



I

介護保険制度等における 苦情対応について



1

介護保険制度における苦情対応

介護保険制度（以下「介護保険」という。）は、高齢者の「介護」を社会全体で支え合う制度であり、高齢者の尊厳の保持と自立支援を基本理念とし、住み慣れた地域において自立した生活ができるよう在宅サービスを中心に様々な介護サービスが用意されており、高齢者が心身の状況に応じて自ら介護サービスを選択することができる。

また、利用者保護及び介護サービスの質の維持・向上の観点から、利用者及びその家族は、提供された介護サービスに不満がある場合、苦情を申立てることができることとされており、介護（予防）サービス事業者、居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）、区市町村及び国民健康保険団体連合会は苦情対応を行うことが介護保険法に位置付けられている。

2

苦情対応の意義

（1）利用者の権利擁護

介護保険は、利用者が事業者と対等の立場に立って「契約」を結び、自分に合った介護サービスの提供を受ける仕組みとして創設されたが、利用者は、事業者に比べ専門知識や情報量が少ないことから、利用者の権利を擁護するために、苦情を受け付ける窓口の設置等の必要な措置を講じることが制度化されている。

（2）介護サービスの質の維持・向上

介護保険のもとでは、様々な事業者が市場に参入し、競い合うことでより良い介護サービスを提供することが期待されているが、公的保険である以上、介護サービスの質について一定の水準を確保する必要がある。

事業者には、利用者等からの苦情を介護サービス改善の契機とし、介護サービスの質の向上に活かすことが求められる。

また、苦情対応を通じて不適切な介護サービスや介護報酬の不正請求などが発見されることがあり、苦情対応が適正な介護サービスの提供に向けたチェック機能を果たすことも期待されている。

3

関係機関の役割

（1）介護（予防）サービス事業者の役割

介護（予防）サービス事業者は、提供した介護サービス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

置を講じるとともに、利用者等からの苦情について区市町村及び国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、指導又は助言を受けた場合はこれに従って必要な改善を行い、求めがあった場合にはその改善内容を報告しなければならない。

また、介護予防・日常生活支援総合事業について、介護（予防）サービス事業者は日常的な苦情を受け付けるとともに、区市町村等及び国民健康保険団体連合会の調査等に協力し、必要に応じて改善内容の報告を行う。

(東京都条例第111号第37条 他)

(介護予防・日常生活支援総合事業ガイドライン)

(2) 居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）の役割

居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）は、自ら提供した居宅介護支援（介護予防支援）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。

また、居宅（介護予防）サービス計画に位置づけた指定居宅（介護予防）サービス等に対する苦情の国民健康保険団体連合会への苦情申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行わなければならない。

(厚生労働省令第37号第25条)

(3) 区市町村（地域包括支援センター）の役割

区市町村は、介護保険の実施主体であり、地域住民に最も身近な苦情相談の窓口であるとともに、地域内の事業者に対し調査、指導及び助言を行う役割を持っている。地域密着型サービス事業者、介護予防支援事業者に対しては、事業者指定や必要に応じた指定取消、居宅介護支援事業所に対しては、指定取消及び効力の停止などの行政処分を行う権限も有している。（*）

また、自ら実施する介護予防・日常生活支援総合事業について、苦情の窓口・指定権者として事業者等に対する調査・指導・助言を実施する。

一方、地域包括支援センターは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定等を包括的に支援することとされており、高齢者にとって身近な相談窓口としての役割を持っている。

また、介護予防・日常生活支援総合事業においては、介護予防ケアマネジメントを行うものとして、利用者・事業者等からの事情を聞き対応を検討するとともに、必要に応じて利用者に対応経過等を説明し、国民健康保険団体連合会への苦情申立てについての援助を行う。

（*）八王子市は平成27年4月に中核市に移行したため、介護サービス全般について、事業者指定、指導及び行政処分を行う権限を有している。

(介護保険法第23条 他)

(介護予防・日常生活支援総合事業ガイドライン)

(4) 国民健康保険団体連合会の役割

国民健康保険団体連合会は、介護サービスの利用者等からの相談に応じるとともに、苦情申立てに基づき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、指導及び助言（苦情対応業務）を行うこととされている。

また、区市町村が実施する介護予防・日常生活支援総合事業について、区市町村等と適宜調

整しつつ、区市町村で対応できない苦情等の相談を実施するとともに、事業者指定の方法で実施する介護サービスについては、利用者等からの苦情申立てに基づき、事業者等に対する指導・助言等を実施する。

(介護保険法第176条第1項第3号)

(介護予防・日常生活支援総合事業ガイドライン)

(5) 都道府県の役割

都道府県は、居宅サービス事業者、居宅介護支援事業者、介護老人福祉施設、介護老人保健施設及び介護予防サービス事業所に対する事業者指定、報告聴取等の指導権限及び必要に応じ指定取消などの行政処分を行う権限がある。

また、介護保険審査会を設置し、保険給付、要介護（要支援）認定などの行政処分に対する不服申立（審査請求）に関する事務を行っている。

(介護保険法第24条 他)

4 苦情・相談対応の仕組み

介護サービスに対する苦情・相談対応の仕組みは以下のとおりである。

