

---

---

# 国保連合会苦情相談業務について

---

---

山梨県国民健康保険団体連合会

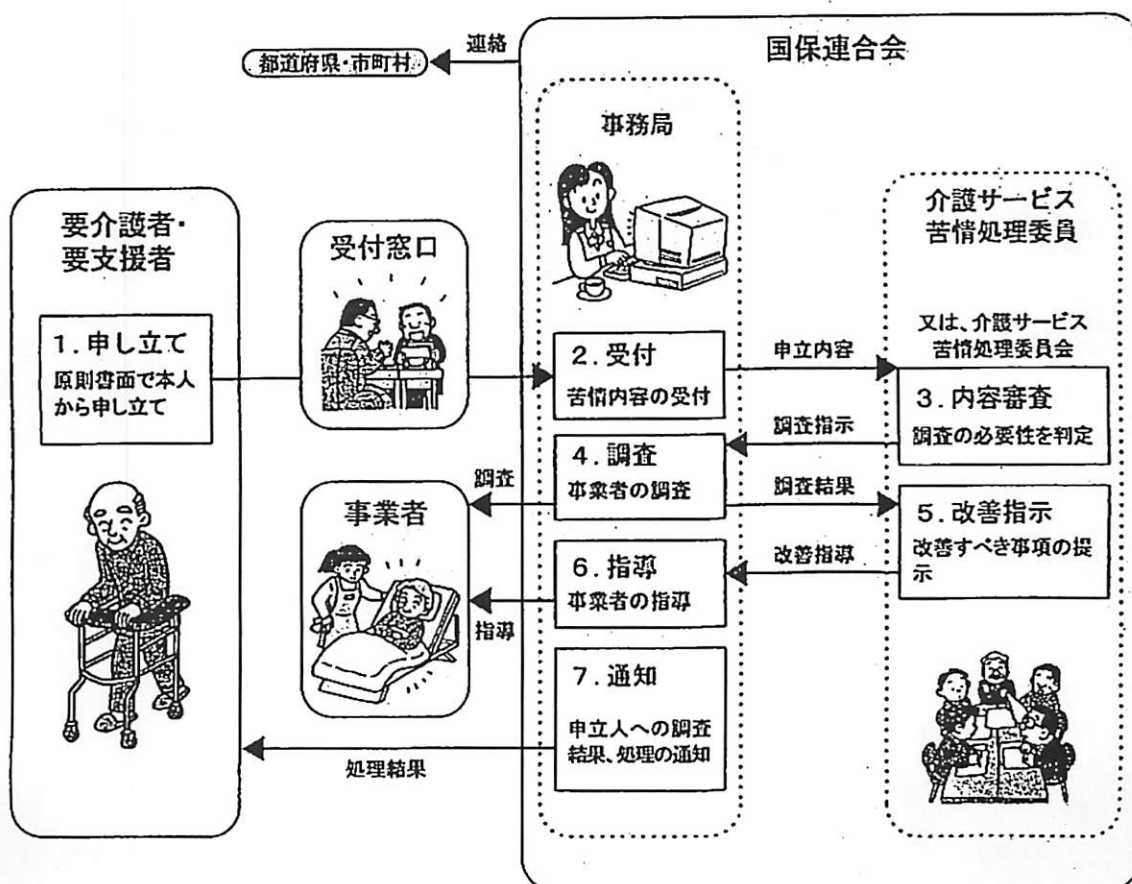
# 国保連合会における苦情処理業務の概要

## 1 苦情処理手順

国保連合会での苦情処理手順の概要は次のとおりです。

- ① 申し立てからスタートします。
- ② 申立書を受け付けます。
- ③ 介護サービス苦情処理委員が調査の必要性や内容について審査を行います。
- ④ 事務局で事業者等への調査を行います。
- ⑤ その結果を受けて介護サービス苦情処理委員又は介護サービス苦情処理委員会が改善すべき事項を検討します。
- ⑥ この事項をもとに事業者の指導・助言を行います。
- ⑦ その結果を申立人へ通知します。

### 国保連合会が取り扱う苦情処理の主な流れ



## 2 苦情処理の振り分け

国保連合会で苦情を受け付ける苦情申立の対象は次のとおりです。

### (1) 国保連合会の苦情処理の対象除外事案

下記の裁判・訴訟に関わる事案は、その性格から国保連合会の苦情処理の対象からは除外されます。

- ① 既に訴訟を起こしている事案
- ② 訴訟が予定されている事案
- ③ 損害賠償などの責任の確定を求める事案
- ④ 契約の法的有効性に関する事案
- ⑤ 医療に関する事案や医師の判断に関する事案

