

第2部 苦情相談の対応

I. 苦情相談対応	
1. 苦情相談対応の基本	19
2. 苦情相談対応のポイント	19
II. 苦情対応の位置付けと役割	
1. 介護保険制度における苦情対応の位置付け	21
2. 苦情対応の役割	21
III. 苦情対応の仕組み	
1. 苦情相談フロー図	22
2. 苦情相談対応関係機関	23
3. 指導監査による事業の適正な実施 （北海道・市町村）	30
4. 高齢者虐待への対応と養護者支援	31
5. 新型コロナウイルス感染症に関する対応	33
6. 北海道国民健康保険団体連合会の苦情処理業務	34

I. 苦情相談対応

1. 苦情相談対応の基本

(1) 相談しやすい雰囲気をつくる

苦情相談に来る時、あるいは電話で苦情相談があった時に相談担当職員に対してプライベートなことを話さなければならないので、相談者は緊張しながらの話しになります。相談者の心理状況を考慮し、親切、丁寧かつ迅速に対応するよう心掛けます。

(2) 相談者の話に耳を傾ける

相談者の話を、相談担当職員が自己の推測に基づきながら、聴いているケースもあります。相談を受ける際は、予断や先入観を持つことなく、相談者の話に素直に耳を傾けるようにします。

(3) 問題点を整理し、主訴や意向を正確に把握する

相談者が苦情相談に来る折には、怒りや不安、緊張などにより自分の考えを整理できていない場合も多くあります。相談担当職員は相談者と一緒に問題点を整理しながら事実を客観的に把握するとともに、相談者がどうしたいのかという意向や主訴を正確に把握することが大切です。相談者の中には話を聞いてもらうだけで気持ちの整理がつき最終的には苦情までには至らず、相談のみで終了することもあります。

2. 苦情相談対応のポイント

(1) 相談内容に関係の無い質問や難解な専門用語の使用は避ける

相談内容に直接関係無い質問や難しい専門用語の使用は、意思疎通の妨げとなるため避けるようにします。

(2) 相談者と利用者が異なる場合は、利用者本人の意向等を把握する

相談者がサービスの利用者自身でない場合は、利用者本人の状況や意向についても確認するようにします。

(3) 相談者の話を裏付ける資料の有無を確認する

相談者の話を裏付ける資料は、相談者の話を客観的に把握する上で重要です。特に虐待などの場合は、傷やあざ、状況を確認できる写真や診断書、記録等の有無についても確認する必要があります。

(4) 本人の状況に応じた連絡方法を確認する

施設に入所している本人からの苦情や相談の場合、連絡先はおのずと施設になります。相談受付の際、施設に電話連絡してよいか、苦情対応機関の名称を使って呼び出してよいか等連絡方法を必ず本人に確認します。また、連絡の際、対応機関の名称ではなく個人名で連絡することを相談者とあらかじめ約束しておくこともケースによっては必要になります。

(5) 相談者の意向はできるだけ早い段階で確定する

時間的な経過の中で、相談者の気持ちが変わり、意向がある程度変わるのはやむを得ないことですが、苦情内容や意向が次々と変わる場合などは、対応方針も立てにくくなります。相談者とこまめに連絡をとり、理解を求めつつ、早い段階で苦情内容と意向を固めていくことが大切です。

(6) 相談内容やその後の経過を記録する

相談の記録は、その後の対応方針を考える上で、重要な役割を果たします。記録にあたっては、相談者の状況、相談内容、意向、問題点、その後の経過等をできるだけ分かりやすくまとめ、記録に残しておくようにします。

(7) 守秘義務について

相談者は、苦情相談をすることで事業者から不利益を被るのではないかと不安を抱きながら相談することがあります。相談内容や資料については、相談者の了解を得ることなく外部に漏らしたり、情報提供することは一切ないことを相談者に伝え、相談者の不安を取り除く必要があります。また、必要に応じて関係機関に連絡をとる場合でも、必ず相談者に了解をとった上で行うようにします。

Ⅱ. 苦情対応の位置付けと役割

1. 介護保険制度における苦情対応の位置付け

介護保険制度は、高齢者の「介護」を社会全体で支え合う制度であり、高齢者の尊厳の保持及び自立生活の支援を基本理念としています。介護保険制度では住み慣れた地域において自立した生活ができるよう在宅サービスを重視した多様なサービスが用意されており、高齢者の心身の状況に応じて自ら介護サービスを選択することができます。

制度上、利用者保護の観点から利用者が提供された介護サービスに不満のある場合は、苦情を申し立てることができることとされており、介護サービス事業者、保険者（市町村、広域連合）、北海道及び国保連合会の各主体が苦情に対応することが位置付けられています。

2. 苦情対応の役割

（1）利用者の権利擁護

介護保険制度では、利用者と事業者が対等の立場に立って結ぶ契約によりサービスの提供が開始されますが、利用者は事業者に比べ専門知識や情報量が少ないという点で弱い立場にあります。そのため、利用者・家族からの苦情を受け付けるための窓口の設置が制度化されました。

