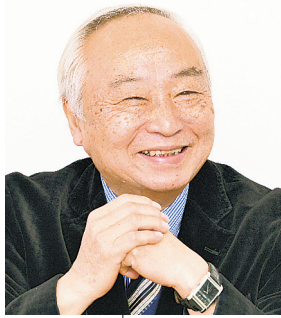


論

説

介護保険制度を支える仕組みの一つは苦情対応だ。さまざまな不満を保険者の市町村などへ申し立てられる。

さらに各都道府県の国民健康保険団体連合会（国保連）に「苦情処理委員会」を設け、市町村経由または直接に広域的な苦情や難解な苦情に対処する。有識者3〜5人で構成、調査員に



宮武剛

介護保険の苦情解決

よる調査結果を踏まえ、必要な際は事業者らに改善への「指導・助言」を行う。

代表的な東京都国保連の2023年版「苦情相談日書」を拾い読みしてみよう。

制度発足の2000年度は素朴な質問が多く1万件超、近年は落ち着き22年度で3326件、サービス提

『調査時に、がん末期であることを調査員に告げられショックを受けた。家族は主治医から説明を受けていないのに』

『乳児がおむつに排便した際、当事者がしたのでないかなどと言われ、とても不快だ』

訪問介護や通所介護は供

事故が頻発、職員が利用者者を怒鳴り、施設長ら責任者の不在が多い』

重度者が多い施設では重大事故のリスクも高い。

『飲み込みにくいと伝えていたのに大きなパンで誤嚥した。意識をなくし入院した。事故後1カ月たっても施設から連絡

が出向いて調べ、苦情処理委員会で協議し「指導・助言」に至ったのは22年度で15件あった。

深刻な事案では利用者の骨折、誤嚥、肺炎、時には死亡事案も出る。利用者・家族と事業所と市町村の言い分は錯綜し、調査員は懸命に事実を探る。捜査や裁判と同様に、真実に近づくと難しさに変わりはなく。

その苦情処理委員長を16年度から4期8年を務め終えた私の体験から、こう言

指導・助言から「勧告」へ

供関連が総数の6割弱、次いで保険料関係が2割強を占める。

要介護認定の結果に不満の声は根強いが、調査員への不信も少なくない。

『1時間の家事援助が30分程度で帰ってしま

う』『冷蔵庫の中を確認しないで同じ食品を買う』『運転手と職員で送迎し

ていたが、最近ば運転手だけ、安全面で不安』

がない』『救急搬送され、骨折していた。病院は転落ではないかというが、施設側は、おむつ交換時

に無理な姿勢をさせたせいかも知れないと言

う』

制度への期待があるから苦情が生じる。苦情は制度と現場の改革・改良の糧である。それだけに制度の信頼を揺るがす悪質事案に

対し、「指導・助言」に

とど

みやたけ・ごう NPO法人福祉
フォーラム・ジャパン副会長、学校
法人・社会医学技術学院理事

業所への指導等は2割弱。特に東京都国保連の調査員

（本誌論説委員）