

# 介護保険相談・苦情・事故 発生時の対応マニュアル

(令和5年5月改訂版)

三重県医療保健部長寿介護課

目 次

I	介護保険における相談・苦情処理体制の確立の必要性	1
II	介護保険の相談・苦情対応	2
1	介護保険の給付の過程とその取り組み等	2
2	相談・苦情に対する対応のポイント	3
3	事故発生時の対応について	5
III	各団体等における相談・苦情対応の役割・体制	14
1	相談・苦情対応の役割・体制図	14
2	相談・苦情の種類	15
3	各団体の相談・苦情対応	16
IV	各団体等の相談・苦情対応業務	20
1	指定サービス事業者の相談・苦情対応業務	20
(1)	相談・苦情処理の流れ	20
(2)	相談・苦情の対応	21
2	居宅介護支援事業者の相談・苦情対応業務	22
(1)	相談・苦情処理の流れ	22
(2)	相談・苦情の対応	23
3	民生委員や地域包括支援センター等の地域の社会資源	26
4	市町の相談・苦情対応業務	27
(1)	相談・苦情処理の流れ	26
(2)	相談・苦情の対応	28
5	国保連合会の相談・苦情対応業務	30
6	三重県の相談・苦情対応業務	33
7	三重県介護保険審査会	34
(1)	介護認定に係る介護保険審査会事務処理マニュアル	34
(2)	三重県介護保険審査会運営規程	39
V	市町における相談・苦情に対する具体的対応例	42
1	相談・苦情の受付等	42
2	市町が相談・苦情を受けたら	42
3	相談・苦情の具体的対応例	44
(1)	留意事項	44
(2)	具体的対応例	44
4	相談・苦情処理の具体的対応方法	49
(1)	相談・苦情対応の手順	49
(2)	本人・家族・関係者等からの相談・苦情の具体的対応方法	50
VI	参考資料	52

## I 介護保険における相談・苦情処理体制の確立の必要性

- 1 介護保険は、「被保険者の要介護状態又は要支援状態に関し、必要な保険給付を行うもの」であり、保険給付は、「被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供される」ことを基本理念としてします。（介護保険法第2条）

この理念に基づき、居宅サービスや施設サービスなどの介護保険サービスが、事業者と利用者との契約により提供されており、また、サービスの提供に関し利用者の希望を尊重した総合的なサービスが安心して受けられるために、さまざまな民間の事業者が参入できるようになっています。

このようなことから、行政が個々人へのサービスの内容を決定していた従来の措置制度と比較して、利用者等に対するサービスにかかる相談・苦情処理機能への期待がより一層大きくなってきています。

また、サービスの内容等に関する利用者等の相談・苦情について、その適切な評価と事業者側の問題解決に向けての積極的な対応は、サービスそのものの質を向上させることとなります。

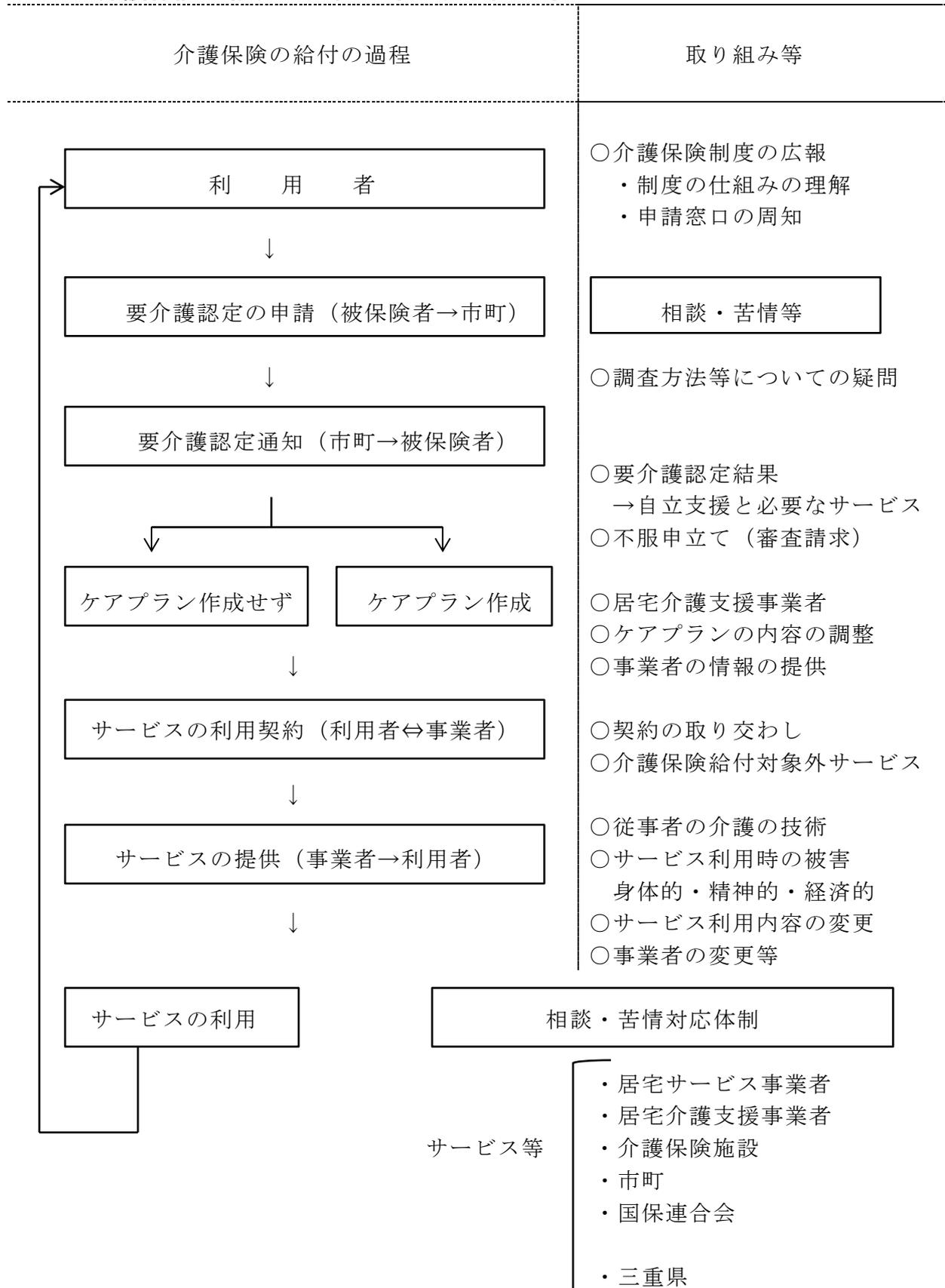
- 2 サービスの内容等に関する苦情は、本来は、当該サービスを提供する事業者がその契約の当事者として迅速かつ適切に対応すべき義務を負っています。

しかし、サービスの利用者の側からは、事業者に対して苦情を申し立てにくい状況も考えられ、また、当事者間では解決できない相談や苦情等も存在しています。

- 3 このため、市町（広域連合、一部事務組合を含む。以下同じ。）、居宅介護支援事業者、三重県国民健康保険団体連合会（以下「国保連合会」という。）、三重県などの各関係機関が、それぞれの役割に応じ、迅速かつ適切にこれらの相談・苦情に対応する体制を確立していくことが必要であり、その充実強化を図ることが重要となっています。