苦情対応には、利用者が介護サービスを適切に利用できるように権利を擁護する重要な役割があります。

（2）介護サービスの質の維持・向上

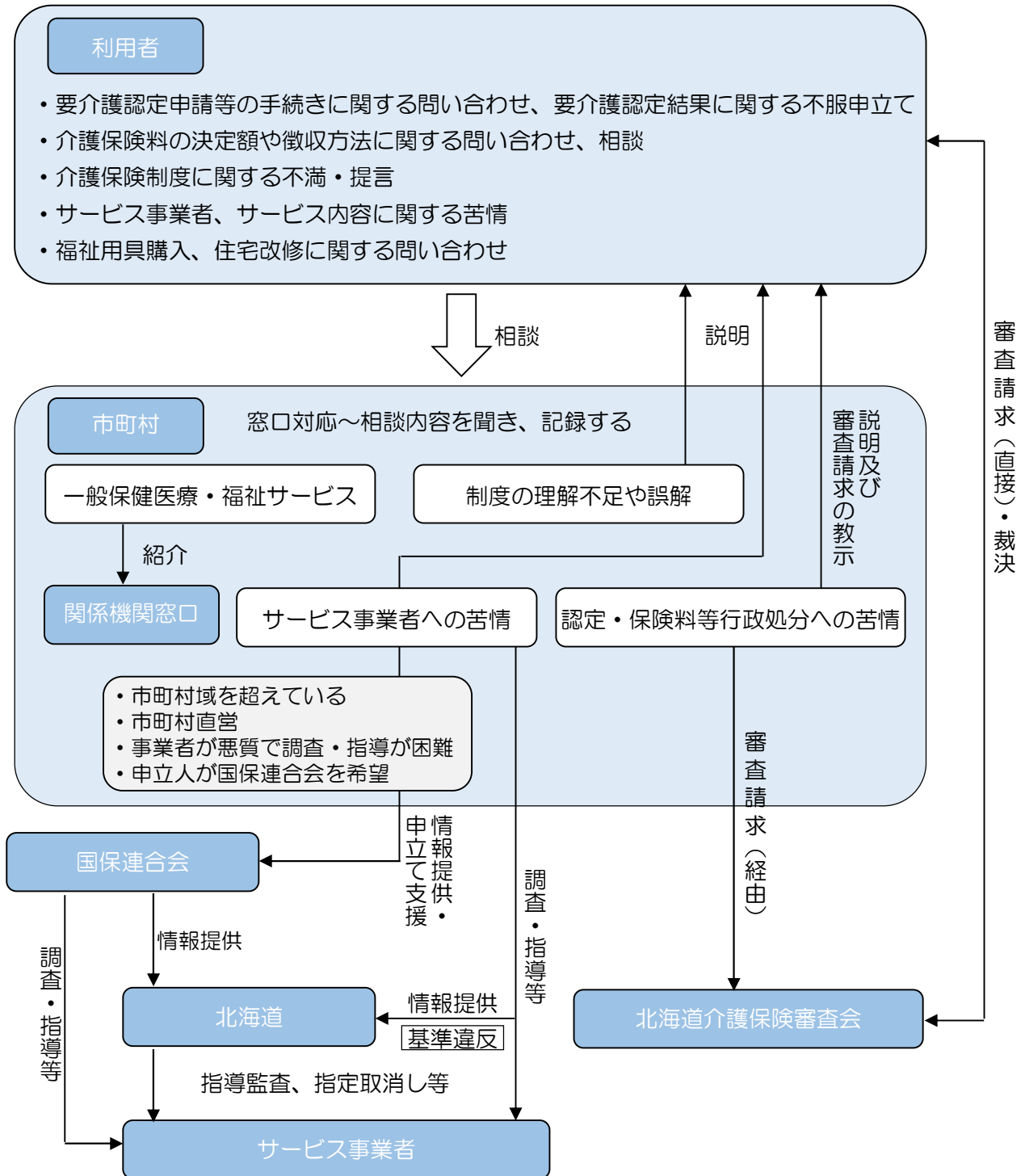
介護サービスは利用者と事業者の契約により提供されるものですが、公的な保険である以上、サービスの質については一定の水準を確保していく必要があります。事業者は利用者・家族からの苦情をサービス改善の契機としてとらえ、サービスの質の維持・向上に活かす必要があります。

（3）介護給付費の適正化

苦情処理の業務を通じて不適正な介護サービスや不正請求など発見できることがあるため、適正な介護サービスの提供に向けた点検機能が果たされ、介護保険制度全体の安定に資されます。

Ⅲ. 苦情対応の仕組み

1. 苦情相談フロー図



注) 居宅介護支援事業者、指定地域密着型サービス・指定地域密着型介護予防サービス事業者に対する指導監査、指定取消し等については全市町村が実施。指定都市、中核市に所在する介護サービス・介護予防サービス事業者に対する指導監査、指定取消し等については指定都市、中核市が実施。

