

# 介護保険

相談・苦情対応の手引き

事例集

令和7年3月

滋賀県国民健康保険団体連合会

## はじめに

平成12年4月に「介護を国民みんなで支え合う」という考え方のもとに施行された介護保険制度は、高齢者等の介護が必要な人の尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援することを基本理念とし、国民の共同連帯のもと高齢者等の暮らしを支え、福祉の増進を図る制度として広く一般に定着してきました。

こうした中、令和6年度は、介護報酬改定が人口構造や社会経済状況の変化を踏まえ、「地域包括ケアシステムの深化・推進」「自立支援・重度化防止に向けた対応」「良質な介護サービスの効率的な提供に向けた働きやすい職場づくり」「制度の安定性・持続可能性の確保」を基本的な視点として実施されました。

一方、「団塊ジュニア世代」が65歳以上となる令和22年(2040年)に向けて、地域包括ケアシステムのさらなる深化・充実と高齢者の地域での生活を支えていくため市町が地域の事情を把握して支え合う地域づくりを進めることが求められています。

また、介護サービスの利用者やその家族においては、制度に対する関心や関わりが益々高まり、介護保険制度や介護サービスに対しての疑問や不満など様々なことが苦情や相談となって現れてくる状況にあると言えます。これら介護サービスの苦情や相談については、サービス事業所はもとより、住民に一番身近な市町が第一次的な窓口として必要な対応を行っているところです。

国保連合会は、介護保険法第176条第3項の規定に基づき、介護サービスに係る「苦情処理機関」として、「苦情申出」に基づき、サービス提供事業者に対しての調査や、必要な指導・助言を行ってきたところですが、今後も、県、市町をはじめ関係機関と連携を図り、利用者擁護の立場から利用者や家族の介護サービスに対する不満や不安の解消と、サービスの質の向上に努めてまいりたいと存じます。

この度、介護保険制度や介護サービスに関する様々な相談・苦情への対応を支援することを目的として、市町のご協力のもと相談・苦情事例等を事例集として取りまとめましたので、今後の相談・苦情処理業務の円滑な事務遂行にご活用いただければ幸いです。

令和7年3月

滋賀県国民健康保険団体連合会

# 目 次

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| I. 相談・苦情対応の概要                     |    |
| 1. 相談・苦情の種類 .....                 | 1  |
| 2. 相談・苦情対応の基本的視点 .....            | 2  |
| 3. 関係機関とその役割 .....                | 3  |
| II. 市町の相談・苦情対応                    |    |
| 1. 相談・苦情対応体制 .....                | 4  |
| 2. 介護サービスに関する相談・苦情対応の手順 .....     | 6  |
| ア) 介護サービスに関する相談・苦情                |    |
| (1) 受 付 .....                     | 6  |
| (2) 居宅介護支援事業者との連携 .....           | 7  |
| (3) サービス事業者への調査 .....             | 8  |
| (4) サービス事業者への改善要請 .....           | 9  |
| (5) 申立人への結果説明等 .....              | 10 |
| (6) 国保連合会への申し立て .....             | 10 |
| (7) 県との連携 .....                   | 12 |
| (8) 記録等の作成および管理 .....             | 12 |
| イ) 市町の行政処分に対する相談・苦情               |    |
| (1) 要介護認定に係る相談・苦情 .....           | 12 |
| (2) 保険料等その他行政処分に係る相談・苦情への対応 ..... | 13 |
| (3) 行政救済制度 .....                  | 14 |
| III. 関係機関の対応                      |    |
| 1. 国保連合会 .....                    | 17 |
| 2. 事業者 .....                      | 18 |
| 3. 県 .....                        | 18 |
| IV. 諸様式例 .....                    | 20 |
| V. 苦情・相談等の状況                      |    |
| 1. 市町への苦情・相談等の概況                  |    |
| (1) 苦情の状況 .....                   | 30 |
| (2) 問合せ・相談の状況 .....               | 30 |
| (3) 年度別比較 .....                   | 31 |
| (4) 令和5年度の苦情・相談等の区分別・月別状況 .....   | 32 |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 2. 市町への苦情・相談の内容 .....        | 33 |
| 3. 国保連合会における苦情等の状況           |    |
| (1) 苦情等の受付状況 .....           | 41 |
| (2) 苦情等の申立者の状況 .....         | 41 |
| (3) 令和5年度苦情・相談の内容 .....      | 42 |
| VI. 苦情処理に関する法律及び省令等 .....    | 50 |
| VII. 市町介護サービス苦情処理担当者研修会（講演録） |    |
| 講演 「苦情相談業務と法律」 .....         | 60 |
| 弁護士                          |    |
| （滋賀県国保連合会介護サービス苦情処理委員）       |    |
| 田 口 勝 之 氏                    |    |
| VIII. 関係機関等窓口一覧              |    |
| 1. 市町 .....                  | 71 |
| 2. 市町地域包括支援センター .....        | 72 |
| 3. 県の機関 .....                | 75 |
| 4. その他の機関 .....              | 75 |
| 5. 国保連合会 .....               | 75 |

# I . 相談・苦情対応の概要

## 1. 相談・苦情の種類

市町には、制度に関する問い合わせや介護サービスの利用方法・家庭介護に関する「相談」と、要介護認定や介護サービス利用中に生じる具体的なトラブル等に起因する「苦情」があります。

また、苦情については、市町の行った行政処分に対するものとサービス事業者が行った介護サービスに対するものなどがあります。

### (1) 相談

主に介護保険サービスの利用方法についての相談などが考えられます。

例)

要介護認定申請等の手続き  
利用できるサービスの種類や内容  
サービス事業者の選定方法  
家庭介護の方法や介護用品の紹介 など

- 相談に関しては、制度や具体的な手続きなどについての説明、あるいは介護保険制度以外の保健・医療・福祉サービス等、必要と思われる情報提供を行うとともに適切な窓口等の案内を行います。

### (2) 苦情

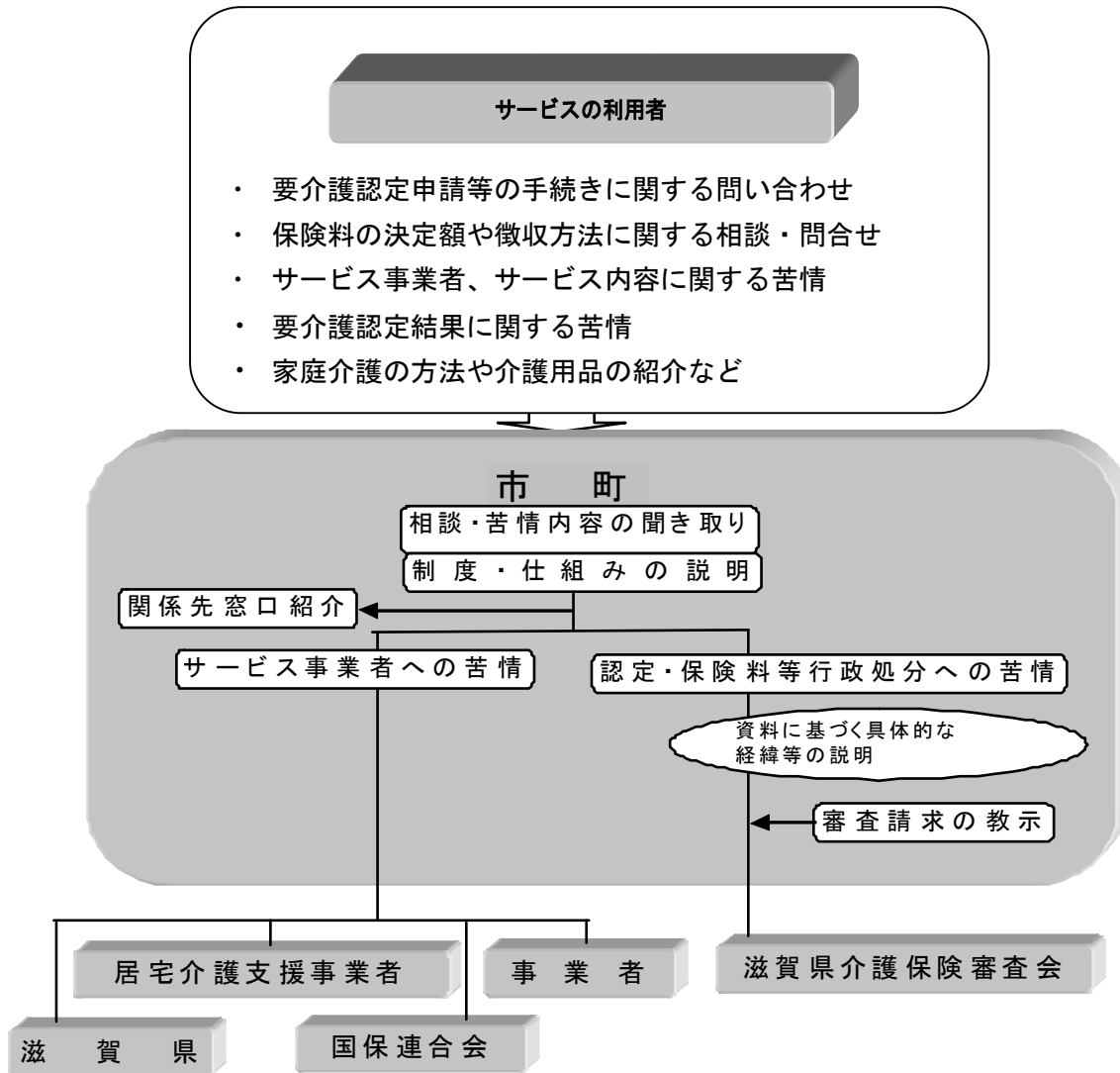
主に市町が行う業務（要介護認定や保険給付および保険料に関するもの）とサービス事業者のサービス内容等への苦情などが考えられます。

- ①市町が行う事務に関する苦情
  - ・ 要介護認定
  - ・ 保険給付
  - ・ 保険料の賦課決定および徴収 など
- ②サービス事業者に関する苦情
  - ・ サービス内容に関する苦情
  - ・ 契約に関する苦情 など

- 苦情については、申立人の制度への理解不足等に起因するケースも多いと考えられ、制度の説明等により理解不足や誤解を解消することも必要です。

内容に応じて、市町、居宅介護支援事業者、サービス事業者、県、国保連合会等関係機関が相互に連携を図りながら、迅速かつ適切な対応を行い、その解決を図ります。

### 相談・苦情対応の概要図



## 2. 相談・苦情対応の基本的視点

### (1) 時間的余裕を持ち、相談者の話をよく聞く

特に苦情を訴える相談者に関しては、不満や怒りといった感情を自由に表現できるように配慮します。

### (2) 相談者の真意の把握

抱えている問題、相談したい問題が何か、言葉だけでなく表現や動作を含めて的確に把握する。

なお、話し方（立ったまま、座る等）にも注意します。

### **(3) 一緒に問題の解決を考える**

問題を解決するにはどうすればよいか、他の社会の資源（サービス）を含めて一緒に考え解決策を導き出していきます。

### **(4) 相談者を支援する**

たらいまわしにしない。

他の機関に引き継ぐときは、相手方に連絡して事前承諾等を取った上で紹介します。

### **(5) 相談者の不安の解消と丁寧な対応**

相談に関しては、相手にゆったりと安心して話をしてもらうことが重要であるので、指示的態度や説教などはしません。

### **(6) 秘密の保持**

相談者や利用者及び関係者の秘密を守ります。

## **3. 関係機関とその役割**

### **(1) 市町（保険者）**

相談・苦情の多くが、住民にとって身近な市役所や町役場の窓口寄せられることとなります。

制度への理解不足や説明不足等による苦情も多く寄せられる中、窓口での説明がいかに適切に行われるかが重要であり、このことが以降のスムーズな解決へと繋がります。

具体的な対応として、介護サービス・介護予防サービスの内容に関するものは、居宅介護支援事業者や介護サービス事業者への確認などを行い、必要と認める場合には、改善を要請し、処理困難なケースは、国保連合会との連携を図ります。

また、地域密着型サービス事業者、地域密着型介護予防サービス事業者及び介護予防支援事業者に指定基準違反が疑われる場合には、市町が調査することとなり、場合によっては「指定取り消し」を行うこととなっています。

要介護認定など市町の行う事務に関する件については、相談・苦情の内容、状況を把握、確認した上で、その経緯などを説明しながら解決を目指し、場合によっては県に設置された介護保険審査会への審査請求について教示します。

### **(2) 介護サービス事業者**

トラブルが発生した場合には、介護サービス事業者自らが利用者等の苦情に迅速かつ適切に対応します。

利用者等からの苦情に基づいて市町、国保連合会が行う調査に協力し、指導・助言を受けた場合は、これに従って必要な改善を行います。

### （３）居宅介護支援事業者

トラブルが発生した場合には、居宅介護支援事業者自らが利用者等の苦情に迅速かつ適切に対応するとともに、居宅介護サービス計画に位置付けた指定居宅サービスに関する利用者等からの苦情にも適切に対応を行います。

利用者等からの苦情に基づいて市町、国保連合会が行う調査に協力し、指導・助言を受けた場合は、これに従って必要な改善を行います。

また、利用者等、介護サービス事業者等、市町、国保連合会との連携を図って、迅速かつ適切な解決に努めます。

### （４）県

サービス提供者に関する苦情に関しては、市町、国保連合会との連携を図りながら、必要に応じて介護サービス事業者等に状況を確認し、必要と認める場合は改善を指導します。

また、市町の行う要介護認定などの行政処分に対する審査請求に対しては、附属機関として設置する介護保険審査会で審理を行い、認容、棄却、却下等の裁決を行います。

### （５）国民健康保険団体連合会（国保連合会）

指定介護サービス（介護予防サービスを含む）に関する相談・苦情に関し、申立人または市町からの連絡により、苦情処理担当委員がその解決にあたります。

その際、必要に応じて介護サービス事業者等から書類等の提出を求め、調査員を現地に派遣し、申立人との面談や介護サービス事業者等の調査を行います。

必要がある場合は、サービス事業者に対し助言を行い、運営基準違反の恐れがある場合などは、県との連携を図ります。

## Ⅱ．市町の相談・苦情対応

### １．相談・苦情対応体制

（１）介護保険制度では、苦情等に係る申し出先は複数規定されており、サービスに関しては介護サービス事業者が苦情等を受け付ける窓口を設置し、適切に対応することが「運営基準」に示されています。

しかしながら利用者等にとっては、サービスを受ける立場から直接、事業者に対して苦情を申し出ることにはしにくいと思われます。このため利用者等の権利擁護と保険事業の実施主体としての保険者の立場から、住民にとって最も身近である市町が苦情対応窓口を設置するとともに、周知に努めるなど相談・苦情等の申立をしやすい環境づくりと、苦情対応体制の整備を図る必要があります。

（２）介護保険制度では、相談・苦情に対する市町の果たす役割と責任は大きく、相談・苦情等の対応が円滑に実施されることにより、

①利用者等の介護保険制度の正しい理解を図る。

②利用者等の権利擁護を図る。

③介護保険サービスの質の向上を図る。

これらのことから、市町の介護保険事業が円滑に運営されるか否かは、相談・苦情体制にかかるといっても過言ではありません。

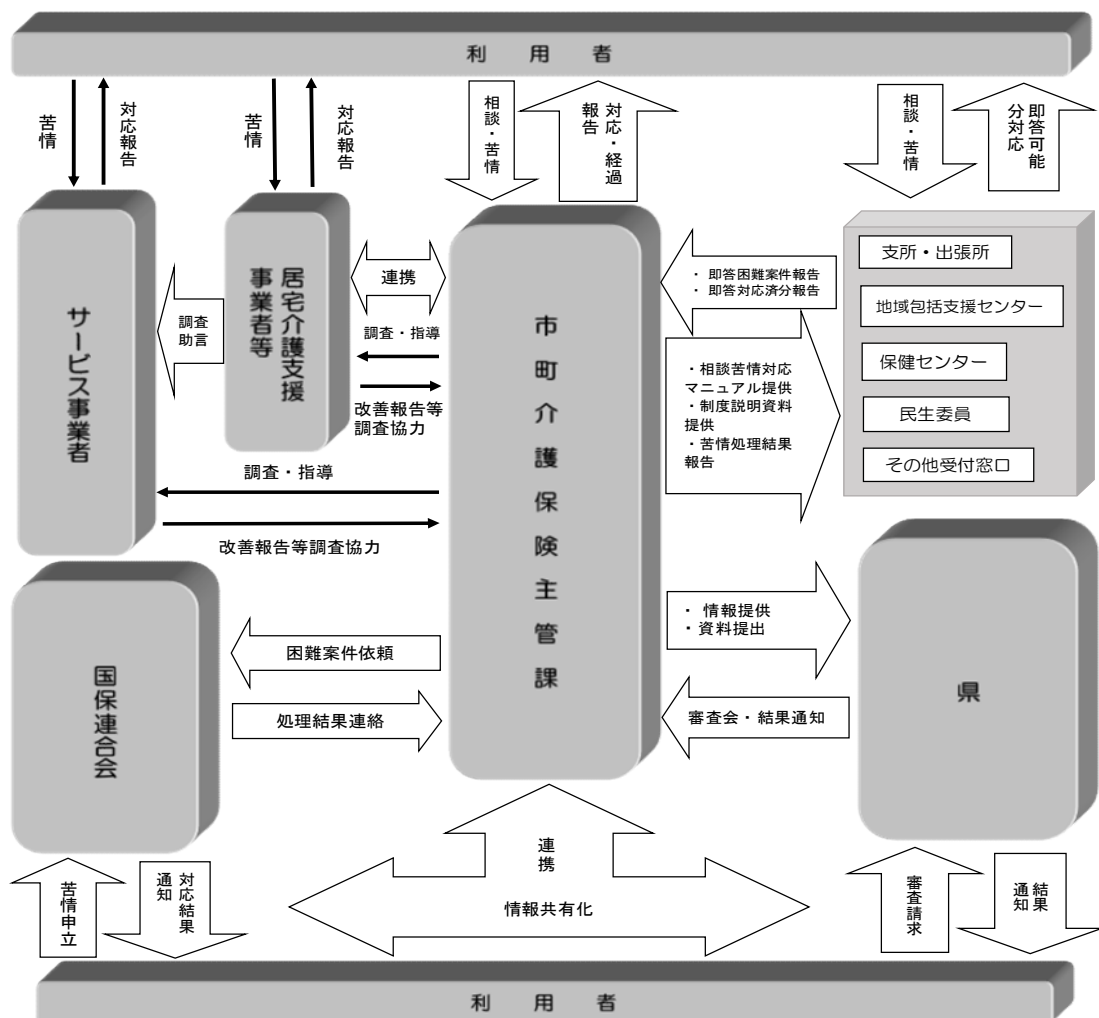
(3) 組織機構の違いから相談・苦情対応窓口は市町により異なりますが、介護保険主管課の他に地域包括支援センター、保健センター、社会福祉協議会、民生委員、行政相談窓口等があげられます。

しかし、「たらいまわし」や「もみつぶし」が生じないように各窓口や担当者との情報交換等連携体制を構築する必要があります。

(4) 庁内の相談・苦情対応のネットワーク

市町の様々な窓口（国保担当課、高齢者・障害福祉担当課、福祉事務所等）へ相談・苦情が寄せられると思われることから、市町において相談・苦情の対応方法等を庁内に周知します。

関係機関との連携体制と役割分担のフロー図



## 2. 介護サービスに関する相談・苦情対応の手順

### ア) 介護サービスに関する相談・苦情

#### (1) 受 付

市町の相談・苦情対応にあたっては、初めに相談・苦情を受け付けた担当者が責任を持って適切な対応と十分な説明をすることによって、相談者が納得されるよう努めることが最も重要なポイントとなります。

また、相談・苦情があった場合は、統一した『相談受付記録票（様式第一号）』に記録し「言った」「言わない」というようなトラブルをなくすとともに、関係機関への情報提供や苦情対応マニュアルに反映し、居宅介護支援事業者および指定介護サービス事業者との連携を図り市町の窓口職員および事業者の内部研修等に活用していく必要があります。

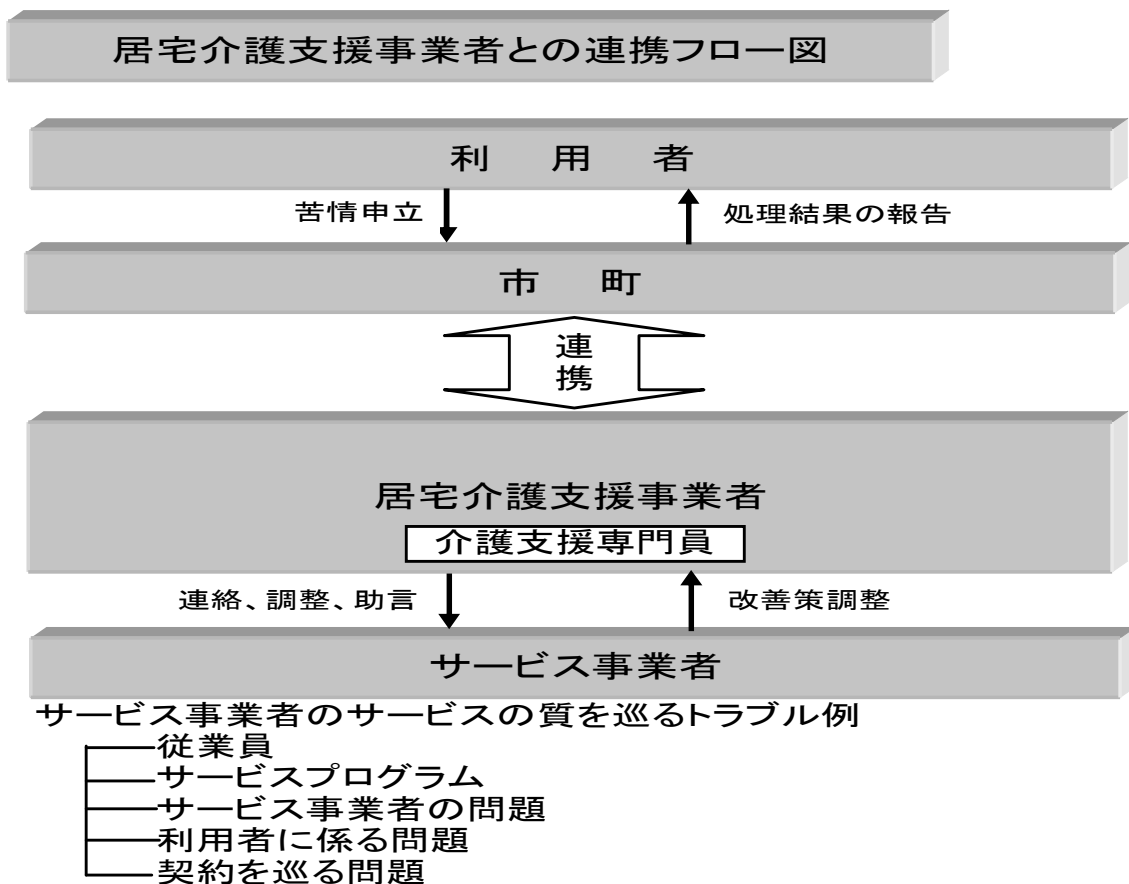
- ① 相談・苦情は電話・FAXで受け付ける場合もあります。また「愚痴」「風説」等の些細なものであっても『相談受付記録票』に記載します。
  - (a) 相談・苦情の申立は、本人の他に家族、介護支援専門員、民生委員等からも行われる場合があります。  
※ 匿名の場合も対応する必要があります。
  - (b) 文書による届出が困難な利用者等も多いので、口頭で聞いたことを文書化（読み上げる、見せるなど）して確認する等、利用者等の相談・苦情の意思が反映されるよう工夫します。
  - (c) 些細な事であっても、何度も同様の苦情が出されるサービス事業者には指導等が必要となるため、『相談受付記録票』は必ず記録しておきます。
  - (d) 問い合わせであっても、どのような内容が多いのかを把握しておき今後の広報・周知に活用します。
- ② 相談・苦情等の聞き取り等にあたっては、十分な時間をかけ、処理は迅速に行います。
  - (a) 対応する側が、相手の気持ちを汲み取り、きちんと話を聴くことが大切です。
  - (b) 相談・苦情等は制度に対する誤解や情報不足が原因となることが多いため、制度の説明が十分にできるように心がけます。
  - (c) 必要に応じて申立人の自宅あるいはサービス事業者等へ訪問し、実態把握に努めます。
- ③ 事実関係を的確にとらまえ、相談・苦情等の根本となっている原因が何かを探ります。
  - (a) 『相談受付記録票』の内容について、申立人に確認します。
  - (b) 各相談・苦情処理窓口で受け付けた『相談受付記録票』は、介護保険主管

課で管理します。

- ④ 申立人に対応方法を説明します。
  - (a) 市町で調査をします。
  - (b) 居宅介護支援事業者に調査を依頼します。
  - (c) 国保連合会へ苦情処理を依頼します。
  - (d) 市町の説明に納得できない場合、滋賀県介護保険審査会への審査請求について教示します。
  - (e) 対応結果の報告期限（中間報告を含む）を、概ね1週間程度を基準に連絡します。
- ⑤ 申立人の権利擁護および関係者等のプライバシー保護に十分配慮します。
  - (a) 居宅介護支援事業者等へ調査を依頼する場合、申立人の氏名を明らかにすることの可否を確認する必要があります。
  - (b) 匿名の場合は十分な対応ができないことがある旨を伝えます。
- ⑥ 相談・苦情等の内容によって、市町単独での解決が困難と思われるケースは、関係機関との協議を要しますが、申立人のニーズに対して速やかな対応を行います。
  - (a) 国保連合会へ苦情処理を依頼する場合、その旨を申立人に説明し了解を得ます。
  - (b) 申立人が国保連合会へ申し立てることを特に希望した場合は、了解は不要です。

