

		料
		6 原爆医療審査支払手数料
		7 特定疾患審査支払手数料
		8 先天性血液凝固因子障害審査支払手数料
		9 特別対策審査支払手数料
		10 共同処理事務手数料
2 国庫支出金	1 国庫補助金	1 国民健康保険団体連合会等補助金
3 都（道府県）支出金	1 都（道府県）補助金	1 何補助金
4 負担金	1 負担金	1 負担金
5 主治医意見書料等受入金	1 主治医意見書料等受入金	1 主治医意見書料受入金
		2 認定調査委託料受入金
6 財産収入	1 積立金運用収入	1 利子及び配当金
	2 物品売払収入	1 物品売払収入
7 繰入金	1 一般会計繰入金	1 一般会計繰入金
	2 積立金繰入金	1 積立金繰入金
	3 何繰入金	1 何勘定繰入金
8 繰越金	1 繰越金	1 繰越金

9 諸収入	1 諸収入	1 延滞金 2 預金利子 3 雑入
10 借入金	1 借入金	1 借入金

歳入予算に係る節の区分

款の区分	節
手数料	1 現年分
	2 未収繰越金
その他の歳入科目	目と同じ

歳出

款	項	目
1 総務費	1 審査支払管理費	1 一般管理費 2 研修費
	2 介護サービス苦情処理管理費	1 一般管理費 2 研修費
2 審査委員会費	1 審査委員会費	1 審査委員会費
3 介護サービス苦情処理委員費	1 介護サービス苦情処理委員費	1 介護サービス苦情処理委員費
4 国保中央会負担金	1 国保中央会負担金	1 国保中央会負担金
5 主治医意見書料等支出		

金	1 主治医意見書料支出金	1 主治医意見書料支出金 2 認定調査委託料支出金
6 積立金	1 積立金	1 退職積立金 2 何積立金
7 借入金償還金	1 借入金償還金	1 元金 2 利子 3 借入諸費
8 諸支出金	1 諸支出金	1 何支出金
9 予備費	1 予備費	1 予備費

(介護給付費支払勘定)

歳入

款	項	目
1 介護給付費受入金	1 介護給付費受入金	1 介護給付費受入金 2 高額介護サービス費等受入金
2 都(道府県)支出金	1 都(道府県)補助金	1 何補助金
3 繰越金	1 繰越金	1 繰越金
4 諸収入	1 諸収入	1 延滞金 2 預金利子 3 雑入

5 借入金	1 借入金	1 借入金
-------	-------	-------

歳入予算に係る節の区分

款の区分	節
介護給付費受入金	1 現年分 2 未収繰越金
その他の歳入科目	目と同じ

歳出

款	項	目
1 介護給付費支出金	1 介護給付費支出金	1 介護給付費支出金 2 高額介護サービス費等支出金
2 借入金償還金	1 借入金償還金	1 元金 2 利子 3 借入諸費
3 繰出金	1 繰出金	1 業務勘定繰出金
4 予備費	1 予備費	1 予備費

(公費負担医療等に関する報酬等支払勘定)

歳入

款	項	目
1 公費負担医療等受入金		

	1 公費負担医療等受入金	1 身体障害受入金 2 精神保健受入金 3 生活保護受入金 4 結核予防受入金 5 原爆医療受入金 6 特定疾患受入金 7 先天性血液凝固因子障害受入金 8 特別対策受入金
2 都（道府県）支出金	1 都（道府県）補助金	1 何補助金
3 繰越金	1 繰越金	1 繰越金
4 諸収入	1 諸収入	1 延滞金 2 預金利子 3 雑入
5 借入金	1 借入金	1 借入金

歳入予算に係る節の区分

款の区分	節
公費負担医療等受入金	1 現年分 2 未収繰越金
その他の歳入科目	目と同じ

歳出

款	項	目
1 公費負担医療等支出金	1 公費負担医療等支出金	1 身体障害支出金

<p>2 借入金償還金</p> <p>3 繰出金</p> <p>4 予備費</p>	<p>1 借入金償還金</p> <p>1 繰出金</p> <p>1 予備費</p>	<p>2 精神保健支出金</p> <p>3 生活保護支出金</p> <p>4 結核予防支出金</p> <p>5 原爆医療支出金</p> <p>6 特定疾患支出金</p> <p>7 先天性血液凝固因子障害支出金</p> <p>8 特別対策支出金</p> <p>1 元金</p> <p>2 利子</p> <p>3 借入諸費</p> <p>1 何勘定繰出金</p> <p>1 予備費</p>
---	---	--