2. 苦情相談対応関係機関

(1) 介護（予防）サービス事業者

- ① 介護（予防）サービス事業所は、提供した介護サービス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するため、苦情を受け付ける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。
- ② 利用者等からの苦情に関する市町村及び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はこれに従って必要な改善を行う。
- ③ 市町村及び国保連合会からの指導又は助言に伴う改善の報告を行う。
- ④ 介護予防・日常生活支援総合事業について、介護（予防）サービス事業所は日常的な苦情を受け付けるとともに、市町村及び国保連合会の調査等に協力し、必要に応じて改善内容の報告を行う。

～苦情相談対応～

ア. 苦情体制の周知

利用者及びその家族に対し、苦情相談窓口の連絡先、苦情処理の体制及び手順等必要な重要事項を説明書やパンフレット等の文書を交付して説明を行う。

また、事業所内に掲示する。

イ. 対応

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。

また、当該苦情はサービスの質の向上を図る上で重要な情報であるとの認識に立ち、苦情内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行う。

ウ. 記録

苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録する。

なお、記録は2年間保存する。

(2) 居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）

- ① 居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）は、自ら提供した居宅介護支援（介護予防支援）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 居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）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又は地域密着型サービスに対する苦情にかかる国保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う。
- ③ 利用者からの苦情に関して市町村及び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はこれに従って必要な改善を行う。
- ④ 市町村及び国保連合会からの指導又は助言に伴う改善の報告を行う。

～苦情相談対応～

ア. 苦情体制の周知

利用者及びその家族に対し、苦情相談窓口の連絡先、苦情処理の体制及び手順等必要な重要事項を説明書やパンフレット等の文書を交付して説明を行う。

また、事業所内に掲示する。

イ. 対応

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。また、指定居宅サービス事業者への苦情については、利用者及びその家族のほか指定居宅サービス事業者から事情を聞き、苦情にかかる問題点を把握の上、対応策を検討し必要に応じて利用者に説明する。

ウ. 記録

苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録する。

なお、記録は2年間保存する。

エ. 介護支援専門員の義務

- ① 要介護者等の人格を尊重し常にその立場に立ち、サービスが特定の種類や事業者・施設に不当な偏りがないよう公正・誠実に業務を行う。
- ② 指定居宅介護支援等基準の基本取扱方針に従い業務を行う。
- ③ 専門知識・技術の水準を向上・その他資質の向上を図るよう努める。

(3) 市町村、地域包括支援センター

(市町村)

- ① 市町村は、介護保険の実施主体者であり、地域住民に最も身近な苦情相談の窓口であるとともに、事業所に対し調査、指導及び助言を行う。
- ② 地域密着型サービス事業者、居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者に対しては、事業者指定及び報告聴取等の指導権限による必要に応じた指定取消及び効力の停止などの行政処分を行う。
- ③ 介護予防・日常生活支援総合事業にかかる指定権限者として事業者に対する調査、指導及び助言を行う。

※大都市特例

居宅サービスや介護予防サービスの事業者及び介護保険施設の指定は、都道府県が行うのが原則であるが、事業所・施設の所在地が指定都市・中核市の場合は、指定都市・中核市が指定の事務を行います。

また、指導監督についても指定都市・中核市が担当します。

（地域包括支援センター）

地域住民の心身の健康保持及び生活の安定等を包括的に支援することとされており、高齢者にとって身近な相談窓口である。

①総合相談支援窓口

介護や福祉など様々な制度や地域のサービスについて相談を受け、必要なサービスを調整する。

②権利擁護業務

悪質な訪問販売等による被害の防止や高齢者虐待の防止を行い、高齢者の安心した暮らしを応援する。

③包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らすために、ケアマネジャーへの助言や地域の様々な関係機関とのネットワークをつくり、地域での生活を支える。

④介護予防ケアマネジメント

要支援1・2及び事業対象者の方が自分らしく生活できるようにサービス計画の作成を行い、必要なサービスが受けられるように支援する。

（４）北海道、北海道介護保険審査会

（北海道）

北海道は、居宅サービス事業者、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院及び介護予防サービス事業者に対しては、事業者指定及び報告聴取等の指導権限による必要に応じた指定取消及び効力の停止などの行政処分を行う。

（北海道介護保険審査会）

被保険者を代表する委員、市町村を代表する委員、公益を代表する委員の三者構成で、要介護認定や保険料等の行政処分に対する不服申立てを審査する。

ア．北海道介護保険審査会への審査請求内容

保険者が行った次の内容等の行政処分に不服がある場合は、第三者的機関として北海道に設置されている介護保険審査会で不服申立てを受け審査する。

①保険給付に関する処分

- ・ 要介護・要支援認定が違法である
- ・ 要介護・要支援認定が不当である
- ・ 被保険者証の交付の請求
- ・ 給付制限に関して など

②保険料その他徴収金に関する処分

- ・ 保険料の賦課徴収
- ・ 不正利得に関する徴収金等に係る賦課徴収
- ・ 保険料等の徴収金に係る滞納処分 など

イ. 北海道介護保険審査会の対応

審査請求については、処分があったことを知った日の翌日から起算して3か月以内に文書又は口頭でしなければなりません。

審査請求は直接申請するか又は市町村を経由して申請することも可能であり、北海道介護保険審査会は審査請求の受付後、処分をした市町村や利害関係人に通知するとともに、必要に応じて本人や関係者に報告又は意見を求めたり、医師等に診断・調査を行わせるなどにより審理し「認容」、「棄却」、「却下」の裁決をします。

