

利用者の苦情の現状

介護保険における苦情に係る制度の概要	…	1
国保連に寄せられた苦情の内容	…	3
国民消費生活センターに寄せられた相談	…	9

介護保険における苦情処理制度（概要）

1 サービス事業者

利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するための措置（例えば 相談窓口の設置等）を行う。また、市町村・国保連合会の調査に協力し、指導・助言を受けた場合には必要な改善を図るとともに、市町村から求めがあったときは改善状況を報告する。（基準省令第36条等）

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）

（苦情処理）

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、苦情を受け付ける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。

4 指定訪問介護事業者は、市町村から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。

2 居宅介護支援事業者

利用者・事業者等から事情をきき対応策を検討し、必要に応じて利用者に説明する等の対応を行う。また、利用者の国保連合会への苦情申立てに必要な援助を行う。（ケアマネ基準省令第26条）

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）

（苦情処理）

第26条 （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し立てに関して、利用者に対して必要な援助を行わなければならない。

3 市町村

第一次的な窓口として、事業者等に対する調査・指導助言を行う（基準省令第36条等）（1の事業者の条文を参照）

4 国保連合会

制度上の苦情処理機関として、苦情申立て等に関して、事業者等に対する調査・指導・助言の権限をもつ。（介護保険法第176条）

介護保険法（平成9年法律123号）

第176条 連合会は、国民健康保険法に基づく業務のほか、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

2 略

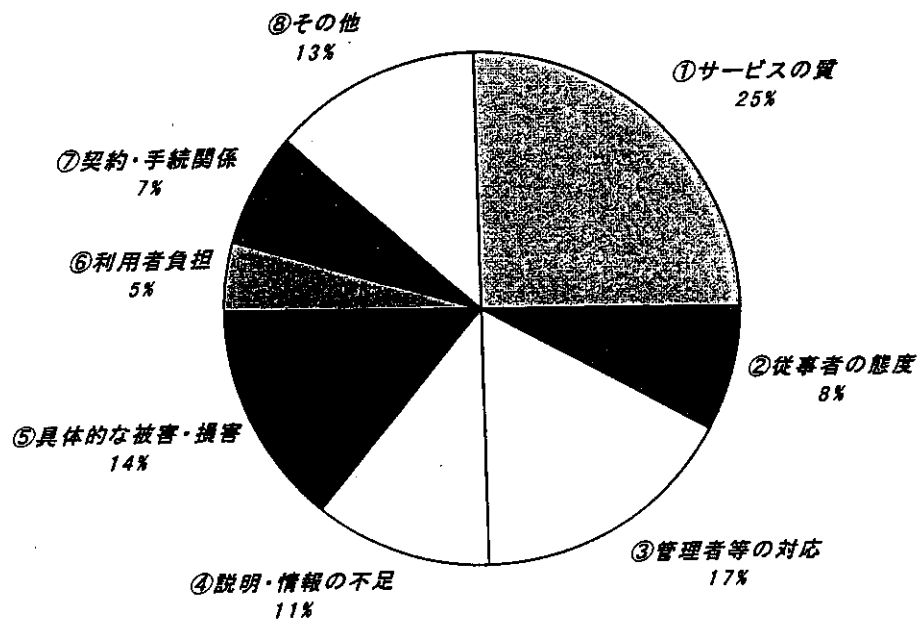
※ 国保連合会の苦情処理業務

苦情を処理する基準は、原則として、①介護保険の指定サービスであること、②市町村域を越える場合、③市町村での取扱いが困難な事例、④市町村での体制が整わない間の経過的措置、⑤申立人が国保連合会での処理を特に希望する場合等が考えられます。また、居宅介護支援事業者や市町村を經由して受付も行う。

