

(1) 役割

国保連合会は、介護保険法第 176 条及び運営基準の規定により、サービスの質の向上に関する調査並びに事業者に対する必要な指導及び助言を行うこととされています。

市町村は、協議検討されたうえで国保連合会が対応すべきと判断した場合、持ちうる情報を提供しながら対応できるか確認するとともに、相談者にその旨を詳細に説明し了解を得ます。

国保連合会は、設置する苦情処理担当委員がその解決にあたります。必要に応じ、サービス事業者等から書類等を求め、現地で申立人との面談や事業所の調査を行います。必要ある場合はサービス事業者に対し指導助言を行い、運営基準違反のおそれがある場合は、北海道との連携を図ります。

(2) 国保連合会の苦情処理の対象案件

ア．対象除外案件

裁判・訴訟に関わる案件

苦情処理業務と裁判・訴訟は全く次元の異なる制度であり、原則として、下記の裁判・訴訟に関わる案件は、苦情処理業務では引き受けておりません（サービスの質に係る部分のみ受付）。処理が進む中で訴訟に持ち込もうとするケースも考えられるので注意が必要です。

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

重複受付

同じ案件を同じ申立人が複数の窓口で申立てている場合、あるいは時期を変えて申立てた場合も混乱防止のため 2 回目以降の申立てを取り下げてもらおうよう説得する必要があります。

また、市町村で調査を進めていくうちに処理が困難であるとして、途中から国保連合会に苦情処理を移管することは、処理を煩雑にし、サービス事業者等に混乱を生じさせかねないので、原則認められません。

再申立て

同一の案件についての再申立ては、原則として受け付けません。ただし、サービス事業者等へ改善を促す目的に再度通知書を提出する場合があります。

イ．対象案件

介護保険法上の指定サービスであること

国保連合会が対象とする苦情相談は、指定事業者が提供した指定サービスに限定され、基準該当サービスや市町村特別給付は原則市町村で対応することになります。（福祉用具購入費や住宅改修費は指定サービスではありません。また要介護認定・介護保険料の賦課等の苦情相談、介護保険制度に関する行政相談も対象としておりません。）

市町村域を超える案件である場合

相談者の住所と事業所所在地が遠隔地の別の市町村といった場合、保険者市町村で、調査ないし指導が行き届かないと判断される場合は、国保連合会で対応します。

苦情を市町村で取扱うことが困難な場合

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や、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、介護サービス苦情処理委員のいる国保連合会で対応できます。

例えば以下のような苦情の振り分けが想定されます。市町村が対応すべきと判断した場合は、市町村に連絡します。

a．市町村対応の案件

・量的な問題

例：母は認知症が進んでおり、要介護度 4 の認定は受けているが、家族による介護には限界がある。

・質的だが軽微な問題

例：ホームヘルパーが固定せず、指示が伝わらないことが多い。

b．困難案件（市町村で対応が可能な場合はこの限りではない）

・質的かつ重大な問題

例：父の入浴サービスをお願いしているが、毎回あざのような傷ができる。事業者に言ったことがあるが取り上げてもらえないばかりかひどいことを言われた。（以前にも同一業者に類似の申立てがあった。）

・法的な解釈及び福祉サービスに関する専門的知識が必要な問題

例：施設に入所している父の認知症が進行してしまったので、施設から出ていくように嫌がらせを受けている。受け入れてくれる施設がないが、家庭では介護はできない。

相談者が国保連合会での処理を希望する場合。

相談者が国保連合会の処理を特に希望する旨申し出があった場合は、上記のことを勧告し、国保連合会に連絡します。

(3) 苦情処理の手順

ア．受付

国保連合会へ直接申立てがある場合のほか、市町村で第一次的な受付が行われた場合は、市町村担当者の連絡により、国保連合会の事務局が対応します。申立方法は書面を原則とし、「苦情申立書」の提出があり事務局が要件審査をし受付とします。本人が文書による提出が困難な場合は、電話等による申立てにより事務局で苦情申立書を代筆することもあります。申立人は、家族、サービス事業者、ケアマネジャー、保健師、民生委員等の代理人でも可能です。

匿名による申立ては、無責任な内容であることも予想されるので原則として受理しませんが、その情報提供を契機として、事業者等に対する調査等を開始する場合があります。しかし十分な調査は行えないので、その旨申立人に伝えます。

なお、処理期間は原則 60 日とします。(受付 2 週間、調査 2 週間、指導・助言 2 週間、合議制の場合前後 1 週間をとり、8 週を目安としています。)

イ．調査

申立内容を介護サービス苦情処理委員(学識経験者)が審理し、調査の必要性の有無を判断します。原則として委員は輪番制をとり単独で審理しますが、重要案件の場合は委員会の合議により調査を進めます。

調査が必要と判断された場合は、「事業者等調査票」を事業者等関係機関に送付して行う書類調査あるいは訪問調査が行われます。訪問調査は場合によっては市町村担当者に同行してもらうこともあります。他都府県に所在するサービス事業者の場合は、当該都府県の国保連合会へ調査を依頼します。

ウ．指導・助言

調査結果に基づいて改善すべき事項を「介護サービス改善に関する指導及び助言」にまとめサービス事業者へ通知します。送付後 1 ヶ月を目安として、サービス事業者に改善結果の報告を求める場合もあります。