## （２）居宅介護支援事業者との連携

- ① 苦情を受け付けた市町は、サービス利用者等から届出のある居宅介護支援事業者に対し、必要に応じて相談受付記録票に基づき苦情のあったサービス事業者、サービス種別、苦情の内容等について連絡するとともに、事実の確認や課題整理、対応策を検討するなど連携を図り、苦情の解決に当たります。
- ② この場合、申立人に氏名等を明らかにすることの可否を確認します。



### (3) サービス事業者への調査

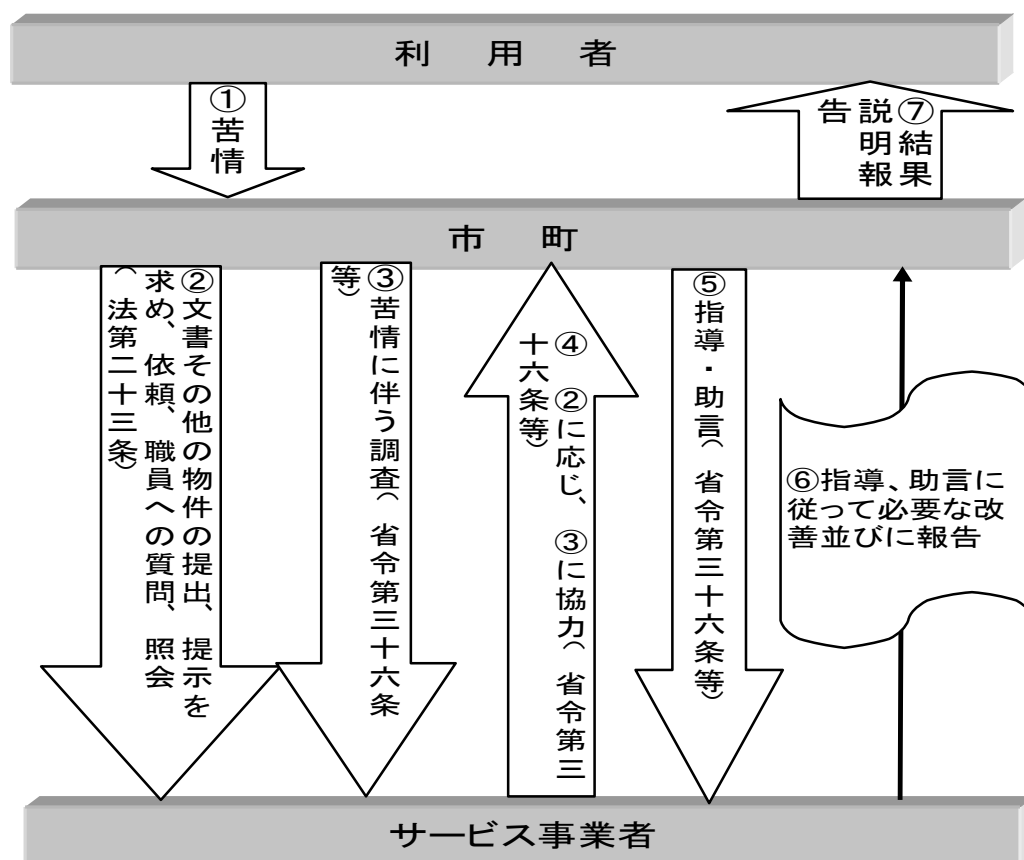
- ① 次のような場合は、市町自ら状況の調査に当たることが考えられます。
  - (a) 居宅介護支援事業者自身に対する苦情の場合
  - (b) 利用者等が居宅介護支援サービスを利用していない（自己計画作成）場合
  - (c) 居宅介護支援事業者がサービス事業者の協力が得られず、十分に状況確認できない場合
  - (d) 居宅介護支援事業者の協力が十分得られない場合
  - (e) 市町自らがサービス事業者への調査が必要と判断した場合
- ② 介護サービスに関する苦情等の事実関係について、当該サービス事業者に対して電話や訪問などにより確認します。  
 その場合、必要に応じて現地の確認、サービス時の立ち会い等により確認します。
- ③ 些細な事象であっても、同一事業者に同様の苦情が繰り返し出てきた場合には、『事業者等調査票（様式第四号）』による調査のうえ回答を求めます。
- ④ 事実の確認に相当の時間を要する場合（概ね1週間を超える場合）は、あらかじめその状況について利用者等へ連絡します。

- ⑤ 留意点として、
  - (a) 事業者と利用者等が1対1で向かい合うような介護サービスの場合には、事実確認が難しいことがあります。
  - (b) サービスの質の評価には主観的な側面も強く、全く同様のサービスであっても利用者等によっては受け止め方が異なる場合もあります。

#### (4) サービス事業者への改善要請

- ① サービス事業者への確認の結果、サービス提供に関して改善が必要と認められる場合は、その旨をサービス事業者に連絡し、改善を要請します。
- ② 指定要件に違反している可能性がある場合は、『指定基準等に係る連絡書』により県に連絡しますが、市町が報告等を求め、改善指導の過程で、改善される程度の指定要件の違反等については、市町の改善指導のなかで対応が可能です。
- ③ 改善指導に対する報告を踏まえ、改善状況の確認を行います。  
なお、改善に時間を要する事項については、後日確認します。
- ④ 改善報告があったにも関わらず、改善が認められない場合は、指導を再度行い、改善を促すこととします。  
また、必要に応じ、県・国保連合会へも連絡します。
- ⑤ 『相談受付記録票』に記録します。

## サービス事業者への調査・改善要請フロー図



### (5) 申立人への結果説明等

- ① 申立人への説明等は、市町の行った状況確認の結果や改善指導を行った場合には、その内容について電話や訪問による口頭説明のほか、必要に応じて確認結果等を記載した書面『介護サービス苦情処理結果通知書(様式第九号の一)』および関係書類を添えて説明します。
- ② ただし、申立人の納得が得られない場合や、繰り返し同様の苦情が同一の事業者に関して申し立てられるような場合、市町の当該調査に十分協力を得られない場合等、市町では対応困難なケースについては、国保連合会へ苦情申立を依頼します。
- ③ あわせて、指定基準違反（運営基準違反）の疑いがある場合には、県への情報提供も行います。
- ④ その対応に期間を要する時は、その経過についても説明が必要です。

### (6) 国保連合会への申し立て

- ① 国保連合会における苦情処理にあたっては、市町の持ち得る情報を提供する等、連携を図ることが必要不可欠となります。
- ② 国保連合会と常に連携を持ち、相談・苦情等の情報は常に共有化し苦情の発

生や予防に努めていくことが必要となります。

- ③ 以下の場合、国保連合会へ『苦情申立書（様式第二号）』により事案を送付します。

- (a) 苦情を市町で取り扱うことが困難な場合

例えば、

ア．市町域を越える案件である場合（申立人居住の市町と事業者所在市町が異なり調査が困難な場合）

イ．権利関係が輻輳しており、高度な法律解釈等を求められる場合

ウ．事業者が悪質であり、調査や指導が難しい場合

- (b) 申立人が国保連合会での処理を希望する場合

- ④ なお、基準該当サービスや市町特別給付（横出しサービス）については、市町において対処します。

滋賀県国民健康保険団体連合会

介護サービス苦情処理委員会

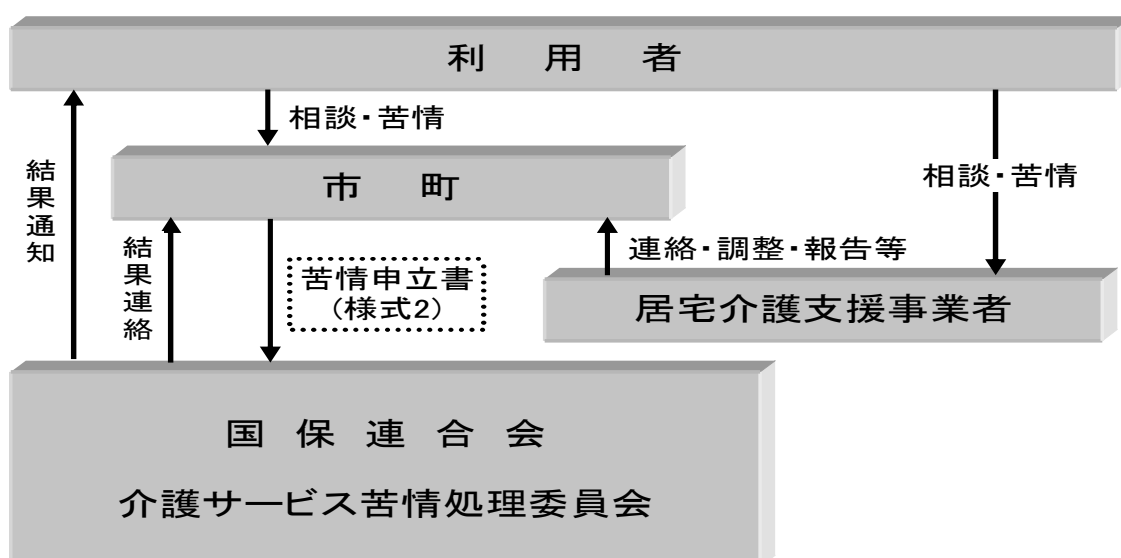
〒520-0043

大津市中央四丁目5-9 滋賀国保会館

滋賀県国民健康保険団体連合会内

TEL 077-510-6605

### 国保連合会への苦情申立てフロー図

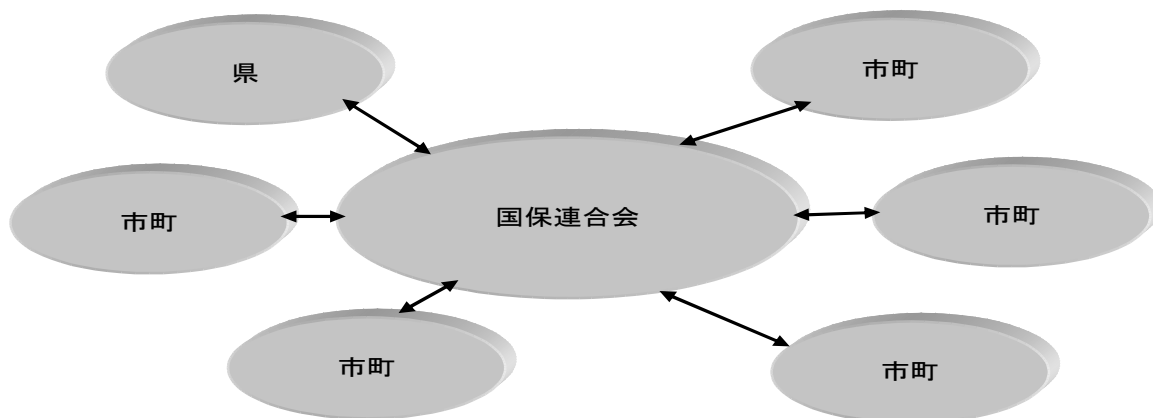


## (7) 県との連携

- ① 市町は、利用者等からの相談・苦情を受け、その解決や対応を図る中で得た事業者に関する情報の中で、指定基準に違反すると認められるケースにおいては、県にその旨、『指定基準等に係る連絡書』により通知します。
- ② 県は、この連絡書の内容により市町から得た情報等をもとに、その事実に係る調査を行い、必要な場合は、是正措置をとるよう指導し、これに従わない場合、その指定を取り消します。

## (8) 記録等の作成および管理

- ① 市町窓口における相談・苦情として受け付けた内容、対処の方法、事業者の改善状況、利用者等への経過説明等、一連の対応状況について相談受付記録票に記録し、保管管理を行い、相談・苦情の解決を図ります。
- ② 市町において情報提供が必要と思われる案件については、国保連合会へ『相談受付記録票（様式第一号）』の写しを送付します。



## イ) 市町の行政処分に対する相談・苦情

### (1) 要介護認定に係る相談・苦情

要介護認定については、介護保険制度の根幹的な部分ですが、利用者等にとっては、制度の中でも理解しづらい、見えにくい部分でもあります。

そのため、制度の理解不足や説明不足等により要介護認定について、多くの相談・苦情が想定されます。

#### ① 対応の原則

認定に関する処分を行う市町は、申立人への十分な説明を行うことが必要です。

- (a) 要介護認定の意義や、その方法、基本的考え方を説明します。

その場合、参考となる資料の準備も必要です。

- (b) さらに、認定（申立人への処分）に至った理由や経緯について説明を行います。

その場合、本人の請求によっては、必要な資料を開示できる準備も必要です。

## ② 具体的対応

要介護認定に関する不服については、県の介護保険審査会への審査請求という形で、利用者等の救済、権利の保障がされており、不服申立に対して教示を行うことが必要ですが、解決に要する時間も含め、必ずしも最善の対応方法とは言えない場合もあります。

また、認定に関する制度の理解不足や、説明不足等に起因する場合もあるので、利用者等に最も身近で、現に認定を行った市町において、その内容を十分に聞き取り、問題の所在を明らかにした上で、適切な対応を図ることが必要です。

### (a) 本人の申立内容を十分に聴き取ります。

ア. 介護保険制度、要介護認定についての説明を行います。

要介護認定については、理解が得られていない事例が多く想定されるので、認定の手順、基本的な考え方等について、資料等を用いて解り易く説明を行います。

イ. 苦情申立に至る状況・経緯について、申立内容から把握・確認します。

認定結果が本人（あるいは家族）の思いよりも低く出た場合は、判定に至るまでの認定事務の一連のプロセスに問題が所在する場合があるので、十分その状況を確認します。

（例）訪問調査時

調査員の接し方、聞き取りの方法、調査時の一時的な状態の変化

### (b) 認定結果に至る経緯について説明します。

申立の内容の争点となるような部分については、特に十分な説明を行います。

その際、必要な資料（訪問調査表等）を開示する必要も考えられますので、準備が必要です。

※ ただし、主治医意見書の開示については、作成した医師の同意が必要とされている点に留意します。

### (c) 申立内容との争点を明確にし、適切な対応を図ります。

認定時より本人の状態が重くなっている場合には、本人や家族との面談等により、現時点での状態を確認し、変更申請の教示を行います。

要介護認定に関する不服申立への対応は、利用者等が安心して現行の介護サービスを利用できるよう、できる限り迅速に行います。

## （２）保険料等その他行政処分に係る相談・苦情への対応

制度の説明をはじめ、保険料の賦課決定等処分の根拠や経緯・過程の具体的な説明を行います。

具体的対応は、要介護認定に係る相談・苦情に準じて行います。

### (3) 行政救済制度

行政の違法または不当な行為によって権利利益が侵害された場合の救済制度として、行政不服審査と行政事件訴訟があります。

- (審理の対象例)
- ・ 保険給付に関する処分
  - ・ 要介護認定に関する処分、給付制限に関する処分等
  - ・ 保険料その他の徴収金に関する処分

この場合は以下の流れに従って対応します。

#### ① 審査請求に係る対応

処分を知った日から3月以内に、滋賀県介護保険審査会（以下「審査会」という。）に『審査請求書』を提出する必要があります。

審査請求書は審査会へ直接提出する方法、または市町経由で提出する方法のいずれも可能です。

##### (a) 審査会へ直接審査請求をする場合

県介護保険審査会事務局（以下「事務局」という。）で相談するよう、場所・連絡先を伝えます。

#### 滋賀県介護保険審査会

〒520-8577

大津市京町四丁目1番1号

滋賀県健康医療福祉部医療福祉推進課内

TEL 077-528-3521

##### (b) 市町へ審査請求書を提出する場合（処分庁経由）

###### ア. 記載事項の確認

審査請求書の形式的な記載事項（行政不服審査法第19条、介護保険法施行令第47条）の有無について確認して下さい。

市町では、審査請求書に記載すべき事項に不足や誤りがないかどうか等の形式的な審査を行った上で審査会事務局へ送付します。

###### イ. 受付日の確定

審査請求書を受け付けた日が明確になるよう、受付日で収受印を押印して下さい。

審査請求書が郵送されてきた場合は、封筒を破棄せず、関係書類と併せて事務局へ送付します。

###### ウ. 不備がある場合

明らかに不備がある場合は、任意で審査請求人に修正を促して下さい。

相手がそれに応じない等修正が困難である場合は、そのまま市町の窓口において受け付けのうえ事務局へ送付します。

エ. 口頭による審査請求

審査請求は、原則として書面によるものとされていますが、審査請求人が口頭による審査請求を望む場合は、本人による陳述の上、その陳述内容を記録することが認められています。

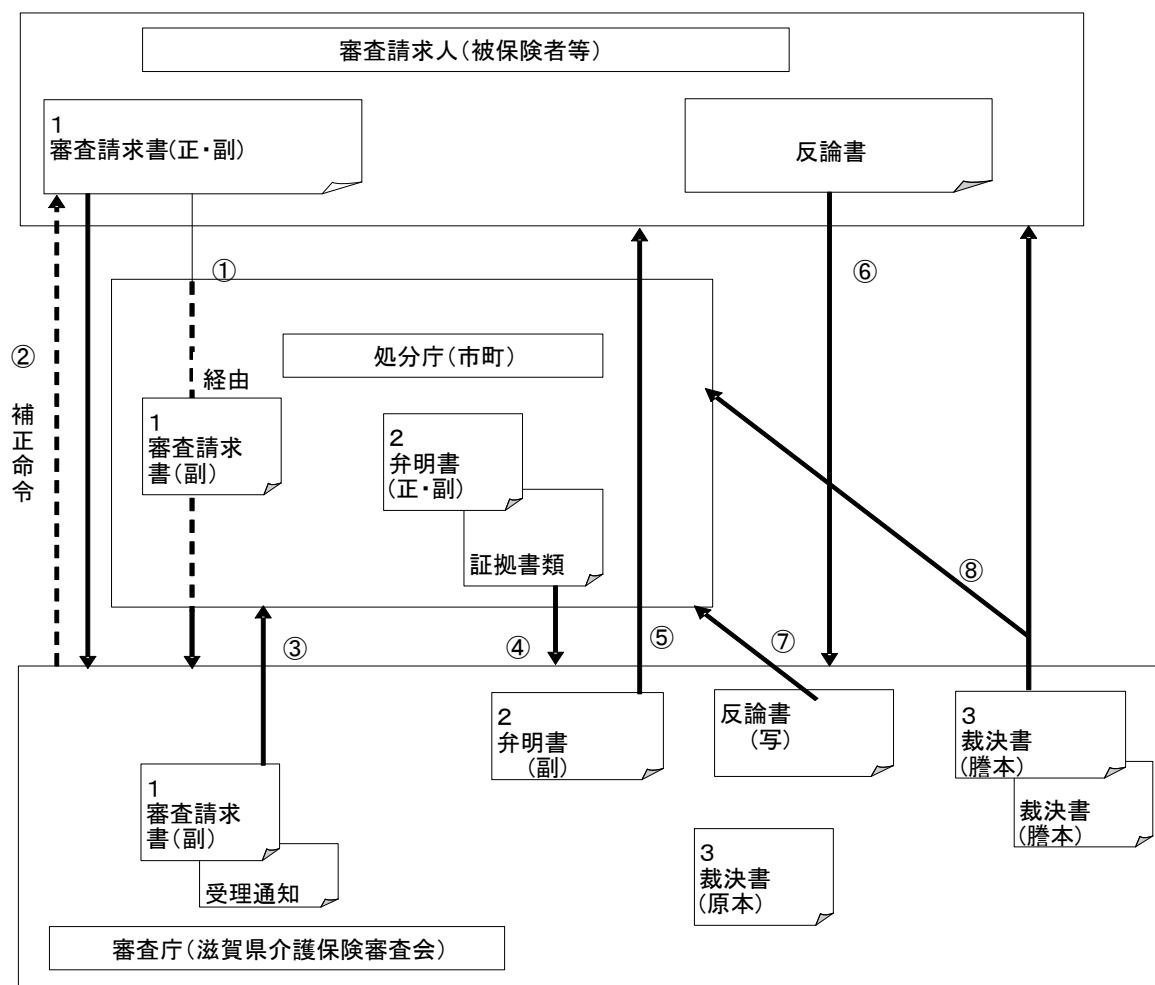
② 行政事件訴訟

行政処分取り消しの訴えは、その処分についての審査請求に係る裁決があったことを知った日の翌日から起算して6月以内に市町を被告として提起することができます。

この処分についての取り消しの訴えは、審査請求に対する裁決を経た後でなければ提起することはできませんが、次の場合は、審査請求に対する裁決を経ないで処分の取り消しの訴えを提起することができます。

- (1) 審査請求があった日から3月を経過しても裁決がない場合
- (2) 処分、処分の執行または手続きの続行により生ずる著しい損害を避けるため緊急の必要がある場合
- (3) その他裁決を経ないことにつき正当な理由がある場合

## 審査請求の流れ



## < 審査請求の流れの説明 >

- ① 審査請求人（以下「請求人」という。）は、審査請求書（正・副）を作成し審査庁に提出する。  
処分庁を経由する場合は、（副）を処分庁で保管し、（正）のみ審査庁に送付する。
- ② 審査庁は、審査請求が不適法であって補正することができるものであるとき、補正命令を行う。
- ③ 審査庁は、処分庁に審査請求書（副）を送付する（処分庁経由の場合を除く）。併せて受理通知を行い、弁明書および証拠書類の提出を求める。
- ④ 処分庁は、弁明書（正・副）を作成し、証拠書類とともに審査庁に提出する。
- ⑤ 審査庁は弁明書（副）を請求人に送付する。
- ⑥ 請求人は処分庁が作成した弁明書に対し、反論書を作成し、審査庁に提出する。
- ⑦ 審査庁は反論書（写）を処分庁に送付する。
- ⑧ 審査庁は審理を行い裁決書を作成する。  
その謄本を請求人および処分庁に送付する。

### Ⅲ．関係機関の対応

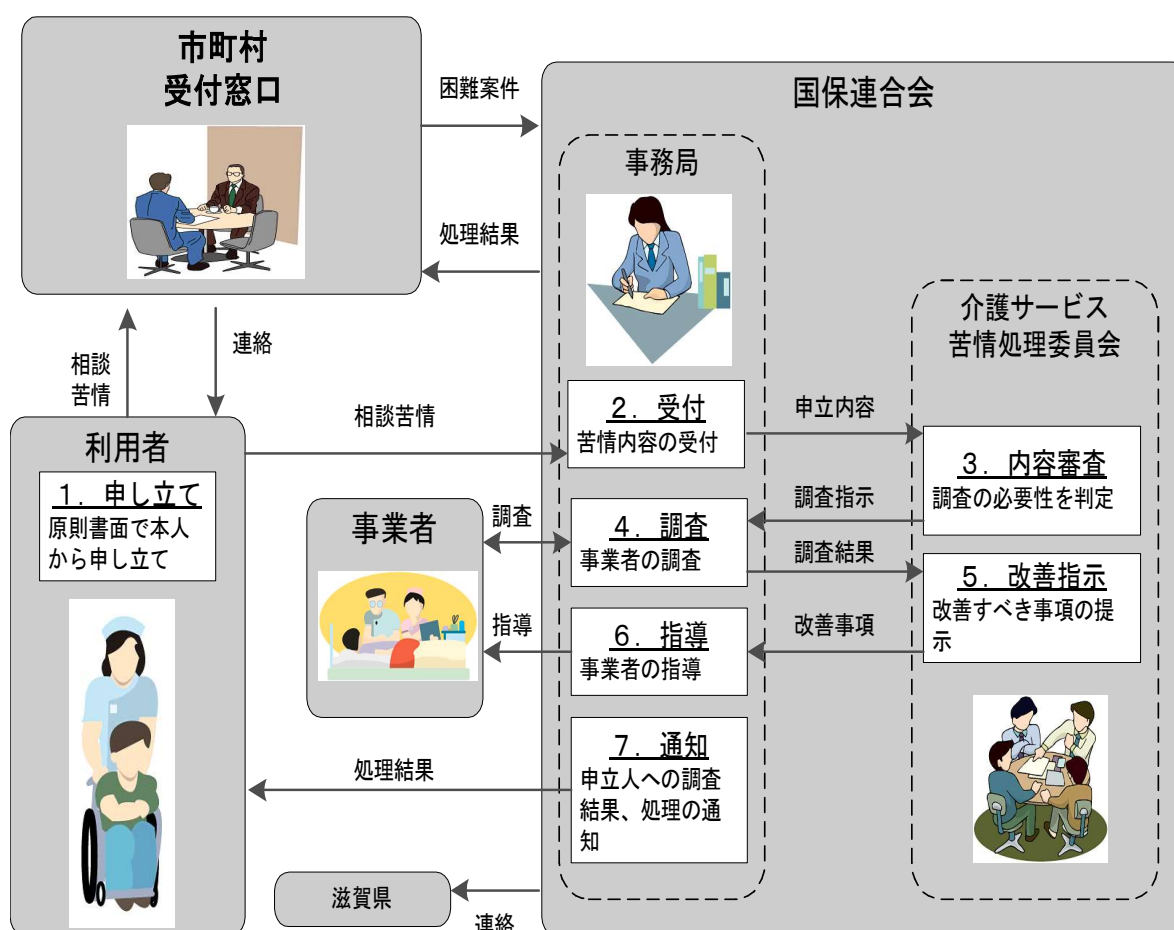
#### 1．国保連合会

国保連合会では、サービス事業者が提供するサービスの質の向上に関する調査及び事業者に対する必要な指導及び助言を行うこととされています。

まず市町が苦情処理の「第一次的窓口」として位置づけられています。ただし、市町で苦情を取り扱うことが困難な場合、利用者等が国保連合会での対応を特に希望する場合に、市町からの申立により、国保連合会において介護サービスにかかる苦情対応を行います。