(3) 国民健康保険団体連合会が行う苦情処理業務について

1 介護保険制度に位置づけられた苦情処理の流れ

(1) 苦情処理に関して、介護保険制度において位置づけられている主体及び役割は、以下のとおり。

○介護サービスを提供する事業者・施設

介護サービスを提供する事業者及び施設は、提供した介護サービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付ける相談窓口の設置など必要な措置を講じなければならない。

また、利用者からの苦情に関して市町村・国保連が行う調査に協力し、これらから指導・助言を受けた場合にはこれに従って必要な改善を行わなければならない。

運営基準（平成11年3月31日厚生省令第37号～第41号）

(抜粋：指定訪問介護の例)

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からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び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。

3 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。

○居宅介護支援事業者

居宅介護支援事業者は、自ら提供した居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等について、利用者から苦情があった場合は、利用者や指定居宅サービス事業者等から事情を聞き、苦情に係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ことなど、迅速かつ適切な対応が必要とされている。

また、居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービスに対する苦情の国保連への申立てが円滑にできるよう、国保連窓口の紹介・苦情申立書の作成援助等、利用者に必要な援助をしなければならない。

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
(平成11年厚生省令第38号)

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事業又は自らが居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等(第4項において「指定居宅介護支援等」という。)に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならない。

3 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づけた法第41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。

○ 市町村

住民に最も身近な行政庁であり、介護保険事業の保険者である市町村は、苦情処理の第一次的な窓口として、介護サービスに対する苦情に対応することが多くなると考えられ、運営基準上、サービス事業者・施設に対する利用者からの苦情に関して、事業者・施設に対する調査・指導・助言を行えることを明確にしている。

○ 国民健康保険団体連合会

国保連は、介護保険法第176条第1項第2号に基づく業務として、利用者の苦情処理業務を行うこと、及び運営基準上、事業者に対する苦情に関する調査・指導・助言の権限を有することが明記され、介護保険制度における苦情処理機関であることが明確化されている。

○ 都道府県

都道府県は、事業者指定・報告徴収等の事業者に対する指導権限を有しており、指定基準違反等の場合には指定取消処分を含めた事業者監督権限を有する。

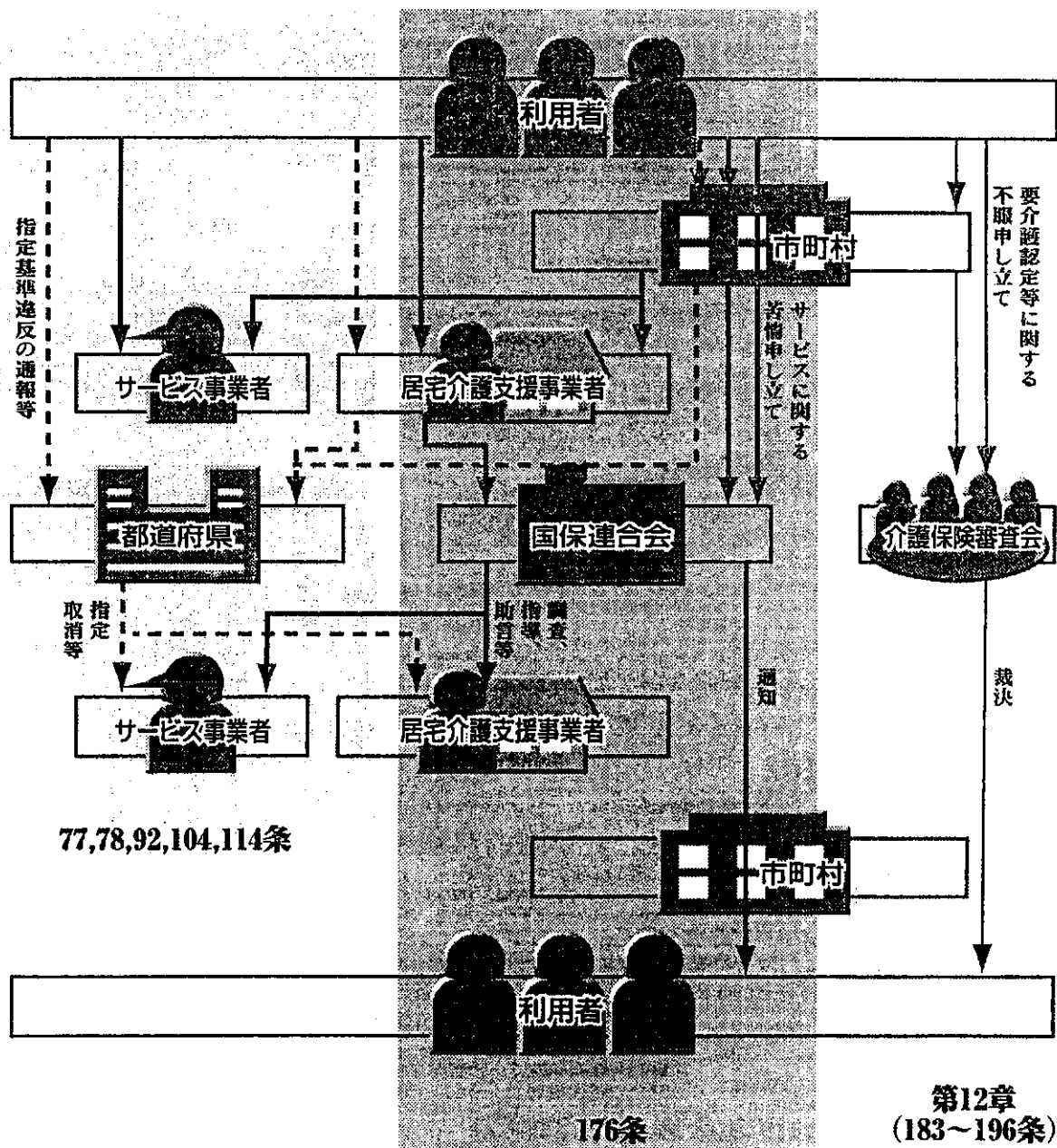
(2) 利用者の介護サービスに関する苦情処理に当たっては、これら各主体が相互に連携を図りながら、各主体の役割に応じた機能を有効に果たすことが必要である。

