

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) 利用者の権利擁護

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が期待されている。

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（以下「国保連合会」という。）が行う調査に協力し、指導及び助言を受けた場合には、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付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付けたサービス等に対する苦情の国保連合会への申立について、利用者に対し必要な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・助言を行う役割を担っている。

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

国保連合会は、介護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) 福祉サービス運営適正化委員会

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福祉サービス運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）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と考えられる。

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の概要

(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
利用者居住の保険者（市町）と事業所所在の市町が異なる場合は、保険者にあたる市町が、調査あるいは指導が行き届かないことも想定されることから、市町の要望を受けて対応する。
- 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、専門的知識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する場合
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。

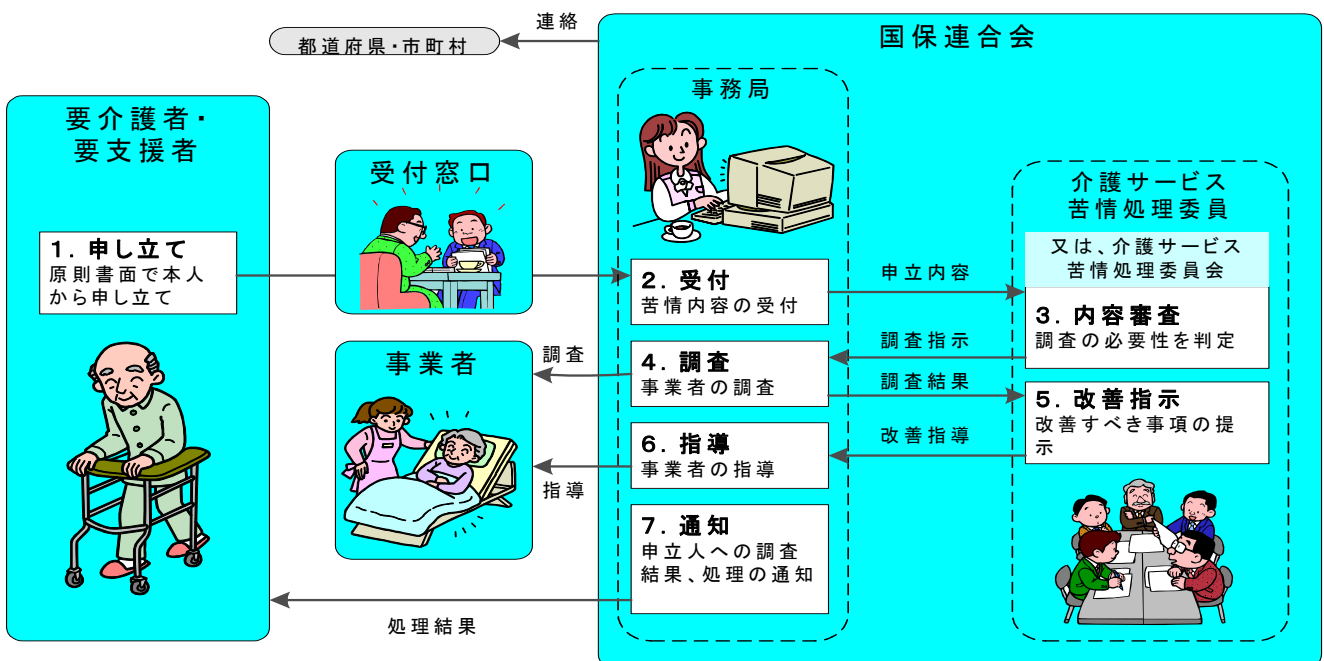
(2) 対応できない苦情

- 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・適切に処理するために、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・助言の内容など重要事項を審議している。

- 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、現在、大学教授、医師、弁護士により構成している。



(4) 苦情申立・相談の受付状況（過去5年間分）

① 受付件数

(件)

区 分	年 度				
	26	27	28	29	30
苦 情 申 立	7	0	1	7	0
相 談	141	121	86	111	54
合 計	148	121	87	118	54

② 相談内容別件数

(件, %)