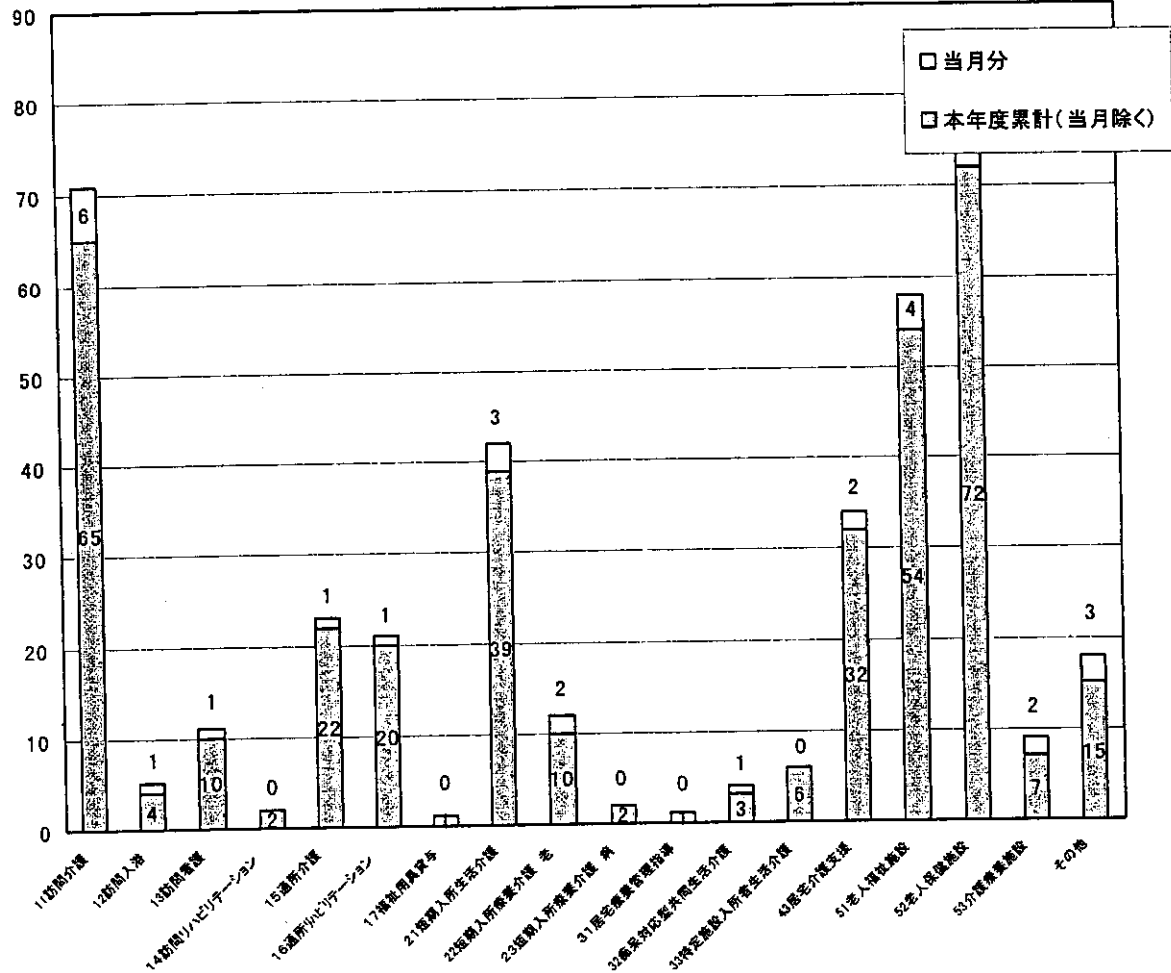
国保連合会では事務局を設置し、中立公正な立場で活動できる学識経験者を中心に介護サービス苦情処理委員を委嘱する。

