

---

# 国保連合会苦情相談業務について

---

山梨県国民健康保険団体連合会

# 国民健康保険団体連合会が行う介護保険業務

## 介護保険法(抜粋)

(連合会の業務)

第176条 連合会は、国民健康保険法の規定による業務のほか、次に掲げる業務を行う。

- (1) 第41条第10項(第42条の2第9項、第46条第7項、第48条第7項、第51条の3第8項、第53条第7項、第54条の2第9項、第58条第7項及び第61条の3第8項において準用する場合を含む。)の規定により市町村から委託を受けて行う居宅介護サービス費、地域密着型介護サービス費、居宅介護サービス計画費、施設介護サービス費、特定入所者介護サービス費、介護予防サービス費、地域密着型介護予防サービス費、介護予防サービス計画費及び特定入所者介護予防サービス費の請求に関する審査及び支払
- (2) 第115条の45の3第6項の規定により市町村から委託を受けて行う第1号事業支給費の請求に関する審査及び支払並びに第115条の47第6項の規定により市町村から委託を受けて行う介護予防・日常生活支援総合事業の実施に必要な費用の支払決定に係る審査及び支払であって、前号に掲げる業務の内容との共通性その他の事情を勘案して厚生労働省令で定めるもの
- (3) 指定居宅サービス、指定地域密着型サービス、指定居宅介護支援、指定施設サービス等、指定介護予防サービス、指定地域密着型介護予防サービス及び指定介護予防支援の質の向上に関する調査並びに指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者及び指定介護予防支援事業者に対する必要な指導及び助言

2 連合会は、前項各号に掲げる業務のほか、介護保険事業の円滑な運営に資するため、次に掲げる業務を行うことができる。

- (1) 第21条第3項の規定により市町村から委託を受けて行う第三者に対する損害賠償金の徴収又は収納の事務
- (2) 指定居宅サービス、指定地域密着型サービス、指定居宅介護支援、指定介護予防サービス及び指定地域密着型介護予防サービスの事業並びに介護保険施設の運営
- (3) 第115条の47第6項の規定により市町村から委託を受けて行う介護予防・日常生活支援総合事業の実施に必要な費用の支払決定に係る審査及び支払(前項第2号に掲げるものを除く。)
- (4) 前3号に掲げるもののほか、介護保険事業の円滑な運営に資する事業

# 介護保険法第176条第1項第3号の他 国保連合会が行う苦情処理の根拠規程

平成11年厚生省令第38号

指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（抜粋）

介護保険法（平成9年法律第123号）第47条第1項第1号並びに第81条第1項及び第2項の規定に基づき、指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を次のように定める。

（苦情処理）

第26条 指定居宅介護支援事業者は、自ら提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等（第6項において「指定居宅介護支援等」という。）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。

2 指定居宅介護支援事業者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定居宅介護支援事業者は、自ら提供した指定居宅介護支援に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 指定居宅介護支援事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

5 指定居宅介護支援事業者は、自らが居宅サービス計画に位置付けた法第41条第1項に規定する指定居宅サービス又は法第42条の2第1項に規定する指定地域密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行わなければならない。

6 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う法第176条第1項第3号の調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

7 指定居宅介護支援事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

※ 「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」等介護サービス事業者に関する省令にも苦情処理について規程されています。

## 苦情・相談対応の仕組み

介護保険法は、利用者の選択に基づき、適切な介護サービスが、事業者等から提供されることを基本理念としています。

介護サービスの利用は、利用者と事業者等間の対等な契約に基づき、利用者は、事業者等から提供される介護サービスに不満がある場合、苦情を申し立てることが出来ます。

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ありません。

一方、利用者からの苦情・相談は、事業者等が、それを適切に評価し、積極的に改善することは、介護サービスの質の向上につながります。

そこで、利用者からの苦情・相談には、利用者を実質的に保護しようという権利擁護の考え方を第一に、介護サービスの質の維持・向上に資するため、介護サービス事業者等、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、市町村、国保連合会、都道府県が対応することになっています。

### ① 事業者等

その第一が実際に介護サービス提供している事業者等です。

事業者等は、提供した介護サービスに係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に、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならないことが「運営基準」で明確に示されています。

事業者等は、提供した介護サービスに関し、市町村、国保連合会が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければなりません。