(5) 北海道国民健康保険団体連合会

国保連合会は、介護サービスの質の向上を目的に介護サービス利用者等からの苦情申立てにより指定事業者等に対し調査、指導及び助言を行います。

なお、市町村が実施する介護予防・日常生活支援総合事業については、市町村等と適宜調整し対応を行います。

(6) 他の相談窓口

市町村及び国保連合会は、介護サービスに関する苦情処理機関として位置付けられていますが、苦情相談といっても介護保険サービス以外の多岐に渡る内容が含まれることが多いため、参考までに次の関係機関の相談窓口があります。

なお、関係機関へは安易に紹介することはせず、事前に連絡する等の配慮が必要です。

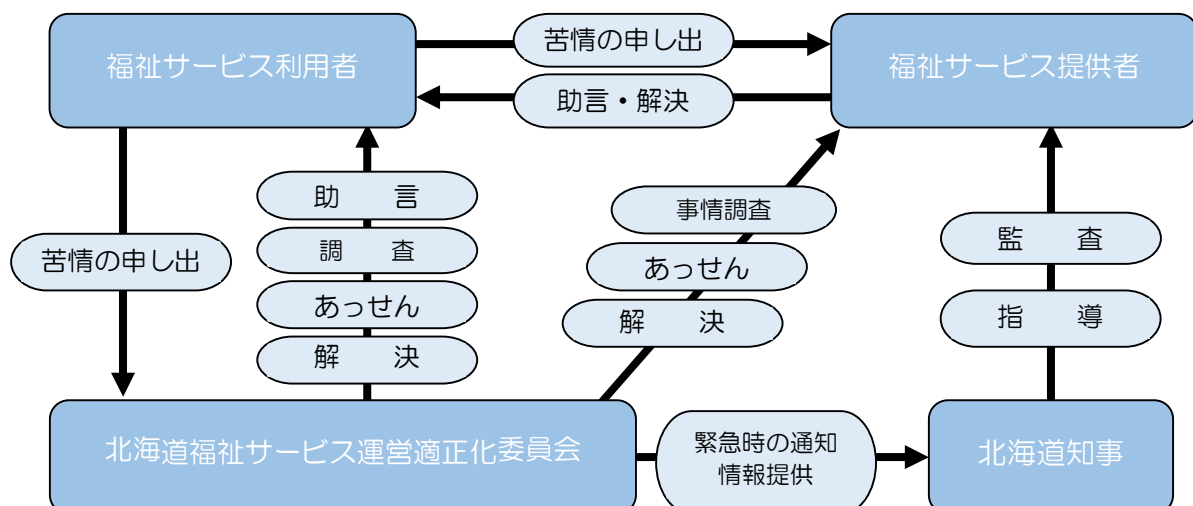
※99～105ページ参照

①社会福祉法人 北海道社会福祉協議会 北海道福祉サービス運営適正化委員会

社会福祉法第85条の規定に基づき、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、助言・相談・調査もしくはあっせん又は北海道知事への通知を行うことにより、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援するとともに福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的としています。

対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスです。

【概要図】



②社会福祉法人 北海道社会福祉協議会 北海道地域福祉生活支援センター

道内市町村（札幌市を除く）の高齢や障がいにより、日常生活上の判断に不安のある方（在宅で生活している方、在宅で生活する予定の方）に対する、福祉サービス利用援助、日常的金銭管理、書類の預かり等の援助を行い、地域で安心して生活できるよう支援（日常生活自立支援事業）します。

③社会福祉法人 北海道社会福祉協議会 北海道高齢者虐待防止・相談支援センター

高齢者虐待の防止や早期対応を図るため、高齢者本人やその家族、地域包括支援センター等の関係機関や市町村行政からの高齢者虐待に関する相談をお受けしています。相談者に対する助言を行うほか、困難事例については高齢者虐待防止推進委員会による専門的な助言も行っています。相談はすべて無料です。ご相談の秘密は守られます。

④各市区町村の社会福祉協議会

地域社会において民間の自主的な福祉活動の中核となり、住民の参加する福祉活動を推進し、保健福祉の諸課題を地域社会の計画的・協働的な取り組みによって解決しようとする公共性・公益性の高い民間非営利団体です。