国保連合会苦情申立内容別累計

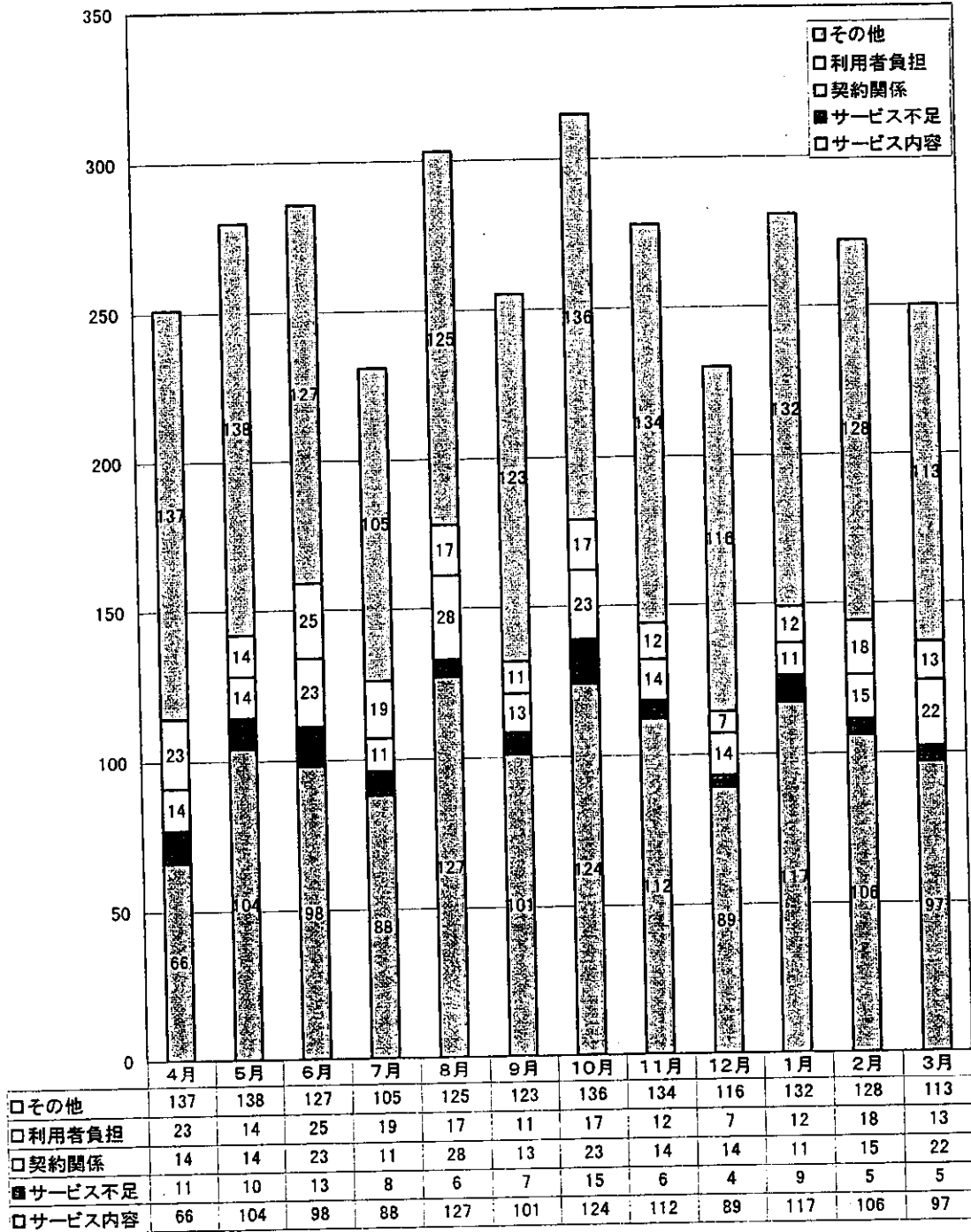
(平成13年4月分～平成14年3月分 / 398件)



都道府県国保連合会苦情申立サービス内容別件数
 (平成13年4月分～平成14年3月分 / 398件)

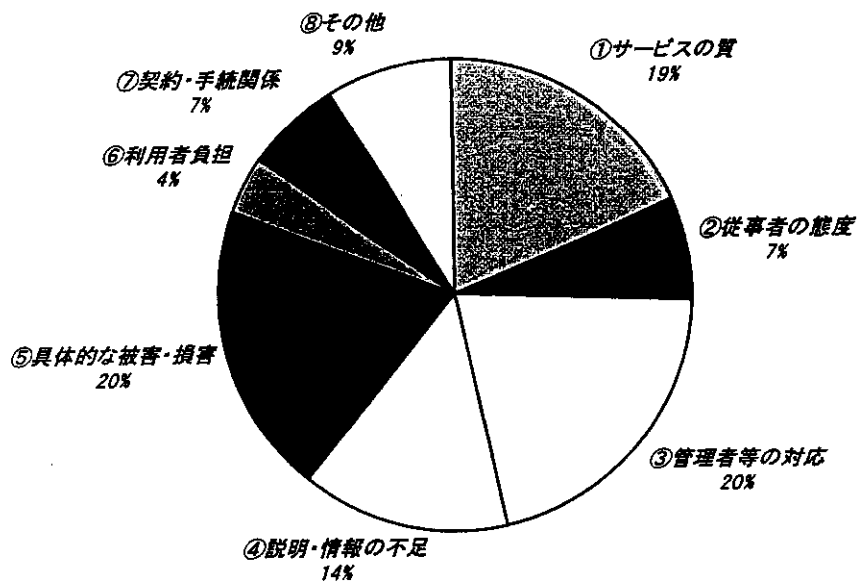


内容別相談件数の推移
 (平成13年4月分～平成14年3月分 / 3,232件)