## II 介護保険の相談・苦情対応

### 1 介護保険の給付の過程とその取り組み等



## 2 相談・苦情に対する対応のポイント

### 〔基本的視点〕

(1) サービスの利用などの相談や苦情を訴える相談者は、その訴えの内容や状況をうまく表現できない場合も多いものと思われます。

言葉の背後に潜む相談者の「抱えている課題」を、相談者が落ちついて話しやすいよう誘導するとともに、まず相手の話をよく聞き、相談者の抱えている課題を「全体」として把握し対応する必要があります。

(2) 訴えに対して「問題を迅速に解決する」姿勢を相手に示すとともに、安心感（信頼感）を持ってもらうことがなによりも大切です。

### 〔基本的な姿勢〕

(1) 話しやすい雰囲気づくり

(2) 上手に話を聞く

① 時間的余裕を持って、相談者の話をよく聞く。

② 相談者の立場になって聞く。

(3) 心をこめて話す

① 親身な態度で接する。

② 礼儀正しい態度で接する。

③ 親しみのある態度で接する。

④ 相談者の理解を確かめながら話を進める。

### 〔具体的な心構え〕

(1) 対応のあらゆる場面での相談者の意志や人格を尊重する。

(2) 相談者に対し、「それは～だと思う。」といったあいまいな表現は用いない。

(3) 相談者や家族等関係者の秘密は厳守する。

(4) 対応に当たっては、まず、相手を受け入れる気持ちと態度を示して、相談者が安心して用件を切り出せるような雰囲気づくりを心がける。

このため、できるだけ座って話を聞くことが望ましい。

(5) 相談・苦情があった場合には、対応者は、相談者の話を誠実に受けとめ、粘り強くじっくり耳を傾ける。

特に、苦情の場合には、苦情を申し立てる相談者に対して先入観を持つ

ことなく、決めつけるような態度で接することのないよう心掛ける。

また、相談に際しては、相談者に安心感と信頼感を持って話をしてもらうことが重要なため、話が指示的になったり、説教的にならないよう心掛ける。

- (6) 相談者から話を聞くに当たっては、相談者の立場に立って、相談者がどういう気持ちで話をしているのかを、その言葉だけでなく相談者の表情や動作を含めて的確に把握することにより、相談者が今抱えている悩みは何か、また、相談したいことが何であるかを正確に理解するよう努める。

また、話を聞く際に、応対者の視線が上から下へ見下ろす形になると、相談者にとって威圧的になることがあるため、視線を相談者と同じ高さにして、相談者ととけこむような心を持って接することが必要である。

- (7) 問題の解決を図るためにはどうすればいいか、他の社会資源（各種のサービス等）を含めて、相談者と一緒になって考え、ともに答えを導き出していくことに心掛ける。

- (8) 話の要所要所で適切に相づちを打ったり、話をまとめたりするなど、相談者が話しやすくなるように配慮するとともに、専門的な用語は極力使わないよう心掛ける（相談者にわかりやすい言葉で応対する。）。

- (9) 相談・苦情の内容の理解を進めるに当たっては、相談者と応対者の双方に誤解が生じていないか、相談者に要点を確認しながら行うことが大切である。

- (10) 相談・苦情の内容に対してその場で答えが出せない場合には、関係機関の協力などが必要かどうかを考え、今後の対応方針やいつまでに連絡するかなどを相談者に伝える。

なお、他の関係機関に引き継ぐときには、相談者よりその了解を得た上で引き継ぐ必要がある。

- (11) 相談者へは相談を受けてから原則として**一週間以内**に連絡をする。

また、相談者への連絡は、解決ができない場合であっても、途中の対応や経過などを説明して、相談者が安心できるよう配慮する必要がある。

- (12) 相談者への説明に当たっては、「法律に規定されているから」などといった形式的な表現ではなく、法の趣旨を十分に説明し、相談者に理解してもらえるよう、誠意をもって行う。

なお、相談者の期待に反する回答をしなければならない場合には、あいまいな回答は避け、その根拠を示しつつ、相談者が納得するように明確に

説明する。

(13) 電話等による相談・苦情で、面談による対応が必要であると判断される場合には、相談者の状況に応じて、できるだけ出向く必要がある。

(14) 相談・苦情の内容をできるだけメモを取り、記録するよう努める必要がある。

### 3 事故発生時の対応について

#### 1 必要な措置を講じる義務等

サービスの提供により事故が発生した場合には、事業者は、関係者への連絡等必要な措置を講じる義務があります。また、その事故の発生について、事業者側に責があり、利用者若しくはその家族が損害を被った場合には、その損害の賠償を速やかに行う義務があります。

##### (1) 指定居宅サービス事業者

① 「指定…事業者は、利用者に対する指定…介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。」

※「平成25年三重県条例第14号」第24条第1項

「平成25年三重県条例第14号」第98条の2第1項

② 「指定…事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。」

※「平成25年三重県条例令第14号」第24条第2項

「平成25年三重県条例令第14号」第98条の2第2項

③ 「指定…事業者は、利用者に対する指定…介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。」

※「平成25年三重県条例第14号」第24条第3項

「平成25年三重県条例第14号」第98条の2第3項

④ 指定通所介護事業者は、第90条第5項の規定による指定通所介護以外のサービスの提供により事故が発生した場合は、第1項及び第2項の規定に準じた必要な措置を講じなければならない。

※「平成25年三重県条例第14号」第98条の2第4項

※ この「平成25年三重県条例第14号」第24条第1項から第3項までの規定は、「指定通所介護事業者及び基準該当通所介護事業者を除く居宅サービス事業者」に適用されます。

また、「平成25年三重県条例第14号」第98条の2第1項から第4項までの規定は、「指定通所介護事業者及び基準該当通所介護事業者」に適用されます。

## (2) 居宅介護支援事業者

① 「指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。」

※ 「平成11年厚生労働省令第38号」第27条第1項

② 「指定居宅介護支援事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。」

※ 「平成11年厚生労働省令第38号」第27条第2項

③ 「指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行わなければならない。」

※ 「平成11年厚生労働省令第38号」第27条第3項

## (3) 介護保険施設

① 「…施設の開設者は、入所者（又は入院患者）に対する…施設サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、入所者（又は入院患者）の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。」

② 「…施設の開設者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。」

③ 「…施設の開設者は、入所者（又は入院患者）に対する…施設サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。」

※ 「平成25年三重県条例第15号」第24条第2項から第4項まで、「平成25年三重県条例第16号」第24条第2項から第4項まで、「平成25年三重県条例第17号」第25条第2項から第4項まで、「平成30年三重県条例第39号」第24条第2項から第4項まで

(4) 指定地域密着型サービス事業者

(指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護事業者を除く。)

- ① 「指定…事業者は、利用者に対する指定…介護の提供により事故が発生した場合は、市町、当該利用者の家族、当該利用者に係る指定居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならぬ。」

※「平成18年厚生労働省令第34号」第3条の38第1項

「平成18年厚生労働省令第34号」第35条第1項

- ② 「指定…事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。」

※「平成18年厚生労働省令第34号」第3条の38第2項

「平成18年厚生労働省令第34号」第35条第2項

- ③ 「指定…事業者は、利用者に対する指定…介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。」

※「平成18年厚生労働省令第34号」第3条の38第3項

「平成18年厚生労働省令第34号」第35条第3項

- ④ 「指定…事業者は、第22条第4項の指定…介護以外のサービスの提供により事故が発生した場合は、第1項及び第2項の規定に準じた必要な措置を講じなければならない。」