地域住民が安心して暮らせる福祉のまちづくりと地域福祉の向上を目的に、困りごとや権利擁護に関する相談にも応じています。

⑤北海道立消費生活センター

高齢化や病気などにより判断力が低下することで、言葉巧みに勧誘され、悪質な手口で消費者被害に遭う事例が増えていきます。特に日中の在宅時間が長い場合は、電話勧誘販売や訪問販売などに注意が必要です。携帯電話やスマートフォンの普及により、通信販売でのトラブルも増加しています。商品やサービスの勧誘をされたり、契約をする前や後でも、あやしいと感じたり、不安になったりした時、また、身近に相談する方がいない場合には、お住まいの地域の消費生活相談窓口（全国共通消費者ホットライン「188」）や当センターへご相談ください。なお、当センターウェブサイト（<http://www.do-syouhi-c.jp>）から専用フォームによるメールでの相談も受け付けています。

⑥総務省 行政相談センター きくみみ北海道、きくみみ函館、きくみみ旭川、きくみみ釧路（行政苦情110番）

総務省行政相談は、国の行政全般（国や独立行政法人・特殊法人の仕事、都道府県・市町村の仕事で法定受託事務に該当するもの、国の委任又は補助を受けて行っている仕事）についての苦情や意見・要望を受け付け、相談者と関係行政機関等の間に立ち、担当行政機関とは異なる立場から、その解決や実現の促進を図るとともに、これらを通じて行政運営の改善を図ります。

⑦法務局・地方法務局職員・人権擁護委員（みんなの人権 110 番）

心身的・精神的・経済的虐待といった高齢者の人権問題についての相談を受け付けたり、関係行政機関と連携するなどして被害の救済を図ります。

⑧北海道弁護士会連合会、弁護士会（札幌・函館・旭川・釧路）、公益社団法人 成年後見センター・リーガルサポート（札幌・函館・旭川・釧路）、公益社団法人 北海道社会福祉士会

成年後見制度、相続、借金を含む法律に関する一般相談

成年後見人制度等の相談窓口を開設しています。成年後見制度とは、例えば介護保険制度のサービスを受けるには、利用者と事業者との間で契約を締結する必要がありますが、契約を締結するための判断能力が不十分な場合（認知症高齢者・知的障がい者・精神障がい者等）に、利用者がサービスを受けられず不利益を被らないように支援するための制度です。成年後見制度を利用するためには裁判所に申し立てる必要があります。申立手続や制度の仕組みなどについて相談窓口を設置し支援しています。その他、各弁護士会では、介護サービス・介護施設におけるトラブルや財産管理支援の相談なども含め、高齢の方や障がいのある方に関する一般相談も実施しています。

⑨日本司法支援センター札幌地方事務所 法テラス札幌

刑事・民事を問わず法的トラブルについて、面談や電話により、お問い合わせ内容に応じた法制度や手続き、関係機関の相談窓口をご案内します（情報提供）。また、弁護士・司法書士による法律相談が必要な方が、経済的にお困りの場合には無料で法律相談（「法律相談援助」）を行い、弁護士・司法書士の費用の立替え（「代理援助」「書類作成援助」）を行います。

※代理援助、書類作成援助の援助開始時には審査があります。

⑩北海道医療安全支援センター

北海道庁医務薬務課及び各道立保健所に設置している医療相談窓口において、医療に関する相談や苦情を受け付けています。安心して医療を受けていただくために、患者さんやご家族に対するアドバイスを行うとともに、必要に応じて相談者の意向を医療機関等に伝えます。

⑪北海道認知症の人を支える家族の会

認知症の介護について。介護保険や成年後見制度に関する資料、その他認知症に関する資料の提供を行っています。

⑫公益財団法人 ノーマライゼーション住宅財団

福祉住宅に関することなど。福祉住宅（バリアフリー等）のご相談・ご提案等を承ります。また、当財団では年 1 回建築助成総額 300 万円の予算を応募対象者の中から有識者による審査を行い対象物件に助成を行います。応募には、当財団所定の申請書（福祉住宅・福祉小規模集合住宅の各対象物件申請書）を提出していただくこととなりますので、詳しくは、ホームページ（<http://www.normalize.or.jp>）をご確認ください。

⑬公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

全国有料老人ホーム協会では、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅等高齢者の住まいに関する入居相談・苦情等を電話、手紙、ファックス、来会でお受けしています。全国有料老人ホーム協会の専門職員が公正な立場でご相談に応じます。

⑭一般財団法人高齢者住宅協会 サービス付き高齢者向け住宅運営事業者部会

サービス付き高齢者向け住宅運営事業者部会では、利用者の権利を守るとともに、サービス付き高齢者向け住宅事業及び付随サービスの品質を高め、高齢者のよりよい生活に寄与することを目的に、お住まいの住宅または生活に関する相談・苦情解決のお手伝いをしております。

3. 指導監査による事業の適正な実施の確保（北海道・市町村）

介護給付等対象サービスの質の確保及び保険給付の適正化を図るため、北海道・市町村は事業所・施設に指導監査を行います。

また、実施にあたり北海道と市町村は互いに連携を図り、必要な情報交換を行います。

（1）指導

指導は、介護サービスの内容等に関して利用者の自立支援と尊厳の保持を念頭に、指定基準等に定める介護給付費等対象サービスの取扱い、介護報酬の請求等に関して周知徹底のため実施する。