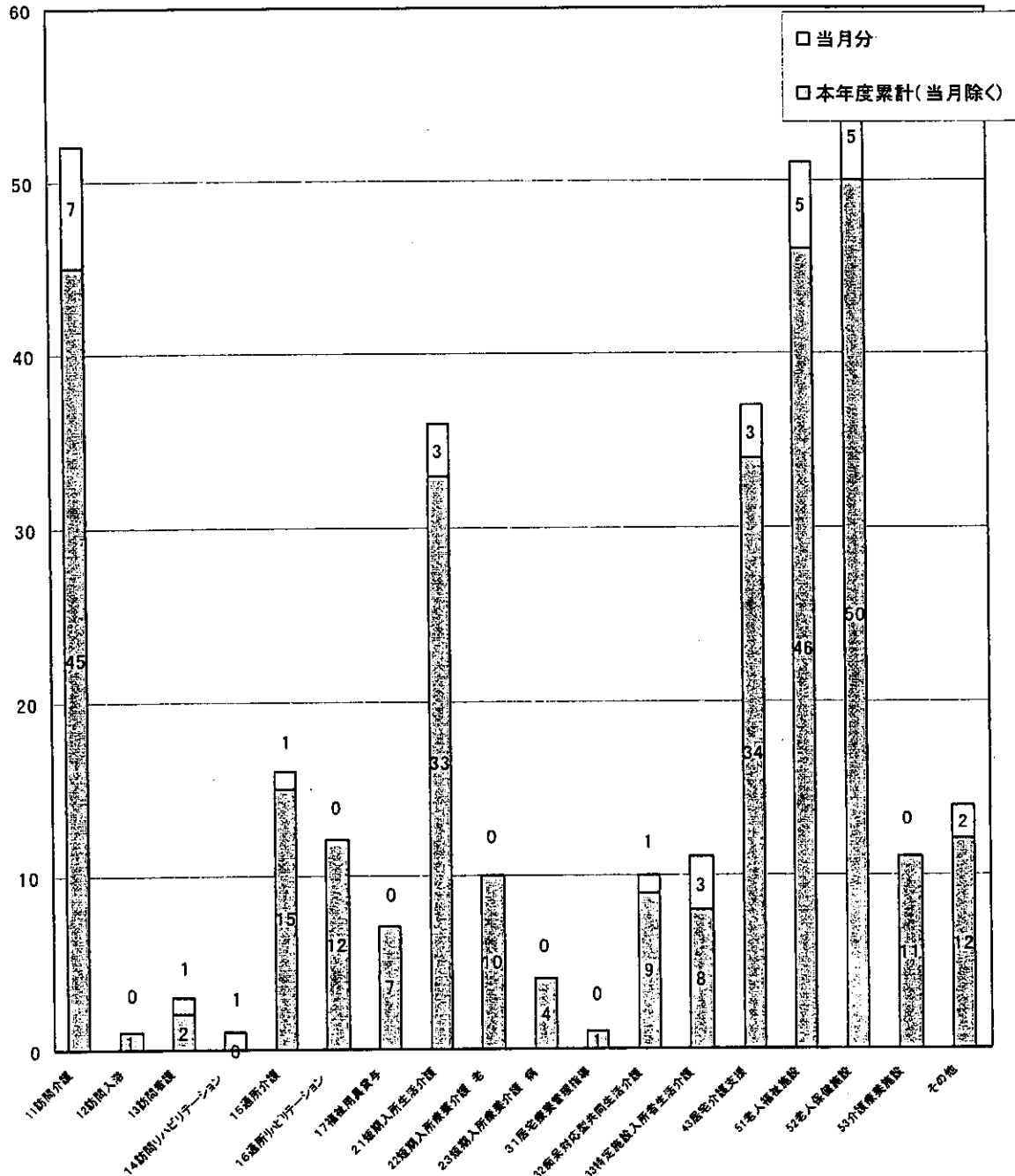
国保連合会苦情申立内容別累計

(平成14年4月分～平成14年12月分 / 332件)