国保連合会で行った苦情対応結果については、利用者等へ結果報告を行うとともに、市町へ結果連絡書を送付します。

国保連合会が取り扱う苦情対応の主な流れ



## 2. 事業者

### (1) 居宅介護支援事業者の役割

- ① 居宅介護支援事業者は、利用者等からサービス内容に関する苦情を受けたときは、迅速かつ適切に対応することとされています。(運営基準第26条)
  - (a) 自ら提供した居宅介護支援、または自ら計画に位置付けた居宅サービス等に対する利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければなりません。
  - (b) 利用者等からの苦情に関して、市町または国保連合会が行う調査に協力するとともに、市町または国保連合会から指導または助言を受けたとき、必要な改善を行わなければなりません。
  - (c) 利用者等からの国保連合会への申し立てに関して、利用者等に対し必要な援助を行わなければなりません。
- ② 相談、苦情の窓口を設置して対応します。
- ③ サービス内容が改善されない場合、あるいは事業者に不正な行為があるような場合には、市町または国保連合会に連絡、調整を行います。

### (2) サービス事業者の役割

- ① 居宅サービス事業者は、利用者等からサービス内容に関する苦情を受けたときは、迅速かつ適切に対応することとされています。(厚生省令第37号)  
また、利用者等からの苦情に関して市町または国保連合会が行う調査に協力するとともに、市町または国保連合会から指導または助言を受けたときは、必要な改善を行わなければなりません。
- ② 相談、苦情の窓口を設置して対応します。

## 3. 県

県においては、受け付けた苦情等について次のように対応します。

### (1) サービス事業者に関する対応

市町または国保連合会等から寄せられた苦情の内容により、必要に応じて当該事業者に対して報告、帳簿書類の提出若しくは提示や、事業者等の従業員の出頭を求め、または関係職員に対する質問、もしくは事業所についての設備や帳簿書類等を調査します。

### (2) 審査請求に関する対応

市町の行う要介護認定などの行政処分に対する審査請求に対しては、附属機関として設置する介護保険審査会で審理を行い、認容、棄却、却下等の裁決を行います。

- ① 認容 審査請求に理由があるときであり、原処分を取り消す。  
要介護認定に係る処分の場合、裁決の趣旨を踏まえて市町が要介護認定のやり直しを行う。
- ② 棄却 審査請求に理由がない場合であり、原処分を妥当とする。
- ③ 却下 審査請求が法定期間経過後である等、不適法な場合、請求自体を却下する。

## IV. 諸様式例

### (1) 相談・苦情関係

|                            |       |    |
|----------------------------|-------|----|
| ① 相談受付記録票（様式第一号）           | ..... | 20 |
| ② 苦情申立書（様式第二号）             | ..... | 22 |
| ③ 同意書（様式第十号）               | ..... | 24 |
| ④ 事業者等調査票（様式第四号）           | ..... | 25 |
| ⑤ 介護サービス苦情処理結果通知書（様式第九号の一） | ..... | 26 |
| 介護サービスに関する苦情申立をされる皆様へ      | ..... | 27 |

### (2) その他の様式

|                  |       |    |
|------------------|-------|----|
| ① 介護保険事故報告書（参考例） | ..... | 28 |
|------------------|-------|----|

## 相 談 受 付 記 録 票

受付 No. \_\_\_\_\_

受付日 令和 年 月 日

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |                     |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|
| 受付課              | (受付員※ )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 受付方法     | 来所 電話 訪問 文書 その他 ( ) |
| 相談者※(フリガナ)       | (男・女)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 住所       |                     |
| 氏名               | ( 歳)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tel. (自) | (勤)                 |
| 被保険者又は受給者との関係    | 本人 配偶者 子 兄弟姉妹 親 他の家族 友人等<br>ケアマネジャー 民生委員 主治医 サービス事業者 その他 ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |                     |
| 被保険者又は受給者※(フリガナ) | (男・女)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 住所       |                     |
| 氏名               | ( 歳)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tel. (自) | (勤)                 |
| 被保険者番号           | 受給者番号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                     |
| A. 分類            | (1) 問合せ (2) 照会 (3) 相談 (4) 苦情 (5) その他 ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |                     |
| 件名 ( )           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |                     |
| 相談概要             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |                     |
| 対応結果             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |                     |
| 事業者名             | 住所                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          |                     |
|                  | 電話                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          |                     |
| B. サービスの種類       | 居宅<br>1. 訪問介護 2. 訪問入浴介護 3. 訪問看護 4. 訪問リハ 5. 通所介護 6. 通所リハ<br>7. 福祉用具貸与 8. 居宅療養管理指導 9. 短期入所生活介護 10. 短期入所療養介護<br>11. 特定施設入居者生活介護 12. 特定福祉用具販売 13. 居宅介護住宅改修<br>14. 居宅介護サービス計画 15. その他の居宅サービス ( )<br>施設<br>16. 指定介護老人福祉施設 17. 介護老人保健施設 18. 指定介護療養型医療施設<br>19. その他の施設 ( )<br>地域密着型<br>20. 夜間対応型訪問介護 21. 認知症対応型通所介護 22. 小規模多機能型居宅介護<br>23. 認知症対応型共同生活介護 24. 地域密着型特定施設入居者生活介護<br>25. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 26. 地域密着型通所介護<br>27. その他の地域密着型サービス ( )<br>介護予防<br>28. 介護予防訪問介護 29. 介護予防訪問入浴介護 30. 介護予防訪問看護<br>31. 介護予防訪問リハ 32. 介護予防通所介護 33. 介護予防通所リハ<br>34. 介護予防福祉用具貸与 35. 介護予防居宅療養管理指導 36. 介護予防短期入所生活介護<br>37. 介護予防短期入所療養介護 38. 介護予防特定施設入居者生活介護<br>39. 特定介護予防福祉用具販売 40. 介護予防住宅改修 41. 介護予防サービス計画<br>42. その他の居宅サービス ( )<br>地域密着型介護予防<br>43. 介護予防認知症対応型通所介護 44. 介護予防小規模多機能型居宅介護<br>45. 介護予防認知症対応型共同生活介護 46. その他の地域密着型介護予防サービス ( ) |          |                     |
| C. 相談者の要望        | (1) 話をきいてほしい (2) 教えてほしい (3) 回答がほしい (4) 調査してほしい<br>(5) 改めてほしい (6) 弁償してほしい (7) 謝罪してほしい (8) 提言<br>(9) その他 ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |                     |
| D. 想定原因          | (1) 説明・情報不足 (2) 職員の態度 (3) サービス量の不足 (4) サービスの低い質<br>(5) 手続方法の不明 (6) 権利侵害 (7) 被害・損害 (8) その他 ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                     |
| E. 処理            | (1) その場で回答 (2) その場で紹介 (3) その場で解決<br>(4) 後日回答 ( 年 月 日予定) (5) 苦情として処理 (6) その他 ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |                     |

受付・処理経過

|   |   |
|---|---|
| 月 | 日 |
|---|---|

[illegible]

最終處理結果

【様式第二号】（第五条関係）

苦 情 申 立 書

申立書作成日：令和 年 月 日

市町長

滋賀県国民健康保険団体連合会 様  
介護サービス苦情処理委員会委員長

1. この申立書を書いた人（申立人）

|               |                                                                                                        |      |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 氏 名<br>(ふりがな) | 年 齢 歳                                                                                                  | 電話番号 |
| 住 所           | 〒                                                                                                      |      |
| 被保険者又は受給者との関係 | 1. 本人 2. 配偶者 3. 子 4. 兄弟姉妹 5. 親 6. 他の家族 7. 友人等<br>8. ケアマネジャー 9. 民生委員 10. 主治医 11. サービス事業者<br>12. その他 ( ) |      |

2. 不適切なサービスを受けた人（被保険者又は受給者）

|               |              |             |
|---------------|--------------|-------------|
| 氏 名<br>(ふりがな) | 電話番号<br>生年月日 | 明・大・昭 年 月 日 |
| 住 所           | 〒            |             |
| 被保険者番号        | 受給者番号        |             |

※ 申立人ご本人の場合は、氏名・電話番号・住所は記入不要です。  
被保険者番号や受給者番号がわからなければ、記入しなくても結構です。

下記のとおり介護サービスの適用に関する苦情を申し立てます。

記

|               |                     |
|---------------|---------------------|
| 苦情にかかる事実のあった日 | 令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日 |
| 事業者名          | 電話番号                |
| 申立趣旨          |                     |
|               |                     |
|               |                     |
|               |                     |
|               |                     |
|               |                     |
|               |                     |

※本件に係る指導・助言の内容を裁判や訴訟には用いません。

事務局使用欄 ・経路： \_\_\_\_\_ ・事前相談：有／無 ・担当委員： \_\_\_\_\_  
・添付資料：有／無 ・代筆：有（口頭、電話、手紙、fax、E-mail）／無

|        |      |       |
|--------|------|-------|
| 事業者コード | 県コード | 市町コード |
|--------|------|-------|

事業者コード 県コード 市町コード

|   |   |   |      |
|---|---|---|------|
| 年 | 月 | 日 | 受付番号 |
|---|---|---|------|

年 月 日 受付番号

申立趣旨（続き）

※本件に係る指導・助言の内容を裁判や訴訟には用いません。

事務局使用欄 ・経路： \_\_\_\_\_ ・事前相談：有／無 ・担当委員： \_\_\_\_\_  
・添付資料：有／無 ・代筆：有（口頭、電話、手紙、fax、E-mail）／無

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

事業者コード 県コード 市町コード

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

年 月 日 受付番号

## 同意書

令和 年 月 日

滋賀県国民健康保険団体連合会  
介護サービス苦情処理委員会 様

苦情申立人  
住所

氏名

印

介護サービス利用者  
住所

氏名

印

貴会が、介護保険法第176条第1項第三号の規定に基づき介護サービス苦情処理等を行う過程において、介護サービス利用者等に係る情報につき、介護サービス事業者及び関係者（以下「介護サービス事業者等」という。）に報告を求め、下記の目的に利用することに同意します。

また、貴会の報告要求に対し、介護サービス事業者等が報告することについて、私等が同意している旨を介護サービス事業者等に伝えて構いません。

### 記

- 1 介護サービス事業者等への調査において、介護サービス利用者等に係る介護日誌等の諸記録を閲覧、その写しの提出及び口頭説明等により知りえた情報をもとに当該事業所への指導及び助言の参考にすること。
- 2 介護サービスの質の向上に資するために、関係市町（介護保険者）及び滋賀県へ苦情処理結果を報告すること。
- 3 介護保険者等における苦情・相談等の業務の向上を図るために、苦情内容、調査結果及び指導・助言等をまとめた介護サービスに係る苦情・相談状況等の事例集を作成すること。（但し、介護サービス利用者等の住所、氏名及び介護サービス事業所等の名称は掲載しない。）

【様式第四号】（第六条関係）

令和 年 月 日

（事業者名） 御中

事業者等調査票

市町長

このたび、貴事業者について、下記のとおり苦情の申し出がありましたので、貴社において事実関係をご調査の上質問事項への回答をご記入し、\_\_月 \_\_日までにご返送ください。

|                  |  |                       |
|------------------|--|-----------------------|
| 申<br>立<br>内<br>容 |  |                       |
|                  |  |                       |
|                  |  |                       |
|                  |  |                       |
|                  |  |                       |
| 質 問 事 項          |  | 事実関係をご調査の上、下欄にご記入ください |
|                  |  |                       |
|                  |  |                       |
|                  |  |                       |
|                  |  |                       |
|                  |  |                       |
|                  |  |                       |
|                  |  |                       |
|                  |  |                       |
|                  |  |                       |
| その他              |  | 備考                    |
|                  |  |                       |

受付番号 

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

※居宅介護支援事業者の協力が得られる場合、別途依頼文を作成のうえ、本様式を添付して下さい。

滋国介サ第 号  
令和 年 月 日

## 介護サービス苦情処理結果通知書

住所

（苦情申立人）様

滋賀県国民健康保険団体連合会  
介護サービス苦情処理委員会  
委員長

貴殿より申し立てのありました介護サービス等に係る苦情についての調査および処理結果を、下記のとおり通知いたします。

### 記

#### 1. 調査結果

#### 2. 処理結果

受付番号

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

## 介護サービスに関する苦情申立をされる皆様へ

滋賀県国民健康保険団体連合会

苦情申立書用紙をお渡しするにあたり、本会の苦情処理について、簡単に説明いたします。

本会の苦情処理は、介護サービスの質の向上に関する調査並びに介護サービス事業者等に対する指導及び助言です。

苦情申立書を提出された場合、介護サービス苦情処理委員が申立内容について審査を行い、必要があれば介護サービス事業者等への調査を行います。調査の結果に基づき改善が必要な場合は、介護サービス事業者等に対し指導及び助言を行います。

なお、苦情内容と介護サービス事業者等の回答との相違については、本会には法令等による強制的な調査権限の付与がないため確定することができませんので、あらかじめご承知おきください。

### 記

- (1) 苦情処理期間  
60日前後を要します。
- (2) 苦情処理結果  
苦情申立人、介護サービス事業者、滋賀県及び保険者(サービス利用者の市町)へ通知いたします。
- (3) 苦情申立書記載上の留意等
  - ① 苦情申立書の趣旨の欄に書ききれない場合は、「別紙のとおり」とし、内容については、別紙に書いてください。
  - ② 苦情内容については、できれば問題点等を箇条書きにさせていただき、いつ、誰がどこで、何を、どうした、どういうことが不満・不服であるか等を明記ください。  
また、資料をお持ちでしたらコピーを一緒にお送りください。
  - ③ 苦情申立書に苦情処理の同意書を添付してください。
  - ④ 苦情申立書は写しをとり、保管しておいてください。
- (4) 本会で取り扱うことができない内容
  - ① すでに訴訟を起こしている内容
  - ② 訴訟が予定されている内容
  - ③ 損害賠償等の責任の確定を求める内容(過失の有無・割合等)
  - ④ 医療に関する事案や医師の判断に関する内容等(医療内容・医療制度等)
  - ⑤ 行政罰等(事業所の指定取消、従事者の資格の取消等)を求める内容
  - ⑥ 要介護認定や介護保険制度に関する内容

《参考：介護保険法》

(連合会の業務)

第176条 連合会は、国民健康保険法の規定による業務のほか、次に掲げる業務を行う。

一、二 (略)

三 指定居宅サービス、指定地域密着型サービス、指定居宅介護支援、指定施設サービス等、指定介護予防サービス、指定地域密着型介護予防サービス及び指定介護予防支援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、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者及び指定介護予防支援事業者に対する必要な指導及び助言

介護保険事故報告書(参考例)

※いずれかにチェック

☐ 事故発生時報告 年 月 日

☐ 事故後報告 年 月 日

市町長 様

報告者

事業所所在地

事業所名

事業所代表者職 ・ 氏名



サービス提供責任者 氏名



|        |              |                                                                      |    |          |         |   |
|--------|--------------|----------------------------------------------------------------------|----|----------|---------|---|
| 利用者    | 氏名           | (フリガナ)                                                               |    | 被保険者番号   |         |   |
|        | 住所           | 〒                                                                    |    |          |         |   |
|        | 要介護度         |                                                                      | 性別 | 男・女      | 年齢      | 歳 |
| 事故の概要  | 発生日時         | 年 月 日 ( ) 午前・午後 時 分頃                                                 |    |          |         |   |
|        | 発生場所         |                                                                      |    |          |         |   |
|        | 第一発見者        |                                                                      |    |          |         |   |
|        | 事故の内容        |                                                                      |    |          |         |   |
| 発生時の対応 | 現場での対応       |                                                                      |    |          |         |   |
|        | 医療機関受診有無     | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無<br>(いずれかにチェック) |    | 受診した医療機関 | 対応医 ( ) |   |
|        | 医療機関での治療(処置) |                                                                      |    |          |         |   |

|                          |                                                |                                                |
|--------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 家族・<br>関係機<br>関等へ<br>の連絡 | 連絡した家族等氏名・利用者との関係（緊急連絡先確認）                     |                                                |
|                          | <input type="checkbox"/> 氏名・利用者との関係            | <input type="checkbox"/> 氏名・利用者との関係            |
|                          | 電話番号                                           | 電話番号                                           |
|                          | <input type="checkbox"/> 特記事項(説明内容・相手の反応等)     | <input type="checkbox"/> 特記事項(説明内容・相手の反応等)     |
|                          | 他に連絡した関係機関                                     |                                                |
|                          | <input type="checkbox"/> 関係機関名<br>担当者：<br>電話番号 | <input type="checkbox"/> 関係機関名<br>担当者：<br>電話番号 |
| 事故後<br>の対応               | 利用者の現況                                         |                                                |
|                          |                                                |                                                |
|                          | 再発防止に向けた検討課程・今後の対応等                            |                                                |
|                          |                                                |                                                |
|                          | 損害賠償等の状況                                       |                                                |
|                          |                                                |                                                |

※ 記載しきれない場合は、別の用紙に記載し添付してください。

## V. 苦情・相談等の状況

### 1. 市町への苦情・相談等の概況

- (1) 苦情の状況
- (2) 問合せ・相談の状況
- (3) 年度別比較
- (4) 令和5年度の苦情・相談等の区分別・月別状況

### 2. 市町への苦情・相談の内容

### 3. 国保連合会における苦情等の状況

- (1) 苦情等の受付状況
- (2) 苦情等の申立者の状況
- (3) 令和5年度苦情・相談の内容

## V. 苦情・相談等の状況

### 1. 市町への苦情・相談等の概況

#### (1) 苦情の状況

| 年度・区分  |                  | 月  |    |     |    |    |    |     |     |     |     |    |    | (件数) |  |
|--------|------------------|----|----|-----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|------|--|
|        |                  | 4  | 5  | 6   | 7  | 8  | 9  | 10  | 11  | 12  | 1   | 2  | 3  | 合計   |  |
| 平成12年度 |                  | 58 | 49 | 21  | 31 | 36 | 63 | 40  | 27  | 28  | 25  | 28 | 17 | 423  |  |
| 平成13年度 |                  | 17 | 18 | 31  | 65 | 8  | 7  | 15  | 19  | 21  | 20  | 24 | 13 | 258  |  |
| 平成14年度 |                  | 19 | 11 | 9   | 15 | 23 | 17 | 14  | 11  | 7   | 5   | 8  | 32 | 171  |  |
| 平成15年度 |                  | 29 | 11 | 56  | 12 | 17 | 11 | 19  | 16  | 11  | 13  | 15 | 6  | 216  |  |
| 平成16年度 |                  | 16 | 8  | 11  | 14 | 11 | 10 | 9   | 10  | 11  | 11  | 8  | 9  | 128  |  |
| 平成17年度 |                  | 14 | 12 | 16  | 15 | 15 | 12 | 18  | 11  | 12  | 7   | 11 | 14 | 157  |  |
| 平成18年度 |                  | 29 | 30 | 178 | 69 | 58 | 50 | 85  | 25  | 30  | 32  | 27 | 23 | 636  |  |
| 平成19年度 |                  | 28 | 33 | 111 | 32 | 34 | 45 | 35  | 23  | 26  | 29  | 35 | 38 | 469  |  |
| 平成20年度 |                  | 63 | 31 | 48  | 82 | 67 | 42 | 40  | 38  | 33  | 27  | 32 | 27 | 530  |  |
| 平成21年度 |                  | 49 | 41 | 56  | 36 | 22 | 22 | 30  | 31  | 18  | 25  | 27 | 33 | 390  |  |
| 平成22年度 |                  | 30 | 35 | 36  | 69 | 35 | 30 | 32  | 23  | 23  | 32  | 24 | 26 | 395  |  |
| 平成23年度 |                  | 28 | 28 | 21  | 25 | 32 | 22 | 26  | 26  | 21  | 20  | 40 | 12 | 301  |  |
| 平成24年度 |                  | 12 | 10 | 16  | 13 | 14 | 10 | 15  | 8   | 10  | 20  | 19 | 14 | 161  |  |
| 平成25年度 |                  | 21 | 27 | 50  | 8  | 19 | 15 | 28  | 27  | 21  | 25  | 27 | 15 | 283  |  |
| 平成26年度 |                  | 22 | 6  | 56  | 41 | 18 | 13 | 15  | 7   | 9   | 16  | 17 | 24 | 244  |  |
| 平成27年度 |                  | 15 | 19 | 138 | 40 | 33 | 40 | 39  | 15  | 22  | 29  | 45 | 19 | 454  |  |
| 平成28年度 |                  | 19 | 55 | 95  | 46 | 30 | 26 | 38  | 20  | 24  | 24  | 6  | 13 | 396  |  |
| 平成29年度 |                  | 34 | 36 | 119 | 68 | 48 | 40 | 10  | 16  | 11  | 10  | 26 | 21 | 439  |  |
| 平成30年度 |                  | 21 | 27 | 20  | 21 | 28 | 19 | 14  | 12  | 6   | 16  | 18 | 16 | 218  |  |
| 令和元年度  |                  | 13 | 17 | 11  | 26 | 11 | 16 | 7   | 21  | 21  | 16  | 24 | 31 | 214  |  |
| 令和2年度  |                  | 14 | 25 | 35  | 48 | 57 | 63 | 101 | 103 | 119 | 119 | 83 | 29 | 796  |  |
| 令和3年度  |                  | 17 | 18 | 177 | 31 | 43 | 20 | 40  | 20  | 18  | 14  | 6  | 9  | 413  |  |
| 令和4年度  |                  | 16 | 13 | 48  | 55 | 20 | 21 | 33  | 21  | 22  | 17  | 21 | 87 | 374  |  |
| 令和5年度  |                  | 45 | 33 | 33  | 31 | 13 | 23 | 24  | 24  | 28  | 13  | 25 | 16 | 308  |  |
| 内訳     | 1 要介護認定          | 33 | 10 | 17  | 17 | 1  | 9  | 8   | 9   | 11  | 4   | 7  | 6  | 132  |  |
|        | 2 ケアプランの内容等      | 2  | 5  | 5   | 2  | 0  | 1  | 3   | 6   | 3   | 0   | 3  | 0  | 30   |  |
|        | 3 サービス不足・サービス内容等 | 4  | 9  | 2   | 4  | 1  | 4  | 2   | 2   | 5   | 1   | 0  | 2  | 36   |  |
|        | 4 利用者負担          | 0  | 3  | 4   | 3  | 1  | 3  | 3   | 2   | 1   | 0   | 1  | 2  | 23   |  |
|        | 5 その他            | 6  | 6  | 5   | 5  | 10 | 6  | 8   | 5   | 8   | 8   | 14 | 6  | 87   |  |