区 分	年 度					合 計	
	26	27	28	29	30	件 数	構成比
サービスの利用や内容	72	72	54	71	40	309	60.2
ケアプランの作成	0	2	1	1	2	6	1.2
利 用 者 負 担	5	1	1	1	2	10	2.0
要 介 護 認 定	3	5	3	8	2	21	4.1
保 険 料	2	4	4	1	1	12	2.3
そ の 他	59	37	23	29	7	155	30.2
合 計	141	121	86	111	54	513	100.0

③ 相談のサービス種類別件数

(件, %)

区 分	年 度					合 計	
	26	27	28	29	30	件数	構成比
訪問介護	20	19	10	17	11	77	15.0
訪問入浴介護	0	0	0	0	0	0	0.0
訪問看護	1	2	1	3	2	9	1.8
訪問リハビリテーション	1	0	1	0	0	2	0.4
通所介護	21	6	8	8	6	49	9.5
通所リハビリテーション	4	6	3	1	0	14	2.7
福祉用具貸与	2	2	2	1	0	7	1.4
短期入所生活介護	14	2	5	9	3	33	6.4
居宅療養管理指導	0	0	0	0	0	0	0.0
認知症対応型共同生活介護	4	5	6	5	1	21	4.1
特定施設入居者生活介護	3	5	3	5	6	22	4.3
居宅介護福祉用具購入	0	0	0	0	0	0	0.0
居宅介護住宅改修	0	3	0	0	0	3	0.6
居宅介護支援	2	7	5	6	0	20	3.9
介護福祉施設	11	10	7	6	6	40	7.8
介護保健施設	12	12	11	10	5	50	9.7
介護療養施設	2	0	0	0	3	5	1.0
小規模多機能型	2	0	1	0	0	3	0.6
その他	42	42	23	40	11	158	30.8
合 計	141	121	86	111	54	513	100.0

(5) **苦情申立の事例**（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】（要約）

申立人	利用者（年齢・性別・要介護度）			サービスの種類
息子	80代	女性	要介護1	認知症対応型共同生活介護

1 苦情申立の背景

- (1) 平成 29 年 2 月 13 日、義母がインフルエンザで高熱が出たときの対応について質問しているが、まともな回答が現在（11 月 10 日）に至るまでないこと。
- (2) 4 月 1 日に会議が行われ（施設側 10 名・当方私たち夫婦 2 名。会議の目的を知らされず、来てほしいとの要望で参加）、その際の打合せ事項の約束が、現在に至るまでないこと。
- (3) 施設使用料請求漏れの件で、当方は請求の前に事前の説明を求めたにも関わらず、一方的に送付されたこと。
また、支払期限を打合せなしに設定されたこと。
- (4) 11 月 1 日 22 時前より、当方が「非常識な時間だ」と伝えても、一方的に幾度も（当日 22 時前から 23 時前まで 13 回・当方電源 OFF の時間有）電話をかけてきたこと。

2 苦情申立の趣旨

- (1) 何事においても、説明義務を果たそうとしないこと。
- (2) 施設の業務を最優先し、利用者（家族含む）の都合を考慮しないこと。
- (3) 契約書の施設側控えを紛失しているのが発覚したにも関わらず、謝罪することなく、「本当に契約を交わしたか分からない」と暴言を言い放ち、私の自宅まで押しつけてきたこと。
以上のことより、当方の質問に対し、分かりやすく丁寧な説明をし、約束事を実行していただきたい。
感情的な言動、打ち合わせなしに当方の負担を強いることを二度としない旨、約束していただきたい。

3 施設の調査結果等

(1) 調査の内容等

- 介護サービス苦情処理委員会の指示を受け、平成 30 年 1 月に施設を书面調査した。
後日、施設から次の文書回答や資料等の提出を受け、委員会で審議し、指導・助言は無しと決定した。
- ① 利用者の健康状態、生活の状況（ADL）、ケアの記録等
 - ② インフルエンザで高熱が出た時の対応、4 月 1 日の会議への対応、施設使用料請求漏れの対応、夜に事業所職員が頻繁に電話したこと、契約書の控えの紛失について
 - ③ 施設による苦情申立の原因についての自己分析
 - ④ 契約書、重要事項説明書、家族からの相談・苦情の記録、事故報告書、職員研修の実績、職員の出勤簿及びマニュアル（苦情処理、事故対応）等