※「平成18年厚生労働省令第34号」第35条第4項

※ この「平成18年厚生労働省令第34号」第3条の38第1項から第3項までの規定は、「指定地域密着型通所介護事業者、指定療養通所介護事業者、指定認知症対応型通所介護事業者及び指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護事業者を除く地域密着型サービス事業者」に適用されます。

また、「平成18年厚生労働省令第34号」第35条第1項から第4項までの規定は、「指定地域密着型通所介護事業者、指定療養通所介護事業者、指定認知症対応型通所介護事業者」に適用されます。

(指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護事業者)

- ① 「指定地域密着型介護老人福祉施設は、入所者に対する指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護の提供により事故が発生した場合は、市町、入所者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。」

※「平成18年厚生労働省令第34号」第155条第2項

- ② 「指定地域密着型介護老人福祉施設は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。」

※「平成18年厚生労働省令第34号」第155条第3項

- ③ 「指定地域密着型介護老人福祉施設は、入所者に対する指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。」

※「平成18年厚生労働省令第34号」第155条の第4項

#### (5) 指定介護予防サービス事業者

- ① 「指定介護予防…事業者は、利用者に対する指定介護予防…介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護予防支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。」

※「平成18年厚生労働省令第35号」第53条の10第1項

- ② 「指定介護予防…事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。」

※「平成18年厚生労働省令第35号」第53条の10第2項

- ③ 「指定介護予防…事業者は、利用者に対する指定介護予防…介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。」

※「平成18年厚生労働省令第35号」第53条の10第3項

## 2 事故発生時の報告（原則として電子メールで報告）

事故が発生したときには、次のとおり報告を行うものとします。

### (1) 事業者が行う報告

- ① 事業者は、応急措置後、速やかに、**事故報告書（第1報）（様式1）**を当該保険者へ電子メールで提出する。保険者が存在しない事故の場合は、当該事業所所在市町へ提出するものとする。
- ② 事業者は、第1報を送付後、状況の変化等必要に応じて、**事故報告**

**書（第 報）（様式 1）**を当該保険者へ電子メールで提出する。

- ③ 事業者は、その後の事故に対する対応状況、経過等について、1 か月程度を目途に顛末を**事故報告書（最終報告）（様式 1）**により、当該保険者へ電子メールで提出する。

## （2）保険者が行う報告

- ① 事故発生報告書（第 1 報）を受理した保険者は、必要に応じ、利用者の状況、家族からの申し出、事故処理委員会等での検討内容等を事業者から聞き取り、保険者として指導を行う。事業所所在市町が異なる場合は、当該事業所所在市町へも報告する。
- ② 三重県長寿介護課へ報告すべき事故（注 1）に該当する場合には、速やかに三重県長寿介護課へ様式 1 の写しを添付し電子メールで報告するものとする。

なお、様式 1 の添付にあたり、個人情報漏洩防止のため対象者等の氏名、生年月日などを削除してもよいものとする。

- ③ 1 月、4 月、7 月、10 月の各月 10 日までに、前月末までに報告を受けた事故の件数を**介護保険事故件数報告書（様式 2）**により三重県長寿介護課へ電子メールで報告するものとする。

## 3 報告を行わなければならない場合

事故が発生したときに、事業者が報告をしなければならない場合は次のとおりとします。

- （1）その原因が自己（自傷行為など）又は他者（職員の処遇上の過失や他の入所者の暴力など）によるもの若しくはその原因が不明であるもので、事業所（施設）の内外で発生した骨折、創傷などのサービス利用者の負傷又は死亡事故。

ただし、この場合の「負傷」については、医療機関で受診し治療を受けたものに限る。

また、「死亡事故」については、「老衰による死亡」、「病気による死亡」など明らかに「事故死」とは認められないものは除く。

- （2）自然災害（風水害、地震等）、火災、交通事故等により、サービス利用者の生命に重大な状況が発生した場合、又は発生の恐れがある場合

- （3）サービス利用者が行方不明になった場合

(4) 職員の不祥事が発生した場合

(5) 食中毒及び感染症など法令等により保健所等への通報が義務づけられている場合は、関係法令により対応を行うとともに、当マニュアルの事故報告様式を準用し、保険者へも報告する。その際、各保険者の判断により、複数対象者の内容を1枚の報告書にまとめるなどの柔軟な取り扱いも可能とするが、報告すべき内容については関係法令に準じ、不足のないように留意すること。

なお、新型コロナウイルス感染症の発生時については、令和5年5月8日から9月30日までの間、三重県独自の基準により、施設内感染による感染者が1週間で5名以上確認された場合などに保健所への報告が必要となることから、保険者への報告についても同様の基準で行うものとする。

注1 保険者が三重県長寿介護課へ報告すべき事故

上記3の(1)のうち、死亡事故、職員の重大な過失等による事故、指定基準違反の恐れがある場合や後日トラブルの発生が見込まれる事故。

(2)～(5)記載の場合とする。

## 事 故 報 告 書

※第 1 報は、少なくとも1から6までについては可能な限り記載し、事故発生後速やかに、遅くとも 5 日以内を目安に提出すること

※選択肢については該当する項目をチェックし、該当する項目が複数ある場合は全て選択すること

<input type="checkbox"/> 第1報	<input type="checkbox"/> 第__報	<input type="checkbox"/> 最終報告
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

提出日：西暦 年 月 日

1事故 状況	事故状況の程度	<input type="checkbox"/> 受診(外来・往診)、 <input type="checkbox"/> 自施設で応急処置 <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/> 入院</span> <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/> 死亡</span> <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/> その他 ( )</span>										
	死亡に至った場合 死亡年月日	西暦		年		月		日				
2 事 業 所 の 概 要	法人名											
	事業所(施設)名								事業所番号			
	サービス種別								管理者名			
	所在地								電話番号			
3 対 象 者	氏名・年齢・性別	氏名				年齢			性別：	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性		
	サービス提供開始日	西暦		年		月		日	保険者			
	住所	<input type="checkbox"/> 事業所所在地と同じ <span style="margin-left: 50px;"><input type="checkbox"/> その他 ( )</span>										
	身体状況	要介護度	<input type="checkbox"/> 要支援1 <input type="checkbox"/> 要支援2 <input type="checkbox"/> 要介護1 <input type="checkbox"/> 要介護2 <input type="checkbox"/> 要介護3 <input type="checkbox"/> 要介護4 <input type="checkbox"/> 要介護5 <input type="checkbox"/> 自立									
		認知症高齢者 日常生活自立度	<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> II a <input type="checkbox"/> II b <input type="checkbox"/> III a <input type="checkbox"/> III b <input type="checkbox"/> IV <input type="checkbox"/> M									
発生日時	西暦		年		月		日		時		分頃(24時間表記)	
4 事 故 の 概 要	発生場所	<input type="checkbox"/> 居室(個室) <input type="checkbox"/> 居室(多床室) <input type="checkbox"/> トイレ <input type="checkbox"/> 廊下 <input type="checkbox"/> 食堂等共用部 <input type="checkbox"/> 浴室・脱衣室 <input type="checkbox"/> 機能訓練室 <input type="checkbox"/> 施設敷地内の建物外 <input type="checkbox"/> 敷地外 <input type="checkbox"/> その他 ( )										
	事故の種別	<input type="checkbox"/> 転倒 <input type="checkbox"/> 異食 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 転落 <input type="checkbox"/> 誤薬、与薬もれ等 <input type="checkbox"/> その他 ( ) <input type="checkbox"/> 誤嚥・窒息 <input type="checkbox"/> 医療処置関連(チューブ抜去等)										
	発生時状況、事故内容 の詳細											
その 他 特 記 す べ き 事 項												