#### (2) 問合せ・相談の状況

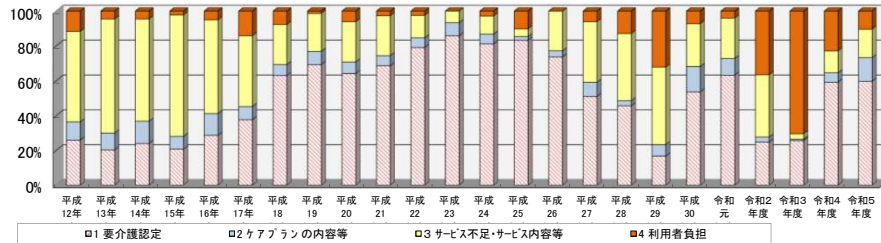
| 年度・区分  |               | 月     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | (件数)   |  |
|--------|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--|
|        |               | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    | 11    | 12    | 1     | 2     | 3     | 合計     |  |
| 平成12年度 |               | 377   | 284   | 203   | 667   | 867   | 1,100 | 836   | 389   | 330   | 367   | 336   | 221   | 5,977  |  |
| 平成13年度 |               | 203   | 232   | 678   | 586   | 378   | 221   | 353   | 216   | 255   | 284   | 282   | 247   | 3,935  |  |
| 平成14年度 |               | 275   | 262   | 426   | 415   | 321   | 283   | 350   | 236   | 224   | 302   | 262   | 276   | 3,632  |  |
| 平成15年度 |               | 261   | 224   | 734   | 453   | 345   | 316   | 331   | 270   | 256   | 365   | 316   | 357   | 4,228  |  |
| 平成16年度 |               | 329   | 333   | 563   | 452   | 596   | 541   | 631   | 533   | 580   | 466   | 445   | 522   | 5,991  |  |
| 平成17年度 |               | 615   | 492   | 713   | 634   | 531   | 586   | 813   | 541   | 522   | 522   | 531   | 649   | 7,149  |  |
| 平成18年度 |               | 693   | 768   | 3,647 | 2,039 | 1,749 | 1,405 | 2,032 | 1,434 | 1,684 | 1,768 | 1,771 | 1,359 | 20,349 |  |
| 平成19年度 |               | 1,628 | 1,832 | 3,683 | 1,617 | 1,457 | 1,444 | 1,496 | 2,507 | 2,056 | 2,453 | 2,786 | 2,082 | 25,041 |  |
| 平成20年度 |               | 2,736 | 2,260 | 3,665 | 2,390 | 2,278 | 2,006 | 2,505 | 1,892 | 1,769 | 2,113 | 1,852 | 2,103 | 27,569 |  |
| 平成21年度 |               | 2,337 | 1,780 | 2,839 | 2,354 | 1,914 | 1,653 | 1,796 | 1,767 | 1,729 | 1,957 | 2,068 | 2,215 | 24,409 |  |
| 平成22年度 |               | 2,432 | 2,245 | 2,584 | 1,941 | 1,906 | 1,726 | 1,946 | 1,825 | 1,768 | 2,166 | 1,578 | 1,802 | 23,919 |  |
| 平成23年度 |               | 1,922 | 1,694 | 2,408 | 1,810 | 1,986 | 1,887 | 2,222 | 2,223 | 2,174 | 2,311 | 2,373 | 2,195 | 25,205 |  |
| 平成24年度 |               | 2,061 | 2,546 | 3,589 | 2,732 | 1,927 | 1,936 | 2,190 | 2,046 | 2,027 | 2,329 | 2,204 | 2,273 | 27,860 |  |
| 平成25年度 |               | 2,350 | 2,505 | 3,015 | 2,622 | 2,631 | 2,462 | 1,993 | 2,364 | 2,413 | 2,233 | 2,529 | 1,221 | 28,338 |  |
| 平成26年度 |               | 2,600 | 1,486 | 3,313 | 3,302 | 1,459 | 1,193 | 1,274 | 1,160 | 1,158 | 1,349 | 2,242 | 2,965 | 23,501 |  |
| 平成27年度 |               | 1,213 | 1,143 | 3,751 | 3,464 | 3,594 | 2,458 | 2,590 | 2,294 | 2,338 | 2,399 | 2,745 | 1,725 | 29,714 |  |
| 平成28年度 |               | 1,292 | 1,903 | 2,924 | 3,267 | 2,809 | 1,720 | 2,532 | 2,674 | 2,777 | 2,122 | 1,186 | 2,745 | 27,951 |  |
| 平成29年度 |               | 3,810 | 3,331 | 3,969 | 2,619 | 3,320 | 2,725 | 2,861 | 2,511 | 2,906 | 2,753 | 2,794 | 3,234 | 36,833 |  |
| 平成30年度 |               | 3,156 | 3,325 | 5,049 | 4,138 | 3,781 | 2,680 | 3,691 | 3,601 | 3,621 | 3,631 | 4,075 | 3,939 | 44,687 |  |
| 令和元年度  |               | 4,118 | 4,172 | 5,529 | 4,662 | 4,291 | 4,025 | 3,326 | 3,438 | 3,878 | 4,481 | 4,395 | 4,213 | 50,528 |  |
| 令和2年度  |               | 3,255 | 3,432 | 5,791 | 4,643 | 3,736 | 3,916 | 3,767 | 3,450 | 3,805 | 3,870 | 3,963 | 4,906 | 48,534 |  |
| 令和3年度  |               | 4,018 | 3,657 | 6,229 | 4,943 | 4,310 | 4,546 | 4,550 | 4,615 | 4,742 | 4,671 | 4,755 | 5,139 | 56,175 |  |
| 令和4年度  |               | 4,110 | 3,861 | 5,892 | 5,454 | 5,023 | 4,625 | 4,581 | 3,477 | 4,795 | 4,887 | 4,620 | 3,542 | 54,867 |  |
| 令和5年度  |               | 4,162 | 4,349 | 6,111 | 4,808 | 4,896 | 4,346 | 4,571 | 4,477 | 4,160 | 4,285 | 4,084 | 4,125 | 54,374 |  |
| 内訳     | 1 認定結果        | 670   | 809   | 734   | 644   | 653   | 665   | 650   | 678   | 708   | 706   | 683   | 715   | 8,315  |  |
|        | 2 認定後の変化      | 73    | 80    | 105   | 92    | 75    | 88    | 87    | 65    | 123   | 119   | 98    | 89    | 1,094  |  |
|        | 3 保険料         | 533   | 334   | 1,446 | 690   | 556   | 504   | 537   | 518   | 528   | 558   | 578   | 535   | 7,317  |  |
|        | 4 介護保険サービス    | 1,897 | 2,114 | 2,598 | 2,137 | 2,354 | 2,060 | 2,008 | 1,998 | 1,714 | 1,855 | 1,748 | 1,764 | 24,247 |  |
|        | 5 非該当者のサービス利用 | 25    | 16    | 27    | 25    | 23    | 33    | 35    | 34    | 18    | 15    | 22    | 44    | 317    |  |
|        | 6 その他         | 964   | 996   | 1,201 | 1,220 | 1,235 | 996   | 1,254 | 1,184 | 1,069 | 1,032 | 955   | 978   | 13,084 |  |

### (3) 年度別比較

#### ① 苦情の状況

| (件数)             |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |       |       |       |       |       |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 区 分              | 平成12年度 | 平成13年度 | 平成14年度 | 平成15年度 | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 合計    |
| 1 要介護認定          | 69     | 27     | 32     | 28     | 23     | 40     | 181    | 210    | 231    | 177    | 227    | 218    | 86     | 114    | 42     | 25     | 64     | 23     | 59     | 79    | 169   | 58    | 132   | 132   | 2,446 |
| 2 ケアプランの内容等      | 28     | 13     | 17     | 10     | 10     | 8      | 18     | 23     | 24     | 15     | 16     | 19     | 6      | 3      | 2      | 4      | 4      | 9      | 16     | 12    | 20    | 2     | 12    | 30    | 321   |
| 3 サービス不足・サービス内容等 | 138    | 87     | 78     | 94     | 43     | 43     | 66     | 66     | 83     | 59     | 37     | 17     | 11     | 6      | 13     | 17     | 54     | 61     | 27     | 29    | 244   | 7     | 28    | 36    | 1,344 |
| 4 利用者負担          | 31     | 6      | 6      | 3      | 4      | 15     | 22     | 4      | 22     | 7      | 7      | 0      | 3      | 14     | 0      | 3      | 18     | 44     | 8      | 5     | 249   | 159   | 51    | 23    | 704   |
| 5 その他            | 157    | 125    | 38     | 81     | 48     | 51     | 349    | 166    | 170    | 132    | 108    | 47     | 55     | 146    | 187    | 405    | 256    | 302    | 108    | 89    | 114   | 187   | 151   | 87    | 3,559 |
| 計                | 423    | 258    | 171    | 216    | 128    | 157    | 636    | 469    | 530    | 390    | 395    | 301    | 161    | 283    | 244    | 454    | 396    | 439    | 218    | 214   | 796   | 413   | 374   | 308   | 8,374 |

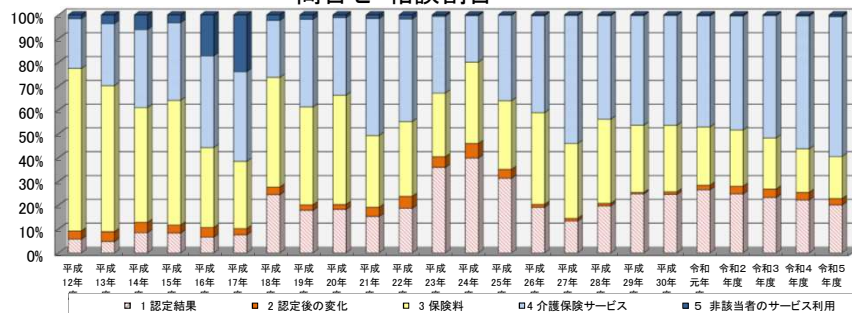
苦情割合



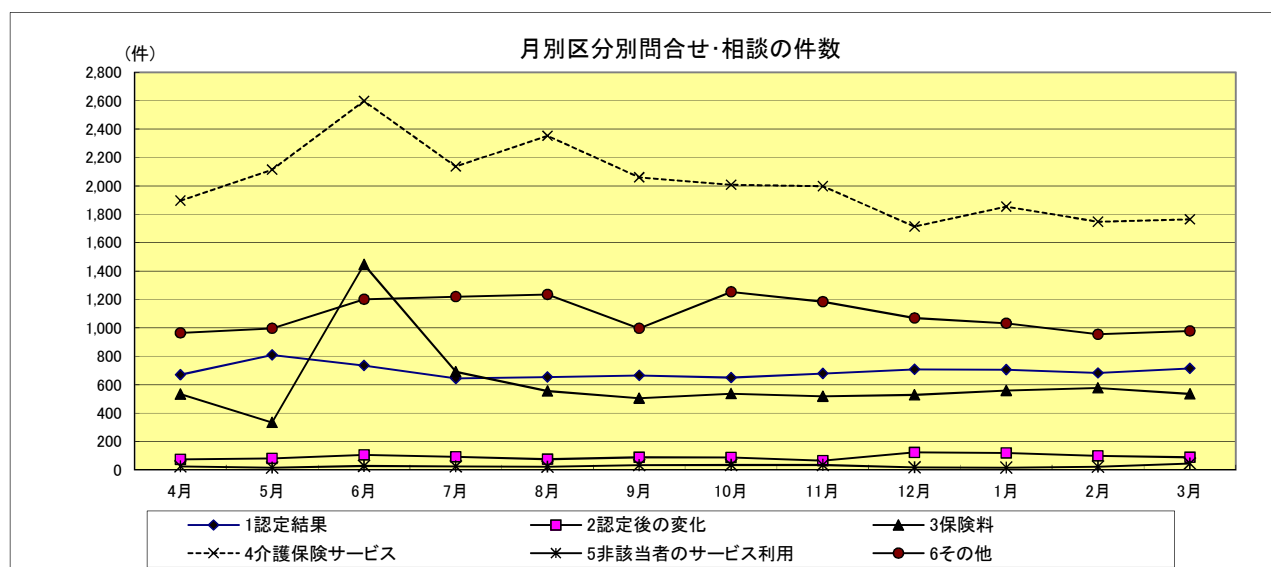
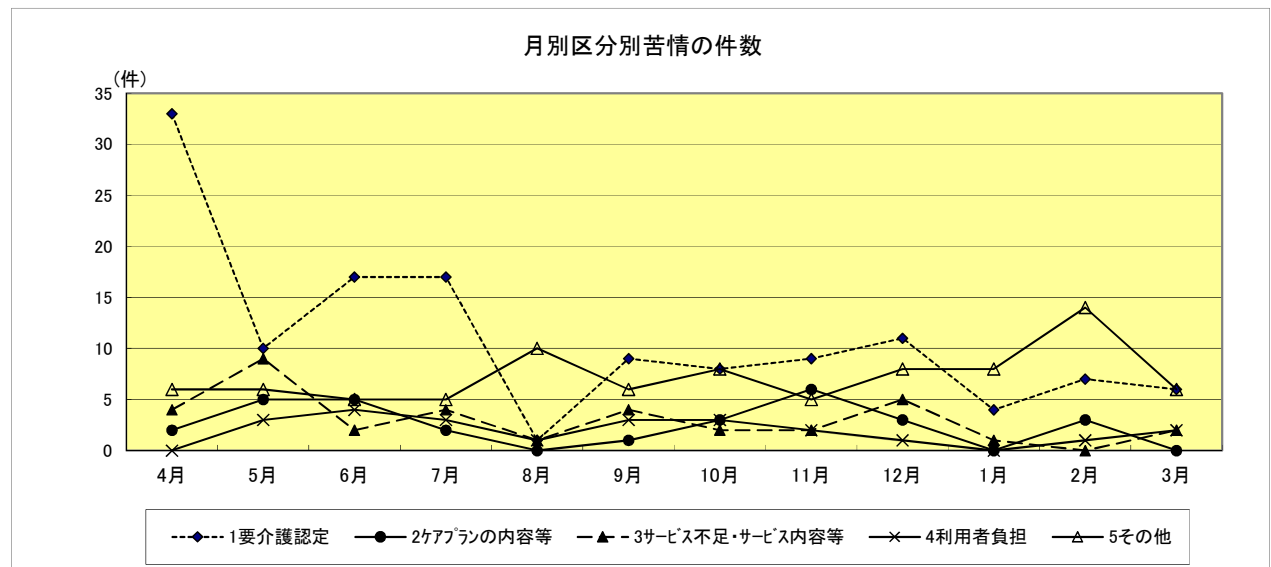
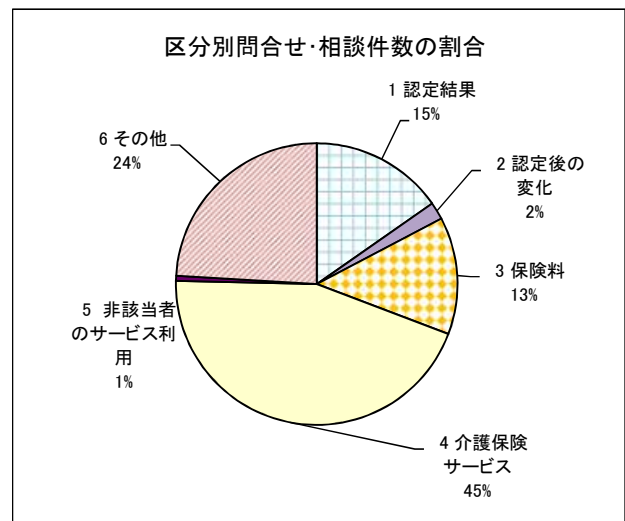
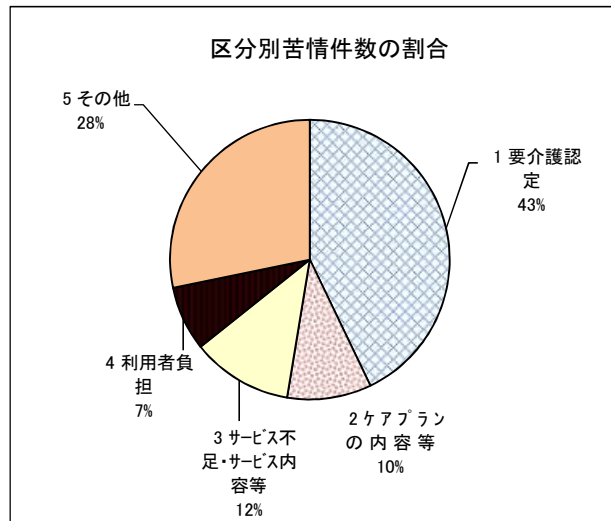
#### ② 問合せ・相談の状況

| (件数)          |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 区 分           | 平成12年度 | 平成13年度 | 平成14年度 | 平成15年度 | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度  | 令和2年度  | 令和3年度  | 令和4年度  | 令和5年度  | 合計      |
| 1 認定結果        | 312    | 162    | 269    | 326    | 306    | 400    | 4,252  | 3,952  | 4,356  | 3,218  | 3,898  | 7,797  | 9,066  | 8,179  | 3,663  | 3,208  | 3,525  | 6,160  | 7,376  | 9,243  | 8,672  | 9,400  | 8,978  | 8,315  | 115,033 |
| 2 認定後の変化      | 186    | 140    | 135    | 130    | 184    | 136    | 551    | 496    | 487    | 808    | 1,033  | 961    | 1,384  | 966    | 236    | 265    | 187    | 140    | 315    | 646    | 1,109  | 1,404  | 1,273  | 1,094  | 14,266  |
| 3 保険料         | 3,688  | 2,070  | 1,525  | 2,046  | 1,546  | 1,491  | 8,009  | 9,085  | 10,945 | 6,350  | 6,525  | 5,806  | 7,776  | 7,514  | 7,381  | 7,520  | 6,309  | 7,031  | 8,390  | 8,521  | 8,272  | 8,680  | 7,393  | 7,317  | 151,190 |
| 4 介護保険サービス    | 1,130  | 881    | 1,034  | 1,274  | 1,772  | 1,986  | 4,154  | 8,128  | 7,764  | 10,330 | 8,958  | 7,008  | 4,454  | 9,379  | 7,802  | 12,890 | 7,782  | 11,455 | 13,874 | 16,254 | 16,747 | 20,759 | 22,524 | 24,247 | 222,586 |
| 5 非該当者のサービス利用 | 86     | 123    | 194    | 127    | 791    | 1,256  | 404    | 409    | 274    | 326    | 349    | 125    | 61     | 31     | 54     | 45     | 44     | 58     | 54     | 132    | 149    | 92     | 191    | 317    | 5,692   |
| 6 その他         | 575    | 559    | 475    | 325    | 1,392  | 1,880  | 2,979  | 2,971  | 3,743  | 3,377  | 3,156  | 3,508  | 5,119  | 2,269  | 4,365  | 5,786  | 10,104 | 11,989 | 14,678 | 15,732 | 13,585 | 15,840 | 14,508 | 13,084 | 151,999 |
| 計             | 5,977  | 3,935  | 3,632  | 4,228  | 5,991  | 7,149  | 20,349 | 25,041 | 27,569 | 24,409 | 23,919 | 25,205 | 27,860 | 28,338 | 23,501 | 29,714 | 27,951 | 36,833 | 44,687 | 50,528 | 48,534 | 56,175 | 54,867 | 54,374 | 660,766 |

問合せ・相談割合



#### (4) 令和5年度の苦情・相談等の区分別・月別状況



## 2. 市町への苦情・相談の内容

※ 今回取り上げた事例は、苦情等案件を参考としておりますが、実際の事例と本文とは直接関係ありません。

### 介護認定関係

| ケース | 相談者 | 苦情・相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                    | 対 応                                                                                                               |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 事業者 | <p>●介護度について</p> <p>当該対象者の介護度が状態像と乖離している(介護度が高すぎる)のではないかと。</p>                                                                                                                                                                                               | <p>相談者に対して丁寧な説明を実施し、結果的に区分変更申請(介護度を下げる目的)をしていただくことになった。</p>                                                       |
| 2   | 家族  | <p>●介護に関する苦情</p> <p>更新申請の結果、前回よりも介護度が下がってしまった。</p> <p>以前よりも状態が良くなっているわけではないのに、どういうことか。</p>                                                                                                                                                                  | <p>認定調査、主治医意見書などをもとに、コンピュータで一時判定を行ったあとに、認定審査会にて決まった結果であることを説明。</p> <p>不服申し立てや区分変更申請ができることを案内したところ、区分変更申請をされた。</p> |
| 3   | 家族  | <p>●認定調査員の態度に対する苦情</p> <p>一昨日、祖母の認定調査に来てもらった。</p> <p>祖母が調査員の指示(歩いて欲しいなど)に頑固に応じなかったため調査員がイラつき「応じないならそのまま書くだけなので。」とその後は始終冷たい対応をされた。</p> <p>また、調査内容以外のことについて聞いていただけず、ケアマネが気遣いをしてくれた。便失禁のあることを伝えたところ、ここ1か月の状況かと聞かれ、波があることを話したところ、ここ1か月のことを聞いているのだからそれ以外のことは</p> | <p>話を聞かせていただき、対応として適切でなかったことをお詫びする。</p> <p>担当係内にも周知を行い、対応の見直しを行う。</p>                                             |

|   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   |
|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |    | <p>聞いていないと。さらに、調査が終わっても祖母に声もかけずにさっさと帰られた。高齢者の訪問での対応としてはどうか。教育はされているのか。</p>                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                   |
| 4 | 家族 | <p>●要介護認定の判定に対する苦情<br/>         本人は前回是要介護1であったが、今回要介護2の判定を受けた。<br/>         家族からみると本人の様子は前回から変わらないのになぜ要介護1から要介護2になったのか納得できない。<br/>         同居の本人の母も要介護2であるが、本人の母の方が介護の手間がかかり同じ要介護2だとは思えない。<br/>         また、本人は負担割合2割であり、現在利用しているサービスの負担が多くなり苦しい。</p>                                                                                  | <p>要介護2の中でも介護の手間が少ない方であり、前回と比べると「排尿」「排便」「上衣の着脱」に手間がかかるようになった結果、介護度が上がっている旨を伝える。<br/>         本人と本人の母とでは同じ要介護2だが、本人は要介護2でも軽い方である。<br/>         また、サービスの負担割合は制度上変えることができない旨を伝え、納得いただいた。</p>         |
| 5 | 本人 | <p>●認定結果について<br/>         当該被保険者から、要支援2の認定結果が出た件について、結果開示後に数回問い合わせ（要介護1から要支援2になったことへの不満、苦情等）があった。その後、当該被保険者から主治医意見書を開示してほしい、要介護認定更新申請書を見せてほしいとのことで午後に来庁する電話を受け、午後当該被保険者が来庁した。<br/>         当該被保険者に主治医意見書の開示をし、要介護認定申請書を見せた。当該被保険者の主張等は以下のとおり。<br/>         ①要介護認定申請書と主治医意見書作成のための問診票をケアマネジャーが勝手に役場に提出したことに腹を立てていた。（本人の了承を得てから代行で提</p> | <p>①問診票は本人か家族に提出していただくことが原則である旨を伝えた。<br/>         ②後日、主治医を受診する予定があるとのことであったため、提出された問診票の内容については一度主治医に聞いていただくように伝えた。<br/>         ③他のケアマネジャーを紹介し自身で連絡するように伝えた。<br/>         ④要介護認定区分変更申請の案内をした。</p> |

|  |  |                                                                                                                                                      |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>出した可能性があるが、実際は不明)</p> <p>②ケアマネジャーが本人の体の状態の確認もせずに問診票を勝手に記入し提出していたことを不満に思っていた。</p> <p>③現在のケアマネジャーの連絡不足に不満があり、交代を希望されていた。</p> <p>④認定結果に不満を持っていた。</p> |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

#### 居宅介護支援

| ケース | 相談者 | 苦情・相談の内容                                                                                                                       | 対 応                                                                                                                                                                                  |
|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 家族  | <p>●ケアマネジャーの変更について</p> <p>A 居宅介護支援事業所と契約しているが、担当のケアマネジャーが2度も立て続けて変更になった。どちらも「事業所を辞める為」として変更となったのだが、このようなことが本当にあるのか。</p>        | <p>別団体のことであるため、当課では事情は分からない。直接 A 居宅介護支援事業所に問い合わせしてほしい旨、説明。</p>                                                                                                                       |
| 2   | 家族  | <p>●ケアマネジャーへの不満</p> <p>家族より連絡。訪問介護を利用し、掃除・洗濯を依頼しているが、ほこりや洗濯物などの片付けができていない。担当ケアマネジャーに何回も相談している。対応に不満がありケアマネジャーを変更したいと役場へ連絡。</p> | <p>担当ケアマネジャーと事業所責任者と面談。事実確認を行う。</p> <p>担当ケアマネジャーからは、本人の認知機能の低下により、訪問介護利用後に本人が汚しており、訪問介護事業所はできる範囲でしていると聞き取る。</p> <p>担当ケアマネジャーから家族に説明はしているが聞き入れず理解されなかったとのこと。担当する介護支援事業所を変更し、対応する。</p> |

### 訪問介護

| ケース | 相談者 | 苦情・相談の内容                                                                                                                                                                                      | 対応                                     |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1   | 事業者 | <p>●サービスに対する不満</p> <p>利用者からグレーゾーン(電気のかさのそうじ、換気扇の汚れ防止カバーの取り換え、エアコンフィルターの付け外し、クイックワイパータイプのワックスシートがけ、郵便物の投函)をやって欲しいと要求された。本当かは分からないが、他の事業所はやってくれたと言われる。自分の事業所が正しいことをしているのに、悪い者扱いされるのはいただけない。</p> | 介護保険制度のルールにより、できないことはできないと言ってくださいと伝える。 |

### 通所介護

| ケース | 相談者     | 苦情・相談の内容                                                                                                                                                                                        | 対応                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 本人      | <p>●諸々の不満</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市行政や介護保険制度に対する苦情。</li> <li>・配偶者をデイサービスに通所させたい。</li> <li>・利用料1割の自己負担は不当である。</li> <li>・市やケアマネジャーは金を徴収するばかりで、何の助けにもならず、寄り添ってくれない。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情については傾聴。</li> <li>・デイサービスの希望についてはケアマネジャーを紹介した。</li> </ul> <p>後日、居宅介護事業所よりケアマネジャーが訪問したが、介護サービスに自己負担が発生することに激怒され、話の継続が出来ずに帰所。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・再び本人が課窓口に来所し、親身でないことを怒って訴えられ、話を伺おうとしたが、「もういい」と怒ったまま帰られた。</li> <li>・以前より関わりのある包括支援センターに経過を報告。包括支援センターが今後も継続的に関わっていくこととなり、当課としても必要時には協力することを了承。</li> </ul> |
| 2   | 介護支援専門員 | <p>●ケアマネジャーからの苦情</p> <p>本人の担当ケアマネジャーからの苦情。</p>                                                                                                                                                  | ケアマネジャー側の意見しか聞いていないため、一概に本件の是非については判断できないが、事業所と                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                           |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>本人は A デイサービス事業所を利用中であるが、ADL の低下があり、老健への入所を調整していた。</p> <p>3月19日に老健から連絡があり、3月30日から入所出来ることが決まったため、A デイサービス事業所に対し、利用を3月27日で終了したい旨を伝えたところ、管理者の方から強く反発があった。</p> <p>本人は週 4~5 日当該のデイサービスを利用していたので、管理者が強く反発するのは、収益が下がることを考えての事ではないか。</p> <p>家族の意向としては、もはや在宅生活が続けられるような状況ではないため、施設入所を希望しており、またケアマネジャーとしてもその方が本人にとって望ましいと考えている。</p> <p>当該のデイサービス事業所は本人の体調が悪いときにも送迎を行い、デイサービスを利用させるようなこともしていた。</p> | <p>しても運営上、収益が必要であり、また収益の見込を立てて動いていることもあることから、早期に情報連携を密にされた方が良いのではないかと、助言した。</p> <p>県への情報提供が必要かどうか伺ったところ、本件に関してはとりあえずデイサービスの利用を中止することで話がついているためこれ以上の行政の対応は必要ないとのことだった。</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 介護報酬

| ケース | 相談者     | 苦情・相談の内容                                                                                                                                                       | 対応                                                                                                                                      |
|-----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 介護支援専門員 | <p>●請求内容が納得できない</p> <p>利用分の本人への請求内容が、実際の利用内容と異なっているため、見直しを依頼。当初の請求額と全く異なる内容の物が提示され、過剰分については返還されることとなった。</p> <p>過去の請求分の確認を依頼したが、間違いはないとの一点張りで、見直しを行ってもらえない。</p> | <p>介護支援専門員に、請求書を持参していただくよう依頼。内容を確認の上、事業所に対して聞き取りを行った上で、必要に応じて指導を行う旨を伝えた。</p> <p>介護報酬や実費の計算に誤りがないか、給付実績、指定申請時書類等を確認の上、事業所へ聞き取りを行う予定。</p> |

|   |    |                                                       |                                                                      |
|---|----|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 2 | 家族 | <p>●利用者負担に疑問</p> <p>利用者負担が2年前と比べて高すぎる。何故かとの問い合わせ。</p> | <p>自己負担額区分ではなく、介護度が上がったためと説明。介護度を下げれば、料金は下がるので、一度ケアマネに相談するよう伝える。</p> |
|---|----|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