(これらの相互関係を模式図で示すと別紙1のとおり。)

(別紙1)

介護保険にかかる苦情処理の手引 第1版(国民健康保険中央会)より抜粋

法律等で定められた苦情の等の流れ



2 国民健康保険団体連合会における苦情処理業務の概要

(1) 国民健康保険団体連合会で受理する苦情

国民健康保険団体連合会で受理する苦情としては、原則として以下のような基準が考えられる。ただし、国保連に対する相談の段階で苦情申立に至るケースも多いと考えることから、国保連においては、結果的に受理するに至らない場合においても、適切な機関への橋渡しをすることが必要である。

- ・介護保険法上の指定サービスであること
- ・市町村地域を超える場合（申立者居住市町村と事業者所在地市町村が異なる場合など
- ・市町村で取扱うことが困難な事例
（権利関係が複雑し、高度な法解釈が必要な場合、悪質事業者で調査・指導が困難な場合など）
- ・市町村の苦情処理体制が整わない場合の経過的措置
- ・申立人が国保連での処理を特に希望する場合

(3) 市町村や居宅介護支援事業者を経由した受理

住民から市町村の相談窓口で苦情が寄せられた場合に、これを経由して国保連での受付を行う場合の事務の流れの例として考えらるものは以下のとおり。

- ① 住民から相談窓口で寄せられた介護サービスに関する苦情の内容に応じ、市町村において、市町村において処理するか、都道府県・介護保険審査会・国保連に引き継ぐかを判断。
- ② 国保連に引き継ぐべき案件と判断した場合には、備付けの申立書・封筒を申立者に渡し、本人（又は代理人）から直接郵送。申立書の記載が困難な場合は、市町村窓口で聞き取り調査結果（メモ等）を添付して、国保連に引き継ぐ。

※ 市町村が調査着手後、国保連に引継ぐことは、基本的に想定していない。

(4) 国保連の苦情処理の概要（例）

（処理手順）

- ① 苦情申立方法：事実関係の確認を可能にすること等から、書面郵送を原則。本人（代理人）による文書提出が困難な場合は、電話、F a x 等によるものも可能。この場合は、事務局で苦情申立書に必要事項を記入し、本人に確認。

※ 苦情申立に至る前の電話等による相談等については、その要点を事務局でまとめ、苦情に相当する案件については、受付に至る。

↓
②事務局で申立書の理由及び内容を確認し、要件審査を経て受理。

(要件審査の結果、

ア 指定基準違反が疑われる場合→都道府県に連絡。

イ 要介護認定の不服審査→審査請求窓口を教示。

ウ 介護サービスの質に関すること→国保連で受理又は2(1)の基準に照らし市町村を紹介、その後の状況について市町村と連絡をとる)