5 事 故 発 生 時 の 対 応	発生時の対応												
	受診方法	<input type="checkbox"/> 施設内の医師 (配置医含む)が対応			<input type="checkbox"/> 受診 (外来・往診)			<input type="checkbox"/> 救急搬送			<input type="checkbox"/> その他 ( )		
	受診先	医療機関名				連絡先 (電話番号)							
	診断名												
	診断内容	<input type="checkbox"/> 切傷・擦過傷			<input type="checkbox"/> 打撲・捻挫・脱臼			<input type="checkbox"/> 骨折(部位： )				<input type="checkbox"/> その他 ( )	
	検査、処置等の概要												
6 事 故 発 生 後 の 状 況	利用者の状況												
	家族等への報告	報告した家族等の 続柄		<input type="checkbox"/> 配偶者			<input type="checkbox"/> 子、子の配偶者			<input type="checkbox"/> その他 ( )			
		報告年月日	西暦		年		月		日				
	連絡した関係機関 (連絡した場合のみ)	<input type="checkbox"/> 他の自治体 自治体名 ( )			<input type="checkbox"/> 警察 警察署名 ( )			<input type="checkbox"/> その他 名称 ( )					
	本人、家族、関係先等 への追加対応予定												
7 事故の原因分析 (本人要因、職員要因、環境要因の 分析)	(できるだけ具体的に記載すること)												
8 再発防止策 (手順変更、環境変更、その他の 対応、再発防止策の評価時期およ び結果等)	(できるだけ具体的に記載すること)												
9 その他 特記すべき事項													

様式2

## 介護保険事故件数報告書

三重県長寿介護課長 様

報告年月日 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日  
保険者・市町名 \_\_\_\_\_  
所属名 \_\_\_\_\_  
報告者氏名 \_\_\_\_\_  
電 話 \_\_\_\_\_  
F A X \_\_\_\_\_

年 \_\_\_\_ 月から \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月までに受理した介護保険事故の件数  
については、下記のとおりです。

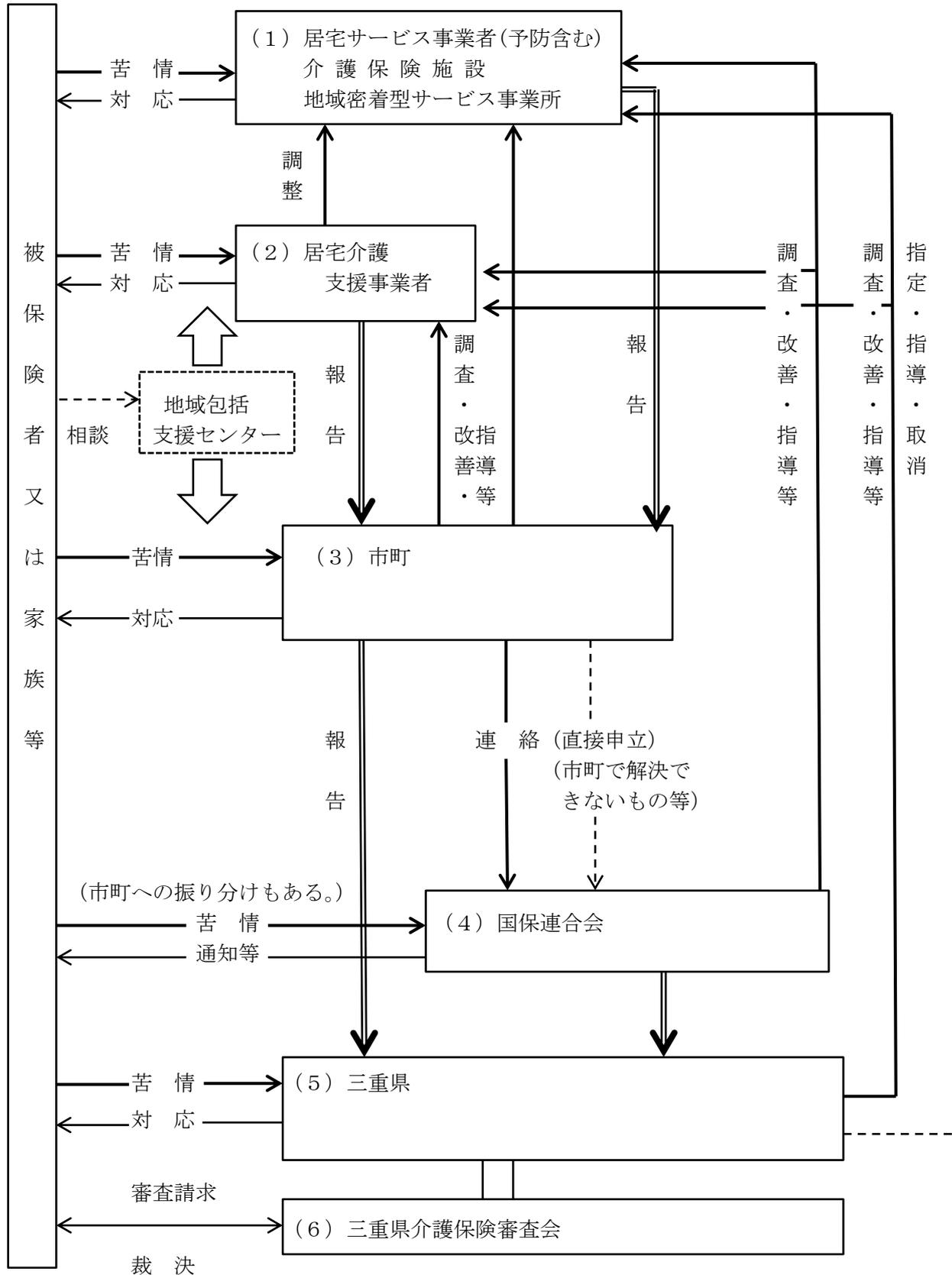
### 記

1 死亡事故	件
2 負傷事故	件
3 自然災害、火災、交通事故等	件
4 利用者の行方不明事故	件
5 職員の不祥事	件
6 食中毒及び感染症等	件
7 その他 ( _____ )	件
合計	件

\* 第1報から最終報告をまとめて1件としてカウントし、同一事故で複数計上しないこと。

### Ⅲ 各団体等における相談・苦情対応の役割・体制

#### 1 相談・苦情対応の役割・体制図



## 2 相談・苦情の類型

(1) 相談・苦情を類型化すると、①制度の内容に関するもの、②要介護認定にかかわるもの、③サービス利用の契約に関するもの、④サービスの内容に関するものなどに大別されると考えられます。

(2) これらの苦情等には即時対応が必要なことから、身近な自治体である市町に対する期待が大きくなっています。もちろん、指定サービス事業者が速やかに解決することが望ましいのですが、それが困難な場合は、まず、市町における対応が必要であり、そして場合によっては、国保連合会との連携が考えられます。