### (2) 介護保険法上の指定サービスであること

国保連合会の苦情処理の対象となるのは、指定居宅サービス、指定居宅介護支援、指定介護予防サービス、指定介護予防支援、指定地域密着型サービス及び指定施設サービス等の指定事業者が行う指定サービスです。

なお、基準該当サービスや市町村特別給付（横出しサービス）は、市町村で苦情を取り扱うこととなります。

### (3) 市町村域を超える案件である場合

申立人居住の市町村と事業者所在市町村が別の場合には、保険者市町村にとっては、調査ないし指導が行き届かないことも想定されることから、このような場合には、国保連合会で苦情を取り扱うこととなります。

#### (4) 苦情を市町村で取扱うことが困難な場合

例えば、

①権利関係が複雑しており、高度な法律解釈等が求められる場合

②事業者が悪質であり、調査や指導が難しい場合

については、国保連合会で苦情を取り扱うこととなります。

また、

③市町村の苦情処理体制が整わない場合

については、国保連合会で苦情を取り扱うことも考えられます。

#### (5) 申立人が国保連合会での処理を希望する場合

上記の場合以外であっても、申立人が国保連合会での処理を特に希望する場合には、国保連合会で必要事項の確認と国保連合会の苦情対応案件であるか等を確認し取り扱うこととなります。

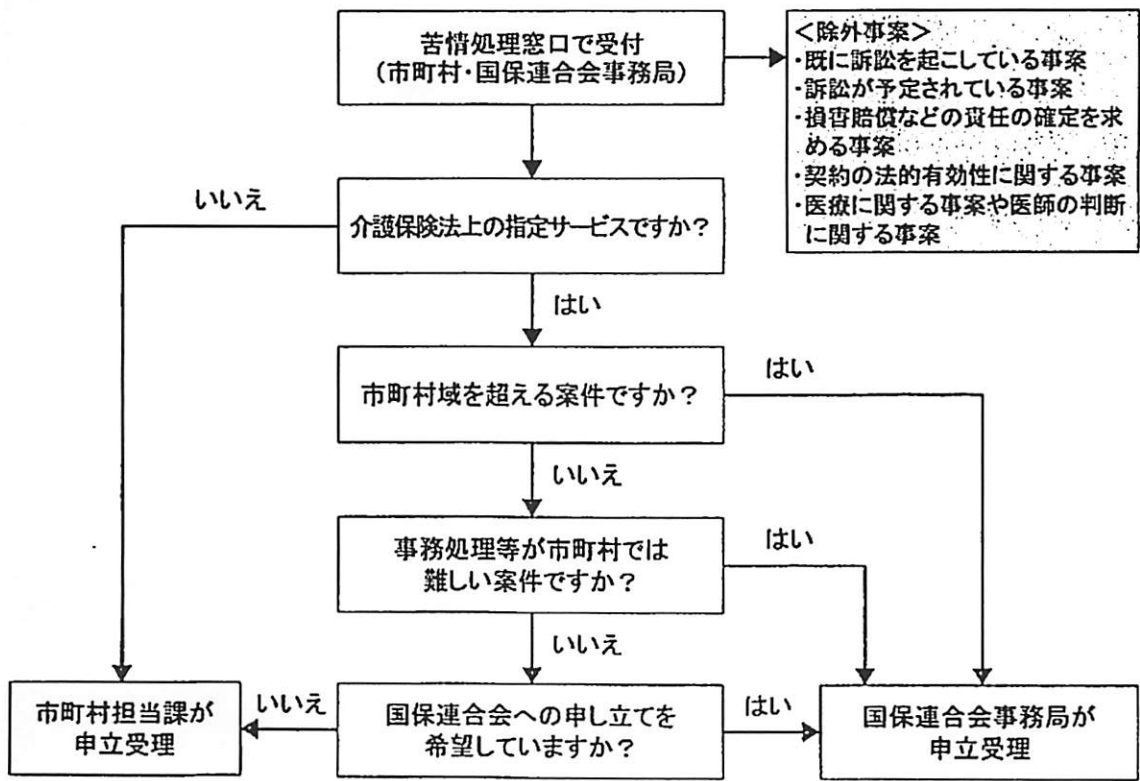


## 市町村介護保険担当課での苦情受付

国保連合会で取り扱う苦情のほとんどは、市町村や居宅介護支援事業者経由のものになると想定され、次のような経路での受付となります。

- ①住民から市町村に、介護保険給付対象のサービスに関する苦情が持ち込まれます。
- ②市町村の介護サービス苦情受付窓口(多くの場合は介護保険担当課)において、市町村で処理するか、都道府県・介護保険審査会・国保連合会に引き継ぐか、処理方法を判断します。なお、国保連合会に引き継ぐ場合は、下記の「苦情処理窓口で受付後の振り分けフロー」を参考にして判断します。
- ③国保連合会で処理すべきと判断された場合、国保連合会へ連絡し(必要に応じて市町村窓口で聞き取りをした結果を送付します)、引き継ぐことを確認します。なお、市町村で苦情処理をしようとして手がけ始めたが、(例えば調査した結果)、市町村では処理困難であるとして、途中から国保連合会へ移管するといった事態も想定されますが、原則としては対象となりません。