↓
③ 受理した案件を介護サービス苦情処理委員が、調査の必要性や内容について内容審査。

(受理案件の担当委員を決める。介護サービス苦情委員のうち、当該案件を扱う担当委員の単独審理を原則とするが、苦情頻度が多い事業者や人権侵害が疑われるケースについては、介護サービス苦情処理委員の合議により、重要案件とし、以後合議で調査・指示等进行处理)

↓
④ 調査が必要とされた案件について、担当委員の指示を受けながら、事務局の調査員が調査。

↓
⑤ 調査員は調査結果に基づき報告書を作成し、担当委員に報告。担当委員は、改善事項を事務局に提示し、事務局がサービス事業者に改善事項を提示する。サービス事業者は示された改善事項に従って必要な改善を行う。

↓
⑥ 事務局はサービス事業者に対して行った措置を苦情処理結果として苦情申立者に通知。

(申立書受理から申立通知まで60日を原則。遅延する場合は、遅延通知を行い、適宜経過報告)

↓
⑦ 調査結果及びサービス事業者にとった措置を市町村に連絡。市町村で行った苦情処理結果について、定期的に収集。また、サービス事業者に対して提示した事項について、必要に応じて一定期間後に事業者から改善結果報告を求める。

(処理組織)

①事務局

・ 苦情処理業務担当の職員を置く。

・ 上記担当職員の外、介護サービス苦情処理委員の指示を受けて、現地調査等を行う調査員を必要数置く。

②介護サービス苦情処理委員

- ・事務局と別に、被保険者数等を勘案して、介護サービス苦情処理委員を国保連が委嘱。
- ・介護サービス苦情処理委員は、中立公正な立場で活動できる学識経験者を中心として構成。

例えば、保健・医療・福祉、法律関係の学者
弁護士、裁判官等の法曹経験者
家庭裁判所の家事調停委員
民生委員 等といった者が考えられる。

また、被保険者の意見を反映しうるような者を含めることを検討する。

例えば、県政モニターの中から希望者を募り選考、
国保連に選考委員会を設け、その中で被保険者代表に参加し
てもらう。
一定数を公募して、その中から適切な者を選考する
等の方法が考えられる。

4 都道府県・市町村などとの関係機関との連携・情報の共有化

(1) 国保連の苦情処理業務を円滑に遂行する上では、以下のような形で、関係機関等の相互の連携・情報の共有化を図ることが望ましい。

- ・市町村の相談窓口における国保連への苦情申立書の備付け
- ・市町村で受け付けた苦情に係る国保連への情報（個人情報を除く）の集積
- ・都道府県、市町村等との連絡会議の開催
- ・消費者センター等の他の苦情処理機関との情報交換
- ・高齢者相談センターなど福祉相談窓口等との情報交換
- ・介護サービス苦情処理委員、国保連合会相互の情報の共有化
- ・全国の介護サービス苦情処理委員や事務局員を集めた研修の実施

(2) また、国保連が行う介護保険苦情処理業務を広く住民に正確に周知する必要があり、広報の強化を図ることも必要である。

5 国保連の苦情処理体制整備に係る平成12年度予算(案)の内容

介護保険制度施行経費として、国保連の苦情処理体制整備助成経費を計上。

(実施主体) 都道府県

(補助率) 1/2 (国: 1/2, 都道府県: 1/2)

国保連の行う介護サービスに関する苦情処理業務に係る費用について、国保連の事務費として、各都道府県を通じて国保連に助成することとし、約25億円(事業費ベース)の予算案を計上。

具体的な交付基準等については詳細検討中であり、成案を得次第、お示しする予定。

○ 予定している主な対象経費の内容

人件費(担当職員等)、旅費、消耗品費、通信運搬費、印刷費等

6 都道府県の国保連苦情処理業務に対する指導、援助等

○各都道府県におかれては、国保連の苦情処理業務が円滑に施行・遂行できるよう、

- ・各国保連における苦情処理業務担当組織の整備、
- ・介護サービス苦情処理委員の選任に当たっての調整(委員候補の学識経験者の紹介、被保険者の意見を反映しうる者の選任に当たっての協力)、
- ・管下市町村と国保連の連携体制確保のための調整
- ・国保連の苦情処理業務に関する広報に対する協力

等、特段の配慮をお願いする。

○ なお、国保連における介護サービス苦情処理委員の選任後、今年度3月に、国保中央会において、介護サービス苦情処理委員や事務局担当職員を対象に、研修を実施予定である(研修の具体的な日程等については、おつて国保中央会より各国保連に連絡予定)。