#### 利用者負担関係

| ケース | 相談者 | 苦情・相談の内容                                                                                                                                       | 対応                                                                                          |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 家族  | <p>●負担限度額認定について</p> <p>前年度まで負担限度額の認定を受けていたが、年度の更新に伴い、再度申請を行ったところ、課税状況が変わり却下となった。これでは、施設の継続入所は難しく、また家族は仕事等で日常的に関わることができない。なんとかならないかと相談を受けた。</p> | <p>負担限度額認定の特例措置について案内を行い、必要書類を揃えてもらった上で、申請を受理。審査の結果非該当となったが、特例措置でも非該当となったことで、最終的に納得された。</p> |

#### 住宅改修 等

| ケース | 相談者 | 苦情・相談の内容                                                                                                                                                                                          | 対応                                                                                        |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 家族  | <p>●住宅改修について</p> <p>相談者はケアマネジャーに住宅改修にかかる事前申請の手続きを相談しており、ケアマネジャーが申請を完了しているものと思い込んで工事に着手したが、ケアマネジャーは書類作成等、申請の準備をしている段階であり、手続きは完了していなかった。その後、ケアマネジャーより、工事完了後の申請はできないと説明を受けたが、どうにか給付を受けることはできないか。</p> | <p>・ケアマネジャーに対し、経緯の確認。</p> <p>・相談者のケアマネジャーに対する不信感等の話を傾聴するとともに、工事完了後の場合は給付が対象外になることを説明。</p> |

## 介護老人福祉施設

| ケース | 相談者 | 苦情・相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 対応                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 家族  | <p>●施設の対応について</p> <p>本人は、市外にある特別養護老人ホームに入所中。</p> <p>1月4日施設から家族へ入電、ご本人の褥瘡(臀部)がひどいため1月19日に受診予約をしたと連絡があった。</p> <p>家族は、ひどい状態と聞いたため早く受診できる病院をさがし、1月16日に受診した。その際、医師から2~3か月前からできているのではと言われた。</p> <p>施設からは、褥瘡を確認したのは12月中頃、処置はちゃんとしていると聞いたが、医師が言っていることと違う。</p> <p>家族が施設に記録の提供を求めたが提供いただけない。これまで、何かあれば相談員から連絡があったがなぜ、今回はこんな状態になるまで連絡がなかったのか。</p> <p>施設との関係性を考えて、何か動いてほしいということではない。</p> | <p>記録は、家族から施設に求められる。担当者との話しが難しいようなら管理者とお話ししてみること、契約書、重要事項説明書等を確認し、施設へ求められることを把握してみingことを提案した。</p> <p>また、当該施設の指定権者へ情報提供を行った。</p>                                                                              |
| 2   | 家族  | <p>●施設の対応について</p> <p>本人は7月から入所しているが、11月に「処方されている薬が施設では管理が難しいため、退所してほしい」と言われた。「退所させられるならば、次の施設を探してほしい」と依頼し、了承されたが、現在のところ返事がない。</p> <p>そもそも、以前病院のカンファレンスの際に、施設職員に対しても医師から病状の説明があったにも関わらず、今になって受け入れが難しいというのはどうなのか。</p>                                                                                                                                                          | <p>【市より施設に聞き取り】</p> <p>最近嘱託医が変わったこともあり、医師を含めた職員間での情報共有が行えていなかった。医師が施設での対応が難しいと判断している以上、今後の受け入れは難しい。</p> <p>移動先の施設については、当施設で探し、家族に連絡する。</p> <p>【市意見】</p> <p>嘱託医の医学的所見に基づき、当該利用者の受け入れが難しいとの判断であるため、「正当な理由の</p> |

|  |  |  |                                                                                                                           |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | ないサービス提供拒否」ではない。<br>ただし、施設側は「サービス提供困難時の対応」として他の事業所を利<br>できるよう配慮すべきであるため、<br>本市は入退所連絡票などを確認し<br>て当該利用者の入退所状況につい<br>て把握を行う。 |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 認知症対応型共同生活介護

| ケース | 相談者 | 苦情・相談の内容                                                                                                                                                                                                                                       | 対応                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 家族  | <p>●施設への不満</p> <p>①「正月は職員が不足するので自宅に連れて帰って欲しい」と言われた。</p> <p>② オムツを持参して、2週間も経たない内にまた持ってくるように言われた。また、本人のマスクを持って行ったのに、面会に行くと全く違うマスクを着けていた。</p> <p>③ 本人がオムツをトイレに詰まらせ、弁償するように言われている。以前に一度同様のことで弁償をしている。オムツを詰まらせたことについては本人がしたことかも分からないのに弁償すべきなのか。</p> | <p>① 契約書に正月は利用できない等の記載がなく、コロナ等のやむを得ない理由でサービス提供が不可能な状況でもないのであれば、事業所の都合で本人を連れて帰る必要はない。</p> <p>② オムツの消費は体調にも影響されるため、何とも言えない。マスクについても判断しかねる。</p> <p>③ 契約で決まっているのであれば弁償はやむを得ない。サービス事業所と利用者との問題であり、市は現時点で指導する段階ではない。</p> |

### 3. 国保連合会における苦情等の状況

#### (1) 苦情等の受付状況

|              | 4月   | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|--------------|------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| 苦 情          | 12年度 |    |    |    | 1  |    |     |     |     |    |    |    | 1  |
|              | 13年度 |    |    |    |    | 1  |     |     |     |    |    |    | 1  |
|              | 14年度 |    |    |    | 2  |    |     |     | 1   | 1  |    |    | 5  |
|              | 15年度 |    |    | 1  |    |    | 1   | 1   |     |    |    |    | 3  |
|              | 16年度 |    | 1  |    | 1  | 1  |     |     |     |    |    |    | 3  |
|              | 17年度 |    |    |    |    |    |     |     | 1   |    |    | 1  | 2  |
|              | 18年度 |    |    |    | 1  |    |     | 1   |     | 1  |    |    | 3  |
|              | 19年度 |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 0  |
|              | 20年度 |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 0  |
|              | 21年度 |    |    |    |    |    |     |     | 1   |    |    |    | 1  |
|              | 22年度 |    |    |    |    | 1  |     |     |     |    |    |    | 1  |
|              | 23年度 |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 0  |
|              | 24年度 |    |    | 1  |    |    |     |     |     |    |    |    | 1  |
|              | 25年度 |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 0  |
|              | 26年度 |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 0  |
|              | 27年度 |    |    |    |    |    |     |     |     | 1  |    |    | 1  |
|              | 28年度 |    |    |    |    |    |     |     |     | 1  |    | 1  | 2  |
|              | 29年度 |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    | 1  | 1  |
|              | 30年度 |    |    |    |    | 1  |     |     |     |    |    |    | 1  |
|              | 元年度  |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 0  |
|              | 2年度  |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 0  |
|              | 3年度  |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 0  |
|              | 4年度  |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 0  |
|              | 5年度  |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 0  |
| 問い合わせ<br>相 談 | 12年度 | 4  | 3  |    |    | 1  |     | 1   | 2   | 3  | 1  | 2  | 17 |
|              | 13年度 |    |    |    |    |    |     | 2   |     |    | 3  | 2  | 10 |
|              | 14年度 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5   | 5   | 2   |    | 3  | 3  | 34 |
|              | 15年度 | 3  | 1  | 5  | 4  | 1  | 4   | 3   | 1   | 1  | 2  |    | 29 |
|              | 16年度 | 2  | 1  | 2  | 2  | 4  | 3   | 5   | 1   | 1  |    | 1  | 24 |
|              | 17年度 | 2  |    | 1  |    | 1  | 3   | 2   |     | 2  |    | 3  | 17 |
|              | 18年度 | 2  | 1  | 4  |    | 2  | 3   |     | 2   | 1  | 2  | 1  | 20 |
|              | 19年度 | 1  | 1  |    |    | 3  | 3   |     | 1   |    |    | 1  | 13 |
|              | 20年度 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2   | 1   |     | 3  | 2  |    | 18 |
|              | 21年度 | 3  |    | 2  | 2  | 1  | 1   | 2   | 3   | 5  | 1  | 1  | 23 |
|              | 22年度 | 2  | 3  | 1  | 1  | 4  | 2   |     |     |    | 1  |    | 17 |
|              | 23年度 | 1  |    |    | 2  | 4  |     | 1   | 2   | 4  | 2  | 4  | 22 |
|              | 24年度 |    |    | 2  | 1  | 2  | 3   | 2   |     | 1  | 1  | 5  | 22 |
|              | 25年度 |    | 4  | 4  | 2  | 3  | 4   | 2   |     | 1  | 2  | 1  | 26 |
|              | 26年度 | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 2   | 3   | 3  | 3  | 2  | 26 |
|              | 27年度 | 2  | 2  |    | 3  | 2  | 4   | 4   |     | 2  | 2  | 9  | 30 |
|              | 28年度 | 3  | 1  | 2  | 2  |    | 4   |     | 2   | 4  | 2  | 3  | 25 |
|              | 29年度 | 1  |    | 4  |    |    | 1   | 1   |     | 1  | 1  | 3  | 12 |
|              | 30年度 | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 4   | 3   | 3   | 1  | 2  | 4  | 36 |
|              | 元年度  | 0  | 2  | 2  | 2  | 4  | 1   | 2   | 2   | 1  | 3  | 1  | 21 |
|              | 2年度  | 0  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2   | 1   | 4   | 1  | 0  | 2  | 18 |
|              | 3年度  | 1  | 2  | 0  | 0  | 4  | 1   | 2   | 4   | 3  | 4  | 5  | 27 |
|              | 4年度  | 1  | 0  | 1  | 2  | 4  | 3   | 0   | 1   | 1  | 2  | 4  | 21 |
|              | 5年度  | 4  | 0  | 2  | 1  | 4  | 1   | 0   | 3   | 3  | 2  | 1  | 24 |

#### (2) 苦情等の申立者の状況

|              | 本 人  | 家 族 | ケアマネジャー | 事業者 | その他 | 合 計 |
|--------------|------|-----|---------|-----|-----|-----|
| 苦 情          | 12年度 | 1   |         |     |     | 1   |
|              | 13年度 |     | 1       |     |     | 1   |
|              | 14年度 | 1   | 4       |     |     | 5   |
|              | 15年度 | 1   | 2       |     |     | 3   |
|              | 16年度 |     | 3       |     |     | 3   |
|              | 17年度 |     | 2       |     |     | 2   |
|              | 18年度 |     | 3       |     |     | 3   |
|              | 19年度 |     |         |     |     | 0   |
|              | 20年度 |     |         |     |     | 0   |
|              | 21年度 |     | 1       |     |     | 1   |
|              | 22年度 |     | 1       |     |     | 1   |
|              | 23年度 |     |         |     |     | 0   |
|              | 24年度 |     | 1       |     |     | 1   |
|              | 25年度 |     |         |     |     | 0   |
|              | 26年度 |     |         |     |     | 0   |
|              | 27年度 |     | 1       |     |     | 1   |
|              | 28年度 |     | 2       |     |     | 2   |
|              | 29年度 |     | 1       |     |     | 1   |
|              | 30年度 |     | 1       |     |     | 1   |
|              | 元年度  |     |         |     |     | 0   |
|              | 2年度  |     |         |     |     | 0   |
|              | 3年度  |     |         |     |     | 0   |
|              | 4年度  |     |         |     |     | 0   |
|              | 5年度  |     |         |     |     | 0   |
| 問い合わせ<br>相 談 | 12年度 |     | 14      | 2   | 1   | 17  |
|              | 13年度 | 2   | 4       | 1   | 2   | 10  |
|              | 14年度 | 3   | 20      |     | 5   | 34  |
|              | 15年度 | 2   | 18      |     | 4   | 29  |
|              | 16年度 | 3   | 12      | 4   |     | 24  |
|              | 17年度 | 2   | 15      |     |     | 17  |
|              | 18年度 | 4   | 14      | 1   |     | 20  |
|              | 19年度 | 1   | 10      |     | 2   | 13  |
|              | 20年度 | 2   | 13      |     | 3   | 18  |
|              | 21年度 | 6   | 12      |     | 5   | 23  |
|              | 22年度 | 1   | 13      | 1   | 2   | 17  |
|              | 23年度 | 5   | 16      |     | 1   | 22  |
|              | 24年度 | 1   | 18      |     | 2   | 22  |
|              | 25年度 | 1   | 12      | 3   | 7   | 26  |
|              | 26年度 | 2   | 16      | 1   | 6   | 26  |
|              | 27年度 | 5   | 24      |     | 1   | 30  |
|              | 28年度 | 3   | 17      | 1   | 3   | 25  |
|              | 29年度 | 1   | 10      |     | 1   | 12  |
|              | 30年度 | 9   | 20      |     | 2   | 36  |
|              | 元年度  | 7   | 12      |     | 2   | 21  |
|              | 2年度  | 2   | 13      | 1   | 1   | 18  |
|              | 3年度  | 8   | 19      |     |     | 27  |
|              | 4年度  | 2   | 17      | 1   | 1   | 21  |
|              | 5年度  | 6   | 18      |     |     | 24  |

(3) 令和5年度 苦情・相談の内容(滋賀県国民健康保険団体連合会)

契約関係

| 申立人<br>相談者 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                       | 対 応                                                               | 苦情・相<br>談の別 |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------|
| 本人<br>1    | <p>●事業所からの契約解除について</p> <p>事業所から解約してほしいと言われている。管理者が次の事業所も紹介すると言うが変わりたくない。</p> <p>ケアマネジャーとも気が合わず、ずっと我慢してきたのでケアマネジャーを変えてほしいと伝えたが、今はできないと言われた。解約の原因はハラスメントを理由にしているが、自分はそんなことはしていない。契約書に書いてある解約事項には当てはまらない。勝手に解約したり、サービスを止めることは可能なのか教えてほしい。サービスを受けられないと困る。</p> | <p>一方的な契約解除やサービス提供を止めることは出来ないことになっているので、事業所とよく話し合いをされることを勧めた。</p> | 相談          |

居宅介護専門員

| 申立人<br>相談者 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 対 応                                                                       | 苦情・相<br>談の別 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 家族<br>1    | <p>● ケアマネジャーに不信感をもっている</p> <p>祖父は、高齢でせん妄で徘徊をする。そのため叔母は祖父と川の字になって寝て 24 時間監視をしている。</p> <p>ある時、ケアマネジャーに訪問歯科をお願いできないか聞いたところ「出来る」と言われたので、その他にどのようなサービスが受けられるのか聞いても調べて聞かないと教えてくれない。</p> <p>夏くらいにショートステイを受けたくてケアマネジャーに相談し、申し込むのに必要な書類(健康診断書等)を渡した。</p> <p>先月、お泊りの日数についてショートの方に聞いたら、幻覚が出ているなら2～3日のお泊りより一週間の方がいいと言われた。脳神経外科の先生は、2～3日から始めた方がいいと言っている。どちらが本当なのか知りたい。</p> <p>その後、ケアマネジャーからショートステイのことについて返事がないので、兄から確認してもらったら、取れたという返事があったが、ショートステイに何を持って行ったらいいのか教えてくれない。</p> <p>何事に対しても誠意を感じられない。不信感しかないので、ケアマネジャーを変えるか検討</p> | <p>別のケアマネジャーを当てるか、現ケアマネジャーが所属している事業所に対応の仕方を考えてもらえるように頼んでみることをアドバイスした。</p> | 相談          |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |  |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|
|         | をしている。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               |  |
| 家族<br>2 | <p>●ケアマネジャーとヘルパーの対応について<br/>義母は85歳でデイサービスに週2回、訪問介護を週3回頼んでいる。<br/>透析を必要とし、足が不自由なので病院への見送りや掃除や洗濯を頼んでいる。<br/>ヘルパーには掃除を頼んでいるが、掃いた形跡がない。洗濯もされた形跡がない。ヘルパーに理由を聞いても「義母が洗濯物にさわるな」と言われた等言い訳して義母のせいにする。義母に聞いても「何もしよらん」と言っている。<br/>ケアマネジャーに相談しても話がかみ合わず、「ヘルパーが行きたがらない」等言う。<br/>義母にも悪いところがあるかもしれないが、介護が必要でお願いしているのにバカにしないでほしい。こんなことがあっていいのか泣きねいりするのはいやだ。他の利用者のためにも指導をしてほしい。</p> | 市町で既に対応されているようなので、必要があれば対応する。 |  |

訪問看護

| 申立人<br>相談者 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                         | 対 応                                                                                 | 苦情・相<br>談の別 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 本人<br>1    | <p>●謝罪文がほしい<br/>サービス事業所でリハビリを行ったが介護士の思い込みで機械の角度に設定され、施術を受けて膝が悪くなり、ふくらはぎが硬直し足が動かなくなった。<br/>その後、包括支援センターの人と、サービス事業所の人に来て説明があったが、謝罪は受けていない。<br/>足が動かなくなったのは、この機械の角度のせいで今は病院で注射をしてもらい動いている。<br/>他にも療養に行っているの、そこの先生に診てもらうための謝罪文(経過の記載文)がほしい。</p> | <p>事業所に連絡することはできるが、謝罪文を書かせる強制力は連合会にはないことを説明。仲介することもできない。<br/>伝えてくれるだけでよいと納得された。</p> | 相談          |

訪問介護

| 申立人<br>相談者 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 対 応                                               | 苦情・相<br>談の別 |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------|
| 家族<br>1    | <p>●ケアマネジャーやヘルパー、成年後見人の対応に不満</p> <p>兄は、障がい者(脳梗塞による半身麻痺で、右手、右足は動くが左手も左足も動かない車椅子生活)で65歳になって、障害から介護に保険が切り替わった。一人暮らしで、お金の管理ができないため、成年後見人がついている。</p> <p>ヘルパーが訪問してサービスを提供しているが、そのヘルパーから自分で出来ることはするように言われ、ポータブルでの排便等の処理を5年前から兄が自分でしている。数分で済むことでもしてくれない。(湿布を貼る等)</p> <p>最近、夕方、車椅子からベットに移る際に転倒。翌朝ヘルパーが訪問してきて発見。救急車で病院に搬送され入院となった。病院から私に、着替えの件で電話が掛かってきて転倒したことを知った。ヘルパーやケアマネジャーからの連絡は一斉ない。</p> <p>ヘルパーは、出来ないことは家族さんにしてもらってくださいと言うのに入院したことの連絡はしてこない。</p> <p>ケアマネジャーは、何かあると成年後見人に言ってくれというが、成年後見人は何もしてくれない。</p> | このまま一人暮らしをされるのは難しい状況であると思えるので、市町の担当課に相談されることを勧めた。 | 相談          |

通所介護

| 申立人<br>相談者 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                       | 対 応                                                 | 苦情・相<br>談の別 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------|
| 家族<br>1    | <p>●デイサービスでの転倒事故</p> <p>相談者は、父親と二人暮らしで、相談者が入院の間、父親をデイサービスのお泊りサービス(介護保険対象外＝自費)を利用した時に事故が起きた。</p> <p>夜間に介護士に付き添ってもらってトイレに行った。その時、トイレにパットがなかったため、取りに行っている間に父が転倒していた。相談者には、事故当日に施設から病院に連れていくための承諾の連絡が入った。施設は、ケアマネジャーにも相談して「通院されている病院に連れて行ったら」と言われていたが、近所の開業医に連れて行ったとのこと。そ</p> | サービス事業所からの謝罪を求めておられるのであれば、経過とご自身の思いを施設に伝えられることを勧めた。 | 相談          |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>こでは、手首が骨折していることが分かったが、頭部打撲を疑う検査はされなかった。</p> <p>二週間後に面会に行った時、意識がハッキリせず、会話が出来なく身体が傾く状態で、車椅子に座っていた。この症状を見て、父親をリハビリの出来る病院に連れていき検査をしてもらうこととした。検査の結果は、硬膜下血種による脳の圧迫と診断され、それによる左半身麻痺が起きているとのこと。座れず起きられないため、リハビリが出来る老健施設に入所した。それから症状が回復しなかったので、脳の圧迫が原因となっている血を取り除いたら症状がよくなると聞き、手術の出来る病院に転移し、手術を受けたが、脳の圧迫は戻らなかった。</p> <p>再検査をしてもらって「脳梗塞を併発した後がある」と言われ、脳梗塞を起こして倒れたことが分かった。</p> <p>その後、弁護士に相談したら「裁判は、期間やお金がかかり、お医者さんの証明がいる。損保はお金を出したくないので、施設を守る。施設は不利になるようなことは書かない。」と言われた。</p> <p>高齢福祉課や地域包括にも相談に行った。介護保険外のことであるので、事業所との話し合いを勧められた。</p> |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

#### 福祉用具貸与

| 申立人<br>相談者 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 対 応                                                                                               | 苦情・相<br>談の別   |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 本人<br>1    | <p>●福祉用具貸与に関する書類不備</p> <p>2月・3月分の福祉用具貸与に係る利用票の金額が、間違っている。3月分は修正のうえ差し替えをしてもらった。2月分も差し替えをしてほしいが、ケアマネジャーに連絡がつかない。</p> <p>市町に連絡したら、市町から電話をしても、つながらない。謝罪もない。支払いは、正しくされており、書類だけ差し替えればよい。元々は、貸与事業者が間違っている書類を作成しているのが悪い。よくミスがある。内容によっては、わざと嫌がらせをされているのかとも思っている。福祉用具を2台お願いしていたが、1台しか用意されなかった。業者は2社お願いしているので、もう一方にお願いした。市町の保健師は、あまりこだわらない方がよいと言っていた。</p> | <p>本会からケアマネジャーに連絡した方が良いかを問うたが、市役所から連絡をもらっているのに、必要ないとのことなので、請求誤りを疑っておられるので、請求の仕組みを説明し、納得いただいた。</p> | 苦情・相談の別<br>相談 |

介護保険制度

| 申立人<br>相談者            | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                               | 対 応                                              | 苦情・相<br>談の別 |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
| 本人<br>1               | ●運営基準に反しているのでは<br>・デイサービスに昨年まで勤めていたが人員<br>が足りていないと思う。生活相談員がいない。<br>生活相談員の配置が必要だと思うが、なしで<br>の運営は違法ではないのか。                                                                                                                                                          | 県で対応いただくよう情報提<br>供をした。                           | 相談          |
| 事業所<br>近隣の<br>住民<br>2 | ●事業所のスタッフが守秘義務を守っていない<br>事業所は、新興住宅地の一角の民家を改<br>造して最近事業を始められたようで、そこに働<br>くスタッフが利用する駐車場と事業所までが少<br>し離れている。スタッフ(複数人)が車を停めて<br>住宅街の道路を歩いて事業所に向かう途中、<br>大きな声で利用者さんのことを話しながら歩い<br>ていく。〇〇さんは△△しはった等、利用者さ<br>んの個人情報(名前等)が聞こえてくる。個人<br>情報を意識なく漏らしているようなので、注意<br>をしてあげてほしい。 | 利用者の個人情報が意識な<br>く漏れているので注意してい<br>ただくよう事業所にお願いした。 | 相談          |

介護報酬

| 申立人<br>相談者 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 対 応                                                                                             | 苦情・相<br>談の別 |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 家族<br>1    | ●施設の言い分が理解できない<br>グループホームに父親を預けている。他に<br>移そうと思って施設に退所したいと申し出をし<br>たところ、施設の担当者が月途中の退所は逸<br>失利益(いっしつりえき)のため退所許可条件<br>として以下の2点を言われた。<br>一つ目は、退所月内の家賃と生活費の支払<br>をすること。二つ目は、退所後の月末までの<br>介護報酬相当額(試算)の支払をすること。<br>退所については、1か月前に申し出ることと<br>契約書の条文に書かれているが、詳細までは<br>書かれていない。一つ目の家賃と生活費につ<br>いては、了解するが、二つ目の退所後の月末<br>までの介護報酬相当額の支払は理解できな<br>い。施設に父がいなくなることで介護報酬が入<br>ってこないという理由は母を人質にしているよ<br>うに思える。<br>担当市町の介護保険課の担当者に電話をし<br>たら民事ですから話合ってくださいと言われ | 本会は、サービスの質に関<br>する苦情・相談を受けさせてい<br>ただいていることを伝え、グル<br>ープホームの許認可や指導を<br>している県の担当課に相談さ<br>れることを勧めた。 | 相談          |

|  |                                |  |  |
|--|--------------------------------|--|--|
|  | たので、介護保険の報酬支払をしている国保連合会に電話をした。 |  |  |
|--|--------------------------------|--|--|