集団指導	介護給付費等対象サービスの取扱い、介護報酬請求の内容、制度改正内容及び高齢者虐待事案をはじめとした過去の指導事例について講習等の方式で行う。
実地指導	国の示す指導重点事項に基づきサービス事業者等を選定し、実地指導マニュアル等を活用の上、関係者から関係書類等を基に説明を求め面談方式で行う。

※実地指導中に次に該当する状況を確認した場合は、実地指導を中止し直ちに監査を行う。

- ① 著しい運営基準違反が確認され、利用者及び入所者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあると判断した場合。
- ② 報酬請求に誤りが確認され、その内容が著しく不正な請求と認められる場合。

（2）監査

監査は、介護サービス利用者からの苦情相談並びに国保連合会及び地域包括支援センター等に寄せられる苦情等により、事業者の指定基準違反や不正請求等が疑われるときに、事実関係を把握し、行政上の措置が必要である場合に実施する。

また、指定基準違反等の確認が必要な場合は、事業者に報告や帳簿書類の提出を命じ出頭を求め関係者に対して質問し、又は事業所に立ち入り実地検査を行うものとし、その結果、指定基準違反等が認められる場合には次の行政上の措置を行う。

勧告	事業者に期限を定めて基準の遵守を勧告し、従わなかった場合はその旨を公表できる。
命令	事業者が正当な理由なく勧告に係る措置を取らない場合、期限を定めて措置をとるべきことを命令でき、その旨を公示する。
指定取消等	指定基準違反等の内容等が、介護保険法の定めに該当する場合は、指定を取り消し、又は期間を定めて指定の全部若しくは一部の効力の停止をすることができ、その旨を公示する。

4. 高齢者虐待への対応と養護者支援

高齢者虐待が高齢者の尊厳を冒す重大な問題であることを踏まえて、社会全体で早急に対応していくために「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（17.11.9 法律 124）が、平成18年4月から施行されています。住民に最も身近な市町村・北海道を具体的な対策の担い手として明確に位置付け、高齢者の虐待の早期発見・早期対応を図るとともに、養護者を支援する。

（1）養護者・施設等職員による虐待を防止

高齢者虐待とは、65歳以上の高齢者等に対する、家庭での養護者（家族・親族・同居者等）、又は老人福祉法・介護保険法による事業者に従事する者による次の行為。

- ・身体的虐待（暴行）
- ・介護、世話の放棄や放任（ネグレクト）
- ・心理的虐待（暴言や著しい拒絶的反應等の著しい心理的外傷を与える言動）
- ・性的虐待（わいせつな行為）
- ・経済的虐待（財産の不当処分、不当に財産上の権利を得ること）

（2）市町村での連携・協力体制の整備

高齢者虐待の防止、虐待を受けた高齢者の迅速・適切な保護と養護者に対する支援は、市町村が第一義的に責任を持つ役割を担い、包括的支援事業の権利擁護事業を相まって運用していくことが求められています。市町村では、地域包括支援センターが構築する次の「高齢者虐待防止ネットワーク」を活用し、虐待防止から個別支援にいたる各段階で関係機関・団体等と連携協力し、高齢者や擁護者に対する多面的な支援を行います。

また、市町村は成年後見人制度の利用促進に、申立て費用や後見人報酬等の負担軽減を図る成年後見人制度利用支援事業を活用することなどにより積極的に取り組みます。

- ・早期発見及び見守りネットワーク（民生委員、地域住民、社会福祉協議会等）
- ・保健医療福祉サービス介入ネットワーク（介護保険サービス事業者等）
- ・関係専門機関介入支援ネットワーク（行政機関、法律関係、医療機関等）

（3）家庭での養護者による高齢者虐待への対応

高齢者虐待を発見した人は、その生命又は身体に重大な危険が生じている場合は必ず市町村に通報し、そうでない場合でも通報するよう努めます。

市町村では高齢者・養護者に対する相談、指導、助言を実施しますが、通報を受けた際は立ち入り調査などによる事実確認を行い、生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがある場合は、高齢者の一時的保護のため迅速に施設等へ入所させるなど、適切な措置等を講じます。

また、養護者の負担軽減のためにも相談、指導、助言等を実施し、養護者の心身状態に照らし緊急の必要がある場合は、高齢者を施設等で短期間保護します。

なお、認知症高齢者を養護する家族に対しては、認知症施策普及・相談・支援事業等を活用した援助が行われます。

～認知症施策普及・相談・支援事業 実施主体者：北海道及び札幌市～

ア. 目的

認知症の人や家族が気軽に相談できる体制を構築するとともに、地域における認知症の理解の促進を図ることにより、地域の実情に応じた効果的な支援を行う。

イ. 事業内容

- ① コールセンターの設置や相談会の開催により、認知症の人やその家族からの各種相談に応じる。
- ② 相談内容によって地域包括支援センター、介護サービス事業者、医療機関、市町村等、適切な関係機関が行う支援へ適切につなぐ。
- ③ 地域包括支援センター、市町村等の相談体制の支援に資するため、定期的な情報提供などにより連携を図る。
- ④ 地域の実情に応じた取組を行う。