三重県は、これらの相談・苦情対応体制を支援するとともに、指定基準にかかわる相談・苦情に対応する必要があります。

区分	事項	対応
制度	介護保険制度の利用方法の不明等 介護保険制度に対する疑問等	わかりやすい広報、ていねいな説明 市町相談窓口等の設置と案内
要介護 認定	自立認定で給付の対象外 要介護度の状況により施設入所不可	実態の把握 解決策の検討 必要なサービスの手配
	要介護認定への不満	認定経過のていねいな説明 介護保険審査会への審査請求の教示
契約	あいまいな契約書 問題のある契約書 契約の不履行	問題点の整理 情報の提供 調査・助言等 国保連合会への苦情申し立て
サービスの 内容	サービス提供時の物理的損害 サービス提供時の身体的損害	損害内容及び実態の調査 国保連合会への苦情申し立て 損害賠償請求についての指導
	身体拘束等の虐待・被害	援助内容及び被害の調査 事業者に対する改善指示 国保連合会への苦情申し立て
	従事者との相性が悪い	従事者の交代
	劣悪なサービス等	実態の調査・改善指示 従事者等の研修の実施 国保連合会への苦情申し立て

### 3 各団体の相談・苦情対応

#### 〔相談・苦情への対応〕

- サービスの利用に関して、トラブルが発生した場合には、利用者はサービスを利用している居宅サービス事業者や介護保険施設（以下「指定サービス事業者」という。）、ケアプランを作成した居宅介護支援事業者、市町、又は国保連合会あるいは三重県に相談・苦情の申し出ができます。

#### （１）指定サービス事業者（P 2 0 以降を参照）

- ① 居宅サービスを提供する事業者にあつては、相談・苦情に対応できる体制をつくり明示しておく。また、事務所内の掲示、パンフレット、重要事項説明書への掲載等を行う。
- ② 施設サービスを提供する事業者にあつては、相談・苦情に対応する窓口を設置し、事務所内の掲示、重要事項説明書への掲載等を行う。
- ③ 利用者から相談・苦情があつた場合には、**相談・苦情内容記録票（１号様式）**を作成し、その処理経過等を記録しておくこと。

なお、相談・苦情を受けてから**１か月**以上解決ができていない事例については、市町に報告（**介護サービスの相談・苦情に係る報告書・１０号様式**を活用）する。

#### （２）居宅介護支援事業者（P 2 2 以降を参照）

- ① 居宅介護支援事業者にかかる相談・苦情の場合は、上記（１）の①及び③と同様の処理を行う。
- ② ケアプランに位置づけた居宅サービス事業者に対する相談・苦情の場合は、利用者の立場に立ち、その事業者との調整を行う。その際、利用者が自分の名前を出してほしくないことも考えられるので、その事業者との折衝に当たっては注意を要する。なお、解決が困難な場合は、市町に連絡する。

#### （３）市町（P 2 7 以降を参照）

相談・苦情に対して、迅速な対応が最も期待できる窓口は、市町です。

- ① 相談・苦情があつた場合には、その相談者の困っている事態に対し、具体的な対応を速やかに行う。
- ② 対応が必要な場合には、指定サービス事業者などから電話、文書等により事

実の確認や訪問による調査を行い、改善の必要が認められる場合には、当該事業者に対し、その改善指導を行う。

- ③ 改善の状況を確認し、その結果等について利用者へ報告する。
- ④ 相談・苦情が市町で解決できない場合や指定サービス事業者などが改善指導に応じない場合などには、国保連合会保健介護福祉課又は三重県長寿介護課へ連絡する。
- ⑤ 調査の結果、指定基準違反、又はその疑いのあるものについては、三重県長寿介護課へ連絡する。

※ 上記④と⑤の県に対する連絡は、**指定基準等に係る連絡書（3号様式）**を、④の国保連合会に対しては、国保連合会の**所定の様式**を使用してください。

#### （４）国保連合会（P30以降を参照）

国保連合会は、行政不服審査及び指定基準違反による指定取消等の法的手段による解決が必要なもの以外の、サービスの質に関する相談・苦情に対応する機関です。

そして、不適切なサービスに対する調査・改善指導は国保連合会の関与するべき分野です。

##### ① 事業者及び市町との役割分担

国保連合会が受け付ける苦情は、

- ア) 指定サービス事業者が広域にわたることなどから、市町での対応が困難な場合。
- イ) 高度な法律解釈等を求められたり、調査・指導が難しいなど、介護サービス苦情処理委員のいる国保連合会で取り扱うことが適当な場合。
- ウ) 市町に苦情処理体制が整っていないなど、苦情処理の対応が困難な場合。
- エ) 申立人が国保連合会への申し立てを希望している場合。

となっています。

サービスの質については、対人サービス等の面接技術はもとより、利用者の身辺にかかる介護・看護等の専門分野に及ぶものが想定されます。

指定基準等、国保連合会の業務分野以外の苦情については、三重県、市町により適切な機関を紹介する等、問題解決に努め、質の高いサービスが恒常的に安定して提出されるよう、利用者のニーズに応じていく必要があります。

##### ② 対応

相談・苦情への対応に当たっては、「たらい回し」とならないよう注意する必

要があります。その際、他の機関による対応が適当であると判断した場合は、相談者の了解を得た上で、他の機関に事前に連絡を取り、他の機関を紹介することとなります。

なお、調整がつかない間は、国保連合会で対応することとなります。

③ 国保連合会の相談・苦情の窓口

**保健介護福祉課 059-222-4165 (苦情相談専用電話)**

※ 詳しくは、国保連合会発行の「**介護保険にかかる苦情及び相談事例集**」(抜粋)をご覧ください。(P 31を参照)

(5) 三重県 (P 34を参照)

① 相談・苦情に関する三重県の窓口

三重県長寿介護課 施設サービス班 059-224-2235

居宅サービス・介護人材班 059-224-2262

② 指定基準に違反の疑いがある事例

市町や国保連合会などから連絡、通報のあった指定基準に違反していると思われる事業者については、調査を実施、改善指導等の必要な処置をとります。

なお、その際、事例によっては、市町又は国保連合会との共同の調査も実施します。

また、悪質な事業者に対しては、指定の取り消しを行います。

(6) 三重県介護保険審査会 (P 35以降を参照)

市町の要介護認定や保険料の賦課等の処分にかかる審査請求を処理するため、三重県長寿介護課を事務局として、介護保険審査会が設置されています。

要介護認定にかかる決定についての不服申し立て及び保険料等にかかる不服申し立てについては、三重県長寿介護課が処理を行っています。

※ 詳しくは、「**介護認定に係る介護保険審査会事務処理マニュアル**」(P 35以降)をご覧ください。

(7) その他 (P 26を参照)

