

はじめに

本県では、介護保険制度創設から24年目を迎える2023年3月末（令和4年度末）の第1号被保険者数は407,238人、要介護（要支援）認定者数は79,976人、サービス受給者数は68,039人と、2000年度以降の23年間に、それぞれ約1.3倍、2.2倍、2.8倍に増加しており、介護保険は要介護の高齢者や家族に対して必要不可欠な制度として着実に浸透、定着し、発展してきている状況となっています。

一方、全県的な人口減少が続く中、団塊の世代が後期高齢者となった2022年以降も高齢化は更に進行し、中長期的に介護ニーズの増大が見込まれています。加えて、並行して進行する少子化に伴う現役世代の減少は、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・確保にも深刻な影響を及ぼすことが懸念されています。県内においても、介護人材の確保が不十分なため、ニーズに応じた適切なサービス提供が困難となる状況が散見されています。

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4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、多くの事業者は適切なケア・介護サービスの提供に努めています。

しかしながら、事業者と利用者や家族の間で利用者の状況等に関する情報共有が不十分な場合には、様々な不満が生じやすい傾向が認められ、県内の相談・苦情件数は85件と前年度より4割弱ほど増加しています。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、従業員の態度や管理者の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あり、特に介護事故に係る不適切な対応に関する苦情が目立ちました。

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、利用者の意思・人格を尊重し、自立を支援する介護実践を目指すなど、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求められています。

このたび、令和4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5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4年度相談・苦情業務実績一覧・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	令和4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	介護事故に係る対応について ～ 相談・苦情事例から ～	16
〈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・・・・・・・・	18
2	法律等で定められた苦情処理の流れ・・・・・・・・	19
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	20

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 23
 - (2) 利用料 31
 - (3) ケアプラン 31
 - (4) 介護保険一般 32
 - (5) その他 33

- 2 市町村等受付事例
 - (1) 介護サービスの内容 36
 - (2) 要介護認定 44
 - (3) その他 44

- 3 国保連調査事例
 - (1) 特養施設における数々の不備について改善を求めたい 46