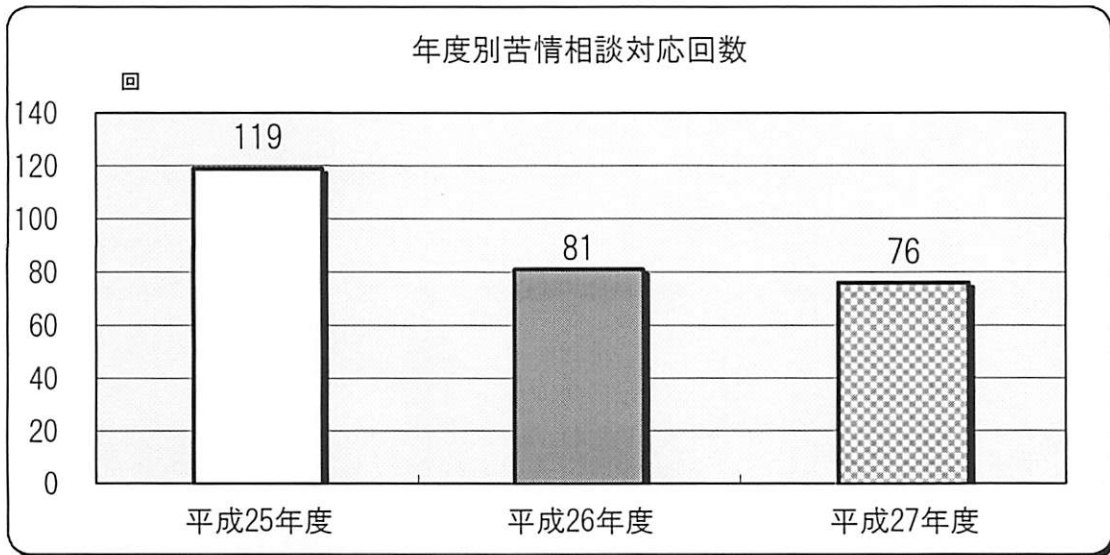
### 苦情処理窓口で受付後の振り分けフロー



# 山梨県国保連合会苦情相談の状況

## 1. 苦情相談対応回数

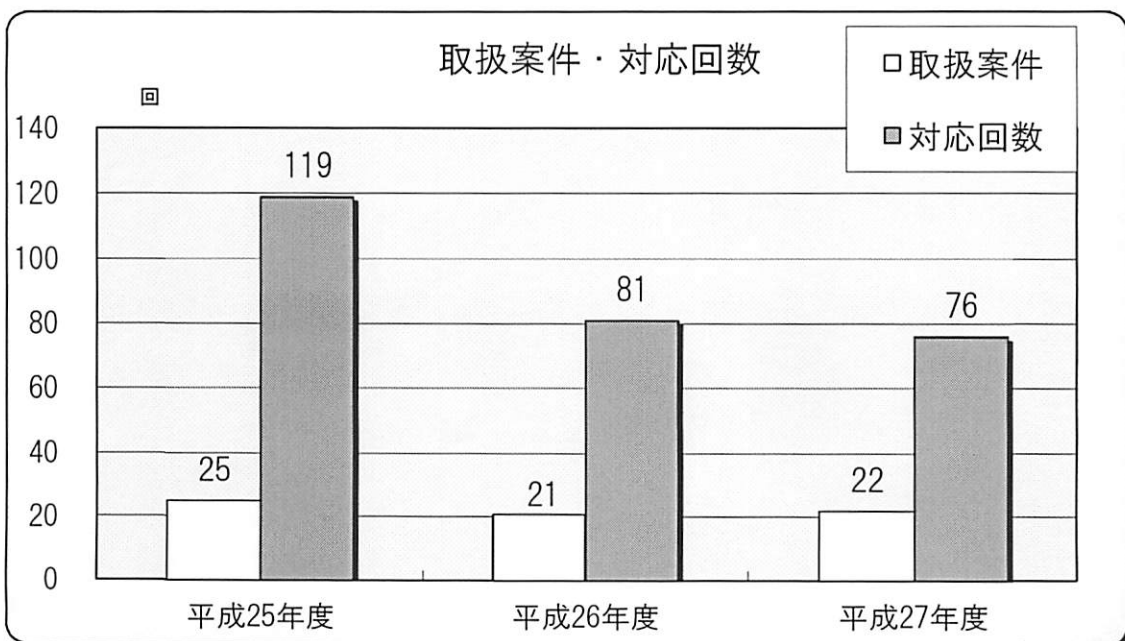
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	合計
対応回数	119	81	76	276