地域の民生委員は、住民の生活を把握しやすい立場にあります。

民生委員に対しては、介護保険制度の仕組みを知ってもらうとともに、身近な苦情などの相談先として活躍することが大いに期待されています。

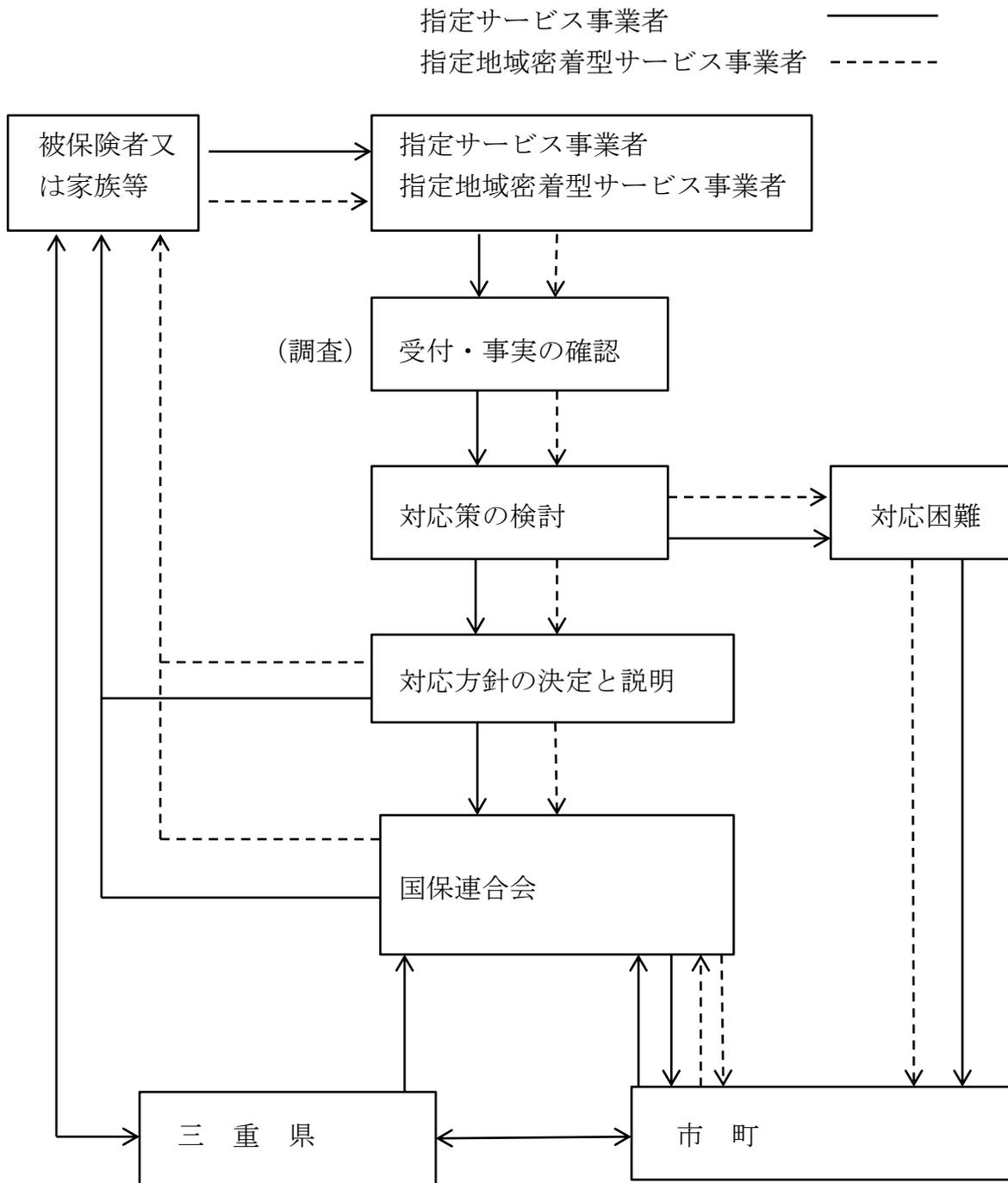
このため、市町は、民生委員に介護保険制度の仕組みを知ってもらう機会等を提供し、相談・苦情に対する対応を働きかける必要があります。

また、地域の高齢者の実態を把握している地域包括支援センター等と連携して相談・苦情に対応できる体制を構築しておくことも大切です。

#### IV 各団体等の相談・苦情対応業務

##### 1 指定サービス事業者の相談・苦情対応業務

###### (1) 相談・苦情処理の流れ



○処理経過が明らかになるよう整理する必要があります。

## (2) 相談・苦情の対応

区分	在 宅 サ ー ビ ス ・ 施 設 サ ー ビ ス
相談・苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談・苦情対応体制の設置</li> <li>・相談・苦情対応窓口の設置</li> </ul>
相談・苦情対応体制（窓口）の表示	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所内に掲示</li> <li>・パンフレットに記載</li> <li>・重要事項説明書に記載（必須）</li> </ul>
表示内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡先（施設サービスにあつては窓口） ・電話番号 ・責任者</li> <li>・対応の手順 ・定款の目的（全実施事業）等</li> </ul>
処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談・苦情の内容確認 ・相談・苦情申出者との話し合い</li> <li>・処理経過・改善の有無 ・市町への報告等</li> </ul>
その他	サービス提供マニュアル（相談・苦情対応を含む。）の作成 等

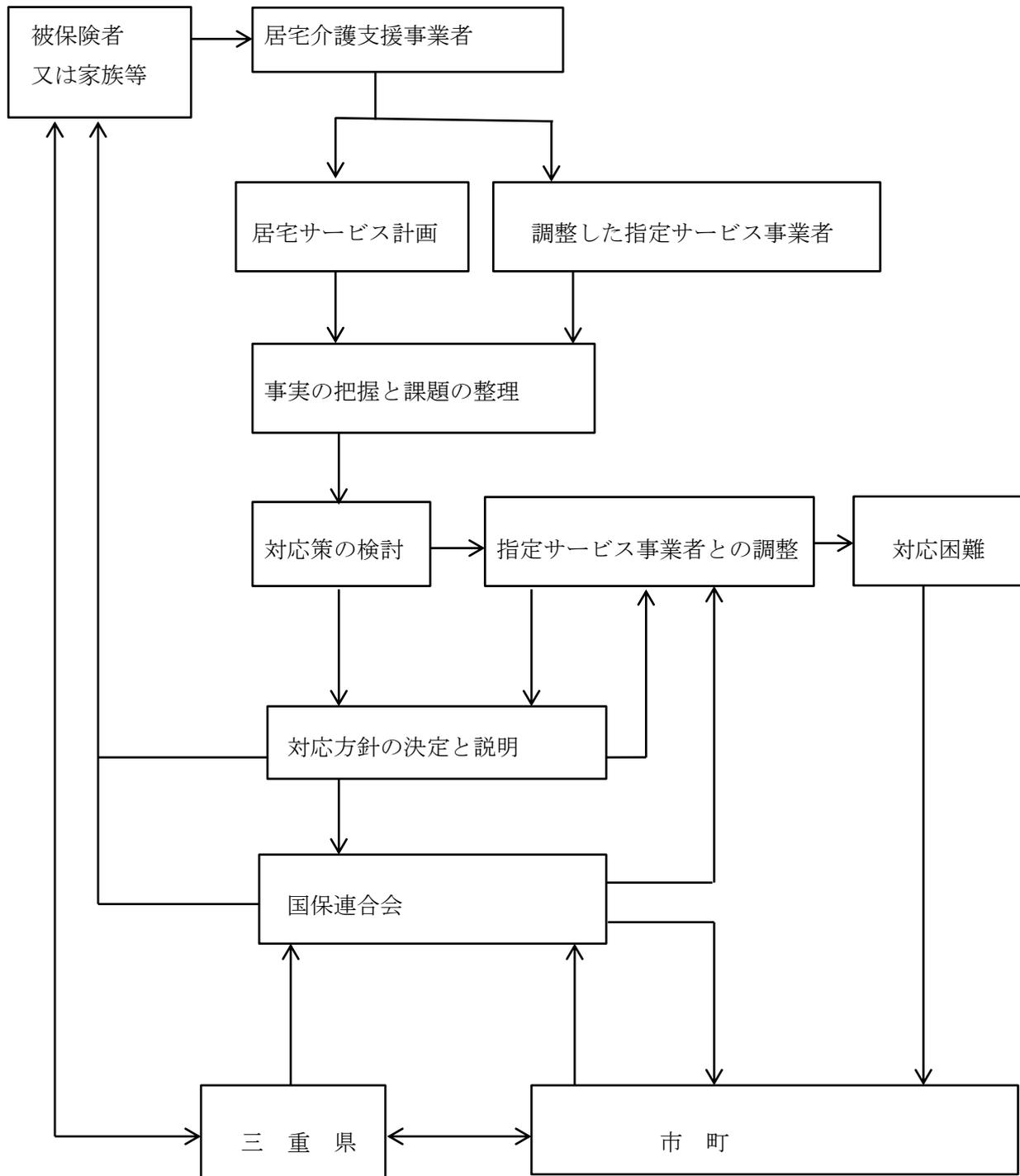
※ それぞれの指定サービス事業者で**相談・苦情対応マニュアルを作成**することが求められます。

