

は じ め に

平成 12 年 4 月の施行から 25 年目を迎えた介護保険制度は、本年 4 月から第 9 期の介護保険事業計画が開始されています。

令和 6 年度から 8 年度までの第 9 期計画期間中に、在宅サービスの充実など介護基盤の整備をはじめ、認知症や様々な生活上の困難を支え合う地域共生社会づくり、地域包括ケアシステムの深化・推進のため、医療・介護分野での D X の推進や医療介護情報の共有・活用を進めるほか、介護従事者の処遇改善、業務負担軽減・職場環境改善等による介護人材の確保や介護現場の生産性向上など、様々な喫緊の課題に国県市町村、関係事業者とともに、地域の実情に応じた取組みを計画的に進めることとされています。

本県では、令和 6 年 3 月末の第 1 号被保険者数は 406,618 人、要介護（要支援）認定者数は 80,693 人、サービス受給者数は 68,328 人と、平成 12 年度以降の 24 年間に、それぞれ 約 1.3 倍、2.2 倍、2.8 倍に増加しており、今後も高齢化は一層進行し、中長期的な介護ニーズのさらなる増大が見込まれています。

このような中、岩手県国民健康保険団体連合会では、介護サービスの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、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 5 年度においては、介護サービスの提供に大きな影響を及ぼしてきた新型コロナウイルス感染症の感染症予防法上の区分が 2 類から 5 類に変更されましたが、多くの事業者は依然として感染予防のため対人接触やコミュニケーションに様々な制約を受けながら、日々、適切なケア・介護サービスの提供に努めている状況が見受けられました。

しかしながら、事業者と利用者や家族と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 94 件と前年度の 89 件から若干増加しています。

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、従業者の態度やサービスの質に対する不満など、業務の基本に関わるものであり、特にケアマネジャーの対応や介護事故等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 5 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 6 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5年度相談・苦情業務実績一覧・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	令和5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	苦情相談の概況と対応のポイント・・・・・・・・	12
〈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) 要介護認定	29
(3) 介護保険一般	30
(4) その他	32

2 市町村等受付事例

(1) 介護サービスの内容	34
(2) ケアプラン	42
(3) その他	43