※平成27年度については、平成28年1月31日までに対応した回数となります。  
 ※例)「対応回数」は、1つの案件に対して電話対応を3回行った場合、3としてカウントしております。

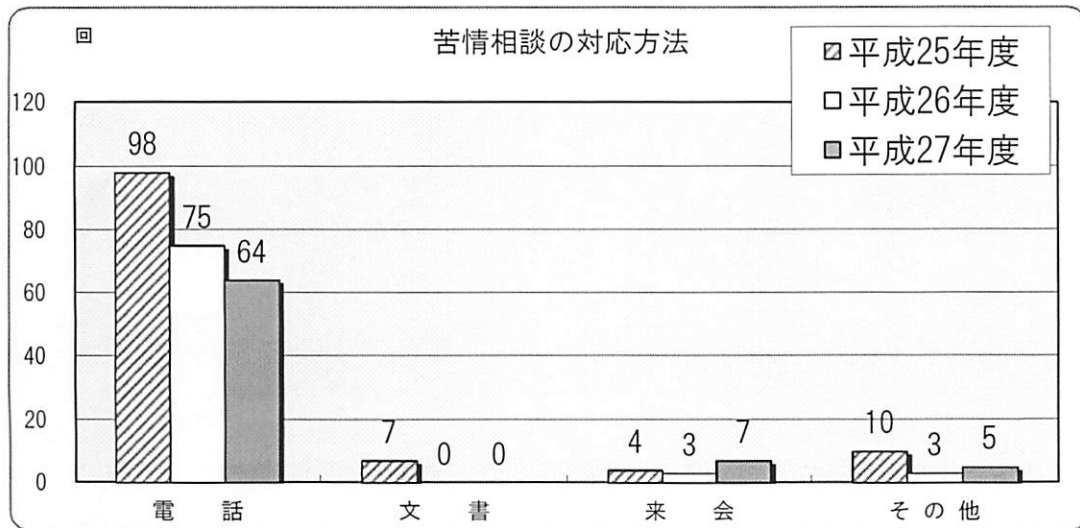
## 2. 取扱案件・対応回数

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	合計
取扱案件	25	21	22	68
対応回数	119	81	76	276



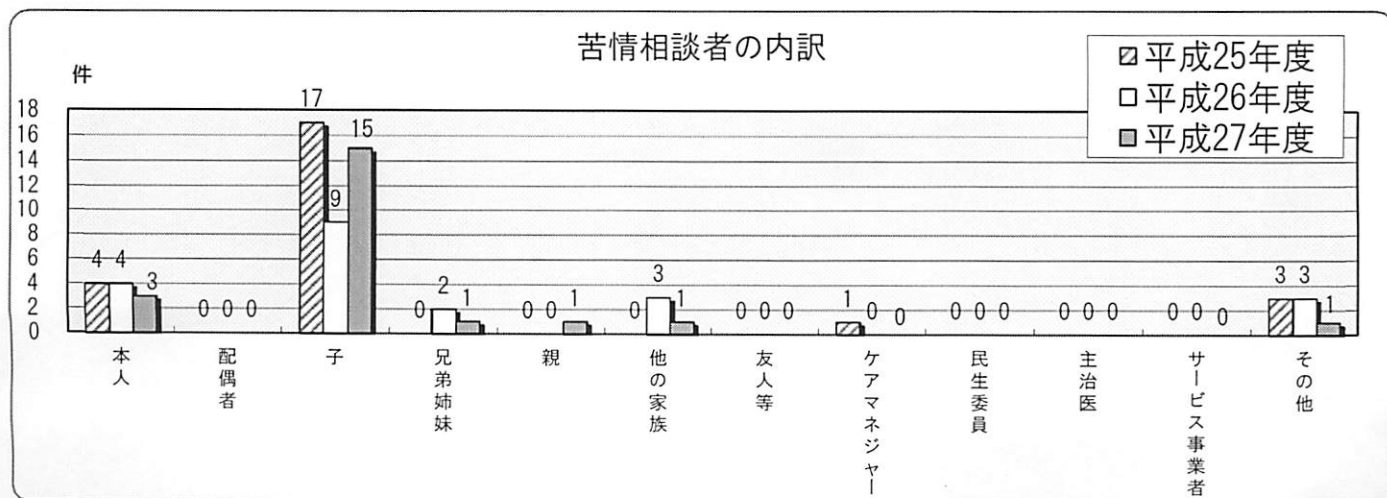
3. 苦情相談の対応方法(対応回数)