特別養護老人ホーム

| 申立人<br>相談者 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 対 応                                                                                   | 苦情・相<br>談の別 |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 家族<br>1    | <p>●施設に要望を伝えたい</p> <p>今入所している特養は、10人毎のユニットになっていて、周りのユニットでは活発にレクリエーションをやっている。しかし、父のユニットではあまり無い。コロナ禍であればしょうがないが、今は面会も出来るようになってきたし、父もボケてしまうのがいやだと言っている。レクリエーションをしてほしい。相談員には、さりげなく言ってはみたが余り分かってもらっていない。ハッキリとは言っていないが言ってもいいものなのか？他の特養では、インスタに挙げてやっておられるところもある。言い過ぎた方が他の施設に行くか自宅で看下さいと言われたケースも聞くので言いにくい。言ってもいいのか聞きたい。出来ない理由があるなら対策を打って何とかしてほしいと思っている。</p> | <p>介護のレクリエーションはサービスの一環でもあるので、お父さんのためになると思われるのなら相談員に相談されてはどうか。出来ないなら理由を教えてもらえると思う。</p> | 相談          |
| 家族<br>2    | <p>●施設の対応に疑問がある</p> <p>父は腎臓病の持病あり、透析寸前の状態で、入所前は、障害者の息子（相談者の兄弟）と同居していたが息子が虐待していた。</p> <p>入所後も月1回程度、病院に通院。医師からは薬の増量を進められているが、薬に頼らず食事の改善を施設にしてほしいと思っている。</p> <p>医師の食事処方箋が出ていないので、腎臓病食を出してもらっていないが、食事の内容が変更された。父は、不味いと言っている。</p> <p>施設の管理栄養士は、病院の管理栄養士と話をしたいと言っているが、実現できていない。</p> <p>食事以外にも、介護士が勝手に日記を見たり、ベッドの下の荷物を探ったりするので、他の施設に代わりたい。どうすればよいか。</p>    | <p>本会窓口は、介護サービスに対する苦情については、対応をさせていただくが、施設の変更等についての相談であれば、市役所に相談されるようお願いした。</p>        | 相談          |

認知症対応型共同生活介護

| 申立人<br>相談者 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                          | 対 応                          | 苦情・相<br>談の別 |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------|
| 家族<br>1    | <p>●施設の対応に疑問</p> <p>グループホームに義父が入っているので、義母に甘いものやメイバランスを差し入れしているが本当に渡してくれているのか分からない。義母はだんだん痩せてきている。</p> <p>夜は眠れていないようだ。拘束されているかもしれないが分からない。</p> <p>面会時は、スタッフがずっとついてるので詳しく聞けない。</p> <p>いつ面会にいつでもいいと聞いていたので、事前に電話して行ったら「こんな時に来て迷惑だ」と嫌味を言われた。</p> | 市町の担当課に相談し、事業所の変更を検討されてはどうか。 | 相談          |

サービス付き高齢者向け住宅

| 申立人<br>相談者 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 対 応                 | 苦情・相<br>談の別 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|
| 家族<br>1    | <p>●施設の対応に疑問がある</p> <p>叔父は、居宅介護支援事業所のケアマネジャーにサ高住のサポートセンターを紹介され、サ高住に入居している。入居後、体調を崩したため、病院を受診し、ICU に入院となった。</p> <p>嚥下の状態が悪く胃ろうが必要と言われ、施設を探したが、回復した。</p> <p>施設で以前、エアコンを切るので、24 時間つけっぱなしにして、リモコンを隠してほしいと頼んだら「リモコンを隠すとナースコールで呼ぶのでそのままにしている」と言われた。</p> <p>食事支援もされておらず、ゴミ箱には食事の残りが捨ててあったらしい。食事が摂れておらず、低血糖になり、さらに糖尿病薬を服用したため倒れたこともある。</p> <p>普段のケアも週 3 回あるはずだが、平日に行ったら、ゴミもそのまま洗濯もされていない。土日に行くと綺麗になっている。</p> <p>本人の判断能力がないと思っているのではないか。</p> <p>施設の人と話したが、不信感が積み、別の施設に移ることとした。</p> <p>このようなことがあったことを行政に伝えたかった。第三者の相談窓口があると知って電話した。</p> | 傾聴に努め、電話終了後、該当市町に報告 | 相談          |

その他

| 申立人<br>相談者 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 対 応                                     | 苦情・相<br>談の別 |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------|
| 家族<br>1    | <p>●事業所が不要なものを買与える</p> <p>昨日、食器棚に新品のたばこの箱が置いてあったのを見つけたので、父に聞くと「管理者に、たばこを買ってきて欲しいと頼んだら買ってきてくれた」と言う。また「おせんべいを買ってきて欲しい」と頼んだ時は断られた。</p> <p>前回のサービス担当者会議で、管理者がし好品(お菓子、ゼリー等)は、買えないと言っていた。今回のたばこもし好品である。この件を管理者に聞いたところ、「お母さんが欲しがるので」と言われた。</p> <p>管理者には特に注意はしていないが、父は狭心症でカテーテルを入れているので、医者から、たばこを吸うのを止められている。当然事業所も知っているはずだ。</p> | <p>傾聴に努めた。</p> <p>市町に事業所から連絡が入り対応済み</p> | 相談          |

## VI. 苦情処理に関する法律及び省令等

## 苦情処理に関する法律及び省令等

### 介護保険法

#### 滋 賀 県

#### 第24条（帳簿書類の提示等）

厚生労働大臣又は都道府県知事は、介護給付等（居宅介護住宅改修費の支給及び介護予防住宅改修費の支給を除く。次項及び第208条において同じ。）に関して必要があると認めるときは、居宅サービス等を行った者又はこれを使用する者に対し、その行った居宅サービス等に関し、報告若しくは当該居宅サービス等の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提示を命じ、又は当該職員に質問させることができる。

2. 3. 4（省略）

#### 市 町 村

#### 第23条（文書の提出等）

市町村は、保険給付に関して必要があると認めるときは、当該保険給付を受ける者若しくは当該保険給付に係る居宅サービス等（居宅サービス（これに相当するサービスを含む。）、地域密着型サービス（これに相当するサービスを含む。）、居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）、施設サービス、介護予防サービス（これに相当するサービスを含む。）、地域密着型介護予防サービス（これに相当するサービスを含む。）若しくは介護予防支援（これに相当するサービスを含む。）をいう。以下同じ。）を担当する者若しくは保険給付に係る第45条第1項に規定する住宅改修を行う者又はこれらの者であった者（第24条の2第1項第1号において「照会等対象者」という。）に対し、文書その他の物件の提出若しくは提示を求め、若しくは依頼し、又は当該職員に質問若しくは照会をさせることができる。

### 国民健康保険団体連合会

#### 第176条（連合会の業務）

連合会は、国民健康保険法の規定による業務のほか、次に掲げる業務を行う。

一、二（省略）

三 指定居宅サービス、指定地域密着型サービス、指定居宅介護支援、指定施設サービス等、指定介護予防サービス、指定地域密着型介護予防サービス及び指定介護予防支援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、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者及び指定介護予防支援事業者に対する必要な指導及び助言

2（省略）

### ◆居宅サービス

（訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、福祉用具貸与、特定福祉用具販売）

〔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〕

（平成11年3月31日 厚生省令第37号、今回改正：令和6年1月25日 厚生労働省令第16号）

#### 第36条（苦情処理）

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なければならない。

2 指定訪問介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

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。
- 4 指定訪問介護事業者は、市町村からの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。
  - 5 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（国民健康保険法（昭和 33 年法律第 192 号）第 45 条第 5 項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第 176 条第 1 項第三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。
  - 6 指定訪問介護事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

### ◆介護予防サービス

（介護予防訪問入浴介護、介護予防訪問看護、介護予防訪問リハビリテーション、介護予防居宅療養管理指導、介護予防通所リハビリテーション、介護予防短期入所生活介護、介護予防短期入所療養介護、介護予防特定施設入居者生活介護、介護予防福祉用具貸与、特定介護予防福祉用具販売）

〔指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準〕

（平成 18 年 3 月 14 日 厚生労働省令第 35 号、今回改正：令和 6 年 1 月 25 日 厚生労働省令第 16 号）

#### 第 53 条の 8（苦情処理）

指定介護予防訪問入浴介護事業者は、提供した指定介護予防訪問入浴介護に係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なければならない。

- 2 指定介護予防訪問入浴介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定介護予防訪問入浴介護事業者は、提供した指定介護予防訪問入浴介護に関し、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。
- 4 指定介護予防訪問入浴介護事業者は、市町村からの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。
- 5 指定介護予防訪問入浴介護事業者は、提供した指定介護予防訪問入浴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（国民健康保険法（昭和 33 年法律第 192 号）第 45 条第 5 項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第 176 条第 1 項第三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。
- 6 指定介護予防訪問入浴介護事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

#### 〔指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について〕

（平成 11 年 9 月 17 日・老企第 25 号、今回改正：令和 6 年 3 月 15 日 老高発 0315 第 1 号、老認発 0315 第 1 号、老老発 0315 第 1 号）の「第 4 介護予防サービス」〔抄〕

#### 第三の一の 3（28）苦情処理

- ① 居宅基準第 36 条第 1 項にいう「必要な措置」とは、具体的には、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに、事業所に掲示し、かつ、ウェブサイトに掲載すること等である。

なお、ウェブサイトへの掲載に関する取扱いは第三の一の三の(24)の①に準ずるものとする。

- ② 同条第2項は、利用者及びその家族からの苦情に対し、指定訪問介護事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情（指定訪問介護事業者が提供したサービスとは関係のないものを除く。）の受付日、その内容等を記録することを義務づけたものである。

また、指定訪問介護事業者は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うべきである。

なお、居宅基準第39条第2項の規定に基づき、苦情の内容等の記録は、2年間保存しなければならない。

- ③ 同条第3項は、介護保険法上、苦情処理に関する業務を行うことが位置付けられている国民健康保険団体連合会のみならず、住民に最も身近な行政庁であり、かつ、保険者である市町村が、サービスに関する苦情に対応する必要があることから、市町村についても国民健康保険団体連合会と同様に、指定訪問介護事業者に対する苦情に関する調査や指導、助言を行えることを運営基準上、明確にしたものである。

### ◆地域密着型サービス

（定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、看護小規模多機能型居宅介護）

#### 〔指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準〕

（平成18年3月14日 厚生労働省令第34号、今回改正：令和6年1月25日 厚生労働省令第16号）

#### 第3条の36（苦情処理）

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係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なければならない。

- 2 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関し、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。
- 4 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、市町村からの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。
- 5 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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（国民健康保険法（昭和33年法律第192号）第45条第5項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第176条第1項第三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。
- 6 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

### ◇地域密着型（介護予防）サービス

（介護予防認知症対応型通所介護、介護予防小規模多機能型居宅介護、介護予防認知症対応型共同生活介護）

〔指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準〕

（平成18年3月14日 厚生労働省令第36号、今回改正：令和6年1月25日 厚生労働省令第16号）

### 第36条（苦情処理）

指定介護予防認知症対応型通所介護事業者は、提供した指定介護予防認知症対応型通所介護に係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なければならない。

- 2 指定介護予防認知症対応型通所介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定介護予防認知症対応型通所介護事業者は、提供した指定介護予防認知症対応型通所介護に関し、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。
- 4 指定介護予防認知症対応型通所介護事業者は、市町村からの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。
- 5 指定介護予防認知症対応型通所介護事業者は、提供した指定介護予防認知症対応型通所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（国民健康保険法（昭和33年法律第192号）第45条第5項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第176条第1項第三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。
- 6 指定介護予防認知症対応型通所介護事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

#### 〔指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について〕

（平成18年3月31日・老計発第0331004号・老振発第0331004号・老老発第0331017号、  
今回改正：令和6年3月15日 老高発0315第1号、老認発0315第1号、老老発0315第1号）  
の「第1・第2・第3

### 第三の一の4（28）苦情処理

- ① 基準第三条の三十六第1項にいう「必要な措置」とは、具体的には、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に苦情に対する対応の内容についても併せて記載するとともに、事業所に掲示し、かつ、ウェブサイトに掲載すること等である。

なお、ウェブサイトへの掲載に関する取扱いは、第三の一の4の(25)の①に準ずるものとする。

- ② 同条第2項は、利用者及びその家族からの苦情に対し、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情（指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者が提供したサービスとは関係のないものを除く。）の受付日、その内容等を記録することを義務づけたものである。

また、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を行うことが必要である。

なお、基準第3条の40条第2項の規定に基づき、苦情の内容等の記録は、2年間保存しなければならない。

- ③ 同条第3項は、介護保険法上、苦情処理に関する業務を行うことが位置付けられている国民健康保険団体連合会のみならず、住民に最も身近な行政庁であり、かつ、保険者である市町村が、サービスに関する苦情に対応する必要があることから、市町村についても国民健康保険団体連合会と同様に、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者に対する苦情に関する調査や指導、助言を行えることを運営基準上、明確にしたものである。

## ◆居宅介護支援

### 〔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 3 月 31 日 厚生省令第 38 号, 今回改正: 令和 6 年 1 月 25 日 厚生労働省令第 16 号)

#### 第 26 条 (苦情処理)

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又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等（第 6 項において「指定居宅介護支援等」という。）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。

- 2 指定居宅介護支援事業者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 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。
- 4 指定居宅介護支援事業者は、市町村からの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。
- 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又は法第 42 条の 2 第 1 項に規定する指定地域密着型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。
- 6 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援等に対す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 項第三号の調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して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。
- 7 指定居宅介護支援事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告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について〕

(平成 11 年 7 月 29 日・老企第 22 号, 今回改正: 令和 6 年 3 月 15 日 老高発 0315 第 1 号・老認発 0315 第 1 号・老老発 0315 第 1 号)

#### 第二の 3 の (21) 苦情処理

- ① 基準第 26 条第 1 項は、利用者の保護及び適切かつ円滑な指定居宅介護支援、指定居宅サービス等の利用に資するため、自ら提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付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こととしたものである。具体的には、指定居宅介護支援等についての苦情の場合には、当該事業者は、利用者又はその家族、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しなければならないものである。

なお、介護保険法第 23 条の規定に基づき、市町村から居宅サービス計画の提出を求められた場合には、基準第 26 条第 3 項の規定に基づいて、その求めに応じなければならないものである。

- ② 同条第 2 項は、苦情に対し指定居宅介護支援事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情（指定居宅介護支援事業者が提供したサービスとは関係のないものを除く。）の内容等を記録することを義務づけたものである。

また、指定居宅介護支援事業者は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うべきである。

なお、基準第 29 条第 2 項の規定に基づき、苦情の内容等の記録は、2 年間保存しなければならない。

ならない。

③ 同条第3項は、介護保険法上、苦情処理に関する業務を行うことが位置付けられている国民健康保険団体連合会のみならず、住民に最も身近な行政庁である市町村が、一次的には居宅サービス等に関する苦情に対応することが多くなることと考えられることから、市町村についても国民健康保険団体連合会と同様に、指定居宅介護支援事業者に対する苦情に関する調査や指導、助言を行えることを運営基準上、明確にしたものである。

④ なお、指定居宅介護支援事業者は、当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、相談窓口の連絡先、苦情処理の体制及び手順等を利用申込者にサービスの内容を説明する文書に記載するとともに、事業所に掲示し、かつ、ウェブサイトに掲載するべきものである。

なお、ウェブサイトへの掲載に関する取扱いは、第二の3の(18)の①に準ずるものとする。

## ◆介護予防支援

### 〔指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準〕

(平成18年3月14日 厚生労働省令第37号、今回改正:令和6年1月25日 厚生労働省令第16号)

#### 第25条(苦情処理)

指定介護予防支援事業者は、自ら提供した指定介護予防支援又は自らが介護予防サービス計画に位置付けた指定介護予防サービス等(第6項において「指定介護予防支援等」という。)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。

2 指定介護予防支援事業者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定介護予防支援事業者は、自ら提供した指定介護予防支援に関し、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。

4 指定介護予防支援事業者は、市町村からの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。

5 指定介護予防支援事業者は、自らが介護予防サービス計画に位置付けた法第53条第1項に規定する指定介護予防サービス又は法第54条の2第1項に規定する指定地域密着型介護予防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。

6 指定介護予防支援事業者は、指定介護予防支援等に対す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項第三号の調査に協力するとともに、自ら提供した指定介護予防支援に関して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。

7 指定介護予防支援事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

### 〔指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準について〕

(平成18年3月31日・老振発第0331003号・老老発第0331016号、今回改正:令和6年3月15日 老高発0315第1号・老認発0315第1号・老老発0315第1号)

#### 第二の3の(21) 苦情処理

① 基準第25条第1項は、利用者の保護及び適切かつ円滑な指定介護予防支援、指定介護予防サービス等の利用に資するため、自ら提供した指定介護予防支援又は自らが介護予防サービス計画に位置付けた指定介護予防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こととしたものである。具体的には、指定介護予防支援等についての苦情の場合には、当該事業者は、利用者又はその家族、指定介護予防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しなければならないものである。

なお、介護保険法第 23 条の規定に基づき、市町村から介護予防サービス計画の提出を求められた場合には、基準第 25 条第 3 項の規定に基づいて、その求めに応じなければならないものである。

- ② 同条第 2 項は、苦情に対し指定介護予防支援事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情（指定介護予防支援事業者が提供したサービスとは関係のないものを除く。）の内容等を記録することを義務づけたものである。

また、指定介護予防支援事業者は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うべきである。

なお、基準第 28 条第 2 項の規定に基づき、苦情の内容等の記録は、2 年間保存しなければならない。

- ③ 同条第 3 項は、介護保険法上、苦情処理に関する業務を行うことが位置付けられている国民健康保険団体連合会のみならず、住民に最も身近な行政庁である市町村が、一次的には介護予防サービス等に関する苦情に対応することが多くなることと考えられることから、市町村についても国民健康保険団体連合会と同様に、指定介護予防支援事業者に対する苦情に関する調査や指導、助言を行えることを運営基準上、明確にしたものである。

- ④ なお、指定介護予防支援事業者は、当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、相談窓口の連絡先、苦情処理の体制及び手順等を利用申込者にサービスの内容を説明する文書に記載するとともに、事業所に掲示し、かつ、ウェブサイトに掲載すべきものである。

なお、ウェブサイトへの掲載に関する取扱いは、第二の 3 の(17)の①に準ずるものとする。

## ◆介護老人福祉施設

### 〔指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準〕

(平成 11 年 3 月 31 日 厚生省令第 39 号、今回改正：令和 6 年 1 月 25 日 厚生労働省令第 16 号)

#### 第 33 条（苦情処理）

指定介護老人福祉施設は、その提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所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なければならない。

2 指定介護老人福祉施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関し、法第 23 条の規定による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、入所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 指定介護老人福祉施設は、市町村からの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。

5 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法（昭和 33 年法律第 192 号）第 45 条第 5 項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第 176 条第 1 項第三号の規定による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規定による指導又は助言を受けた場合は、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。

6 指定介護老人福祉施設は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

#### 〔指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準について〕

(平成 12 年 3 月 17 日・老企第 43 号, 今回改正: 令和 6 年 3 月 15 日 老高発 0315 第 1 号・老認発 0315 第 1 号・老老発 0315 第 1 号)

#### 第四の 35 苦情処理

- (1) 基準省令第 33 条第 1 項にいう「必要な措置」とは、苦情を受け付けるための窓口を設置することのほか、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該施設における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、これを入所者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に記載するとともに、施設に掲示し、かつ、ウェブサイトに掲載すること等である。

なお、ウェブサイトへの掲載に関する取扱いは、第四の 32 の(1)に準ずるものとする。

- (2) 同条第 2 項は、苦情に対し指定介護老人福祉施設が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情（指定介護老人福祉施設が提供したサービスとは関係のないものを除く。）の受付日、内容等を記録することを義務づけたものである。

また、指定介護老人福祉施設は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うべきである。

なお、基準省令第 37 条第 2 項の規定に基づき、苦情の内容等の記録は、2 年間保存しなければならない。

- (3) 介護保険法上、苦情処理に関する業務を行うことがその業務として位置付けられている国民健康保険団体連合会のみならず、住民に最も身近な行政庁であり、かつ、保険者である市町村が、サービスに関する苦情に対応する必要があることから、市町村についても国民健康保険団体連合会と同様に、指定介護老人福祉施設に対する苦情に関する調査や指導、助言を行えることを運営基準上明確にしたものである。

### ◆ 介護老人保健施設

#### 〔介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準〕

(平成 11 年 3 月 31 日 厚生省令第 40 号, 今回改正: 令和 6 年 1 月 25 日 厚生労働省令第 16 号)

#### 第 34 条（苦情処理）

介護老人保健施設は、提供した介護保健施設サービスに関する入所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なければならない。

- 2 介護老人保健施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 介護老人保健施設は、提供した介護保健施設サービスに関し、法第 23 条の規定による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、入所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 介護老人保健施設は、市町村からの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。
- 5 介護老人保健施設は、提供した介護保健施設サービスに関する入所者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法（昭和 33 年法律第 192 号）第 45 条第 5 項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第 176 条第 1 項第三号の規定による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規定による指導又は助言を受けた場合は、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。
- 6 介護老人保健施設は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

#### 〔介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準について〕

(平成 12 年 3 月 17 日・老企第 44 号, 今回改正:令和 6 年 3 月 15 日 老高発 0315 第 1 号・老認発 0315 第 1 号・老老発 0315 第 1 号)

#### 第四の 33 苦情処理

(1) 基準省令第 34 条第 1 項にいう「必要な措置」とは、苦情を受け付けるための窓口を設置することのほか、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等、当該施設における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、これを入所者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に記載するとともに、施設に掲示し、かつ、ウェブサイトに掲載すること等である。

なお、ウェブサイトの掲載に関する取扱いは、第四の 30 の(1)に準ずるものとする。

(2) 同条第 2 項は、苦情に対し介護老人保健施設が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情（介護老人保健施設が提供したサービスとは関係のないものを除く。）の受付日、内容等を記録することを義務づけたものである。

また、介護老人保健施設は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うべきである。

なお、基準省令第 38 条第 2 項の規定に基づき、苦情の内容等の記録は、2 年間保存しなければならない。

(3) 介護保険法上、苦情処理に関する業務を行うことが位置付けられている国民健康保険団体連合会のみならず、住民に最も身近な行政庁であり、かつ、保険者である市町村が、介護保健施設サービスに関する苦情に対応する必要があることから、市町村についても国民健康保険団体連合会と同様に、介護老人保健施設に対する苦情に関する調査や指導、助言を行えることを明確にしたものである。

### ◆介護医療院

#### 〔介護医療院の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準〕

(平成 30 年 1 月 18 日 厚生労働省令第 5 号, 今回改正:令和 6 年 1 月 25 日 厚生労働省令第 16 号)

#### 第 38 条（苦情処理）

介護医療院は、提供した介護医療院サービスに関する入所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なければならない。

2 介護医療院は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 介護医療院は、提供した介護医療院サービスに関し、法第 23 条の規定による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、入所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 介護医療院は、市町村からの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。

5 介護医療院は、提供した介護医療院サービスに関する入所者からの苦情に関して連合会（国民健康保険法（昭和 33 年法律第 192 号）第 45 条第 5 項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下この項及び次項において同じ。）が行う法第 176 条第 1 項第三号の規定による調査に協力するとともに、連合会から同号の規定による指導又は助言を受けた場合は、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。

6 介護医療院は、連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を連合会に報告しなければならない。

#### 〔介護医療院の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準について〕

(平成 30 年 3 月 22 日・老老発 0322 第 1 号, 今回改正:令和 6 年 3 月 15 日 老高発 0315 第 1 号・老認発 0315 第 1 号・老老発 0315 第 1 号 )

### 第五の33 苦情処理

- (1) 基準省令第38条第1項にいう「必要な措置」とは、苦情を受け付けるための窓口を設置することのほか、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等、当該施設における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、これを入所者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に記載するとともに、施設に掲示し、かつ、ウェブサイトに掲載すること等である。

なお、ウェブサイトへの掲載に関する取扱いは、第五の30の(1)に準ずるものとする。

- (2) 同条第2項は、苦情に対し介護医療院が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情（介護医療院が提供したサービスとは関係のないものを除く。）の受付日、内容等を記録することを義務づけたものである。

また、介護医療院は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うべきである。

なお、基準省令第42条第2項の規定に基づき、苦情の内容等の記録は、2年間保存しなければならない。

- (3) 介護保険法上、苦情処理に関する業務を行うことが位置付けられている国民健康保険団体連合会のみならず、住民に最も身近な行政庁であり、かつ、保険者である市町村が、介護医療院サービスに関する苦情に対応する必要が生ずることから、市町村についても国民健康保険団体連合会と同様に、介護医療院に対する苦情に関する調査や指導、助言を行えることを明確にしたものである。

## Ⅶ. 市町介護サービス苦情処理担当者研修会

(講演録)

日 時：令和6年11月6日(水)

午後2時～

開催形式：Web形式(ZOOM)

講 演

「苦情相談業務と法律」

講 師

弁護士

(滋賀県国保連合会介護サービス苦情処理委員)

田 口 勝 之 氏

## 市町介護サービス苦情処理担当者研修会 講演要旨

日 時：令和6年11月6日(水) 午後2時から Web形式(ZOOM)