(4) 施設職員による高齢者虐待への対応

老人福祉法・介護保険法による施設・事業者の業務に従事する者は、従事する施設等で虐待を受けた高齢者を発見した場合は、必ず市町村へ通報します。従事者以外が施設等での高齢者虐待を発見した場合は、その生命または身体に重大な危険が生じている場合は必ず市町村に通報し、そうでない場合でも通報するよう努めます。(本人も届出可能)

市町村は、通報を受けて立ち入り調査などによる事実確認を行い、北海道に報告します。そして、必要に応じて老人福祉法または介護保険法による監督権限を適切に行使します。

また、北海道は毎年度、施設・事業者の高齢者虐待の状況等を公表します。

(5) 介護施設等における虐待防止体制等の整備

指定基準の改正により、すべての介護サービス事業者を対象に、利用者の人権の擁護、虐待防止等の観点から、虐待防止検討委員会の開催、指針の整備、定期的な研修の実施、担当者を決めることが、令和6年4月から義務付けられます。北海道は、高齢者権利擁護等推進事業等を活用し、介護施設等が虐待防止体制を確実に整えられるよう、適切な指導を行います。

また、市町村は、介護保険の地域支援事業の任意事業である介護サービス相談員派遣等事業を実施し、第三者である外部の目を積極的に導入することが効果的といえます。

5. 新型コロナウイルス感染症に関する対応

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は、わが国で令和2年1月に最初の感染者が確認され、その後全国で感染者が拡大しました。感染対策とサービス継続の両立が求められているなか、さまざまな特例的・臨時的な対応が取られています。

（1）指定基準の緩和

高齢者や障害者の居住・支援に関するサービスは国民生活・国民経済の安定確保に不可欠であり、新型コロナウイルス感染症の拡大下・流行下であっても十分な感染防止策を講じることを前提としつつ、事業の特性を踏まえてすべての関係者が業務継続することが求められています。一方で介護サービス事業所においては発生患者等への対応等により一時的に人員基準を満たすことができなくなる場合が想定されることから、事業所の人員、設備および運営の基準などについては災害時の対応を基本としつつ、感染症の状況に鑑みて、利用者及び家族への事前の説明等を前提として、次のようなさらに柔軟な取扱いが可能とされています。

- ・一時的に人員基準等を満たせなくなる場合、介護報酬の減額を行わない等
- ・訪問介護の特定事業所加算等の算定要件等である定期的な会議の開催等について、電話、文章、メール、テレビ会議等を活用する等

またこのほか、様々な臨時的取扱いが厚生労働省の事務連絡で示されています。

（2）感染症対策の強化

適切なケアの提供や感染対策の観点において、職員の確保は重要であることから、北海道に対し、緊急時に備えた応援体制の構築が求められています。また、サービス事業所における感染症対応力の向上のため、国が示しているマニュアル「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」「介護現場における感染対策の手引」や事例集等を活用し、サービス事業所に対しては指針の整備やシミュレーション等が求められています。

（3）介護報酬の特例

令和3年度介護報酬改定においては、新型コロナウイルス感染症に対応するためのかかり増しの経費が必要となること等を踏まえ、改定率+0.70%のうち0.05%が報酬上の特例的評価として充てられました。具体的にすべてのサービスについて、令和3年4月から9月末までの間、基本報酬に0.1%の上乗せが行われました。令和3年10月以降は基本報酬への上乗せを当初の予定通り廃止し、かかり増し経費を直接支援する補助金により支援が継続されます。

6. 北海道国民健康保険団体連合会の苦情処理業務

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指定事業者に対する必要な調査及び指導・助言を行うこととされています。

対応案件は国保連合会が設置する苦情処理委員がその解決にあたり、必要に応じサービス事業者等から書類等の提出を求め、申立人との面談や現地で事業者の調査を行います。この調査結果によりサービス事業者に対し指導・助言を行いますが、運営基準違反のおそれがある場合は、北海道及び市町村と連携を図ります。

(1) 国保連合会の苦情処理の対象案件

ア. 対象案件

①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。(※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。)

②市町村域を越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、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。

③苦情相談を市町村で取り扱うことが困難な場合

権利関係が複雑しており、高度な法律解釈等が求められる場合等について、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。

④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での処理を特に希望する旨申し出があった場合は、上記のことを勘案し、国保連合会で対応します。

イ. 対象除外案件

本会が行う調査は、介護サービスの実態把握を行い介護サービスの質の向上を図ることを目的としており、個別の責任を追及するものではない。

①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。処理が進む中で訴訟に発展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、既に訴訟を起している事案

- 損害賠償等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

②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。

③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、苦情申立人が同一の案件について再申立てをした場合、事務局の判断により、再申立てされた内容をサービス事業者等へ再度通知する場合があります。

(2) 苦情処理の手順

ア. 受付

国保連合会への申立方法は書面を原則とします。所定様式である「苦情申立書」が提出され事務局が要件を審査の上、受付します。本人が文書による提出が困難な場合は、家族、ケアマネジャー、民生委員、サービス事業者等の代理人でも可能です。

