

**介護保険に関して市町村に寄せられた苦情等のうち
都道府県に報告のあったもの
【４月１日～１４日分】**

介護保険制度の施行に伴い、全国の市町村等の現場において生じた問題について把握するため、各都道府県に対し、３月２９日付事務連絡により、管下市町村の施行後の状況（苦情件数、特に問題となった事例）を可能な限り把握し、４月３日、５日、７日、１４日の２１：００までに当省までＦＡＸで報告するようお願いしたところ。

その報告のうち、１４日報告分の概要は以下のとおり。

１．苦情の件数

寄せられた苦情件数の傾向について、１～１４日の状況を総括すると、

- ①制度施行後、最初の調査対象となった１～３日分については、休日を含んでいたこともあり、件数は比較的少なく、
- ②休日が明けて間もない４・５日において急増したが、
- ③その後、６・７日以降減少に転じ、
- ④第２週目に至り、第１週目に比べてさらに減少した。

という結果となった。

なお、第２週目における苦情の総件数は、第１週目の総件数の２分の１程度であった。

第２週目における都道府県の苦情受付件数について、最も多いところでは１３４件であった。このほかに５０件以上であったところが３県、２０件以上であったところが８県、依然として苦情はないというところが１県あった。

なお、第１週及び第２週の苦情受付件数を、それぞれ通算した場合、都道府県当たりの平均件数は、第１週目は約３３件であり、第２週目は約１７件であった。

<集計結果>

	第1週目			第2週目
	1~3日の合計	4・5日の合計	6・7日の合計	8~14日の合計
①要介護認定関係	49件	109件	91件	130件
②ケアプランの遅れ、内容等関係	54件	80件	102件	118件
③サービス不足及びサービスの内容関係	66件	110件	115件	190件
④利用者負担関係	68件	129件	92件	112件
⑤その他	98件	217件	195件	233件
合計	335件	645件	595件 /1~7日で1,575件	783件

※ いくつかの都道府県から、これまでの報告の修正があったため、数字を訂正しているケースがある。

2. 特に問題となった事例

1～14日において、現場で特に問題となった事例は、第1週目、第2週目とも、おおむね、

- ①ケアプランという新しい方法に十分慣れていないことによる利用者、サービス事業者の間での行き違いによる苦情
 - ②事業者の提供するサービス内容（質）に関する苦情
 - ③事業者による運営基準の不知に基づくと思われる苦情
- というものであった。

また、第2週目には、第1週目において報告を受けた事例と、類似の事例の報告が多かった。

<具体的事例（8～14日分）>

◎訪問看護の看護婦や訪問介護のホームヘルパーの態度が悪い。

◎制度施行前に受けていたデイケアを、制度施行後もそのままの頻度で受けようとする、要介護3の限度額を超えてしまうため、自己負担が大きくなる。

◎訪問入浴介護について、事業者が1時間30分も遅れてきたために、他のサービスを受ける時間にまでずれ込んでしまった。

◎家族が要介護者を通所リハビリに行かせる際に、オムツと薬を持たせたが結局そのまま家に持ち帰ってきた。(事業者の対応が悪いという苦情。)

◎施設入所者が、退所してその施設が行っているデイサービスを受けたいと願い出たが、現在のところデイサービスの定員が一杯なので、そのまま入所しているようにと言われた。(市町村から、退所して別の事業者が提供するデイサービスを利用するよう勧めた。)

◎ショートステイについて、急な発熱により、入所の予定を取りやめたが、キャンセル料をとられた。納得できない。

◎老人保健施設について、オムツがずれている等サービスの質が悪く、結局家族が利用者を自宅へ連れ戻し、他の施設を探さざるを得なくなっている。

◎父が老人保健施設に入所しており、旧制度のもとでは個室料等によって月額25万円もの負担となっていたが、介護保険制度においてもあまり負担が変わらないのはおかしい。

◎訪問看護のサービスが終了しても、時間が終わるまで看護婦が居座るので困る。

◎周りの人と同じような状態なのに、自分の介護度だけが低く、不公平である。

◎ショートステイの振替利用について、償還払いとなっているが、市と事業者との契約により、現物給付とする取扱いとしてほしい。

厚生省「介護保険緊急即応窓口」に寄せられた連絡等の状況

4月14日現在

	4月1日	4月2日	4月3日	4月4日	4月5日	4月6日	4月7日	4月10日	4月11日	4月12日	4月13日	4月14日	合計
都道府県等	20	15	9	12	20	15	6	13	10	6	4	7	137
利用者等	14	4	7	4	5	6	4	4	3	3	2	0	56
事業者等	9	4	8	11	9	4	14	8	1	3	2	1	74
合計	43	23	24	27	34	25	24	25	14	12	8	8	267

- ① 受付時間は基本的に9時30分から18時。
- ② サービスが途切れるなど緊急を要するトラブルはなかったが、事業者に対する苦情が2件あった。介護報酬に関する問い合わせが多かった。