### ○ 具体的対応例

- ① 相談・苦情対応窓口等の利用者への周知（重要事項説明書等）を図る。
- ② 相談・苦情処理体制のルール化を図る。
- ③ 各事業者の実態に応じた相談・苦情対応の事務処理マニュアルを作成する。
  - ・ 受付
  - ・ 相談（**相談・苦情内容記録票・1号様式**を活用してください。）
  - ・ 把握（緊急を要するものは緊急対応する。）
  - ・ 内容の確認及び問題点の把握
  - ・ 改善への取組（処理経過等の記録については、上記様式の「処理経過等」の欄を活用してください。）
  - ・ 利用者への結果の説明（原則として文書で行う。文書は**サービス相談・苦情対応結果通知書・8号様式**を活用してください。）
  - ・ 相談・苦情処理の記録の整理（援助改善・事務所内研修等に反映させる。）

## 2 居宅介護支援事業者の相談・苦情対応業務

### (1) 相談・苦情処理の流れ



## (2) 相談・苦情の対応

### ① 居宅介護支援事業者への相談・苦情

自らが作成した居宅サービス計画に関する相談・苦情は、ケアプランの変更を含めたものであり、日々変化する高齢者の身体状況への対応と事業者との調整等、苦情というよりも通常業務と境界が定まらない事例が多いと予想されます。

また、居宅サービス計画の策定に向けた利用者や家族との合意形成の過程やそのための介護目標の立て方等も対象となり、ケアプランの作成の手法までも問題となる可能性があります。

この点は利用者に対して、直接サービスを提供する他の指定サービス事業者とは異なります。

### ② 居宅サービス計画に位置づけた指定サービス事業者に関するもの

居宅介護支援に位置づけた指定サービス事業者のサービス内容に関する相談・苦情についても、居宅介護支援事業者の介護支援専門員が対応することとなります。

この想定される相談・苦情は、サービスや事業者の変更に関するもの等が考えられます。

サービスの実施状況の把握を行う中で、サービスを提供している事業者との連携に十分配慮して実情を把握する必要があります。

### ③ 運営基準に定める介護支援専門員の業務

#### イ 情報提供

- ・ 指定サービス事業者のサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者等に提供する。

#### ロ アセスメント

- ・ 評価を通じて問題点を明らかにし、その課題を把握する。

#### ハ ケアプランの作成

- ・ ケアプランの作成及びサービス担当者会議の開催、照会等。
- ・ 利用するサービスについて、保険給付の対象か否かを説明し、文書による同意を得る。

## ニ モニタリング

- ・ サービスの実施状況の把握や変更・更新の申請の援助を行う。

## ホ 施設の紹介

- ・ 居宅での生活が困難な場合は、介護保険施設を紹介する。
- ・ 医療サービスの利用に際しては、主治医等の意見を求める。

## ヘ 給付の管理

- ・ ケアプラン作成及び変更のとき、介護給付等対象サービス以外のサービスを含めて計画する。
- ・ 法定受領サービスとして位置づけたものに関する情報を記載した文書（給付管理票）を国保連合会に提出する。
- ・ 特例居宅サービス費等の支給事務に必要な情報を記載した文書を市町に提出する。

## ト 相談・苦情処理

- ・ ケアプラン又は居宅サービス計画に位置づけた居宅サービス等の相談・苦情に対し、迅速かつ適切に対応する。
- ・ 市町又は国保連合会から改善指導や助言を受けたときは、苦情に関し必要な改善を図る。

## チ 記録の保存

- ・ 居宅サービス計画、サービス担当者会議等の記録をその完結の日から2年間保存する。

## ④ 居宅介護支援事業者の具体的業務

### イ 相談・苦情対応の窓口等の設置と周知。

- ・ 担当介護支援専門員の不在時の対応の対策。

### ロ 相談・苦情の性質

- ・ ケアプランそのものに対する相談・苦情。
- ・ ケアプランに位置づけられた指定サービス事業者のサービス内容に対する相談・苦情。

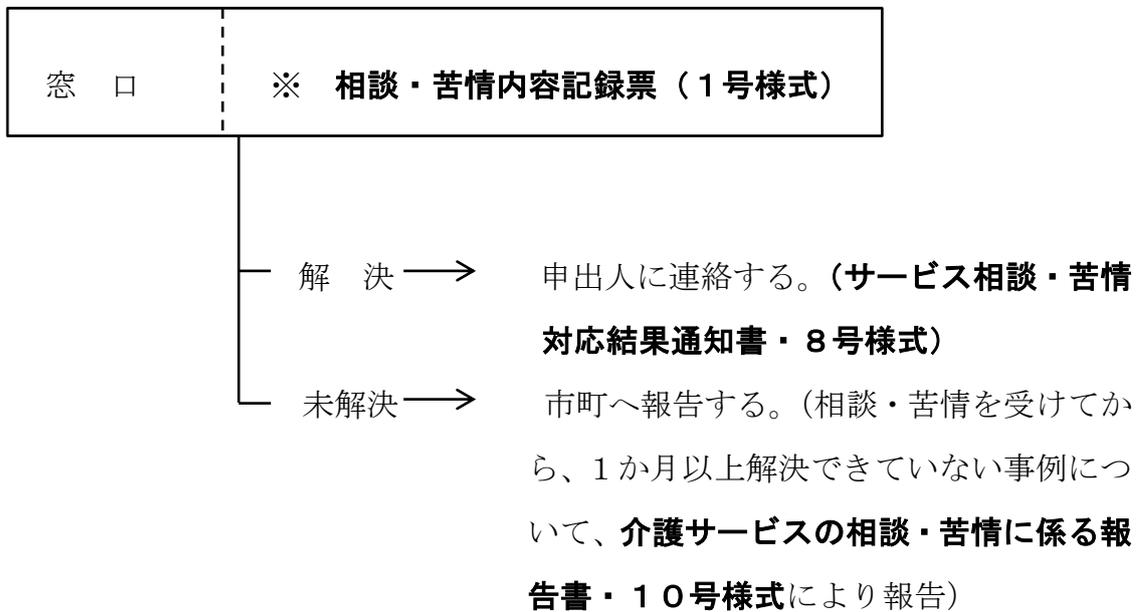
⑤ サービス事業者のサービスの質を巡るトラブル

サービスの質を巡るトラブルとして、以下のことなどが考えられます。

- イ 従事者の質が悪い
- ロ 従事者と相性が悪い
- ハ サービスプログラムの質が悪い
- ニ 指定サービス事業者の問題がある
- ホ 利用者に問題がある
- へ 契約の問題がある 等