### ② 市町村

苦情処理においては、「運営基準」で、市町村が事業者に次ぐ窓口として位置づけられています。

保険者としての責任、そして住民にとって身近であるということから、市町村が苦情処理の『第一次的窓口』として定められています。

また、地域密着型サービス事業者、地域密着型介護予防サービス事業者、居宅介護支援事業者並びに介護予防支援事業者に指定基準違反が疑われる場合には、市町村が調査することとなっており、場合によっては「指定取り消し」を行うこととなっています。

③ 各種相談窓口、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者

サービス事業者と市町村との中間に位置するのが、さらに身近な各種相談機関や相談相手です。

ここには、地域包括支援センターや在宅介護支援センター、社会福祉協議会などの組織の他、医師や保健師、看護師、民生委員など様々な人が想定されます。

法規上位置づけられているのは、居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者です。

居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者は、運営基準の中で、サービス事業者として自らに対する苦情を受け付けるという規定の他に、利用者がサービスについて苦情申し立てをする支援を行うという役割があります。

④ 国保連合会

国保連合会は、介護保険法第176条のもとで介護保険制度における苦情処理機関として明確に位置づけられています。

市町村で取り扱うことが困難な場合等の苦情（介護保険法上の指定サービスに限る）について、介護サービスの質の向上に関する調査、指定事業者に対する指導・助言を行います。

⑤ 都道府県、介護保険審査会

居宅サービス事業者、居宅介護支援事業者、介護保険施設、介護予防サービス事業者に指定基準違反等が疑われる場合には、都道府県又は保険者が調査をすることになっており、場合によっては事業者に対し「指定取り消し」等を行うことになっています。

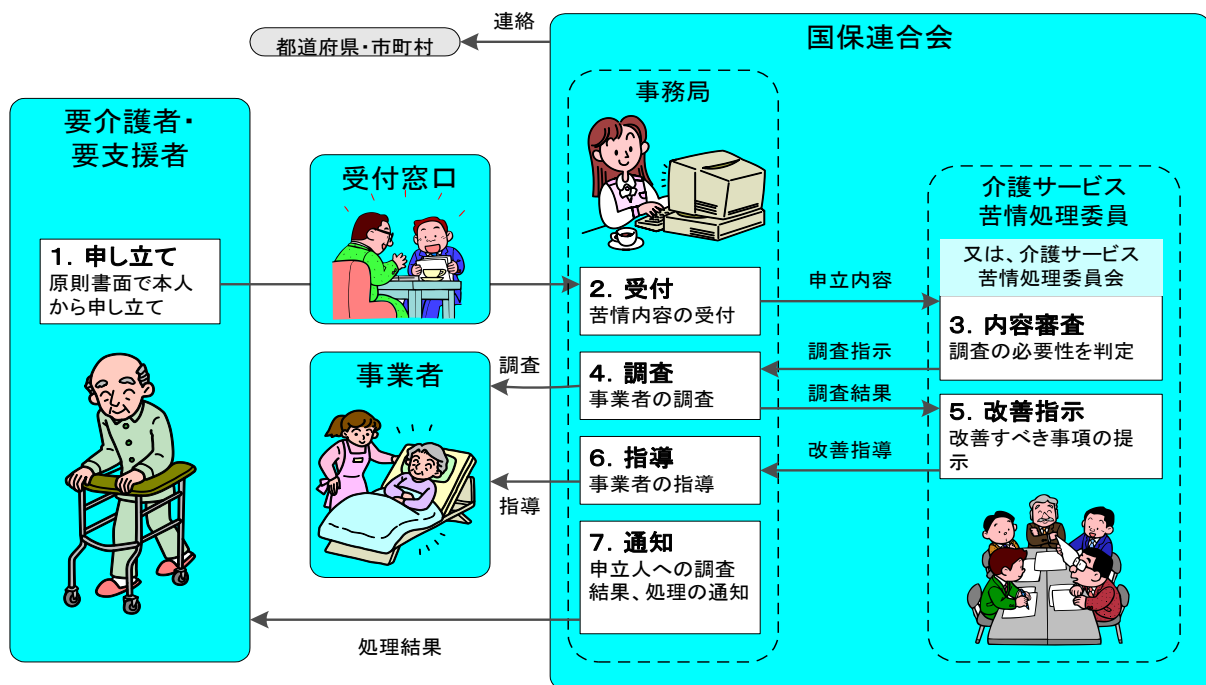
なお、保険給付に関する不服は介護保険法第183条「介護保険審査会」で受け付けることになっています。

