

各都道府県介護保険担当課 御中

介護保険最新情報

今回の内容

○市町村に寄せられた苦情等のうち都道府県に報告のあったもの【4月1日～3日分】

(合計 本紙含め4枚)

vol. 61

平成12年4月4日

厚生省介護保険制度実施推進本部

* 管下市町村に速やかにFAX送信いただきますようよろしく
お願いいたします。

事務連絡
平成12年4月4日

各都道府県介護保険主管課（室）担当官 殿

厚生省老人保健福祉局介護保険課

市町村に寄せられた苦情等のうち都道府県に報告のあったもの
【4月1日～3日分】について

標記については、3月29日付事務連絡「介護保険制度施行に伴う緊急対応体制について」に基づき、各都道府県の担当官各位に御協力いただき、別添のとおり取りまとめました。

しかし、取りまとめ作業を行っていくに当たり、いくつかの点について当該作業の趣旨の徹底が図られていなかったと思われたため、担当官各位におかれましては、3月29日付事務連絡における作業依頼への補足事項として、下記にも御留意いただきますよう、よろしく願いいたします。

なお、次回報告は、4月5日（水）となっております。

記

1. 3月29日付事務連絡（別添様式1）に記載する「管下市町村において特に問題となった事例の概要」については、具体的事例の説明を交えて記載すること。また、あわせて、当該事例に対して講じた措置の概要も記載すること。
2. 3月29日付事務連絡（別添様式2）に記載する「管下市町村における苦情の総件数」については、単なる問い合わせは含めない件数を記入すること。
3. 提出期限としている21:00については必ず守っていただくこととし、仮に当該時間までに提出できない場合にあっては、必ず、介護保険課・山口（3595-2890（直通））まで御一報入れていただくこと。（異動等の関係でお忙しいこともあろうかとは存じますが、何卒よろしく願いいたします。）

(78)シ

**市町村に寄せられた苦情等のうち
都道府県に報告のあったもの
【4月1日～3日分】**

介護保険制度の施行に伴い、全国の市町村等の現場において生じた問題について把握するため、各都道府県に対し、3月29日付事務連絡により、管下市町村の施行後の状況（苦情件数、特に問題となった事例）を可能な限り把握し、4月3日 21:00までに当省までFAXで報告するようお願いしたところ。

その報告の概要は以下のとおり。

1. 苦情の件数

寄せられた苦情の件数について、各都道府県ごとの集計結果を見ると、おおむね、人口規模の大きい自治体において、苦情の件数も多くなっているという傾向が見られた。

具体的な苦情件数ごとの自治体数は、最高の74件、次いで50件、以下20件代が3県、10件代が4県であり、全くなかったという自治体も20県あった。

<集計結果>

	苦情(件)	別掲(件)
① 要介護認定関係	42件	(112件)
② ケアプランの遅れ、内容等関係	46件	(42件)
③ サービス不足及びサービスの内容関係	63件	(31件)
④ 利用者負担関係	67件	(4件)
⑤ その他	88件	(129件)
合 計	306件	(318件)

※ 東京都については、単なる問い合わせを含んでいるため、別掲としている。

2. 特に問題となった事例

特に問題となった事例としては、ケアプランという新しい方法に十分慣れていないこと等から、ケアプラン作成に当たってのサービス事業者・利用者間の調整や、サービスに関する利用者への説明等において、利用者、サービス事業者の間で行き違いが見られるケースがある。

< 具体的事例 >

- ◎ ホームヘルプについて、サービス提供事業者側が急に都合がつかなくなったという理由で、ケアマネジャーに連絡をしないまま、利用者に対し他の事業者を紹介した。
- ◎ ケアマネジャーが、1時間未満で予定されていた訪問看護を30分未満に変更できないか事業者側に協議したところ、事業者側は30分未満の訪問看護は提供できないとのことだったため、現在、関係者間で調整中。
- ◎ 利用者がデイサービスに係る食材料費について事前に説明を受けていなかった。
- ◎ 近日退院予定の入院患者が、退院後のケアプラン作成を病院に併設しているケアプラン作成事業所に依頼したところ、手一杯として拒否された。
- ◎ 利用者負担の額について、ケアプラン作成者から聞いた額とサービス事業所に聞いた額とが異なっていた。