

はじめに

高齢者の介護を社会全体で支える仕組みとして創設された介護保険制度は、平成12年4月のスタートから25年を経て、介護を要する高齢者の自立支援と尊厳の保持に不可欠な制度として定着しています。

本県では、令和7年3月末の第1号被保険者数は404,507人、要介護（要支援）認定者数は81,047人、サービス受給者数は68,180人と、平成12年度以降の25年間にそれぞれ約1.3倍、2.2倍、2.8倍に増加しており、今後も進行する高齢化に伴い、中長期的な介護ニーズは更に増大するものと見込まれています。

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、介護サービスの利用者及びその家族が提供されるサービスに不安や不満がある場合、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・家族からの苦情への適切な対応に努め、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組んできました。

しかしながら、事業者と利用者・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、令和6年度における県内の相談・苦情件数は96件と、前年度の94件、前々年度の85件から微増となっています。

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。特に利用者の状況や事故対応等に関する説明不足、関係者間の情報共有など「利用者・家族と事業者側のコミュニケーションが不良」であったり、不適切な介護サービスや従業者の態度・管理者の対応への不満など「サービス利用を通じた信頼関係の構築が不十分」な例が見受けられました。

また、「カスタマーハラスメントや精神障害を有する利用者・家族対応に苦慮」する例が見受けられる一方、「適切なクレームに対する苦情処理とハラスメント対応の取扱いがあいまい」な事業者も散見され、カスタマーハラスメント対策の早期整備が望まれています。併せて、暴言・暴力のある利用者に十分なアセスメント等を行わないまま安易にサービス中止や施設退居を求めたり、利用者・家族の妥当な指摘・要望を正当な理由なく拒否するなど、権利侵害が懸念される行き過ぎた対応とならないよう注意が必要です。

介護保険制度では、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6年度に本会及び市町村等が受け付けた苦情・相談について、「介護保険相談・苦情業務実績及び相談・苦情受付事例」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7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6年度相談・苦情業務実績一覧	1
2	令和6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	介護事故に係る記録について	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	14
2	法律等で定められた苦情処理の流れ	15
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	16

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) ケアプラン	28
(3) 介護保険一般	28
(4) その他	29
2 市町村等受付事例	
(1) 介護サービスの内容	31
(2) 要介護認定	40
(3) その他	40