

2. 国保連に寄せられる苦情の保険者への
情報提供

2. 国保連に寄せられる苦情の保険者への情報提供

国保連合会が従来より実施している苦情処理事業については、介護保険法第176条第1項第2号に規定された「指定居宅サービス事業者、指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設に対する必要な指導及び助言」にもとづき、国保連合会において都道府県と連携を図り行われていたが、新たに市町村を指定権限者とする指定地域密着型サービス、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事業者が追加され、国保連合会では当該サービス等に関する苦情については、指定権限を有する保険者との連携を図り、適切に対応することが必要となる。（別紙参照）

また、平成16年4月より、内部告発を含め、国保連合会に対する利用者等からの不適正事業所等に関する通報を促し、国保連合会における「介護苦情・相談センター」機能を強化するため、各国保連合会における専用電話の設置、利用者等への広報の強化等を図ることとし、さらに他都道府県域に展開している事業者（全国展開事業所）については、該当の国保連合会から国保中央会に情報を集約し、他都道府県の国保連合会に情報提供することで、情報の共有化を図ることとしている。

これにより、国保連合会において、全国展開事業所を含めた個々の事業者等に関する情報を収集し、上記国保連合会介護給付適正化シス

テムによる事業者情報も活用することで、都道府県や保険者の給付適正化の取組を支援している。

今回、市町村を指定権限者とする指定地域密着型サービス、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事業者に関する情報についても、全国展開事業所については、該当の国保連合会から国保中央会に情報を集約し、他都道府県の国保連合会に情報提供することで、情報の共有化を図ることとしている。

各都道府県においては、必要に応じて管内の該当保険者へ情報提供するとともに、事業所への適切な指導監督等が行われるよう周知されたい。

別紙

介護給付に関する苦情・相談の処理の流れ



