

広島県国民健康保険団体連合会
(介 護 保 険 課)

1 苦情処理のねらい

(1) 権利擁護

介護サービスの利用者は、事業者に対して苦情を言いにくい立場の人が多くいるものである。

また、著しい過失があったとしても、指定基準に抵触するまでには至らないケースなども見られる。本来は契約上のことでもあり、法的な解決が望ましいが、こうした法的な救済には時間もかかり、実際上は解決が難しいことも少なくない。本制度には、利用者を実質的に保護しようという権利擁護の考え方が第一にある。

(2) 介護サービスの質の維持・向上

介護保険制度の下では、介護サービスは一般のサービスと同じように利用者と事業者との契約によって成り立つことになるが、その際、サービスの質を一定の水準に保つことが必要である。苦情処理は、このようにサービスの「質」のチェック機能として重要な役割を果たすことを期待されている。

2 苦情処理に係る関係機関の役割

(1) 介護（予防）サービス事業者

介護（予防）サービス事業者は、提供したサービスに関する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付ける窓口の設置等必要な措置を講じるとともに、利用者等からの苦情について市町及び国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、指導及び助言を受けた場合はこれに従って必要な改善を行い、求めがあった場合にはその改善内容を報告しなければならない。

◆苦情に関する対応については、「運営基準」に規定されている。

- ・居宅サービス関係…厚生省令第 37 号第 36 条，厚生労働省令第 34 号第 3 条の 36
- ・地域密着型サービス関係…厚生労働省令第 34 号
- ・介護保険施設関係…厚生省令第 39 号第 33 条，第 40 号第 34 条，第 41 号第 32 条
- ・介護予防サービス関係…厚生労働省令第 35 号第 34 条，第 36 号第 36 条
- ・特別養護老人ホーム…厚生省令第 46 号第 29 条

(2) 居宅介護（介護予防）支援事業者

居宅介護（介護予防）支援事業者は、自ら提供したサービス又は居宅介護（介護予防）サービス計画に位置づけたサービス等に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならない。

また、居宅介護（介護予防）サービス計画に位置づけたサービス等に対する苦情の国民健康保険団体連合会への苦情申立についての援助を行わなければならない。

- ・居宅介護支援…厚生省令第 38 号第 26 条
- ・介護予防支援…厚生労働省令第 37 号第 25 条

(3) 市町

市町は、介護保険の実施主体であり、地域住民にとって最も身近な苦情相談の窓口であるとともに、区域内の介護サービス事業者に対し調査及び指導助言を行う役割を持っている。

介護保険法第 23 条, 第 76 条, 第 78 条の 2, 第 78 条の 10
厚生省令第 37 号第 36 条

(4) 都道府県

都道府県は、事業者指定、報告聴取等事業者に対する指導権限及び必要に応じ指定取消などの行政処分を行う権限がある。

また、介護保険審査会を設置し、保険給付、要介護（要支援）認定などの行政処分に対する不服申立（審査請求）に関する事務を行っている。

介護保険法第 24 条, 第 70 条, 第 75 条, 第 76 条, 第 78 条, 第 92 条, 他
介護保険法第 183 条, 第 184 条

(5) 国民健康保険団体連合会（以下「国保連合会」という。）

国保連合会は、介護保険サービスの利用者等からの相談に応じるとともに苦情申立に基づき指定事業者等に対し、サービス等の質の向上を目的とする調査及び指導助言（苦情対応業務）を行うこととされている。

介護保険法第 176 条, 厚生省令第 37 号第 36 条 他「運営基準」

(6) その他（各種相談窓口）

サービス事業者と市町との中間に位置するのが、身近な各種相談機関や相談相手である。

- ・相談機関：地域包括支援センター、在宅介護支援センター、社会福祉協議会等
- ・相談対応者：医師、保健師、看護師、民生委員等

(7) 運営適正化委員会

高齢者福祉以外の障害者福祉や児童福祉等でも、措置制度から利用制度に移行されることに伴い、利用者保護の制度が創設された。それが地域福祉権利擁護制度と運営適正化委員会である。