# 国保連合会における苦情処理業務の概要

## 1 苦情処理手順

国保連合会での苦情処理手順の概要は次のとおりです。

- ① 申し立てからスタートします。
- ② 申立書を受け付けます。
- ③ 介護サービス苦情処理委員が調査の必要性や内容について審査を行います。
- ④ 事務局で事業者等への調査を行います。
- ⑤ その結果を受けて介護サービス苦情処理委員又は介護サービス苦情処理委員会が改善すべき事項を検討します。
- ⑥ この事項をもとに事業者の指導・助言を行います。
- ⑦ その結果を申立人へ通知します。



## 2 苦情処理の振り分け

国保連合会で苦情を受け付ける苦情申立の対象は次のとおりです。

### (1) 国保連合会の苦情処理の対象除外事案

下記の裁判・訴訟に関わる事案は、その性格から国保連合会の苦情処理の対象からは除外されます。

- 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

(2) 介護保険法上の指定サービスであること

国保連合会の苦情処理の対象となるのは、指定居宅サービス、指定居宅介護支援、指定介護予防サービス、指定介護予防支援、指定地域密着型サービス及び指定施設サービス等の指定事業者が行う指定サービスです。

なお、基準該当サービスや市町村特別給付(横出しサービス)は、市町村で苦情を取り扱うこととなります。

(3) 市町村域を超える案件である場合

申立人居住の市町村と事業者所在市町村が別の場合には、保険者市町村にとっては、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、このような場合には、国保連合会で苦情を取り扱うこととなります。

(4) 苦情を市町村で取り扱うことが困難な場合

**【主な事例】**

- ① 権利関係が輻輳しており、高度な法律解釈等が求められる場合
- ② 事業者が悪質であり、調査や指導が難しい場合については、国保連合会で苦情を取り扱うこととなります。