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	合計	
電 話	98	75	64	237	85.9%
文 書	7	0	0	7	3%
来 会	4	3	7	14	5.1%
そ の 他	10	3	5	18	6.5%
合 計	119	81	76	276	100%



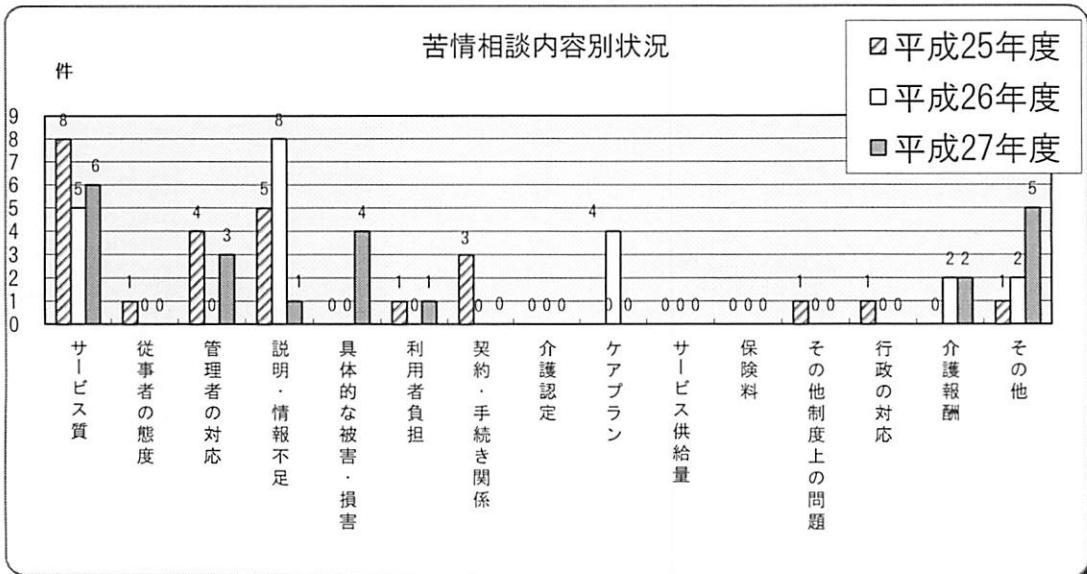
4. 苦情相談者の内訳(取扱案件数)

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	合計	
本人	4	4	3	11	16.2%
配偶者	0	0	0	0	0.0%
子	17	9	15	41	60.3%
兄弟姉妹	0	2	1	3	4%
親	0	0	1	1	2%
他の家族	0	3	1	4	5.9%
友人等	0	0	0	0	0%
ケアマネジャー	1	0	0	1	1.5%
民生委員	0	0	0	0	0%
主治医	0	0	0	0	0%
サービス事業者	0	0	0	0	0.0%
その他	3	3	1	7	10.3%
合計	25	21	22	68	100%



5. 苦情相談内容別状況(取扱案件数)

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	合計	
サービス質	8	5	6	19	27.9%
従事者の態度	1	0	0	1	1.5%
管理者の対応	4	0	3	7	10.3%
説明・情報不足	5	8	1	14	20.6%
具体的な被害・損害	0	0	4	4	5.9%
利用者負担	1	0	1	2	2.9%
契約・手続き関係	3	0	0	3	4.4%
介護認定	0	0	0	0	0.0%
ケアプラン	0	4	0	4	5.9%
サービス供給量	0	0	0	0	0%
保険料	0	0	0	0	0%
その他制度上の問題	1	0	0	1	1.5%
行政の対応	1	0	0	1	1.5%
介護報酬	0	2	2	4	6%
その他	1	2	5	8	11.8%
合計	25	21	22	68	100.0%



6. 苦情相談案件結果の状況(取扱案件数)

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	合計	
説明助言	19	17	13	49	72.1%
県・市町村紹介	5	3	6	14	20.6%
その他	1	1	3	5	7.4%
合計	25	21	22	68	100.0%