運営適正化委員会は、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会を設置することとなっている。

特に、運営適正化委員会は介護保険の苦情処理との関連が大きいものと考えらる。

社会福祉法第 83 条, 第 84 条, 第 85 条, 第 86 条

3 国保連合会の苦情処理概要

(1) 対応する苦情

- ① 介護保険上の指定サービスであること
指定事業者が行う指定サービスであること。
※基準該当サービスや市町の特別給付については、対応できない。
- ② 市町域を超える案件である場合
利用者の保険者（市町）と事業所が所在する市町が異なる場合は、保険者にあたる市町が、調査ないし指導が行き届かないことも想定されることから、市町の要望を受け対応する。
- ③ 苦情を市町で取り扱うことが困難な場合
権利関係が複雑で、高度な法律解釈などを求められる場合 等
- ④ 申立人が国保連合会での処理を希望される場合
上記以外の場合であっても、申立人が国保連合会での処理を特に希望する場合には、対応する。

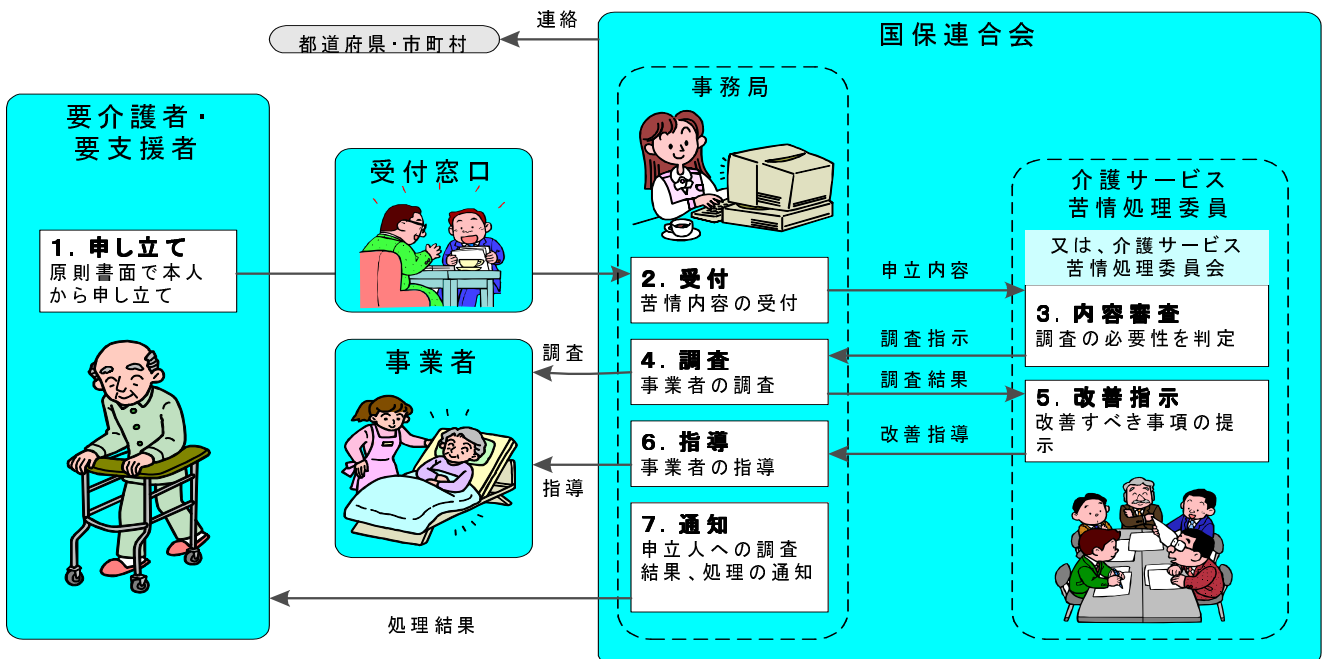
(2) 対応できない苦情

- ① 既に訴訟を起こしている事案
- ② 訴訟が予定されている事案
- ③ 損害賠償などの責任の確定を求める事案
- ④ 契約の法的有効性に関する事案
- ⑤ 医療に関する事案や医師の判断に関する事案

