

苦情・相談の対応について

～市に寄せられた苦情・相談の事例から～

青森市 福祉部 介護保険課

令和7年度 介護サービス事業者等集団指導

市に寄せられた苦情・相談等への対応について

① 介護保険制度における苦情処理の概要

基準条例において、以下のとおり定められています。

○事業所、施設では

- ・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。
- ・当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- ・利用者からの苦情に関して市が行う調査に協力するとともに、市から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。
- ・市からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市に報告しなければならない。
- ・国民健康保険団体連合会が行う介護保険法第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。
- ・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。

苦情・相談が寄せられた場合の市の対応

市民からの
苦情・相談



施設・事業所へ
確認・調査



調査の結果に応じた指導、助言を行う。
(※法令や基準条例違反の疑いがある場合
等は、運営指導や監査を行う場合あり。)

(必要に応じて直接
訪問する場合あり)

基準条例では、

- ・苦情処理を迅速かつ適切に対応するために窓口を設置する等の必要な措置を講じること。
 - ・苦情の内容を記録すること。
 - ・市が行う調査に協力し、市から指導や助言を受けた場合は、必要な改善を行うこと。
- などが義務付けされています。

なお、市に苦情や相談が寄せられた場合は、状況に応じて、施設や事業所へ確認を行います。

② 苦情・相談の事例

事例1 契約に関する内容等

○苦情、相談の概要

- ・サービス利用開始時に説明がなかった（重要事項説明書に記載がなかった）事項について、料金を請求された。支払う必要があるのか。
- ・説明時の内容と実際に支払う料金が異なっていた。
などの、契約トラブルに関する苦情

○市の対応事例

- ・基準条例に基づく内容については、施設・事業所へ確認を行い、必要に応じて指導、助言を行います。
（例 重要事項を説明していない、同意を得ていない など）
- ・事業者と利用者間で締結した契約内容（事業者が任意に設定する内容等）については、基本的に行政が介入できないため、両者での話し合いによる解決や専門の機関（法律相談など）の活用などを助言しています。

○留意事項

- ・サービス利用開始時や内容に変更が生じた際には必ず重要事項について説明し同意を得てください。特に利用者が負担する料金などについては、説明不足によってトラブルが発生するケースがあるため、注意してください。
- ・同意の方法については、書面によって確認することが望ましいです。
- ・また、トラブル防止のため、懇切丁寧な説明を心掛けてください。

市に寄せられた苦情や相談のうち、比較的多い事例について取り上げます。

事例1は、事業者と利用者との契約等に関する苦情です。

② 苦情・相談の事例

事例2 突然の施設退去について

○苦情、相談の概要

- （施設の廃止や定員減等の理由に伴い、）突然、施設から退去してほしいと言われて困惑している。

○市の対応事例

- 施設から市に対し、廃止や変更の相談や届出がない場合は、施設等へ事実確認の上、対応します。
- 退去にあたっては、入居者に対し必要な援助を行う必要があることから、転居先の確保支援や今後のサービス提供体制などを、利用者やその家族等に対し説明を行い、速やかに対応するよう、指導や助言を行います。

○留意事項

- 特に事業者側の都合により退去を求める場合は、期間に余裕を持って懇切丁寧に対応してください。

事例2は、突然、退去してほしい、といわれ困惑してしまったという苦情です。

② 苦情・相談の事例

事例3 交通法規に関する苦情

○苦情、相談の概要

- ・送迎の際、運転手がスピードを出している。
- ・運転が乱暴だ。
- ・事業所でアルコールチェックを行っていない。 など

○市の対応事例

- ・交通法規に関する苦情、相談があった場合は、交通法規を遵守するよう、助言を行います。

○留意事項

- ・運転業務を伴う事業者においては、交通法規の遵守の徹底をお願いします。

事例3は、運転手が、スピードを出して走行していて危ない、始業時のアルコールチェックを行っていないのでは、といった内容の苦情です。

② 苦情・相談の事例

事例4 施設等における面会希望者(家族等)への対応

○苦情、相談の概要

- ・感染症対策との理由で、直接面会はできない、面会時間が制限されているなどと言われた。 など

○市の対応事例

- ・介護保険施設等の運営基準では、「常に入所者の家族との連携を図るとともに、入所者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めなければならない。」等とされていることから、入所者と家族との面会の機会の確保に努めていただく必要があり、単に感染症対策を理由とした面会拒否は適切ではない旨、指導や助言を行います。

○留意事項

- ・面会の実施に当たっては、厚生労働省のマニュアル等を参考に感染症対策を実施しつつ、入所者や家族の希望に沿った対応に努めていただくようお願いします。
- ・ただし、現に感染症が発生している場合等については、この限りではありません

事例4は、主に入居者の家族からの苦情、相談ですが、感染症対策との理由で面会ができない、といった内容の苦情です。