

介護サービス利用に関する 相談・苦情の解決について

県南広域振興局保健福祉環境部長寿社会課

趣旨

相談・苦情解決に係る関係機関の役割分担（県のホームページより）

- ・ サービス事業者・施設では、苦情受付相談窓口を設置し、対応することが義務付けられており、必要な改善を行うこととなっています。
- ・ 市町村は、第1次的な窓口として、事業者に対する調査、指導、助言を行います。
- ・ 県及び市町村は、事業者等への調査や改善指導などにより、相談・苦情の解決にあたります。
- ・ 広域的な案件や困難な案件については、岩手県国民健康保険団体連合会（以下、「岩手県国保連」という。）に専門の苦情処理委員を設置して相談・苦情の処理にあたっています。

国民健康保険団体連合会 相談窓口専用電話

電話番号：019-604-6700（岩手県国民健康保険団体連合会 介護保険課内）

受付時間：午前9時～午後5時（土曜・日曜・祝日を除く）

※相談・苦情は、お住まいの市町村の介護保険担当課でも受け付けています。

傾向とお願い①

令和6年度の県内における相談・苦情受付件数は、96件（前年度比102.1%）となっています。相談者と利用者との関係別では「子」（49%）、「本人」（16.7%）、「その他」（8.3%）となっており、想定原因別では「説明・情報の不足」（34.4%）、「従業員の態度」（15.6%）、「具体的な被害・損害」（10.4%）のほか、「サービスの質」、「管理者等の対応」、「契約・手続き関係」（各8.3%）が挙げられています。

事業者と利用者・家族との間で**利用者の状況等に関する情報共有が不十分な場合には、様々な不満が生じやすい傾向**があり、例えば、介護事故に関する苦情では、事故対応そのものの対応が苦情となるケースのほか、職員の態度・言動や、事故後の分析・検討が不十分、職員間の情報共有・連携不足などが要因となっているケースが見受けられます。

また近年では、**事業所内におけるハラスメント対応の取扱いがあいまいなケース**も見受けられるなど、カスタマーハラスメント対策の早期整備が望まれる状況があります。ハラスメントへの判断基準があいまいな状況下においては、利用者・家族への権利侵害が懸念されるような行き過ぎた対応につながる懸念もあるため、組織としての対応を適切に進めていく必要があります。

※出典・参考資料：岩手県国保連『令和6年度介護保険相談・苦情実務実績及び相談・苦情受付事例』

傾向とお願い②

介護保険制度では、事業者・施設は、**関係法令や運営基準を遵守するとともに、利用者の意思・人格を尊重し、サービスの質の向上や利用者本位の立場で業務を遂行することが求められています。**

苦情対応は、適切なサービスの確保や利用者等の満足度向上に活かすことを本旨とするものですが、苦情対応に当たる職員への負荷の増大なども伴います。このため、**日頃から苦情が発生しやすい場面を想定し、苦情要因を解消するなど十分な予防措置を講じることが重要**です。

また、苦情対応は、**経営者・管理者層の責任において、組織として取り組むことが必要**です。例えば、理解しやすい説明方法の工夫（口頭と書面の併用、事業所の運営方針と利用者等二ーズの一致の確認など）や対応記録の整備の徹底、情報把握・共有しやすい職場環境の整備、職員の対応スキル向上等、事業所・施設全体で苦情の早期解決・予防につながる体制づくりをお願いします。

なお、当局に寄せられた所管事業所・施設に対する相談・苦情について、確認調査等のために**運営指導等を実施**させていただく場合があります。円滑な調査実施への御協力をお願いします。

※参考資料：岩手県国保連『令和6年度介護保険相談・苦情実務実績及び相談・苦情受付事例』

https://www.iwate-kokuho.or.jp/kaigo/soudan_kujyou_pdf.html

東京都国保連『東京都における介護サービスの苦情相談白書』

https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/nursing_white_paper/nursing_white_paper_r07.html

法令①

※訪問介護の場合（他サービスも同様の定め有り）

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（抄）

第 36 条 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護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。

2 (略)

3 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に関し、（中略）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 指定訪問介護事業者は、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 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係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 2 号の調査に協力するとともに、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。

6 指定訪問介護事業者は、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。

法令②

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（抄）

（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（中略）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 ・ 4 略

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 4 1 条第 1 項に規定する指定居宅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 ・ 7 略

法令③

介護保険法

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。

一 (略)

二 指定居宅サービス、指定居宅介護支援及び指定施設サービス等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、指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設に対する必要な指導及び助言