また、市町村の苦情処理体制が整わない場合については、国保連合会で苦情を取り扱うことも考えられます。

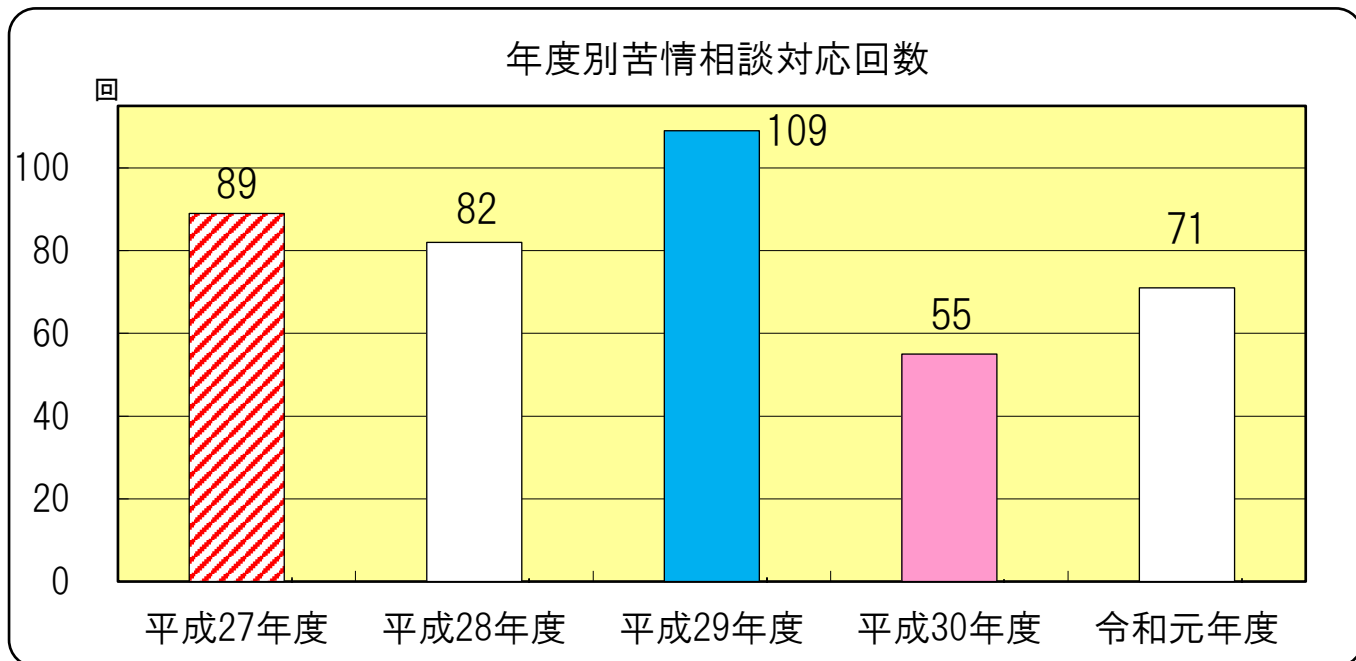
(5) 申立人が国保連合会での処理を希望する場合

上記の場合以外であっても、申立人が国保連合会での処理を特に希望する場合には、国保連合会で必要事項の確認と国保連合会の苦情対応案件であるか等を確認し取り扱うこととなります。