講 演：「苦情相談業務と法律」

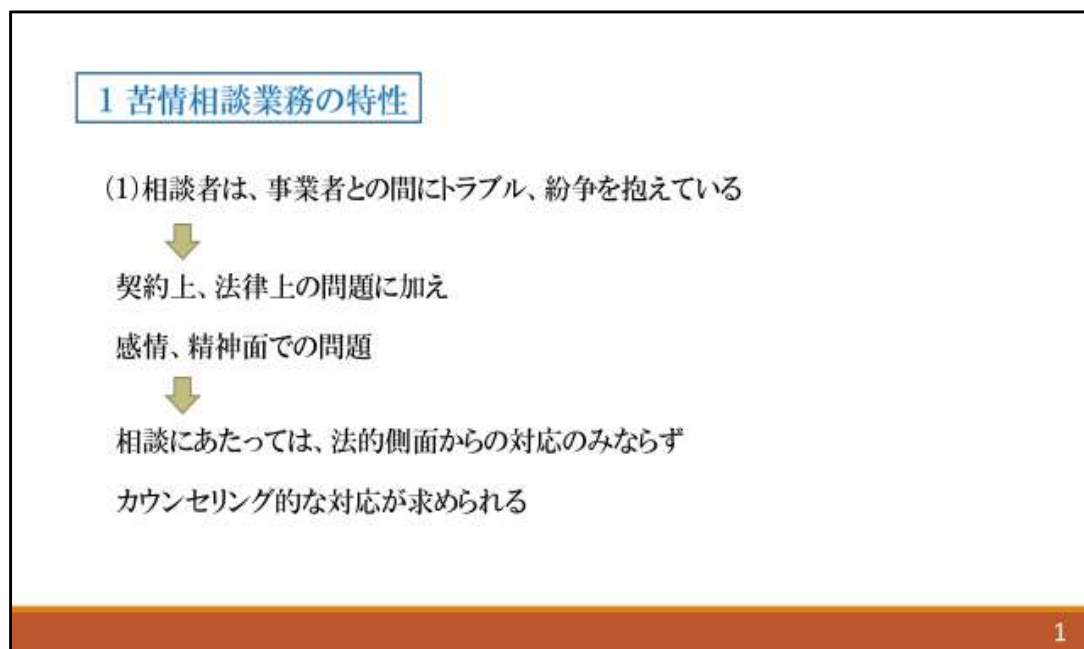
講 師：弁護士 田口 勝之 氏(滋賀県国保連合会介護サービス苦情処理委員)

ただいま紹介いただきました弁護士の田口と申します。

今日は皆様の貴重なお時間をいただきまして、「苦情相談業務と法律」と題した講演をさせていただこうと思います。よろしくお願いいたします。

本日の講演は皆様が担われている苦情相談業務というものの特性をまず踏まえさせていただいて、その特性に見合った、特性に絡んだ問題点、それから対処法をお話させていただくのが今回の目的です。

### 1p [1 苦情相談業務の特性]



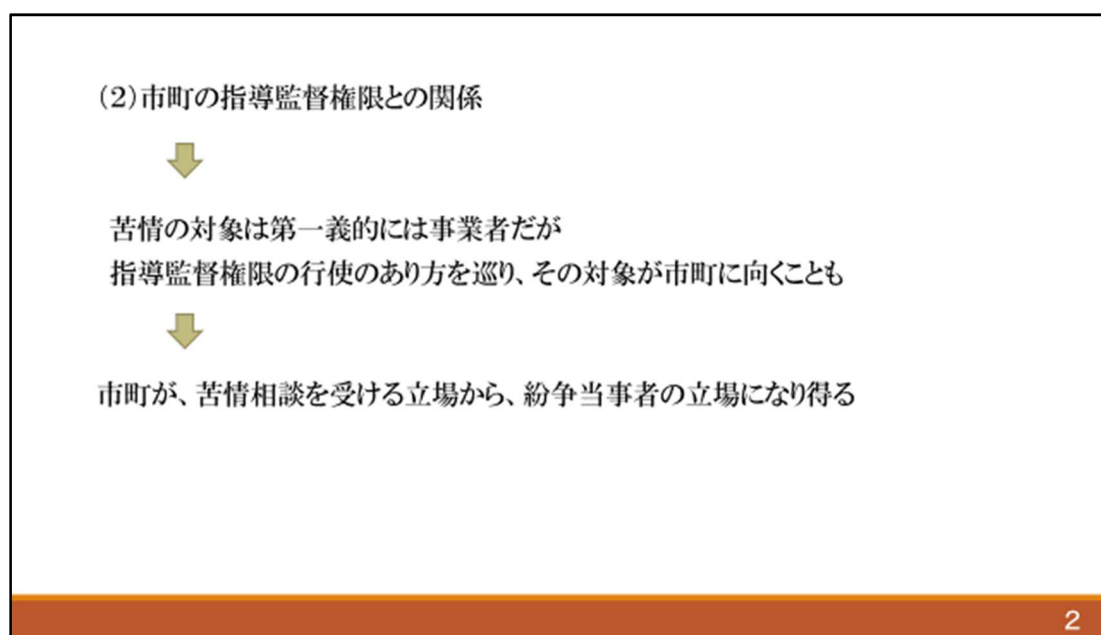
皆様にご担当いただいております苦情相談業務ですが、相談を寄せられる方というのは、介護サービスの事業者との間でもう既にトラブルや紛争を抱えておられる方が多いと思います。

まだトラブルにはなっていないが予め相談しておきたいという方も中にはおられるかもしれませんが、ある程度トラブルになっていて、その解決をしてほしいということでご相談をされるという形が多いと思います。その相談者の方ですが、事業者との間の契約上の問題は、言い換えれば法律上の問題というのを抱えておられる部分については、市町の窓口でご相談をお受けいただいた際に、ある程度的確に、その法律等に基づいた対処法をご至難いただくことは可能だろうとお見受けいたします。

ただ、他方、この相談者におかれては、契約上、法律上の問題を抱えているのに加えて、トラブルになってから以降、精神的に大きな不安、苦痛を抱えておら

れ、自分の言いたいこと、あるいは思いを的確に表現できないであるとか、非常に怒りの感情に支配されて言動が非常に過激になってしまうという傾向も見受けられます。そうすると、市町の担当者様、相談担当者様におかれては、相談にあたって、法律的な側面からのアドバイスや対応のみならず、色々な不安を訴える方、あるいは怒りに支配されている方への適切な対応やカウンセリング機能とか、そういうものが求められるところです。

2p



市町におかれては、介護サービス事業者においての問題の相談をお受けになられたら、そういう問題を抱えておられて、大変ですね、と心理的なところで相談者に寄り添っておられると思います。事実関係を地道に把握して適切な解決に導いてあげるということで、言わば矛先は通常は市町さんには向かない。

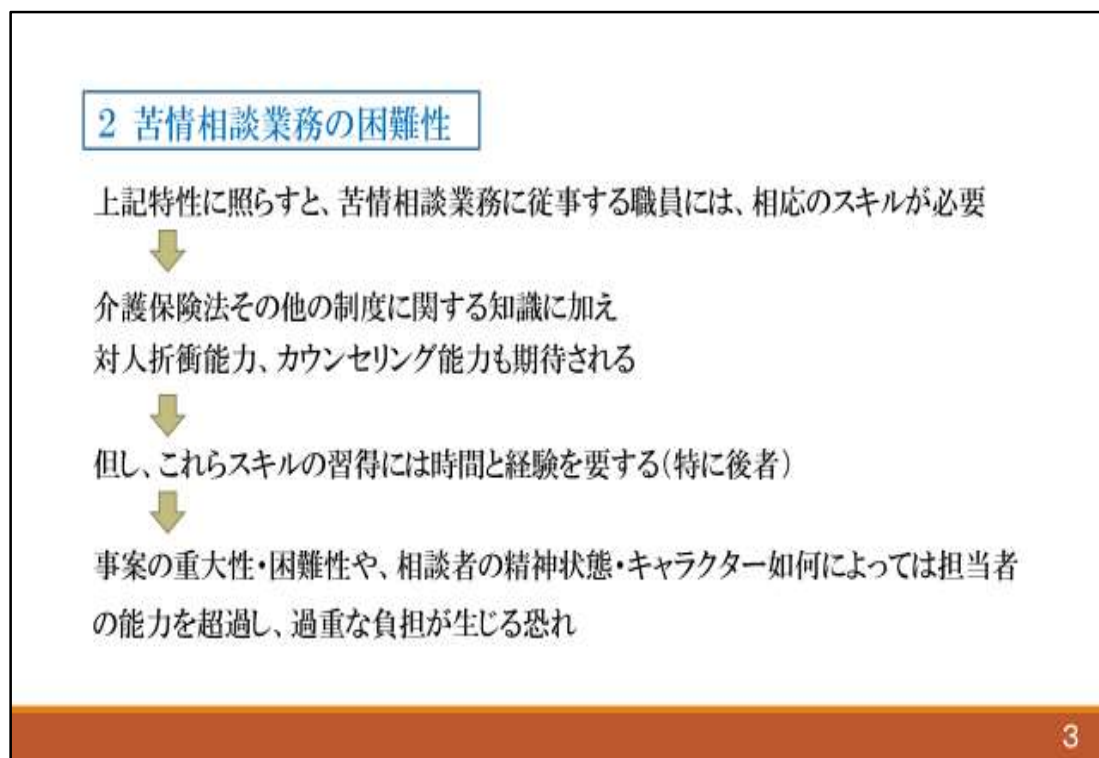
事業者が問題を起こした当事者で、苦情の対象も事業者だということになる訳ですが、相談者はそういう問題を起こした事業者に対しての適切な指導監督を市町さんに求めて、期待して、相談をかけてこられるのだと思います。適切な指導監督権限の行使を行っていただく限りにおいて、別に市町さんが責められるようなことにはならない訳ですが、この指導監督権限、いろいろな権限、それ以外にもありますが、この権限行使の内容にも出来ること、出来ないことと限界はあります。

そういう中で、相談者として期待する役割を市町さんが果たしてくれないとなった時に、諦めの感情に陥っていく。あるいは逆に、怒りの感情になる恐れがある。その怒り・クレームの矛先が市町の担当者さんないしその市町さんそのものに向いてしまうことになる。

つまり、苦情相談をお受けいただく立場から紛争の当事者の立場になり得るということで、先ほど申し上げた相談者の方の特性である精神的・感情的に、問

題を抱えておられる状態で相談をかけてこられるので、非常にデリケートな対応を求められるということになります。

### 3p [2 苦情相談業務の困難性]

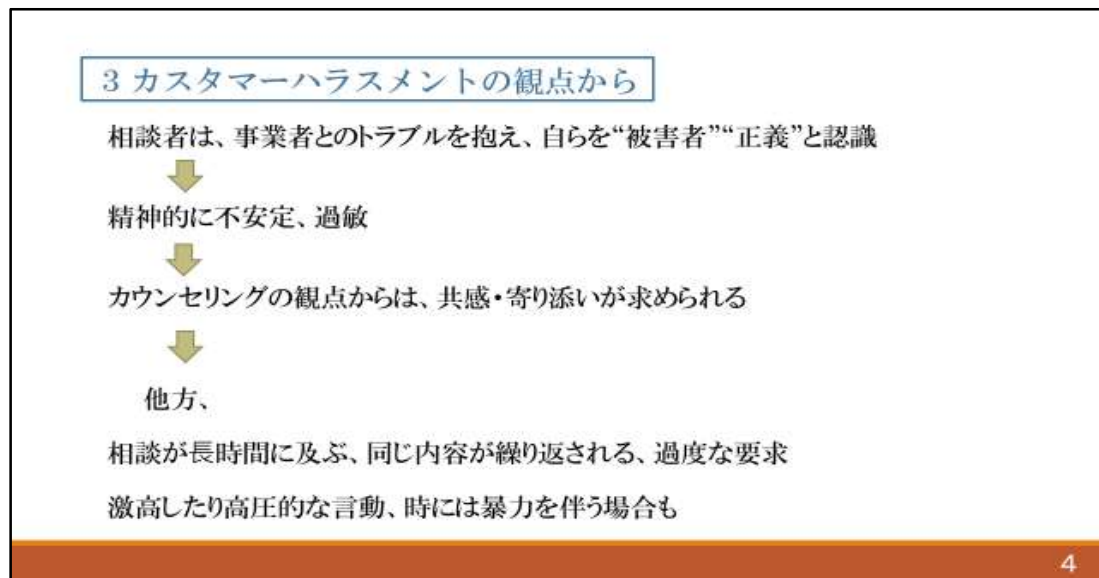


苦情相談業務の特性、困難性というものに照らしますと、その担当をいただく職員様には、相応のスキルが必要となります。そのスキルとは何かと言えば、もちろん介護保険法の条文等々、その他関連する制度に通じていただくこと、そういう知識に加えて、カウンセリング能力といってもいいのかもしれませんが、これも期待される。

ただ、期待されるというところではあるのですが、これらスキルの習得で法律の内容については、日常業務でこれを習得する、あるいは習熟する機会というのは一定提供されるかと思いますが、この対人折衝能力であるとかカウンセリング能力というものは、定期的に研修は行われているかとは思いますが、なかなか磨き上げるという機会までは用意されていないのではないかと思います。

そうすると、1件1件の相談を経験しながらスキルを積んでいくということになってくる面があって、相談担当者様に置かれては負担となるんじゃないか、特に、持ち込まれる相談の内容に傾聴されると思いますが、事案の内容が重大なら、もちろん対応も大変でしょうし、事案の内容はそれほど重くはないが、その相談を持ちかけられる方の精神状態、あるいは性格で非常に対応困難者でおられて、その対応に疲弊してしまったり、あるいはその担当者様の能力を超過してしまったり、結果、非常に加重的な負担が生じるという恐れが常にあるという分野だと思います。

#### 4p [3 カスタマーハラスメントの観点から]



昨今は、このカスタマーハラスメント、略してカスハラという言い方をしますが、世間でも大きく取りざたされてきている概念ではございます。ハラスメントという言葉は、従前より、我が国でも対応されてきてる言葉だと思いますが、パワーハラスメントやセクシャルハラスメント、色々な局面で用いられてる言葉です。カスタマーハラスメントという観点から、苦情相談業務というのを見てみたいと思います。

昔から、我が国では、お客様は神様ですというような用語にありますように、非常に、事業者あるいは役所の対応におかれても、訴えに真摯に耳を傾け、相談者に寄り添ってという対応が是とされてきました。

この介護保険に関わる相談者については、冒頭に申しましたように、介護サービス事業者との間でトラブルを抱えて、自分の立場は被害者だという被害者意識が非常に強い場合が多い。それを超えて、自分こそが正義だ。トラブルを発生させるような事業者は許しておけないという思いで、被害者意識は正義感というものが時に暴走してしまうということがある。その背景には、そのトラブルを抱えて精神的に不安定に陥られてしまったからです。相談者におかれては、お気の毒な面もあるのですが、ご相談にあたられる市町の担当者様のお立場では、まずは、カウンセリングの観点から、その相談の内容を真摯に聞き取って、傾聴し、共感し、寄り添うということが求められる。

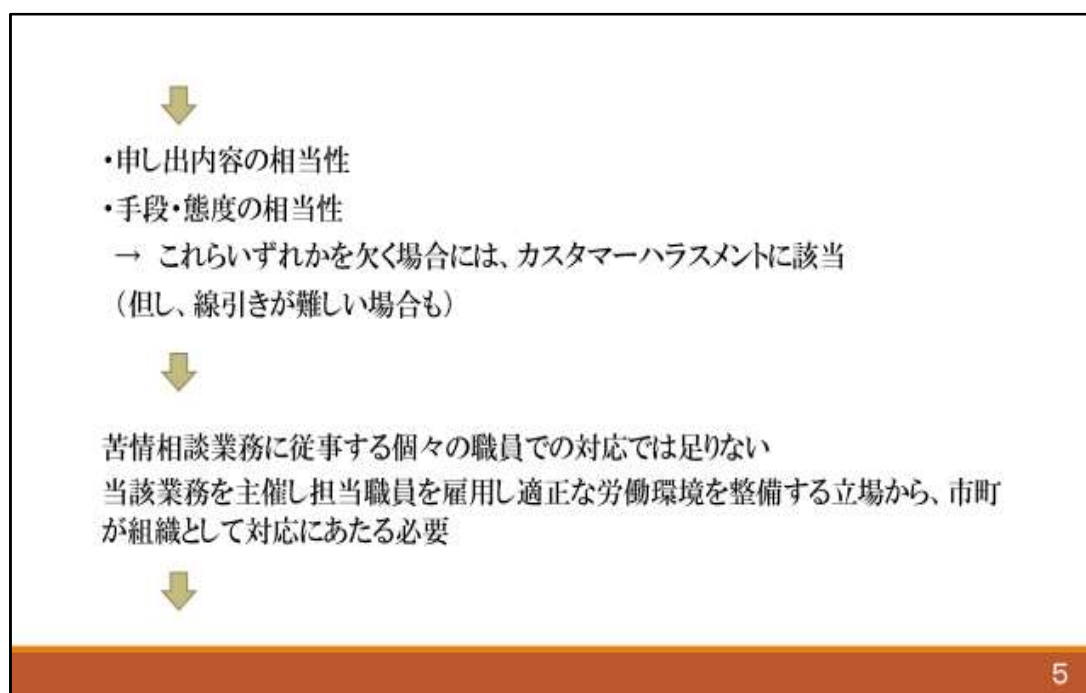
これは、多分、相談担当者様に研修などが行われると、傾聴する、寄り添ってあげるということを学んできたからです。

この相談が非常に長時間に及ぶと、時に感情的な涙を流されたり、怒りを訴えられるということで、1人の相談時間が非常に長時間に及ぶ場合であるとか、何度も電話をかけてこられて、おっしゃる内容はほぼ毎回同じ。事体が進展しない

ことへの苛立ちもあるのかもしれませんが、同じ内容を繰り返しおっしゃる。あるいは、市町にできる指導監督権限とか、その成しうる範囲を超えた過度な要求を言う。指定の取り消しなどには一定の手続きと時間がかかるのに明日にでも施設を閉めさせよとか、こんな業者を野放しにしておいていいのかと即時対応を強く求められる。このような長時間あるいは繰り返しで過度な要求をされる。

これが落ち着いた言葉使いでおっしゃられればまだコミュニケーションも取れるのですが、激高されたり、あるいは上から高圧的にものをおっしゃる。面談の相談のような場合には、時に暴力、身体的な暴力は稀かもしれませんが、何か物を投げつけるという形で間接的な暴力に至るという場合もありうる。これらがどこまで、お気の毒な相談者ということで寄り添っていかなければならないのかという問題です。これはカスタマーハラスメントというものの定義にも関わるところかと思えます。

5 p



申し出内容の相当性、それから申し出をされる際の手段、態度の相当性、この2つのいずれかが欠けたような場合には、いくらこういう相談でお申し出になられたとしても、それはもう相談相手に対するハラスメントです。カスタマーハラスメントに該当するということで、その場合には、寄り添うというところから一定の線引き、距離を置いてその対処する必要があります。

このカスタマーハラスメントの定義の部分ですが、厚生労働省が、カスタマーハラスメント対策企業マニュアルを策定しておりまして、そこにある定義から要素を抽出したもののなのですが、一応そのマニュアルに書かれてある定義は、今から読み上げる少し長めの文章です。「顧客からのクレーム言動のうち、当該クレーム言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段、対

応が社会通念上不相当なものであって、当該手段、対応により労働者の就業環境が害される。」これから2つの要素を抜き出したのがこのパワーポイントで示させていただいたものでございます。

これらのいずれかを欠いた場合はそのカスタマーハラスメントに該当しますということを書かせていただいているのですが、具体的に例示をいたしますと、まず、その申し出内容が相当か否か。

1つ目の要素でいきますと、商品やサービスの内容に今回は介護保険法の領域なので基本的にはサービスだろうと思いますが、瑕疵や過失が認められないのにクレームを言っているような場合、あるいは、そのサービスの内容に全然関係ないクレームを言っているような場合、これはその申し出内容としての相当性を欠くということになると思います。

2つ目の手段・態度の相当性というところについては、先ほどご覧いただきました4ページの相談が長時間に及ぶ、同じ内容が繰り返される、あるいは過度な要求を言うということです。

態度、言動が受任範囲を超えて、暴力が伴うなんていうのは論外ですが、こういった手段・態度の相当性を欠くという場合です。これは比較的、イメージはしやすいかもしれないですね。これらを欠く場合はカスタマーハラスメントに該当しますよということになります。括弧書きで書かせていただきました。ただし、ということで、具体的な現場において非常に線引きが難しい。あるいは、これはカスタマーハラスメントに該当するなと思っていても、面と向かってその相談者に対して、これはカスタマーハラスメントだから控えてくださいということが担当職員によっては言えない、なかなか静止できないという場面もあるかと思います。

特に、市町の担当者様におかれては、公務員の立場で、地方公務員法のその公務員は全体の奉仕者として公共の利益のために勤務するということなところ。公共への奉仕者としての役割が期待されているところもあって、なかなか市民から寄せられた苦情、相談において、市民に対してカスタマーハラスメントを行う人だというレッテル貼りするということに躊躇するのではないかと思います。なので個々の職員さんの判断に、あるいは対応に委ねるというのは適当でないと思います。

本来ならば、苦情相談業務というのを主宰し、担当職員さんを雇用して、職員さんの適正な労働環境を整備する立場から、市町が組織として対応にあたっていただく必要があるのではないかと思います。そうするとやはり職員さん1人で抱え込む、そういうことがないように職場環境・労働環境を整備することが必要で、次に申し上げるような対応をしていくべきです。

(対 策)

- 複数名での対応
- 1件あたりの対応時間の上限設定
- 録音録画
- ポスター等でマナー周知啓発
- 毅然とした対応(刑事事件として申告、警察との連携)

6

具体的にどういう対応・対策が考えられるかということですが、1つは案件についてです。複数名での対応というものがやはり求められる。なかなか人員配置で担当者さんを複数名配置する対応が難しい場合もあるかもしれませんが、特に困難案件については複数名での対応が非常に大事になってきます。

また、相談内容が適正かどうかを担保する義務、あるいはその相談担当者の負担を軽減するという意味でも、複数名での対応というものが求められる。1件あたりの対応時間の目安や上限を設定し、その上限を超えるような場合は、例えば日を改めていただくとか、その怒り、あるいは何か不安に任せて、先ほど申し上げたような同じ内容を延々とお話になられる事態をできる限り防ぐためには窓口などに、あるいは電話の対応の場合は、電話対応の冒頭に1件あたり「ちょっとお時間で制約を設けさせてもらってます」というようなご案内をされた上で事にあたるようにする。

暴言・暴力に訴えるようなケースの場合は、録音、録画しておくこと。これは、後々何かトラブルになった場合、トラブルというのは、刑事事件などに発展してしまったような場合の証拠となります。各種コールセンターで採用されている「この会話は品質向上のため録音させていただいております」というようなアナウンスが最初にされて、会話がスタートする。これによるアナウンス効果で自分の会話が録音されているということを認識すると、一定、行動が制御される。少し沈まるという面も指摘されております。役所で市民さんへ向けて一般的に録音するとか、あるいはカメラを向けるということについての躊躇もあるかもしれませんが、ただ、これはカスタマーハラスメントということに限らず、地方公共団体において、対行政への不当要求、そういった問題が取り出されて以降、窓口の応対場面を防犯カメラでも撮影されている。それが実際に実施されている公共団体さんもあります。

特に、苦情相談という分野については、一定トラブルが発生する割合は多いと

思いますので、そういう防犯カメラの設置、あるいはあらかじめ告知した上で録音を行うというような運用も一案です。後、ポスター等でマナー周知啓発というのを書かせていただきました。これは、札幌市の方が先進事例ということで、昨年、令和 5 年から札幌市の広報部がポスターを作成し、ネットでもアップされていますので、またご覧いただければと思います。自覚なくカスタマーハラスメントをしているかもということで、イラスト入りで窓口に来られる方向けに、「あなたのこういう言動がカスタマーハラスメントに当たるんですよ」ということをポスターにして、それを窓口の背後とか柱とかに貼っておく。そうすると、そのポスターをちらっと目にされた結果、自分のやってることに気づいて冷静に戻られるという効果もあるという報告がなされております。そういう特定の誰に対してということではなくて、広くポスター等でマナーを周知しておくというのも 1 つの対応かなということでございます。

札幌市では、今年の 9 月に札幌市職員カスタマーハラスメント対策基本方針を策定され、ポスターはそれよりも先に作っておられた訳ですが、市としての対応方針を明らかにされたということがございますし、都道府県レベルで申し上げれば、これは報道もされてましたが、東京都に置かれては、東京都カスタマーハラスメント防止条例というものが今年の 10 月に制定されており、施行は来年 4 月 1 日のようですが、そういう形で大きな都市ではスタートしております。

この対策を地方公共団体で条例とか基本方針で定めていく、それを広く市民あるいは事業者等々に周知していくということは今後どんどん進んでいくと思いますので、各市町におかれても、今、場合によってはもう対策を始めておられるかもかもしれませんが、参考にさせていただいたらと思います。

それから、今申し上げていたような内容でさらに足りないという場合は、もうこれは完全に一線を超えてしまったようなケースがあり得ます。典型的には職員さんに対する暴力であったり脅迫であったりです。あるいは就業時間を過ぎたにも関わらず、退避を求めても退去してくれない、いろんなパターンが考えられますが、刑法の各条文にも該当するような行為に至ったような場合には、その相談者に寄り添うという範囲を逸脱してしまっていますので、刑事事件として捜査機関や警察に対して被害届けを出す、刑事告訴する。あらかじめそういうことを繰り返すような方の来訪が予定されるような場合には、所轄の警察と連携をして、来訪があった時に速やかに対応していただけるようにあらかじめ連携をしておくというような自衛手段も考えられます。