(3) 介護サービス苦情処理委員会

国保連合会では、苦情処理業務を円滑に進めるために、幅広い分野の専門家で構成する「介護サービス苦情処理委員会」を設置し、苦情案件について、要件審査、調査事項及び指導助言内容など重要事項を審議し、処理を行っている。

- ① 委員の定数
都道府県の被保険者数等に応じて定めることとされ、広島県は3名。
- ② 委員の構成
中立公正な立場で活動できる学識経験者を中心に選考し、現状、広島県では、大学教授、医師、弁護士により構成している。



(4) 苦情申立・相談受付状況（過去5年分）

① 受付件数

(件)

区 分	年 度				
	22	23	24	25	26
苦 情 申 立	1	2	3	4	7
相 談	168	171	151	111	141
計	169	173	154	115	148

② 相談内容別件数

(件)

区 分	年 度					計	
	22	23	24	25	26	件数	構成比
サービスの利用や内容	71	61	81	69	72	354	47.7%
ケアプランの作成	9	16	7	0	0	32	4.3%
利用者負担	18	12	1	0	5	36	4.9%
要介護認定	10	5	7	3	3	28	3.8%
保険料	3	2	1	2	2	10	1.3%
その他	57	75	54	37	59	282	38.0%
計	168	171	151	111	141	742	100.0%

③ 相談のサービス種類別件数

(件)

区 分	年 度					合計	構成比
	22	23	24	25	26		
訪問介護	29	34	19	17	20	119	16.0%
訪問入浴介護	0	0	1	0	0	1	0.1%
訪問看護	2	4	1	1	1	9	1.2%
訪問リハビリテーション	0	2	0	0	1	3	0.4%
通所介護	17	11	17	9	21	75	10.1%
通所リハビリテーション	2	4	6	4	4	20	2.7%
福祉用具貸与	3	1	1	1	2	8	1.1%
短期入所生活介護	8	4	8	8	14	42	5.7%
居宅療養管理指導	0	1	0	0	0	1	0.1%
認知症対応型共同生活介護	9	12	3	2	4	30	4.1%
特定施設入居者生活介護	1	0	4	0	3	8	1.1%
居宅介護福祉用具購入	1	0	0	0	0	1	0.1%
居宅介護住宅改修	0	0	1	0	0	1	0.1%
居宅介護支援	14	18	16	7	2	57	7.7%
介護福祉施設	22	18	21	13	11	85	11.5%
介護保健施設	11	26	21	9	12	79	10.6%
介護療養施設	7	3	0	1	2	13	1.8%
小規模多機能型	0	0	6	1	2	9	1.2%
その他	42	33	26	38	42	181	24.4%
計	168	171	151	111	141	742	100%