## 山梨県国保連合会苦情相談の状況

### 1. 苦情相談対応回数

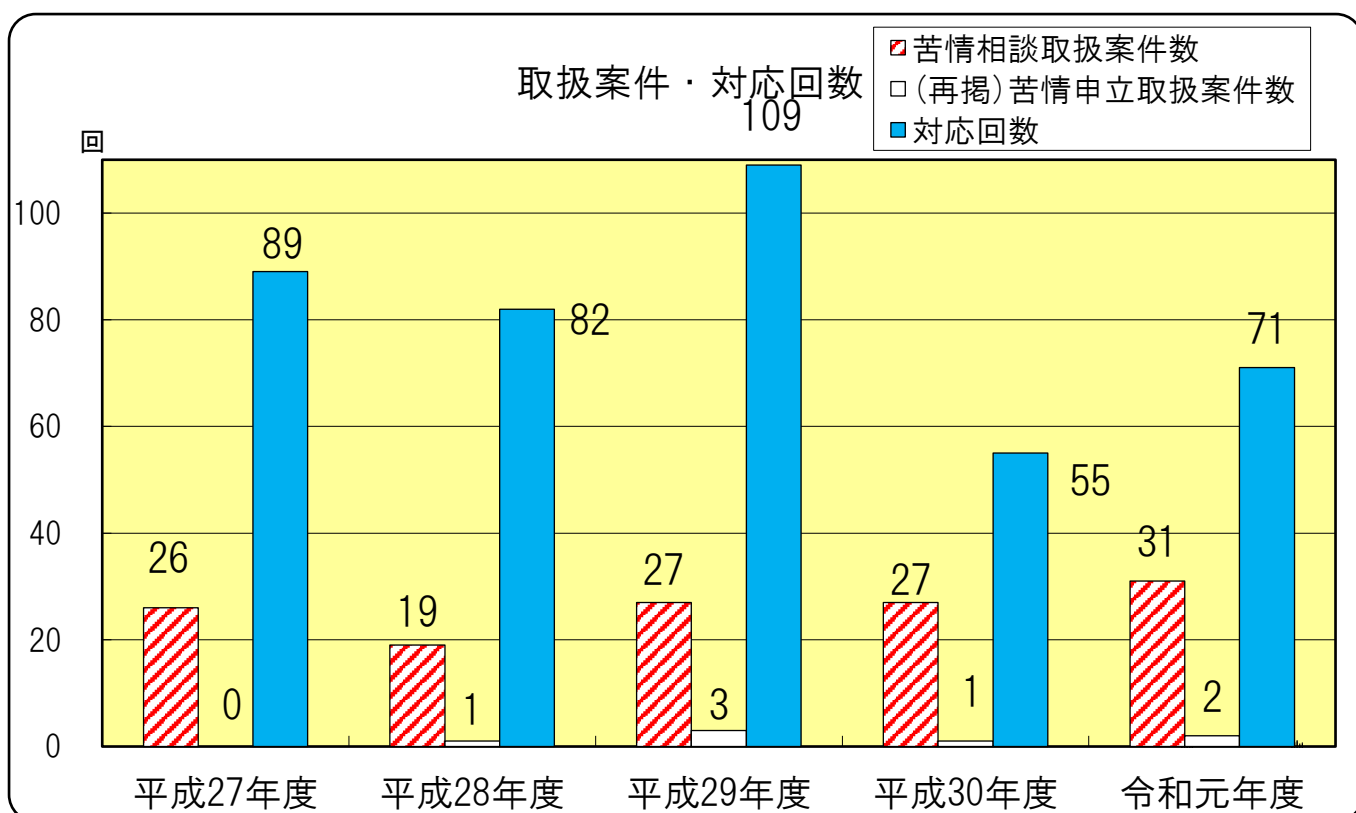
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
対応回数	89	82	109	55	71



