第1号被保険者数は408,842人、要介護（要支援）認定者数は80,762人、サービス受給者数は68,055人と、制度創設2000年（平成12年）度以降の22年間に、それぞれ約1.3倍、2.3倍、2.8倍に増加しており、介護保険が有効に活用されている状況が窺われます。

一方、今後、更に高齢化が進行し2022年以降、団塊の世代が後期高齢者となる中、要介護高齢者の増加や介護ニーズの増大と並行して、少子化の進行、現役世代の急激な減少が見込まれており、総合的な人材確保対策が重要な社会的課題とされています。特に、介護サービスの提供を支える福祉・医療分野の人材の養成・確保の取組みには、これまで以上の困難が予想されるとともに、サービス提供の量的確保はもとより、質の確保・向上の取組み、更には地域包括ケアシステムの構築への影響も懸念される所です。

このような中、介護保険では、介護サービスの利用に関する権利・利益の擁護及びサービスの質の確保・向上の観点から、利用者及びその家族が提供されたサービスに不満がある場合、当該事業者や関係機関等に対する相談や苦情を処理する仕組みが制度的に位置づけられています。

岩手県国民健康保険団体連合会では、介護保険法第176条に基づく「苦情処理機関」として、介護サービス事業者、居宅介護支援事業者（ケアマネジャー）、介護保険施設等の関係事業者、地域包括支援センターや市町村、県等の関係機関と連携して、利用者・家族等からの苦情等への適切な対応、利用者・事業者間の関係改善を促進するなど、県内における介護サービスの質の向上に取り組んできました。

令和3年度においては、令和2年度来のコロナ禍での対人接触やコミュニケーションに様々な制約がある中、介護保険施設におけるリスクマネジメント強化策として事故発生防止等の取組みを評価する安全対策体制加算や安全管理体制未実施減算の報酬改定が奏功したのか、苦情件数は前年度より減少傾向で推移しています。しかしながら、寄せられる苦情の多くは、依然として事業者からの説明や情報提供の不足、苦情相談への不適切な対応など、業務の基本に関わるものです。

介護に関わる事業者・従事者は、関係法令や運営基準を遵守するとともに、日々培った業務経験に弛まぬ研鑽を重ね、利用者本位の立場で業務を遂行することが必要です。さらに、介護サービスの提供に当たっては、自立を支援する介護実践を目指すとともに、高齢者の意思・人格を尊重し、人権の擁護・虐待の防止に努めることが求められています。

このたび、令和3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参考とされるなど、サービスの向上にご活用いただければ幸いです。

令和4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3年度相談・苦情業務実績一覧	1
2	令和3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
3	円滑な苦情解決に向けた指導助言事項	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	16
2	法律等で定められた苦情処理の流れ	17
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	18

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) ケアプラン・・・・・・・・・・・・・・・・ 27
 - (3) 要介護認定・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
 - (4) 介護保険一般・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
 - (5) その他・・・・・・・・・・・・・・・・ 29

- 2 市町村等受付事例
 - (1) 介護サービスの内容・・・・・・・・・・・・・・・・ 30
 - (2) 利用料・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
 - (3) ケアプラン・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
 - (4) 要介護認定・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
 - (5) 保険料・・・・・・・・・・・・・・・・ 34
 - (6) その他・・・・・・・・・・・・・・・・ 34

- 3 国保連調査事例
 - (1) 特別養護老人ホームから退所勧告を受けた・・・・・・・・ 36
 - (2) 施設に説明及び適切な対応を求めたい・・・・・・・・ 37
 - (3) 母が利用していた短期入所生活介護事業所に対し苦情を
申し立てたい・・・・・・・・・・・・・・・・ 38
 - (4) 訪問介護事業所の不適切対応を指導してほしい・・・・・・・・ 39