(5) **苦情申立事例**（※事例は、個人の情報等が特定できないように編集しています。）

【苦情申立事例 1】

申立人	利用者（年齢・性別・要介護度）			サービス種類
子の配偶者	91歳	女	要介護4	介護老人福祉施設
【苦情内容】				
<p>①再入所した時、申し送り場所が以前のワーカー室ではなく、ロビーの机で利用者を交えてされていた。</p> <p>②利用者個人の情報が漏れ聞こえていたため、申し送り方法の改善を申し入れた。</p> <p>③翌日から、エレベーター横で円陣を組み小声での申し送りに変更されたが、個人名や申し送り内容は聞こえてきた。その後も申し送り内容は丸聞こえであったので改善を申し入れたが、見守りをしながらであり仕方ないと言わんばかりの対応であった。</p>				
【申立の趣旨】				
秘密が漏れないような申し送り方法に改善して欲しい。				
【施設調査結果】				
<p>①申立人から改善の申し入れがあり、翌日朝からエレベーター横での方法に改めた。</p> <p>②申し入れの翌日朝、申立人に次のことを説明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者の家族からワーカー室内の申し送りでは、ロビーの見守りやナースコールの対応が不十分であるとの意見があり、現在の方法に改めたこと。 ・職員の声の大きさや言葉に注意し、利用者のプライバシーには十分配慮していくこと。 <p>③その後も2回、内容が丸聞こえとなっていると指摘があった。</p> <p>④これに対し次のように回答した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・故意に内容を流出させているわけでない。限られた職員で利用者の安全を確保していきたい。 ・これからもよりよい方法を検討していきたい。 <p>⑤事前に、全ての家族へ申し送り方法を変更する旨を伝え、理解を求めることは行っていない。</p> <p>⑥申立人家族との信頼関係を築けていないので、今後も信頼関係の構築に努めていきたい。</p>				
【助言】				
<p>①申し送り方法の変更について</p> <p>介護老人福祉施設などの利用者の情報は、厳重な管理のもと細心の注意を払って運用しなければならない。ただその一方で、刻々と変化する利用者の情報を職員間で共有し、それを確実に申し送りしていくことも大変重要であり、また様々な事故防止のため、常に見守り、事前の事故の防止に努めることも求められています。限られた数の職員で個人情報の保護を図りつつ利用者の安全のための見守り体制を実現することは、かなりな困難が伴うことは理解しましたが、次のような工夫の余地があるのではないかと思いますので検討してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワーカー室内での申し送りの際、「これから申し送りを始めますが、もし何かあれば遠慮せずにお知らせください。」といった旨をその都度伝えるとともに、その旨を書いた立て札をワーカー室前に置く。（但し、それで見守り体制に問題があれば、ロビーでの申し送りはやむを得ないようにも思います。） ・ロビーでの申し送りの際は、「これから申し送りを始めますので、この立て札からこちらには近づかないでください。ただし何かあれば遠慮せずにお知らせください。」といった旨をその都度伝えるとともに、その旨を書いた立て札を置いて、一定の距離を必ず離れてもらう。もしも聞き耳をたてているような人がいれば、離れるように適宜、警告を行う。 <p>②利用者や家族への事前説明について</p> <p>申し送り方法の変更について、本年4月の家族懇親会において説明されているが、スムーズな施設運営のためには、事前に説明したほうが親切であり、理解を得やすいと思われるので、今後は必ず事前に利用者や家族へ説明し理解を得るように努めてください。</p>				
【施設改善報告】				
<p>①職員の勤務交代時の申し送りは、利用者の安全のための見送りができるだけ手薄にならないようにする方法として、当面ワーカー室ではなくロビーでの実施を継続することが必要であると考えている。この方法による申し送りを行う際には、次の工夫や配慮を行うことにより、個人情報の保護に欠けることのないように努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申し送りを行う時は、立札を設置し、利用者や家族へ申し送り中であることの案内を行う。 ・申し送り中の職員の声の大きさ等には注意し、利用者のプライバシーには十分配慮する。 <p>②今回の申し送り方法の家族への説明については、家族懇親会において説明するとともに、「申し送り方法の変更について」の案内文を全てのご家族へ郵送した。今後は、このような変更については、事前に利用者やご家族へ説明し、理解を得たうえで実施するよう努める。</p>				

【苦情申立事例 2】

申立人	利用者（年齢・性別・要介護度）	サービス種類
子	95歳 女 要介護2	介護保健施設

【苦情内容】**【申立の趣旨①】**

母は、脳梗塞でA病院に入院し、その当時、母と同居していた長男夫婦が母や申立人に相談せず、勝手にA病院から在宅介護への復帰が原則である「介護老人保健施設B」に入所させた。

リハビリを行い、入所期間の3カ月が過ぎたら、自宅に戻ると思っていたが、理由も無く、入所の更新を繰り返し、1年以上も入所させています。そのため、認知症が酷くなり、申立人のことも分からなくなりました。そこで、認知症対応型のグループホームへの入所を考え、成年後見制度の手続きを行うため、「申立施設」を訪問し、事務員さんに家庭裁判所からの診断書と付属書類を手渡し、作成を依頼しました。その時は、分かりましたと返答しましたが、後から、追っかけてきて長男はこのことを知っているのかと聞きました。長男とは関係はなく私が子として手続きを行うのだと返答しました。すると、長男が入所の契約者だから連絡しますと言いました。そのことは了承して「施設B」を出しました。

