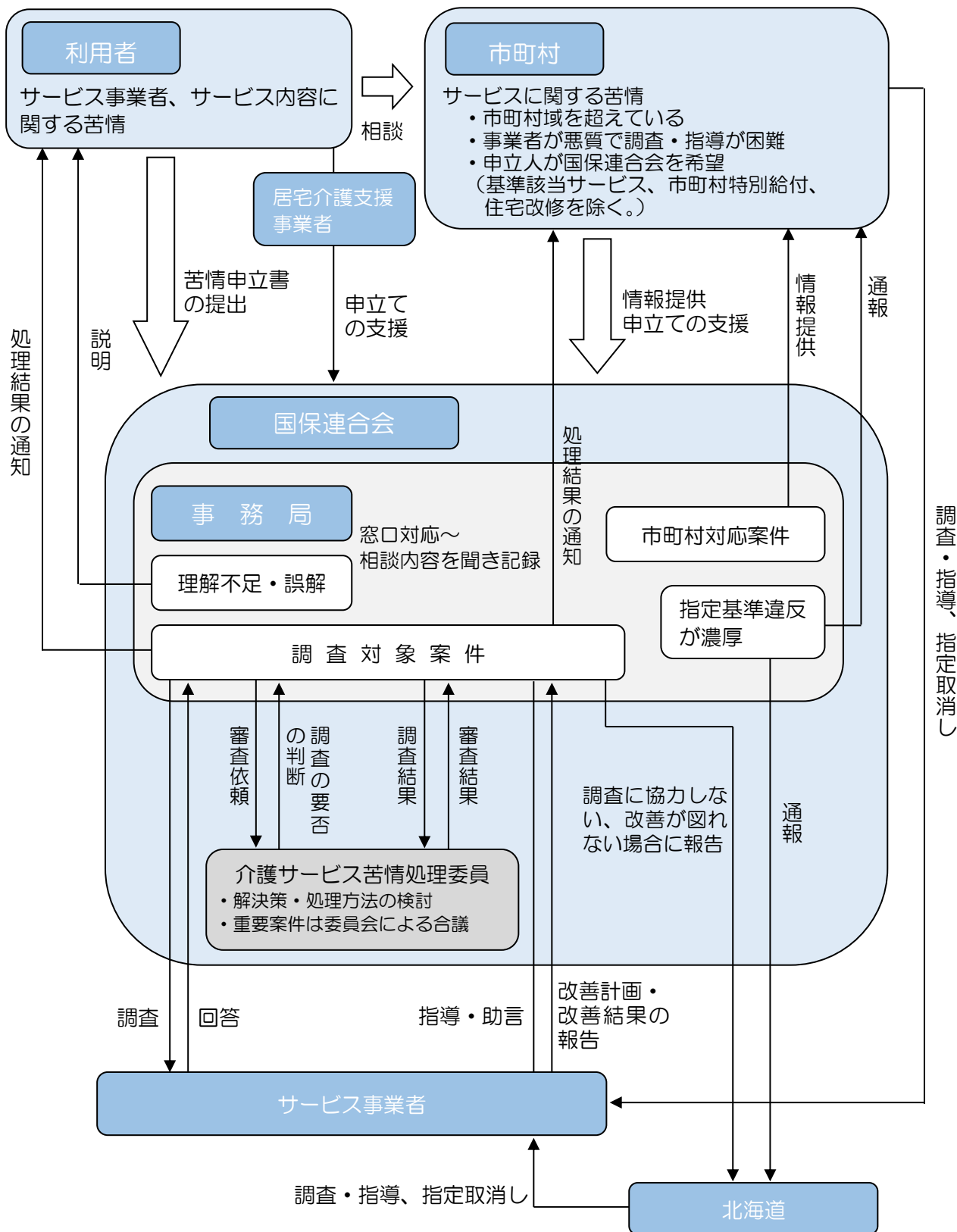


【苦情相談フロー図】



注) 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。

## 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

##### 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、十分な調査は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。