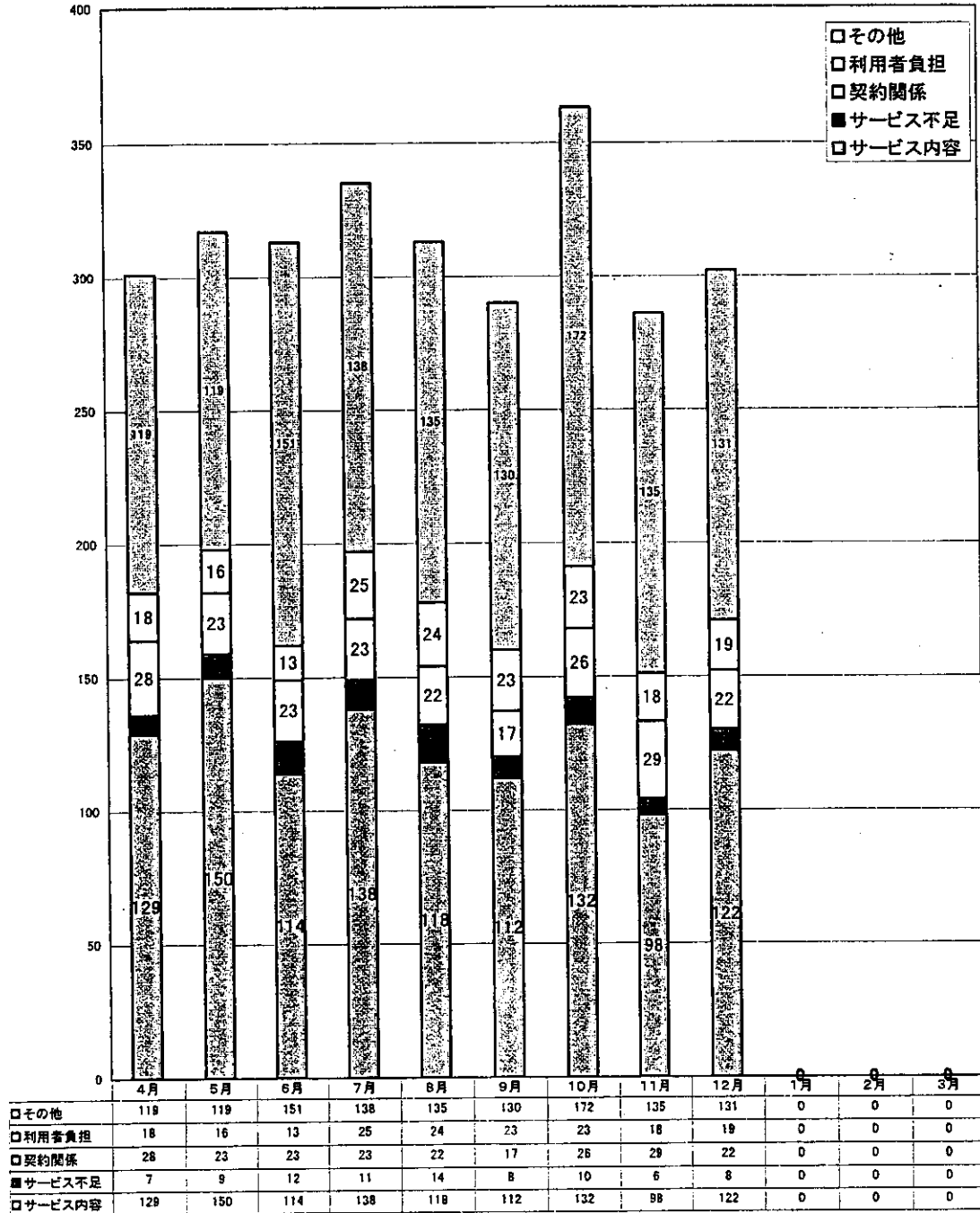
都道府県国保連合会苦情申立サービス種類別件数

(平成14年4月分～平成14年12月分 / 332件)



内容別相談件数の推移

(平成14年4月分～平成14年12月分 / 2820件)



国民生活センターに寄せられた消費者相談

- 平成12年度に国民生活センター及び全国の消費生活センターに寄せられた「介護にかかわる相談」606件について集計等したもの

(参考)

- ・「国民生活センター」… 「国民生活センター法」に基づく特殊法人で、国民の生活及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うことをその目的としている。