その後、診断書を作成したとの連絡がないので、どうなっているのかと電話で尋ねたところ、ケアマネという人が契約者の長男の了解がないので、作成することはできないと虚偽の理由を言い張りました。実際は成年後見人でない長男が入所の契約者にはなれず、契約者は母です。長男は、身元引受人です。申立人は母の幸福を考えて、認知症の改善が期待できるグループホームへの入所を進めようとしているのに「施設B」が妨害しているのです。そして、家庭裁判所からの診断書と付属書類を返送さえもしないのです。高齢者の幸福を一番に考えなければならない高齢者施設がこのようなことをしても良いのでしょうか。

厳しく指導をお願いします。

【申立の趣旨②】

施設内で転倒し、大腿骨を骨折したが、身元引受人になっている長男のところには連絡したが、私のところには連絡がなかった。長男にだけ連絡すれば良いと考えているのである。その後、長男からも連絡がなかった。なお、私の氏名と連絡先等は長男が私の了解もなく、「施設B」に報告している。私がこの事実を知ったのは、私の娘が「施設B」に面会に行った際に、転倒しC病院に入院していることを娘が聞き、その後、私が知らされたことによる。

「施設B」の考える家族とは身元引受人だけなのであろうか。管理責任を問われることを恐れたのであろうか。「施設B」は利用者や家族に誠意をもって説明するのが当たり前ではないのか。

このようなことからすれば、D市に事故報告書を提出していないのではないか。

「施設B」は、利用者・家族が安心して、介護サービスを利用できるような施設に、改善しなければならない。

●処理結果：不受理**【申立人通知】****【理由①】**

本会の苦情処理業務は、介護保険法第176条第1項第3号に基づき、介護サービスに係る苦情申立について、介護サービス事業所（施設）に対してサービスの質の向上に関する調査並びに指導及び助言等を行うものであり、法的有効性の判断を求めるものは対象外となっています。

今回の苦情申立の主訴は、当該施設に対する成年後見用診断書及び関連書類の作成や返送等の法的権利義務の存否という法的有効性の判断を求めるものですから不受理といたします。

【理由②】

本会の苦情処理業務は、介護保険法第176条第1項第3号に基づき、介護サービスに係る苦情申立について、介護サービス事業所（施設）に対してサービスの質の向上に関する調査並びに指導及び助言等を行うものであり、法的有効性の判断を求めるものは対象外となっています。

今回の苦情申立の主訴は、施設において利用者の転倒・骨折の事故が発生した場合に、契約当事者でない家族にも連絡する法的義務を当該施設が負うかという、法的判断を求めるものですから不受理といたします。

(6) **相談事例**（※事例は、個人の情報等が特定できないように編集しています。）

【事例1】介護サービス等について不明な点を明らかにしたい

相談内容	国保連合会対応
<p>家族が病院を退院し、福祉用具を購入・使用することになったが、病院は福祉用具の事業者を1社しか紹介してくれない。1社しか紹介しないことは、おかしいと思う。介護保険法には、何か定めてあるのか。教えて欲しい。</p>	<p>介護保険法には、紹介数の条件を規定しているものはない旨を説明した。一般的には、利用者が選択できるように数社の事業者を紹介する事も説明した。</p> <p>また、相談者の説明では、福祉用具の種類等が不明な事も有り、扱っている業者が限られている可能性がある旨も説明し、担当のケアマネジャーに、福祉用具の必要性を含めて相談するように勧めた。</p>

【事例2】事業者の職員や元職員からの相談

相談内容	国保連合会対応
<p>私はAデイサービス事業所の関係者ですが、利用者の件で相談したい。利用者は、別のB訪問介護事業所も利用されており、B訪問介護事業所の介護サービスについて、A事業所で苦情をよく言われます。A事業所への苦情ではないが、どこに相談したら良いのか分からないので、貴会に電話した。どこに相談したらよいのか、教えて欲しい。利用者は、B訪問介護事業所職員の荒い言動や対応について、いつもA事業所職員に不満を言われている。B事業所職員の言葉は、確かに自分が聞いてもキツイと感じます。貴会は、こうした相談は受けてくれるのか。</p> <p>なお、利用者は手が不自由であり、電話する場合、受話器を持てるかどうか、分かりません。家族等が電話しても構わないですか。</p>	<p>本会に、相談されるように勧め、相談に関しては、家族等が電話されても構わない旨を説明した。</p> <p>本会では、相談を受けて当該事業所に連絡し、相談者の話が事実であれば、介護サービスの改善を要望する旨を説明した。</p>