(2) 調査の回答等

① 回答内容

- ア 利用者の健康状態生活の状況（ADL）等
ADLは、ほぼ自立。杖歩行のため転倒リスクあり。健康状態は良好。
- イ インフルエンザで高熱が出た時の対応
熱が上がり始めた時点で、契約している訪問看護ステーションに連絡し、症状を伝え指示を仰ぎ、家族に説明し医療機関を受診する。申立人には文章にして回答をしている。

ウ 4月1日の会議への対応

3月25日に面会時に、申立人から「何の話ですか」と尋ねられたので、「今後の受診について理事長が申します。」と伝えている。

エ 施設使用料請求漏れの対応

請求漏れが発覚後、申立人の配偶者に電話で説明し、請求漏れの経緯を求められたので、書面で送付したが、本来は会って説明すべきであった。

オ 夜に事業所職員が頻繁に電話したこと。

事実であり、11月1日の22時前頃から数回電話をした。

カ 契約書の控えの紛失について

契約書を紛失し、申立人に保管している契約書を確認した後に謝罪し、申立人から管理監督しているところへ報告したかの指摘を受け、翌日、市役所に連絡し、指導を受けたことを申立人へ報告し謝罪した。

キ 施設による苦情申立の原因についての自己分析

申立人の要望に真摯・迅速に応えず、一方的で感情的な対応をしてしまったため。

② 提出資料

重要事項説明書、介護サービス計画、看護・介護記録、預り書、利用承諾（誓約）書、相談記録、接遇研修等

4 処理結果等

(1) 施設への対応

事業所からの提出された調査の結果の回答や資料等を確認した範囲では、介護保険法第176条第1項第3号の「指導」及び「助言」に該当するような対応や事項は確認できませんでした。

事業所におかれましては、介護サービスの提供に当たり、引き続いて利用者の心身の状態把握や家族とのコミュニケーションに努めていただくようお願いをした。

(2) 申立人への対応

施設への「指導・助言」が確認できなかったと通知し、申立人の主張と施設の主張で食い違う部分については、どちらの主張が正しいかを判断することは、国保連合会の苦情処理の権限と能力を超えており、判断できない旨を付記した。

(3) 保険者及び広島県への対応

苦情申立書、施設からの調査回答、施設及び申立人への結果通知・写を情報提供した。

(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】事業所の責任者と従事者の対応が悪い。

相談内容	国保連合会の対応
<p>父は、要介護3で訪問介護を1日午前と午後の2回利用している。</p> <p>スタッフ2人が来て、おむつ交換や血圧や体温を測って貰っている。</p> <p>先日4月22日の午後に40代の男性と30代の女性が来て、父の体温を測る時、上半身の衣類を脱がせて測っていた。</p> <p>男性のスタッフが本人や私に了解もせず、スマートフォンで父の上半身の裸の写真を撮ったので、私はどうして写真を撮ったのかと聞くと「のどの傷をみんなで共有しようと思って撮った。」と言ったので、直ぐにスマートフォンの写真を削除して貰った。</p> <p>のどの傷は私が服を脱がせるときにファスナーが引っかかって付いた傷なのに写真を撮ることが理解できなかった。</p> <p>当日事業所の施設長に連絡し、どうして写真を撮ったのかと聞くと「傷の治りをみようと思って写真を撮った。」と言われた。</p> <p>写真を撮った本人が「のどの傷をみんなで共有しようと思って撮った。」と言ったので、施設長にみんなとは誰か、本人に聞いて貰えないかと言ったが、何も連絡がない。</p> <p>このような対応も良くないと思っている。</p> <p>勝手に写真を撮ったことについて、本人と施設長が素直に謝って貰えばいいだけのことだと思っているが、どうしたらいいのかと思って国保連合会に電話をした。</p>	<p>直接施設長に連絡されているが、事業所の相談窓口連絡されているか確認すると連絡してなかった。</p> <p>事業所の相談窓口で写真を撮られたことを報告し、このようなことが今後起きないように改善して貰うよう要望された方がいいのではないかと助言した。</p>

