

7. 各都道府県国民健康保険団体連合会が実施する苦情処理業務について

都道府県国民健康保険団体連合会（以下「国保連合会」という。）は、介護保険法第176条において介護保険制度における苦情処理機関として明確に位置付けられており、保険者で取り扱うことが困難なものや相談者が国保連合会での処理を希望する場合など、国保連合会は苦情処理機関として極めて重要な役割を担っている。さらに「運営基準」においては、国保連合会の事業者に対する指導及び助言の権限がうたわれるとともに、指導・助言を受けた改善内容の国保連合会への報告義務が盛り込まれている。

国保連合会に寄せられたサービス利用者、従事者等からの苦情及び通報情報等は、介護給付適正化事業においても重要な情報となり得るため、引き続き、各都道府県におかれては、国保連合会が実施している苦情処理業務について財政面も含めた適切な支援及び協力を行っていただくとともに（国保連合会が実施している苦情処理業務に係る費用については、平成15年度より一般財源化され、毎年度、地方交付税の基準財政需要額への算入のため、総務省へ所要見込額を提出しており、各都道府県に対して所要の財源が措置されているところ）、国保連合会と情報の共有化を図り、苦情及び通報情報等の的確な把握及び分析を行い、それらの情報を介護給付適正化事業に活用していただきたい。

なお、昨年11月19日付事務連絡「国民健康保険団体連合会が実施する苦情処理業務への財政支援のお願いについて」を発出しているが、平成24年度に財政措置を行っていない県におかれては、国保連合会が実施している苦情処理業務の重要性を再認識していただき、必要に応じて保険者も含めて協議や調整を行い、所要額の確保に努めていただけるよう、改めてお願いしたい。

介護保険法

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。

（中略）

二 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

（後略）

指定居宅サービス等の人員の基準、設備及び運営に関する基準

第36条 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。

(中略)

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3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。

事務連絡
平成24年11月19日

各都道府県介護保険担当主管部(局)長 殿

厚生労働省老健局介護保険計画課

国民健康保険団体連合会が実施する苦情処理業務への
財政支援のお願いについて

国民健康保険団体連合会が実施する苦情処理業務
への財政支援のお願いについて

国保連合会は、介護保険法第176条において介護保険制度における苦情処理機関として明確に位置付けられており、保険者で取り扱うことが困難なもや相談者が国保連合会での処理を希望する場合など、国保連合会は苦情処理機関として極めて重要な役割を担っている。さらに「運営基準」においては、国保連合会の事業者に対する指導及び助言の権限が規定されるとともに、指導・助言を受けた改善内容の国保連合会への報告義務が盛り込まれているところである。

苦情処理業務は、介護保険制度が施行された平成12年度の創設当初から都道府県への国庫補助事業としてきたところであるが、都道府県の事務として同化・定着しているため、平成15年度からは一般財源化されており、毎年度、総務省へ所要見込額を協議し、各都道府県に対して所要の財源措置がなされていることから、例年開催される全国課長会議の際には、都道府県に対し、国保連合会が実施している苦情処理業務について財政面を含めた支援をお願いしているところである。

しかしながら、先般、国保中央会に御協力いただき、苦情処理業務への財政措置について、国保連合会に実態調査を実施したところ、平成24年度において、17県で財政措置がされていないことが確認されたところである。

苦情処理業務は、国としてもサービスの質の低下を防止する事業として、極めて重要な事業であると認識しており、国保連合会に寄せられたサービス利用者、従事者等からの苦情及び通報情報等は、介護給付適正化事業においても重要な情報となり得るため、引き続き、各都道府県におかれては、国保連合会が実施している苦情処理業務について財政面も含めた適切な支援及び協力を行っていただくとともに、国保連合会と情報の共有化を図り、苦情及び通報情報等の確かな把握及び分析を行い、それらの情報を介護給付適正化事業に活用していただきたい。

一方、財政措置を行っていない17県においては、国保連合会が実施している苦情処理業務の重要性を改めて認識していただき、必要に応じて、保険者も含めて協議・調整を行う等、所要額の確保に努めていただけたらお願いしたい。

※平成24年度において財政措置を実施していない県(国保中央会による実態調査より)
青森県、秋田県、福島県、栃木県、神奈川県、山梨県、奈良県、和歌山県、鳥取県、島根県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、佐賀県、長崎県、大分県

※平成24年度交付税措置の状況(総務省の単位数費用算定基礎資料より)
(細目)3介護保険費(細節)介護保険費

需要費等 138,632千円 うち制度施行支援事業・苦情処理業務支援事業 18,200千円

介護保険の運営につきまして、平素より格別の御理解と御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、今般、「国民健康保険団体連合会への審査支払の委託に要する経費について(平成24年11月19日老介発1119第1号厚生労働省老健局介護保険計画課長通知)」を発出したところですが、それに係る補正として、本事務連絡を发出させていただきますので、宜しくお願いたします。

なお、本件については、都道府県国民健康保険団体連合会(以下「国保連合会」という。)に対しましては、国民健康保険中央会(以下「国保中央会」という。)より周知しておりますことを申し添えます。

(照会先) TEL 03-5253-1111

介護保険計画課 監理第一係 鈴木(内線2162)