【事例3】国保連から関係者（保険者・施設等）に連絡し、問題を解決して欲しい。

相談内容	国保連合会対応状況
<p>A施設には1年以上前に入所し、B訪問介護事業所から週2回の入浴や掃除、週1回の買物等のサービスを利用しています。</p> <p>8月下旬、A施設職員から「近々、ホームヘルパーが代わるかもしれない。」との話があったが、詳しい説明はありません。現行の訪問介護サービスに不満があるわけでもなく、馴染みのホームヘルパーもあり、できれば現状のB訪問介護事業所で続けて欲しい。若し、事業所が代わるのであれば、高齢者が多い施設であり、また変更疑問を持っている利用者もいることから、自分だけでなく、他の利用者や家族にも詳しく経緯等を説明して欲しい。</p> <p>A施設とB訪問介護事業所間に、何か問題があるのかもしれないが、巻き込まれたくない。自宅がC市にあるので、退居しても良いと思っています。</p>	<p><u>※相談者の要望を施設に連絡</u></p> <p>施設からは、運営懇談会を開催し、入居者や家族等に対して説明した旨の報告を受けた。</p> <p>当該施設には、今後、訪問介護事業所の変更希望者には、サービスが円滑に引継がれ、利用者に不利益を被らないよう依頼し、また、今回の相談者のように、運営懇談会の説明を聞き洩らしたとか、説明が分からなかったと言われる入居者がいた場合には、改めて説明するように依頼した。</p>

4 苦情の要因

サービス種別を問わず苦情に至るケースには、以下のような共通した要因が見受けられる。
事業者は、日頃から苦情が発生しやすい場面を洗い出し、十分な予防措置を講じることが重要である。

(1) 利用者・家族等への説明不足
サービスが適切に行われていたとしても、説明が不十分だったために苦情となる例が多く見受けられる。事業者としては十分説明を行ったつもりでも、利用者や家族等に十分理解されないままサービスが行われたために苦情となる場合もある。 事業者と利用者や家族等とは、介護保険における知識・情報量に大きな差があることに留意し、口頭での説明だけでなく、書面による説明を行うなどの、理解しやすい方法を工夫する必要がある。
(2) 利用者の状態把握の不足
利用者の状態を日頃からの確に把握し、必要に応じ各種サービス計画書を見直していくことは、事故や状態悪化等を防止するためにも重要である。
(3) 利用者・家族等の要望把握の不足
利用者・家族等の意向や要望の把握が不足していたために、適切なサービスが行われていないとの苦情が見受けられる。 日頃から、相談窓口の設置等により、利用者・家族等の意向や要望の把握に努めるとともに、サービス開始時には、特にきめ細かな要望把握に努め、要望等への対応の可否について利用者・家族等に十分に説明し同意を得ることが重要である。
(4) 情報共有・連携の不足
職員・関係者間で必要な情報共有が出来ていないことにより、連携不足に起因する苦情や事故等が見受けられる。 利用者に安全で適切なサービスを提供するためには、事業所内においては職員間の役割や責任を明確にして情報の共有化を図るとともに、関係機関との連携体制を確立し、円滑にサービス提供が行えるようにしておくことが重要である。
(5) 記録の不備
記録は、事業者が提供したサービスの具体的内容や、利用者の状態を適切に把握するために重要なものである。同時に、利用者等からサービス提供状況等の説明を求められた際の説明資料となり、事故、状態悪化及び苦情等の対応を明らかにする資料にもなる。 事業者は、必要な情報が的確に記録できるよう記録の記載と保管のルールを定め、職員に周知徹底する必要がある。 (例) 記録は消えない筆記用具（ボールペン等）で記載し、修正があった場合は、取り消し線で修正を行う。記録にはサイン欄を設け、記録者・確認者を明確にする。

5 協力依頼

国保連合会の連絡先

対応内容	電話番号
◆事業者 ・請求に関する問い合わせ ・審査結果（返戻等）に関する問い合わせ	(082) 554-0782
◆サービス利用者及び関係者等 ・サービスに係る相談・苦情	(082) 554-0783