同時に、調査結果及びサービス事業者のとした処置を申立人・市町村・都道府県に通知します。

申立人が苦情処理結果に納得しない場合は、調査方法や審理内容について説明し、できる限り納得してもらうよう努めます。(原則として関係書類の閲覧はできません。)それでも納得が得られなければ、民事訴訟として裁判に訴える方法があることを伝えます。

エ．北海道への通報

サービス事業者が指定基準違反しているおそれがある場合、調査に協力的でないサービス事業者の場合は、事業者の指定権限等を有する北海道に情報提供し、連携しながら対応します。

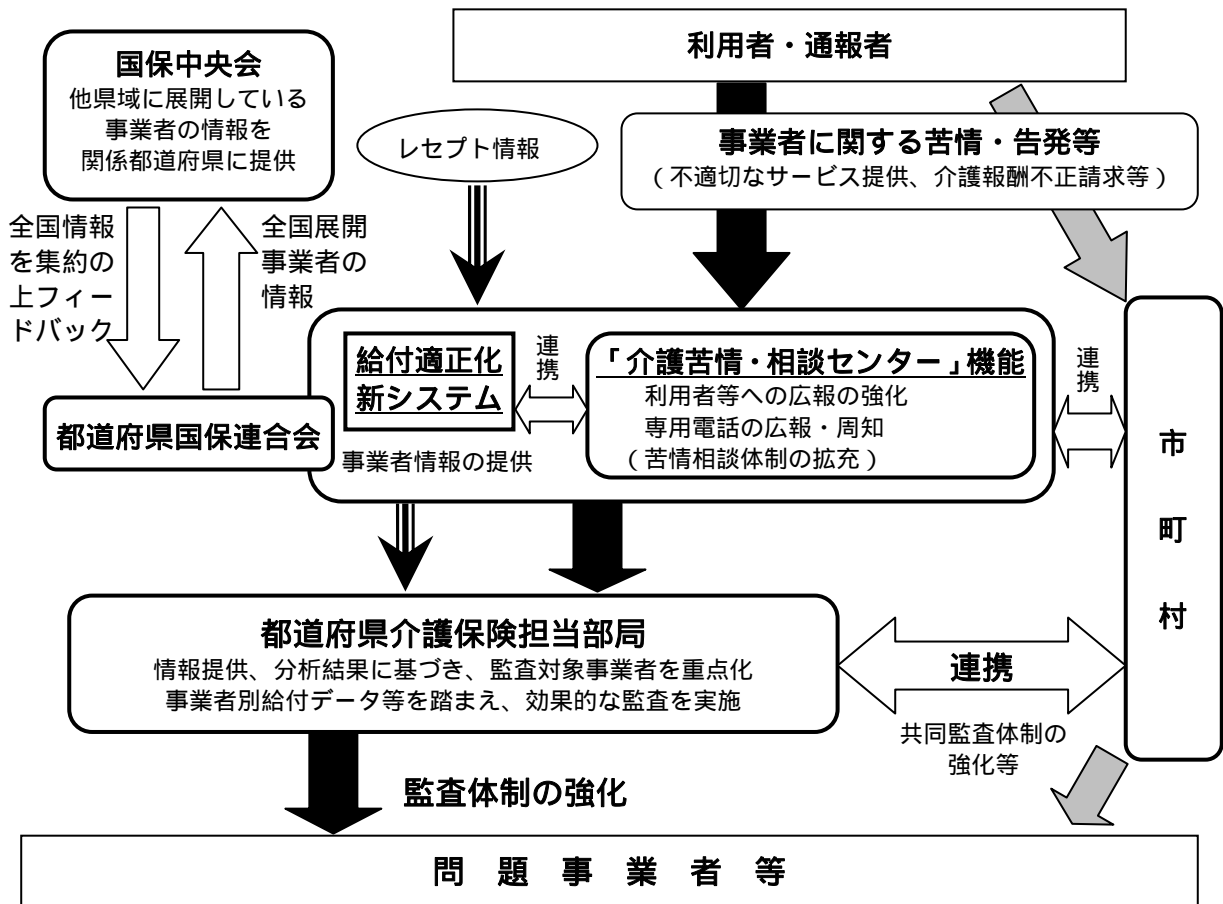
(4) 利用者等からの事業者にかかる通報情報

ア. 目的

介護サービスの利用者が増えるのに伴い指定事業所も増加し、介護報酬の不正受給等により指定を取り消される事業所も後を絶たない状況です。不正の手口は巧妙化しており、取り消しは氷山の一角とされます。

介護サービスが真に所期の効果をあげているかとの観点、不適正・不正な介護サービスはないかとの観点から、2004年4月より、都道府県の国保連合会に情報提供の窓口を設置し、利用者等から不適正・不正な介護サービス等の通報情報を受け付け、都道府県介護保険主管課に提供することで、事業者監督を後方支援しております。都道府県では、介護給付適正化システムによる事業者情報と共に活用することで、効果的に事業者への指導・監督を実施します。

イ. 概要



ウ. 国保連合会介護サービス苦情相談窓口

〒060-0062 札幌市中央区南2条西14丁目国保会館6F
総務部介護・障害者支援課 企画・苦情係
介護サービス苦情相談専用直通電話 011-231-5175