また、民事上のパターンもありまして、これは大阪市の事例ですが、生活保護受給者が担当職員に対して面談を強要したり長時間の拘束をするというようなことがありました。大阪市はその市民を相手に、裁判で損害賠償請求訴訟、それから面談強要禁止を求める民事訴訟を提起したということがあります。やはりその時に必要に応じて毅然と対応するということは、適正な事案処理という観点でも必要です。また、ある相談者が長時間、窓口の職員さんの時間を拘束してしまうと他に問題を抱えた市民の方の相談の機会を奪ってしまうという側面もありますので、一線を越えた相談者や窓口に来られた方へは毅然とした対応が

必要になってきます。それを行うには、やはり担当の職員さんまかせではなくて、組織として一定の方針を定めておく必要があると思います。

他にもあります。最近は職員様の名札がフルネームじゃなくて、名字だけとか、名字も漢字じゃなくて「ひらがな」にするとか、特定職員さんのプライバシー配慮というよりは、安全に配慮した形で、名札を工夫するというケースも報告が上がっております。そういったことでポイントとなるのは、やはり個々の職員さんだけの工夫では足りないので、組織として方針を定め、その方針に従って個々の職員さんが毅然と対応していくこと、これで相談担当者様の心理的負担というものも軽減するのではないかと思います。

一応、私が今回講演をさせていただくにあたって想定しておりました時間が参りました。残り時間で、今日の講演させていただいた内容であるとか、それ以外でも、各市町の担当者様におかれて日々直面されている問題について何か質問等ございましたら、残りの時間で応答させていただきたいと思います。

皆様のお手元にありますレジュメの中に事前にいただきましたご質問が 2 つほど掲載されていますので、私の方からご回答をさせていただこうと思います。

1 つ目ですが

「問い合わせ内容に対して説明をしようとしても、こちらの話を聞かず、都合の良いように理解する方がいるので困っています。」

これは、私どもも弁護士ですので、日々法律相談というものをさせていただいております。そういう中で、こちらが聞きたい内容じゃなくて、相談者の方が喋りたい内容を一方的にお話になられるという局面があって、お 1 人あたりの相談時間が、例えば、市民相談等ですと、30 分と限られてるんです。そういう中で、自分の思いをお話になられる分には、それで一定満足される面もあるのですが、そればかりですと、必要な知識やアドバイスをお伝えできないということで、あまり法律的な問題というよりは、相談におけるテクニックということになるかもしれません。一定時間お聞きすると、「傾聴する」で、ある程度のお話になられたかなと思う頃合いに、やはりこの場で問題を解決するために必要なことを聞き取らせていただくべき内容があるんですが、私どもからも解決にあたってできるだけ有益なアドバイスをさせていただきたいと思いますので、少しお時間頂戴できますかというようなことを切り出して、理解を求め、私どもがお話をさせていただくともあります。

「いや、そんな詳しい話はいいから」「こっちの質問だけに答えてくれたらいいから」と、こういう采配をすると非常に反発をされたり、場合によっては、それこそクレームです。「話を全然聞いてくれなかった」というようなことになってしまいます。お話を傾聴するということと、こっちの聞きたいこと、お伝えしたいことをお話するということとのバランスの取り方、あるいは順序に関わるころかなと思います。

後は、やはり怒りの感情とか不安に駆られてしまっておられると、理性的・論理的な組み立て、考え方ができなくなっている場合もあるので、そういう風に見

受けられた時は、相談担当者のご苦勞も多いかと思いますが、その日は傾聴に終始する。努める。一旦、話を聞いた内容をレジュメや書面にまとめて、次回来られた時に、「この前お話されたのはこういう内容でした？」「私どもが、これに対して考えられる対応策はこういうことです」ということで、機会を分けて設定するというやり方もあろうかと思います。これは、本当にケースバイケースなので、相談されている方の抱えておられる問題とか特性にもよりけりなので、唯一解ではありませんが、1つご参考になだけたらと思います。

それから2つ目にいただいたご質問でございます。

「申立人の中には、自己主張を繰り返し、攻撃的な発言をされる方もあり、提出された苦情申し立てに対して、事業所の介護サービスの質の向上に繋がる調査ができるのかどうかの見極めが難しく、申し立て案件の受理、不受理の判断に苦慮しています。」

ここには、先ほど申し上げた、カスタマーハラスメントの定義の要素2つがまさに含まれていて、1つは相談内容です。この苦情申し立て内容の相当性、それを取り上げることで介護サービスの質の向上に本当につながるのかということです。

また、調査ができるのかという苦情の内容の相当性。それから、その内容が相当であっても、同じ内容ばかりを繰り返したり攻撃的な発言に終始されると、この申し立て案件として今後適切に処理していけるのかということに疑問符がついてくるということです。内容いかんによっては、その苦情申し立て事案として、案件として適切に処理できないということで不受理せざるを得ない場合も出てくるのではないかと思います。

攻撃的な発言、これも程度問題なんですけど、およそ理性的な議論が期待できないケースの場合は、申し立て案件、事件処理自体が滞ってしまうということが当初から予想されてしまう。少し冷静にお話いただけるまでに一定の時間であるとか、要するに冷静になっていただける余地があるかどうかを見極める時間を置くのがいいのかなと思います。

我々の経験でも、自傷事件が起こった直後というのは非常に怒りであるとか不安の感情でもう混乱されていて、事情聴取もなかなか用を得ないし、おっしゃられる要求内容ももう枯れて、案件として処理できるようなものではないということで、それこそ裁判するぐらいしかないんじゃないですかということになってしまう。

でも、安易にそういうふうに整理してしまうというのはどうかなという面はあるので、もしその一定の時間を置くことで冷静さを取り戻されて、この上、案件としての処理に必要な応対をしていただけることが期待できる、こういう状態になっていただけるようであれば、しばらく寝かせるという少し語弊がありますけれども、鎮静化を待ってから案件として受理するという工夫、知恵も必要じゃないか。すぐに対応するというのいいようにも見えますが、そのための環境が整わなければお題目だけでとどまってしまうので、やっぱり適正に

処理が進められる環境が整うのを待つというのも1つのやり方だだと思います。

一応、あらかじめお伺いしておりましたご質問に対しては、私なりのご案内をさせていただきました。

## ( 質疑・応答 )

### 〇〇市

〇〇市役所介護保険課の〇〇と申します。ありがとうございました。

いつも苦情等の相談の中で多いのは、人間関係の部分、事業所の職員との人間関係のことをおっしゃってこられる場合が多くて、介護保険法の基準等で定める部分ではないところをおっしゃってる場合が多いんですが、とりあえず事実確認はさせていただくということをお伝えさせていただくのと同時に、介護保険の行政処分等になった場合には、僕らも業務改善命令とか以上じゃないと本来公表すべきではないっていうこともあるので、基本的に苦情主さんにその事実確認の結果をフィードバックすることはないということをお伝えさせていただいています。その方が1番もめないと思って言ってるんですが、これ自体は問題としてはおかしくないと思ってるんですが、このような回答について先生の見解をお聞かせ下さい。

### 田口先生

はい。結論からすると、適切だと思います。つまり、お訴えの内容が市町さんの指導監督権限、あるいはそういう指定権限等々で適用要件を満たすものではない。だから、ある種悩み事相談みたいなそういう人間関係というレベルになると、介護サービスの質の向上に直接関わらない。ご不満、どこに言っていたらいいかわからないので、とりあえず市町さんの窓口へ持ってこられたにとどまると思います。ですから、それはうちの聞くことじゃないですよと、けんもほろろに断るのではなくて、一定、傾聴されて、ご対応いただいているのかなと思いますし、その対処には非常に頭の下がる思いではございますが、お尋ねの要件を満たしてませんので、フィードバックをする義務なりフィードバックをすることの相当性はちょっと見受けられないかなと思いますので、今おっしゃっていただいた草津市様のご対応に特に問題はないと思います。

### 〇〇市

ありがとうございました。

## Ⅷ．関係機関等窓口一覧

### 1. 市町

| 市町名   | 担当課     | 郵便番号     | 所在地                                     | 電話番号         |
|-------|---------|----------|-----------------------------------------|--------------|
| 大津市   | 介護保険課   | 520-8575 | 大津市御陵町3-1                               | 077-528-2753 |
| 彦根市   | 高齢福祉推進課 | 522-0041 | 彦根市平田町670<br>彦根市福祉センター1階                | 0749-23-9660 |
| 長浜市   | 介護保険課   | 526-8501 | 長浜市八幡東町632                              | 0749-65-8252 |
| 近江八幡市 | 介護保険課   | 523-0082 | 近江八幡市土田町1313番地<br>近江八幡市総合福祉センター ひまわり館1階 | 0748-33-3511 |
| 草津市   | 介護保険課   | 525-8588 | 草津市草津三丁目13-30                           | 077-561-2369 |
| 守山市   | 介護保険課   | 524-8585 | 守山市吉見二丁目5番22号                           | 077-582-1127 |
| 甲賀市   | 長寿福祉課   | 528-8502 | 甲賀市水口町水口6053番地                          | 0748-69-2165 |
| 野洲市   | 介護保険課   | 520-2395 | 野洲市小篠原2100番地1                           | 077-587-6074 |
| 湖南市   | 高齢福祉課   | 520-3223 | 湖南市夏見588番地                              | 0748-71-2356 |
| 高島市   | 介護保険課   | 520-1592 | 高島市新旭町北畑565番地                           | 0740-25-8029 |
| 東近江市  | 長寿福祉課   | 527-8527 | 東近江市八日市緑町10番5号                          | 0748-24-5678 |
| 米原市   | 高齢福祉課   | 521-8501 | 米原市米原1016番地(本庁舎)                        | 0749-53-5122 |
| 栗東市   | 長寿福祉課   | 520-3088 | 栗東市安養寺一丁目13-33                          | 077-551-0281 |
| 日野町   | 長寿福祉課   | 529-1698 | 蒲生郡日野町河原一丁目1番地                          | 0748-52-6501 |
| 竜王町   | 福祉課     | 520-2592 | 蒲生郡竜王町大字小口4番地1                          | 0748-58-3705 |
| 愛荘町   | 福祉課     | 529-1380 | 愛知郡愛荘町愛知川72(愛知川庁舎)                      | 0749-42-7691 |
| 豊郷町   | 医療保険課   | 529-1169 | 犬上郡豊郷町石畑375                             | 0749-35-8117 |
| 甲良町   | 保健福祉課   | 522-0244 | 犬上郡甲良町大字在士357番地1                        | 0749-38-5151 |
| 多賀町   | 福祉保健課   | 522-0341 | 犬上郡多賀町多賀221番地1                          | 0749-48-8115 |

## 2. 市町地域包括支援センター

(令和6年4月1日時点)

| 設置市町名 | 名 称                | 郵便番号     | 所在地(建物名称)                             | 電話番号         |
|-------|--------------------|----------|---------------------------------------|--------------|
| 大津市   | 和邇地域包括支援センター       | 520-0528 | 大津市和邇高城12<br>(和邇文化センター内)              | 077-594-2660 |
|       | 小松地域包括支援センター       | 520-0502 | 大津市南小松90                              | 077-596-2260 |
|       | 堅田地域包括支援センター       | 520-0242 | 大津市本堅田三丁目17-14<br>(堅田市民センター前)         | 077-574-1010 |
|       | 真野地域包括支援センター       | 520-0232 | 大津市真野四丁目24-38                         | 077-573-1521 |
|       | 比叡地域包括支援センター       | 520-0113 | 大津市坂本七丁目24-1<br>(平和堂坂本店3階)            | 077-578-6637 |
|       | 比叡第二地域包括支援センター     | 520-0105 | 大津市下阪本六丁目39-23                        | 077-579-5290 |
|       | 中地域包括支援センター        | 520-0047 | 大津市浜大津四丁目1-1<br>(明日都浜大津5階)            | 077-528-2003 |
|       | 中第二地域包括支援センター      | 520-0011 | 大津市南志賀一丁目7-27                         | 077-521-1471 |
|       | 膳所地域包括支援センター       | 520-0815 | 大津市膳所二丁目5-5                           | 077-522-8867 |
|       | 晴嵐地域包括支援センター       | 520-0832 | 大津市粟津町1-18                            | 077-534-2661 |
|       | 南地域包括支援センター        | 520-0865 | 大津市南郷一丁目14-30<br>(南老人福祉センター内)         | 077-533-1332 |
|       | 南第二地域包括支援センター      | 520-2271 | 大津市稲津一丁目17-12                         | 077-546-6880 |
|       | 瀬田地域包括支援センター       | 520-2141 | 大津市大江三丁目2-1<br>(瀬田市民センター内)            | 077-545-3918 |
|       | 瀬田第二地域包括支援センター     | 520-2144 | 大津市大萱六丁目4-16                          | 077-545-5760 |
| 彦根市   | 彦根市地域包括支援センターすばる   | 522-0004 | 彦根市鳥居本町670<br>(デイサービスセンター鈴の音内)        | 0749-21-5412 |
|       |                    | 522-0086 | 彦根市後三条町350-3<br>(鈴木ヘルスケアサービス㈱内)       | 0749-24-0494 |
|       | 彦根市地域包括支援センター ゆうじん | 522-0044 | 彦根市竹ヶ鼻町80<br>(アロフェンテ彦根内)              | 0749-21-3341 |
|       | 彦根市地域包括支援センターきらら   | 522-0223 | 彦根市川瀬馬場町1015-1<br>(彦根市デイサービスセンターきらら内) | 0749-28-9323 |
|       | 彦根市地域包括支援センターハピネス  | 522-0069 | 彦根市馬場1-5-5<br>(彦根市北デイサービスセンター内)       | 0749-27-6702 |
|       | 彦根市地域包括支援センターひらた   | 522-0041 | 彦根市平田町670<br>(彦根市福祉センター別館内)           | 0749-21-3555 |
|       | 彦根市地域包括支援センターいなえ   | 521-1102 | 彦根市下岡部町632(JA東びわこ 旧稲村支店)              | 0749-47-3320 |
| 長浜市   | 南長浜地域包括支援センター      | 526-0056 | 長浜市朝日町19-3<br>(長浜西部福祉ステーション内)         | 0749-65-8352 |
|       | 神照郷里地域包括支援センター     | 526-0015 | 長浜市神照町288-1<br>(長浜北部福祉ステーション内)        | 0749-65-8267 |
|       | 浅井びわ虎姫地域包括支援センター   | 529-0112 | 長浜市宮部町3445<br>(虎姫生きがいセンター内)           | 0749-73-2653 |
|       | 湖北高月地域包括支援センター     | 529-0262 | 長浜市高月町西物部73-1<br>(高月福祉ステーション内)        | 0749-85-5702 |
|       | 木之本余呉西浅井地域包括支援センター | 529-0493 | 長浜市木之本町黒田1221<br>(長浜市立湖北病院内)          | 0749-82-3570 |

| 設置市町名 | 名 称                        | 郵便番号     | 所在地(建物名称)                             | 電話番号         |
|-------|----------------------------|----------|---------------------------------------|--------------|
| 近江八幡市 | 近江八幡市地域包括支援センター<br>(長寿福祉課) | 523-0082 | 近江八幡市土田町1313<br>(近江八幡市総合福祉センター内)      | 0748-31-3737 |
|       | 近江八幡市安土地域包括支援センター          | 521-1342 | 近江八幡市安土町上出908-1                       | 0748-46-4134 |
|       | 近江八幡市東部地域包括支援センター          | 523-0011 | 近江八幡市友定町305<br>(0次予防センターカフェ内)         | 0748-43-0602 |
|       | 近江八幡市西部地域包括支援センター          | 523-0061 | 近江八幡市江頭町417-2                         | 0748-36-2205 |
|       | 近江八幡市中北部地域包括支援センター         | 523-0806 | 近江八幡市北之庄町912                          | 0748-31-1970 |
| 草津市   | 草津市高穂地域包括支援センター            | 525-0042 | 草津市山寺町837(菖蒲の郷内)                      | 077-561-8143 |
|       | 草津市草津地域包括支援センター            | 525-0034 | 草津市草津三丁目9-14                          | 077-561-8144 |
|       | 草津市老上地域包括支援センター            | 525-0066 | 草津市矢橋町885-1                           | 077-561-8145 |
|       | 草津市玉川地域包括支援センター            | 525-0072 | 草津市笠山一丁目1-46<br>(南笠デイサービスセンターあさひ内)    | 077-561-8146 |
|       | 草津市松原地域包括支援センター            | 525-0028 | 草津市上笠一丁目9-11<br>(上笠デイサービスセンター湯楽里内)    | 077-561-8147 |
|       | 草津市新堂地域包括支援センター            | 525-0006 | 草津市志那中町25<br>(北部デイサービスセンター常輝の里内)      | 077-568-4148 |
| 守山市   | 守山市地域包括支援センター              | 524-8585 | 守山市吉身二丁目5番22号<br>(守山市役所1階)            | 077-581-0330 |
|       | 守山市南部地区地域包括支援センター          | 524-0041 | 守山市勝部三丁目9番1号<br>(エルセンター敷地内)           | 077-585-9201 |
|       | 守山市中部地区地域包括支援センター          | 524-0013 | 守山市下之郷三丁目2-5<br>(守山市福祉保健センター2階)       | 077-584-5519 |
|       | 守山市北部地区地域包括支援センター          | 524-0103 | 守山市洲本町1353番地2<br>(守山市立北公民館内)          | 077-516-4160 |
| 栗東市   | 栗東市葉山地域包括支援センター            | 520-3041 | 栗東市出庭697-1<br>(特別養護老人ホーム淡海荘内)         | 077-552-5280 |
|       | 栗東市栗東地域包括支援センター            | 520-3015 | 栗東市安養寺190<br>(なごやかセンター内)              | 077-558-6979 |
|       | 栗東市栗東西地域包括支援センター           | 520-3024 | 栗東市小柿一丁目10-10<br>(ゆうあいの家内)            | 077-584-4121 |
| 甲賀市   | 甲賀市水口地域包括支援センター            | 528-0005 | 甲賀市水口町水口5609<br>(水口社会福祉センター福祉ホール)     | 0748-65-1170 |
|       | 甲賀市土山地域包括支援センター            | 528-0211 | 甲賀市土山町北土山1715<br>(土山地域市民センター内)        | 0748-66-1610 |
|       | 甲賀市甲賀地域包括支援センター            | 520-3414 | 甲賀市甲賀町大久保507-2<br>(甲賀保健センター内)         | 0748-88-8136 |
|       | 甲賀市甲南地域包括支援センター            | 520-3308 | 甲賀市甲南町野田810<br>(甲南地域市民センター内)          | 0748-86-8034 |
|       | 甲賀市信楽地域包括支援センター            | 529-1851 | 甲賀市信楽町長野1251<br>(信楽開発センター内)           | 0748-82-3180 |
| 野洲市   | 野洲市地域包括支援センター<br>(高齢福祉課)   | 520-2315 | 野洲市辻町433-1<br>(野洲市健康福祉センター)           | 077-588-2337 |
| 湖南市   | 湖南市甲西地域包括支援センター            | 520-3221 | 湖南市三雲1186番地<br>(三雲コミュニティセンター内)        | 0748-72-8501 |
|       | 湖南市石部地域包括支援センター            | 520-3107 | 湖南市石部東五丁目3番1号<br>(石部診療所内)             | 0748-76-4102 |
|       | 湖南市甲西北地域包括支援センター           | 520-3242 | 湖南市菩提寺104番地13<br>(生田病院内)              | 0748-69-5104 |
|       | 湖南市日枝地域包括支援センター            | 520-3202 | 湖南市西峰町1番地1<br>(市民学習交流センター(サンヒルス'甲西)内) | 0748-76-3226 |

| 設置市町名 | 名 称                | 郵便番号     | 所在地(建物名称)                                   | 電話番号         |
|-------|--------------------|----------|---------------------------------------------|--------------|
| 高島市   | 高島市地域包括支援センター      | 520-1592 | 高島市新旭町北畑565                                 | 0740-25-8150 |
|       | あいりんつむぎ地域包括支援センター  | 520-1605 | 高島市今津町南新保87-1                               | 0740-22-2282 |
|       | 高島・安曇川地域包括支援センター   | 520-1121 | 高島市勝野3060-3                                 | 0740-36-0857 |
| 東近江市  | 東近江市地域包括支援センター     | 527-8527 | 東近江市八日市緑町10-5<br>(東近江市役所)                   | 0748-24-5641 |
|       | ※東近江市地域包括支援センター永源寺 | 527-0231 | 東近江市山上町1316<br>(東近江市永源寺支所内)                 | 0748-27-2185 |
|       | 五箇荘地域包括支援センター      | 529-1422 | 東近江市五箇荘町小幡町589番地1                           | 0748-48-5540 |
|       | ※東近江市地域包括支援センター愛東  | 527-0162 | 東近江市妹町29<br>(東近江市愛東支所内)                     | 0749-46-2260 |
|       | ※東近江市地域包括支援センター湖東  | 527-0113 | 東近江市池庄町505<br>(東近江市湖東支所内)                   | 0749-45-3715 |
|       | ※東近江市地域包括支援センター蒲生  | 529-1531 | 東近江市市子川原町676<br>(東近江市蒲生支所内)                 | 0748-55-4883 |
|       | 能登川地域包括支援センター      | 521-1205 | 東近江市鉢光寺町234番地の1                             | 0748-29-3198 |
| 米原市   | 米原市地域包括支援センター      | 521-8501 | 米原市米原1016番地<br>(米原市役所高齢福祉課内)                | 0749-53-5120 |
|       | 米原市山東伊吹地域包括支援センター  | 521-0292 | 米原市長岡1206番地<br>(米原市役所山東支所内)                 | 0749-55-8100 |
|       | 米原市米原近江地域包括支援センター  | 521-0083 | 米原市新庄77-1<br>(米原市地域包括医療福祉センターふくしあ)          | 0749-51-9014 |
| 日野町   | 日野町地域包括支援センター      | 529-1698 | 蒲生郡日野町河原一丁目1<br>(日野町役場)                     | 0748-52-6001 |
| 竜王町   | 竜王町地域包括支援センター      | 520-2592 | 蒲生郡竜王町大字小口4-1<br>(福祉ステーション)                 | 0748-58-3704 |
| 愛荘町   | 愛荘町地域包括支援センター      | 529-1380 | 愛知郡愛荘町愛知川72番地<br>(愛荘町役場愛知川庁舎別館)             | 0749-42-4690 |
| 豊郷町   | 豊郷町地域包括支援センター      | 529-1169 | 犬上郡豊郷町石畑375<br>(豊郷町役場)                      | 0749-35-8057 |
| 甲良町   | 甲良町地域包括支援センター      | 522-0244 | 犬上郡甲良町在士357番地1<br>(甲良町保健福祉センター)             | 0749-38-5161 |
| 多賀町   | 多賀町地域包括支援センター      | 522-0341 | 犬上郡多賀町大字多賀221-1<br>(多賀町総合福祉保健センター「ふれあいの郷」内) | 0749-48-8115 |

注:名称に「※」が付いているのは相談機能のみのランチセンター

### 3. 県の機関

| 機 関 名                  | 郵便番号     | 所 在 地          | 電話番号         |
|------------------------|----------|----------------|--------------|
| 滋賀県健康医療福祉部<br>医療福祉推進課  | 520-8577 | 大津市京町四丁目1番1号   | 077-528-3521 |
|                        |          |                | 077-528-3523 |
| 南部健康福祉事務所<br>(草津保健所)   | 525-8525 | 草津市草津三丁目14-75  | 077-562-3614 |
| 甲賀健康福祉事務所<br>(甲賀保健所)   | 528-8511 | 甲賀市水口町水口6200   | 0748-63-6111 |
| 東近江健康福祉事務所<br>(東近江保健所) | 527-0023 | 東近江市八日市緑町8-22  | 0748-22-1253 |
| 湖東健康福祉事務所<br>(彦根保健所)   | 522-0039 | 彦根市和田町41       | 0749-22-1770 |
| 湖北健康福祉事務所<br>(長浜保健所)   | 526-0033 | 長浜市平方町1152-2   | 0749-65-6660 |
| 高島健康福祉事務所<br>(高島保健所)   | 520-1621 | 高島市今津町今津448-45 | 0740-22-2505 |

### 4. その他の機関

| 機 関 名                      | 郵便番号     | 所 在 地                                | 電話番号         |
|----------------------------|----------|--------------------------------------|--------------|
| 滋賀県介護保険審査会                 | 520-8577 | 大津市京町四丁目1番1号<br>(滋賀県健康医療福祉部医療福祉推進課内) | 077-528-3521 |
| 滋賀県運営適正化委員会                | 525-0072 | 草津市笠山七丁目8-138<br>(県立長寿社会福祉センター内)     | 077-567-4107 |
| 滋賀県権利擁護センター                | 525-0072 | 草津市笠山七丁目8-138<br>(県立長寿社会福祉センター内)     | 077-567-3924 |
| 滋賀県健康医療福祉部医療政策課<br>医療安全相談室 | 520-8577 | 大津市京町四丁目1番1号                         | 077-528-4980 |
| 社会福祉法人 滋賀県社会福祉協議会          | 525-0072 | 草津市笠山七丁目8-138<br>(県立長寿社会福祉センター内)     | 077-567-3920 |

### 5. 国保連合会

| 機 関 名                        | 郵便番号     | 所 在 地                | 電話番号         |
|------------------------------|----------|----------------------|--------------|
| 滋賀県国民健康保険団体連合会<br>介護サービス苦情相談 | 520-0043 | 大津市中央四丁目5-9(滋賀国保会館内) | 077-510-6605 |

介 護 保 険  
相 談 ・ 苦 情 対 応 の 手 引 き  
事 例 集  
令和7年3月

発行：滋賀県国民健康保険団体連合会

〒520-0043

大津市中央四丁目5-9 滋賀国保会館内

TEL 077-510-6605（介護保険苦情専用）

TEL 077-522-0065（介護保険課）