匿名による申立ては、十分な調査を行えないため原則として受理しません。

イ. 処理期間

原則 60 日としています。

ウ. 調査

申立内容を介護サービス苦情処理委員（学識経験者等）が審査し、調査の必要性の有無を判断します。

調査が必要と判断された場合は、書類調査や現地調査を行い、現地調査は場合によって市町村担当者に同行してもらうこともあります。

エ. 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。

なお、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

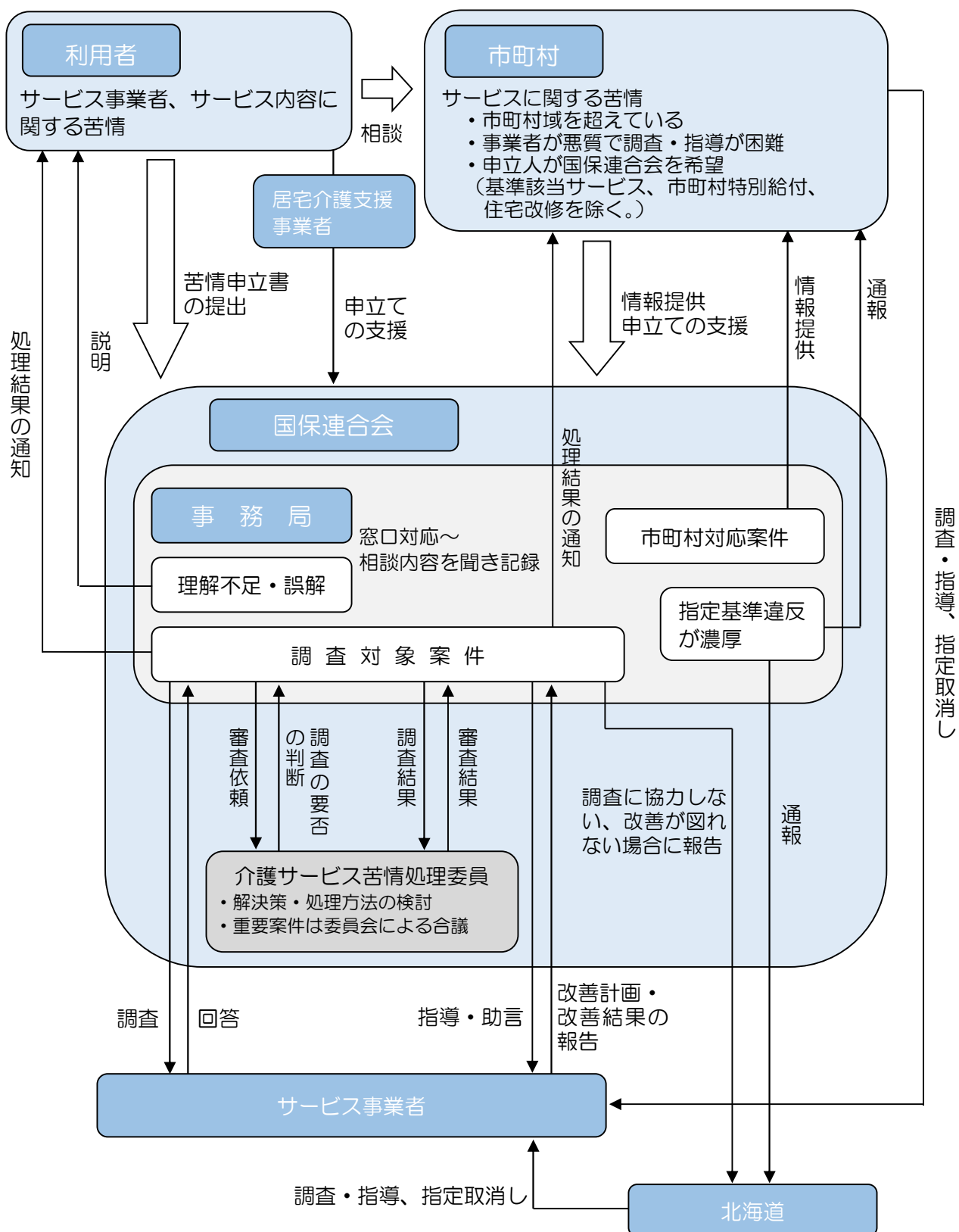
もあります。

また、サービス事業者に対する調査及び処理結果を申立人・市町村に通知します。

オ. 北海道及び市町村への通報

サービス事業者が指定基準違反（運営基準違反）しているおそれがある場合等については、事業者の指定権限等がある北海道又は市町村に情報提供し、連携しながら対応します。

【苦情相談フロー図】



注) 居宅介護支援事業者、指定地域密着型サービス・指定地域密着型介護予防サービス事業者に対する指導監査、指定取消し等については全市町村が実施。指定都市、中核市に所在する介護サービス・介護予防サービス事業者に対する指導監査、指定取消し等については指定都市、中核市が実施。

