

I 国保連合会における苦情・相談対応の概要

1 国保連合会の役割

位置づけ

本会は、介護保険法第176条第1項第3号に基づき、介護サービスの利用者及びその家族等からの相談に応じるとともに、苦情の申し出（苦情申立）を受付け、指定事業者等に対し、介護サービス等の質の向上を目的とする調査を行い、調査結果により必要があれば事業所へ指導助言を行うこととされています。

2 苦情対応の意義

利用者の権利擁護

介護保険制度の下では、本来、利用者は事業者と対等の立場に立って「契約」を結び、介護サービスの提供を受ける仕組みですが、現状は、介護サービスを受けているという立場（場合によっては利用者やその家族の日常生活の維持に不可欠なサービスとなっていること）などから、利用者等が要望や苦情を言いにくい状況も多いと考えられます。

そのため利用者の要望や苦情に対応し、利用者の権利を擁護する業務を行う必要があり、市町村や国保連合会で対応しています。

3 苦情処理窓口での苦情の振り分け

(1) 国保連合会の苦情処理の対象事案

介護サービスに係る苦情処理は基本的には市町村で受け付けを行っていますが、国保連合会では下記の事案を対象とし、受け付けています。

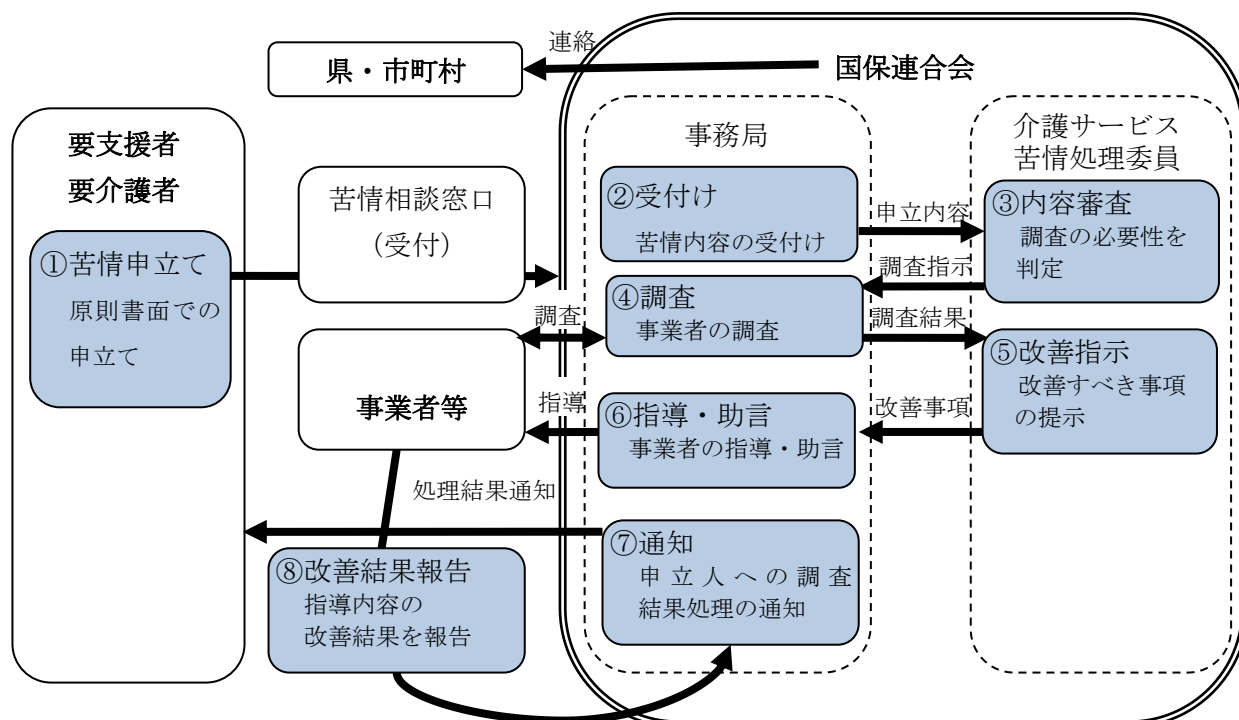
- ①介護保険法上の指定サービスであること
- ②一つの市町村の区域を越える広域的な案件である場合
- ③苦情を市町村で取り扱うことが困難な場合
- ④申立人が国保連合会での処理を特に希望する場合

(2) 国保連合会の苦情処理の対象除外事案

下記の事案は、その性格から、苦情処理の対象からは除外されます。

- ①既に訴訟を起こしている事案
- ②訴訟が予定されている事案
- ③損害賠償などの責任の確定を求める事案
- ④契約の法的有効性に関する事案
- ⑤医療に関する事案や医師の判断に関する事案

(3) 国保連合会が取り扱う苦情処理の主な流れ



II 介護サービスの質の向上における事業者支援について

1 苦情・相談に対応した事例の情報提供

介護サービス事業所等における円滑な苦情相談業務の推進に御活用いただくため、本会に寄せられた苦情及び相談事例に基づき、個人情報等に配慮した上でとりまとめた対応状況について、サービス種別ごとにホームページへ掲載しております。

2 「介護サービス 質の向上研修会」の実施

介護サービスの利用者等から寄せられる介護サービスに関する相談及び苦情は、「介護サービスの質」による内容が多いことから、介護サービス事業者等が研修をとおして知識を深め、苦情及び相談の減少やサービスの質の向上に繋げる一助として、毎年1回、外部講師による研修会を開催しております。

平成30年度は、介護事業者のリスクマネジメントについて平成30年9月28日（金）に研修会を開催いたしました。

なお、平成31年度の開催のお知らせは、本会ホームページで4月下旬頃お知らせ予定です。