【事例2】緊急連絡先に連絡しなかったことに対し、事業所を指導して貰いたい。

相談内容	国保連合会の対応
<p>私は母と同居しているが、ヘルパーを1日2回昼と夕方利用している。</p> <p>昨日私が帰宅すると母は右肘を怪我したので、ヘルパーに絆創膏を貼って貰っていた。</p> <p>ヘルパーの作成した連絡帳には、昼にリビングの椅子に座ろうとした時、椅子からずり落ちて右肘2cm×3cmの皮膚剥離、ケアマネジャーと事業所に連絡したと記載してあった。</p> <p>当日の夜にヘルパーの事業所から連絡がなかったので、週に2回利用しているA事業所の訪問看護師に母の怪我のことを聞くと「大したことはない。」と聞いていると言われた。</p> <p>母が今日朝になっても肘が痛いと言ったので、病院に行って診て貰ったら、骨折はしていなかった。</p> <p>傷口は専用のテープで止めて貰った。</p> <p>怪我をした時、直ぐに連絡して貰っていれば、昨日の時点で、病院で診察して貰うことができ安心できたと思う。</p> <p>ヘルパーの事業所が緊急連絡先の私に連絡しなかったことに対して指導して貰いたい。</p>	<p>訪問看護師の事業所から母の怪我のことを聞くと「大したことはない。」と聞いているということだが、誰がどのように判断して大したことはないことになっているのか聞いて確認すると聞いていなかった。</p> <p>ヘルパーの事業所から連絡が無かったことに対して指導して貰いたいということだが、連絡帳にはケアマネジャーと事業所に連絡したと記載してあったということなので、怪我の状態をどのように伝えたかによって、事業所の方の捉え方も変わってくるのではないかと助言した。</p>

【事例3】事業所の取り消しをして欲しい。

相談内容	国保連合会の対応状況
<p>11月13日10時にA市の訪問看護ステーションBの看護師が自宅に来たとき、左足の太ももが腫れていたのを診て貰ったら、「じっとしていたら治る。」と言われたので、そのままにしていた。</p> <p>夜7時過ぎに、この太ももが痛くなったので、救急車でCクリニックに行って、診断して貰ったら肉離れだった。</p> <p>医師から自宅で安静にするか、病院に入院するかと言われたが、入院はできなかったので、太ももにギプスをして貰って自宅に帰った。</p> <p>当日夜10時に事業所に連絡して、看護師が「じっとしていたら治る。」と言ったことや、救急車でクリニックに行って診て貰ったことを話すと事業所は翌日14日の9時にケアマネジャーに相談するように言われた。</p> <p>14日の9時にケアマネジャーに連絡すると太もものことは何も聞いていないと言われた。</p> <p>事業所はどうしていきなりケアマネジャーに相談させようとするのか理解できない。</p> <p>先日、ケアマネジャーから事業所が私との契約を取り消したいと言っていると聞いた。</p> <p>事業所は、どうして私に直接言わないのか理解できない。</p> <p>このような事業所が認可されているのがおかしいので、事業所の取り消しをして欲しい。</p>	<p>国保連合会は、行政ではないので事業所の指定取り消しの関係について、対応するところではない。</p> <p>指定取り消しに係る内容は行政が対応することになると伝えた。</p> <hr/> <p>事業所の指定取り消しの相談があったことをD厚生環境事務所とA市に連絡した。</p>

4 苦情の要因

サービスの種別を問わず、苦情に至るケースには、次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す。

(1) 利用者・家族等への説明不足
サービスは適切に行われていても、説明が不十分だったために苦情となる事例が、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、苦情となる場合もある。 事業者と利用者・家族とでは、介護保険に関する知識や情報量に大きな差があることに留意し、口頭による説明だけでなく、書面等による説明も行うなど、理解しやすい方法を工夫する必要がある。 【留意点】 ①説明者は適切か ②説明する時期は適切か ③説明の方法は適切か ④説明の内容は適切か
(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、必要に応じて各種サービス計画書を見直すことは、事故や状態悪化等を防止するためにも重要です。
(3) 利用者・家族等の要望把握の不足
利用者や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、利用者や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の把握に努め、要望等への対応の可否について、利用者や家族等に十分に説明し、同意を得ることが重要です。
(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でき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、事業者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することが重要です。
(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す。また、利用者等からサービス提供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や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、修正する場合には、取消し線を引いて修正の経緯等を記載する。また、サイン欄を設けて記録者や確認者を明確にする。

5 協力依頼

【国保連合会への連絡】

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 ・介護サービスに係る相談や苦情	(082) 554-0783