※例)「対応回数」は、1つの案件に対して電話対応を3回行った場合、3としてカウントしております。

### 2. 取扱案件・対応回数

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
苦情相談取扱案件数	26	19	27	27	31
(再掲)苦情申立取扱案件数	0	1	3	1	2
対応回数	89	82	109	55	71

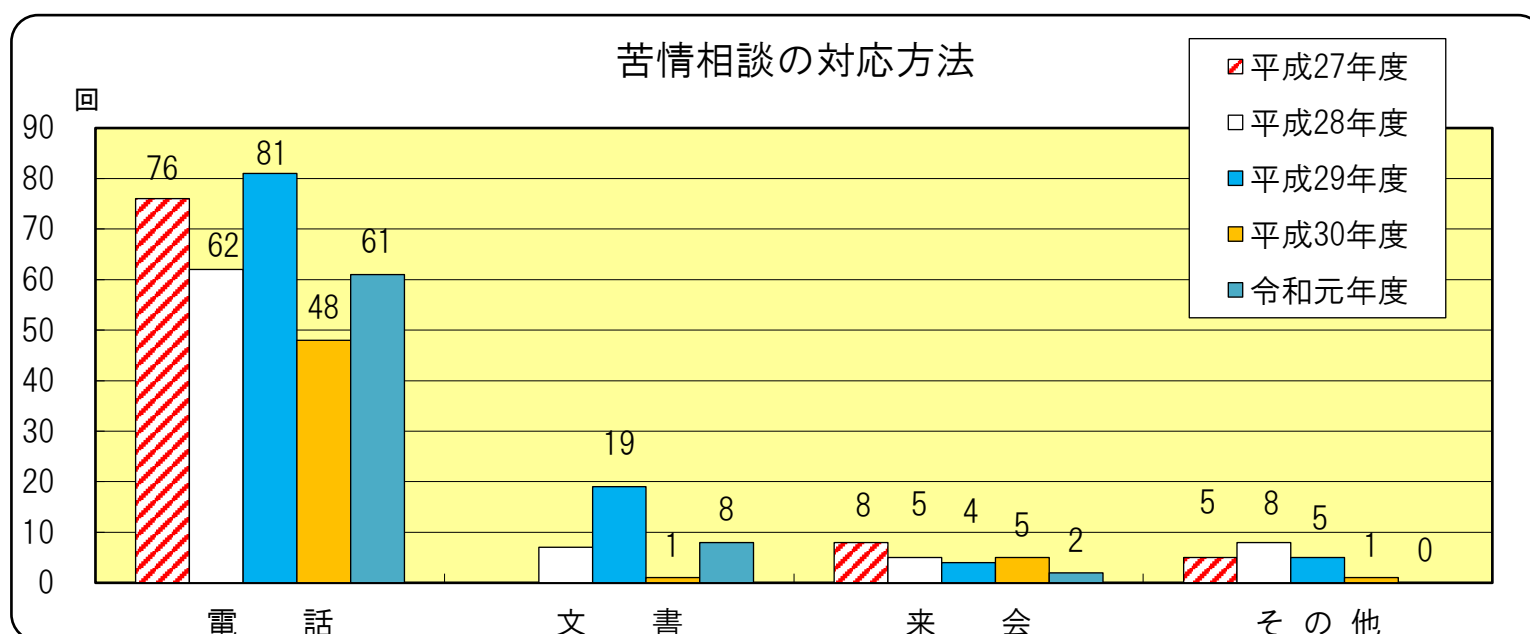


※平成29年度の苦情申立取扱案件数には、前年度からの継続案件1件を含みます。



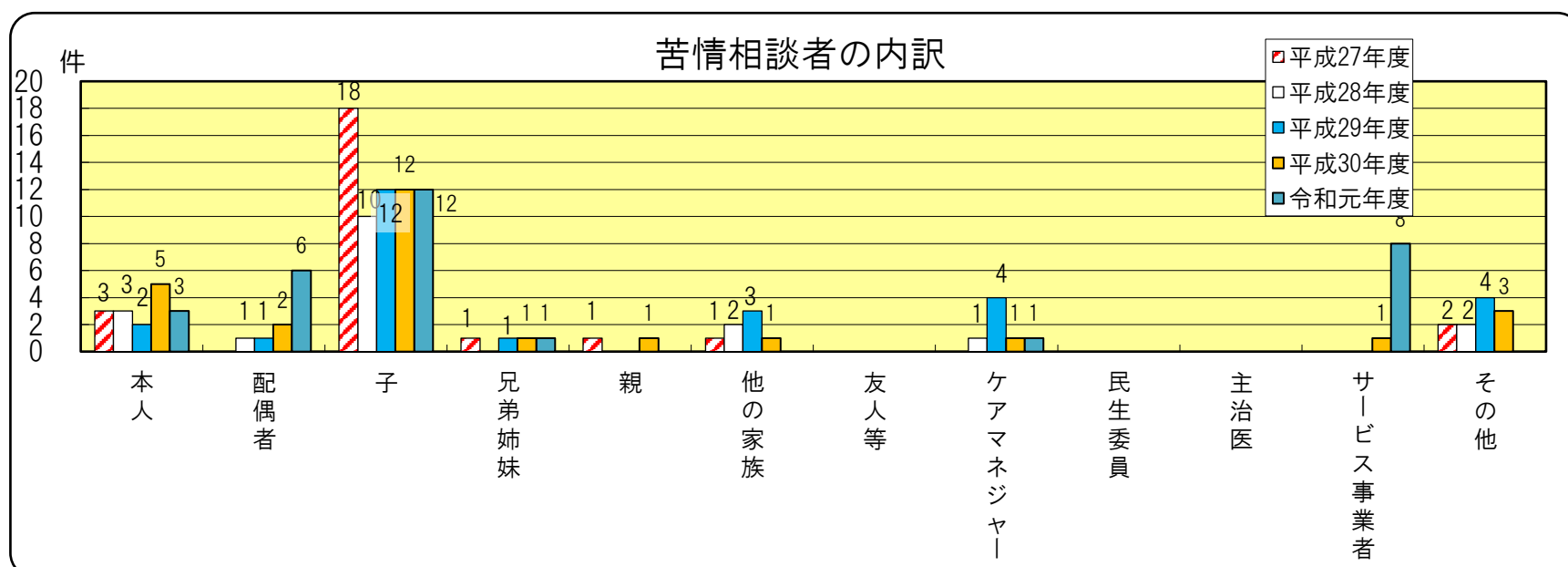
3. 苦情相談の対応方法(対応回数)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	構成比
電 話	76	62	81	48	61	85.915%
文 書		7	19	1	8	11.268%
来 会	8	5	4	5	2	2.817%
そ の 他	5	8	5	1	0	0.000%
合 計	89	82	109	55	71	100%



