
介護保険 苦情相談ハンドブック

令和4年3月

北海道国民健康保険団体連合会

はじめに

平成12年4月に施行された介護保険制度は、超高齢化社会に向けて、誰もが直面する介護の問題を社会全体で支え合う仕組みとして、制度創設から21年が経過しました。

今では高齢者の自立を支援する多様なサービスを総合的に受けられる制度として定着しております。

こうした中、団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に重度な要介護状態になっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、また、国が令和元年6月に策定した認知症施策推進大綱の理念等も踏まえ、医療、介護、予防、住まい、生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの深化を進めていく必要があります。

今後、認知症高齢者の増加が見込まれることから、認知症高齢者の地域での生活を支えるためにも、地域包括ケアシステムの構築が重要であり、介護保険制度における苦情処理機関は、これまで以上に介護サービス利用者及び家族等の権利と利益の擁護のため、そして、高齢者が地域で安心して暮らすことのできる社会の実現に向け、真摯に対応することが必要不可欠となります。

介護サービスに関する苦情処理業務について、国民健康保険団体連合会は、介護保険法第176号第1項第3号にサービス事業者等に対する必要な指導及び助言を行うと位置付けられており、本会は市町村域を越える広域的な対応が可能であることと、介護サービスにおいて第三者機関であり中立であることなどの理由により、制度上の苦情処理機関として、サービス利用者等からの苦情申立てに応じ、介護サービスの維持・向上を図るため指定事業者に対する必要な調査・指導・助言の権限を持っております。

また、苦情相談業務は、本会のみならず介護サービス利用者等と最も身近な市町村を始め、北海道及び各関係機関が対応に当たっており、様々な苦情相談が寄せられ対応に苦慮していることは周知のとおりですが、本会では介護保険制度や苦情処理に関する法律及び省令等の概要、各苦情処理機関の役割など、苦情処理機関が情報を共有し密接な連携に資するため「介護保険苦情相談ハンドブック」を作成いたしました。

本書により各苦情処理機関の相互の目的である介護サービスの質の向上を図り、苦情処理の適切かつ迅速な対応の一助にご活用いただければ幸いです。

最後になりますが、本ハンドブック発行にあたり、本務ご多忙の中ご協力いただきました関係者の皆さまに心よりお礼申し上げます。

令和4年3月

目 次

第1部 介護保険制度について

I. 介護保険制度の概要	1
II. 費用の負担	6
III. 介護サービス	9

第2部 苦情相談の対応

I. 苦情相談対応	19
II. 苦情対応の位置付けと役割	21
III. 苦情対応の仕組み	22

第3部 国保連合会の苦情相談事例

I. 介護サービス	39
II. 施設サービス	51
III. 地域密着型サービス	56
IV. 介護予防・日常生活支援総合事業	62
V. その他（介護保険対象外）	64

第4部 北海道の介護保険にかかる苦情相談の状況

I. 苦情相談件数の状況	67
II. 苦情相談者の状況	68
III. 苦情相談方法の状況	69
IV. 苦情相談の内容	70
V. 苦情相談分類項目別の状況	71
VI. サービス種類別の状況	73
VII. 苦情相談対応の状況	76

第5部 苦情処理に関する法律及び省令等

I. 市町村	77
II. 北海道及び市町村	79
III. 北海道	81
IV. 国民健康保険団体連合会	81
V. 介護（予防）サービス事業者等	82

第6部 関係機関窓口一覧

99