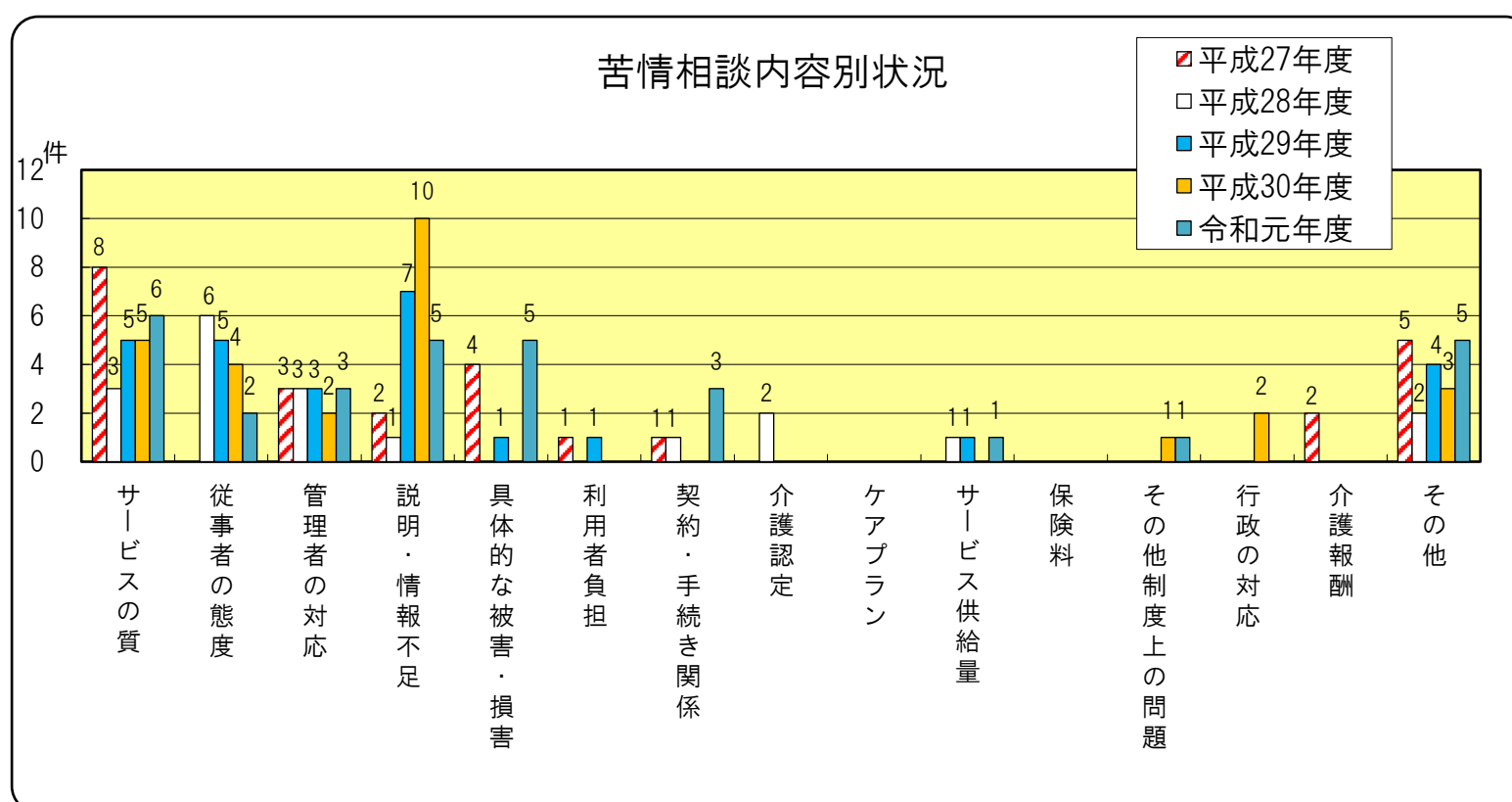
4. 苦情相談者の内訳(取扱案件数)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	構成比
本人	3	3	2	5	3	9.677%
配偶者		1	1	2	6	19.355%
子	18	10	12	12	12	38.710%
兄弟姉妹	1		1	1	1	3.226%
親	1			1		0.000%
他の家族	1	2	3	1		0.000%
友人等						0.000%
ケアマネジャー		1	4	1	1	3.226%
民生委員						0.000%
主治医						0.000%
サービス事業者				1	8	25.806%
その他	2	2	4	3		0.000%
合計	26	19	27	27	31	100%



5. 苦情相談内容別状況(取扱案件数)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	構成比
サービスの質	8	3	5	5	6	19.355%
従事者の態度		6	5	4	2	6.452%
管理者の対応	3	3	3	2	3	9.677%
説明・情報不足	2	1	7	10	5	16.129%
具体的な被害・損害	4		1		5	16.129%
利用者負担	1		1			0.000%
契約・手続き関係	1	1			3	9.677%
介護認定		2				0.000%
ケアプラン						0.000%
サービス供給量		1	1		1	3.226%
保険料						0.000%
その他制度上の問題				1	1	3.226%
行政の対応				2		0.000%
介護報酬	2					0.000%
その他	5	2	4	3	5	16.129%
合計	26	19	27	27	31	100%



6. 苦情相談案件結果の状況(取扱案件数)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	構成比
説明・助言	14	9	8	9	10	32.258%
県・市町村紹介	8	7	10	10	10	32.258%
苦情申立		1	2	2	1	3.226%
その他	4	2	7	6	10	32.258%
合計	26	19	27	27	31	100%

※その他には、県・保険者に報告した通報情報を含む