⑥ 処理経過の記録

相談・苦情の経過は、記録しておく必要があります。



※ 相談・苦情内容記録票など相談・苦情関係様式を既に作成・活用の場合にはそれを活用していただいて結構です。

### 3 民生委員や地域包括支援センターの地域の社会資源

#### (1) 民生委員

地域の民生委員は、高齢者の生活実態等を把握されている場合が多いと思われます。

サービスの利用に際して困っていることや高齢者の虐待等を発見した場合は、市町の相談・苦情の窓口と連携する仕組みが必要です。

#### (2) 地域包括支援センター

地域包括支援センターは、公正・中立な立場から、①総合相談機能、②虐待の早期発見・防止などの権利擁護、③包括的・継続的ケアマネジメント支援、④介護予防ケアマネジメントという4つの機能を担う、地域の中核機関です。

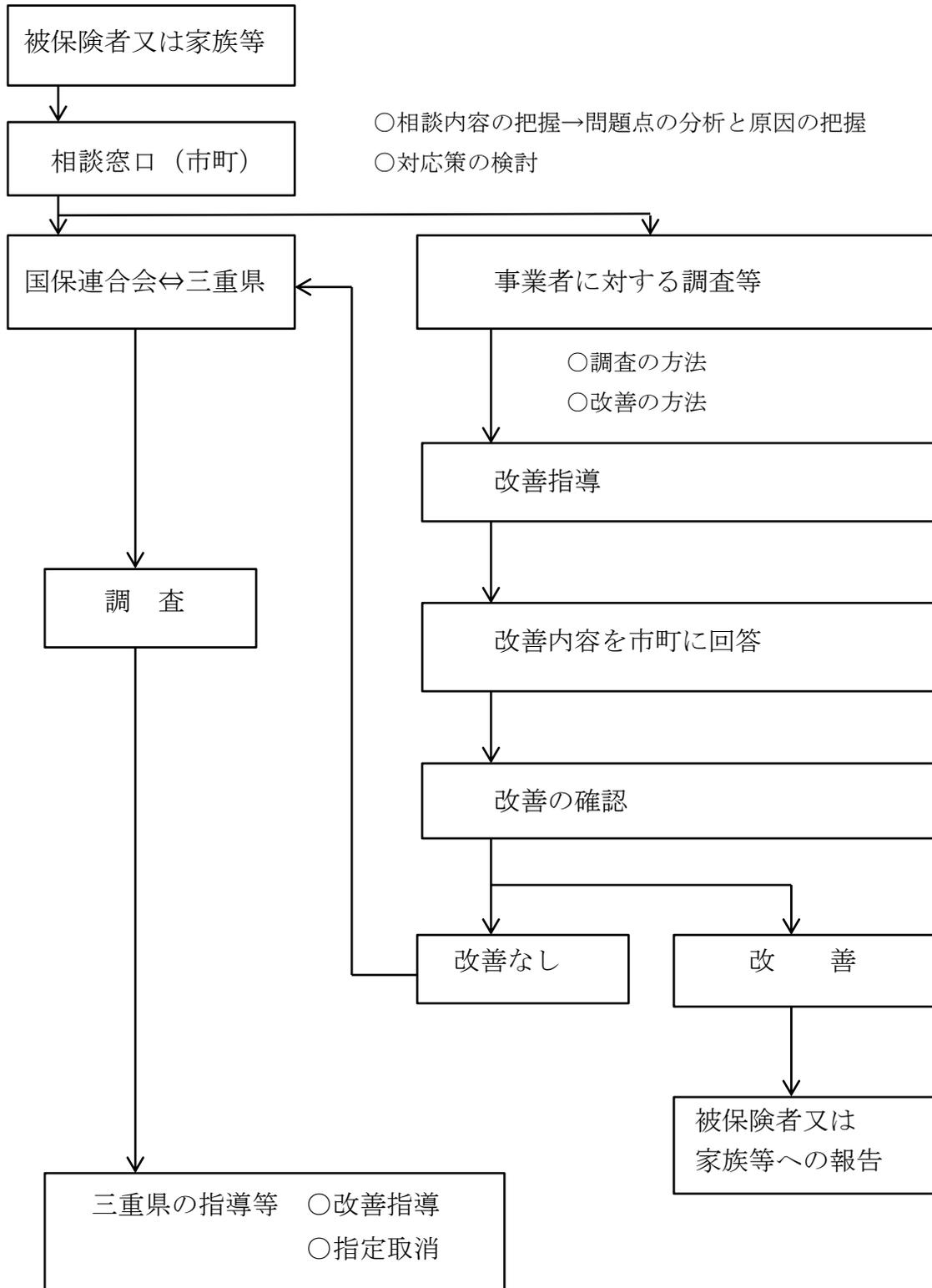
総合相談支援・権利擁護事業としては、高齢者の相談を総合的に受け止めるとともに、訪問して実態を把握し、必要なサービスにつなぐ機能及び虐待の防止など高齢者の権利擁護を図る機能があります。

#### (3) 地域の社会資源の活用

民生委員やボランティア、その他の地域の社会資源の積極的活用の仕組みを地域の実態に応じて、それぞれの市町で構築することが重要です。

## 4 市町の相談・苦情対応業務

### (1) 相談・苦情処理の流れ



○ 処理結果は、市町又は処理を行った国保連合会が被保険者等に説明する。

## (2) 相談・苦情の対応

- 市町は、利用者にとって最も身近な相談機関であることから、利用者の相談・苦情に対する市町の果たすべき役割は、極めて大きなものとなっています。

相談・苦情の対応が円滑に実施されるためには、それぞれの市町が地域の実態や地域の特性などを踏まえ、自らの地域に合った相談・苦情対応の仕組みを構築していくことが必要です。

また、これらの仕組みを構築するにあたっては、地域の民生委員、地域包括支援センター等の活用や連携などを考慮にいれていくことも重要です。

### ① 相談者とその対応方法

相談・苦情を受ける者は、実態に応じて苦情等の範囲や内容を幅広く捉える必要があります。

また、その内容の確認や調査及びその過程を整理する都合上、書類に残す必要があるため、苦情の受付は書面（サービス利用相談・苦情申出書・2号様式）で行う必要があります。ただし、実状を踏まえ口頭のものも対象としますが、その場合は相談を受けた側で書類を作成します。

### ② 相談・苦情内容の把握

苦情内容を分析して、「何が問題なのか、何に困っているのか。」を把握します。そのとき、言語のみの訴えの把握ではなく、訴えを聞く場合には、相手の感情面にも十分配慮して、「その隠されている問題」も把握する必要があります。

### ③ 問題を解決するアプローチ

把握した課題・問題点の解決を第一として対応することが大切です。例えば、要介護認定結果に関する苦情であった場合、不服審査について教示する必要がありますが、現在抱えている問題の解決について相談し、可能な解決方法を探る等の作業を行うことが大切です。

### ④ 処理期間

現在サービスを利用している過程でのトラブルであることから、速やかに処理を行う必要があります。（概ね、**1週間以内**にそのサービス事業者と連絡をとることが望ましいと考えます。）

### ⑤ 処理経過の記録

**相談・苦情内容記録票（1号様式）**を作成し、処理経過等を記載するとともに、市町の区域内での苦情等の内容を分析し、今後の対応に役立たせることが

大切です。

⑥ 利用者のアンケート調査の実施

年1回程度、利用者に対し要介護認定の通知などの送付時に、指定サービス事業者についてのアンケートを同封し、サービス利用の満足度等の調査を実施することは極めて有効です。

特に、苦情が多い事業者については、改善指導等の機会の参考にするとともに、三重県に報告する等利用者の声を把握する方法が必要です。

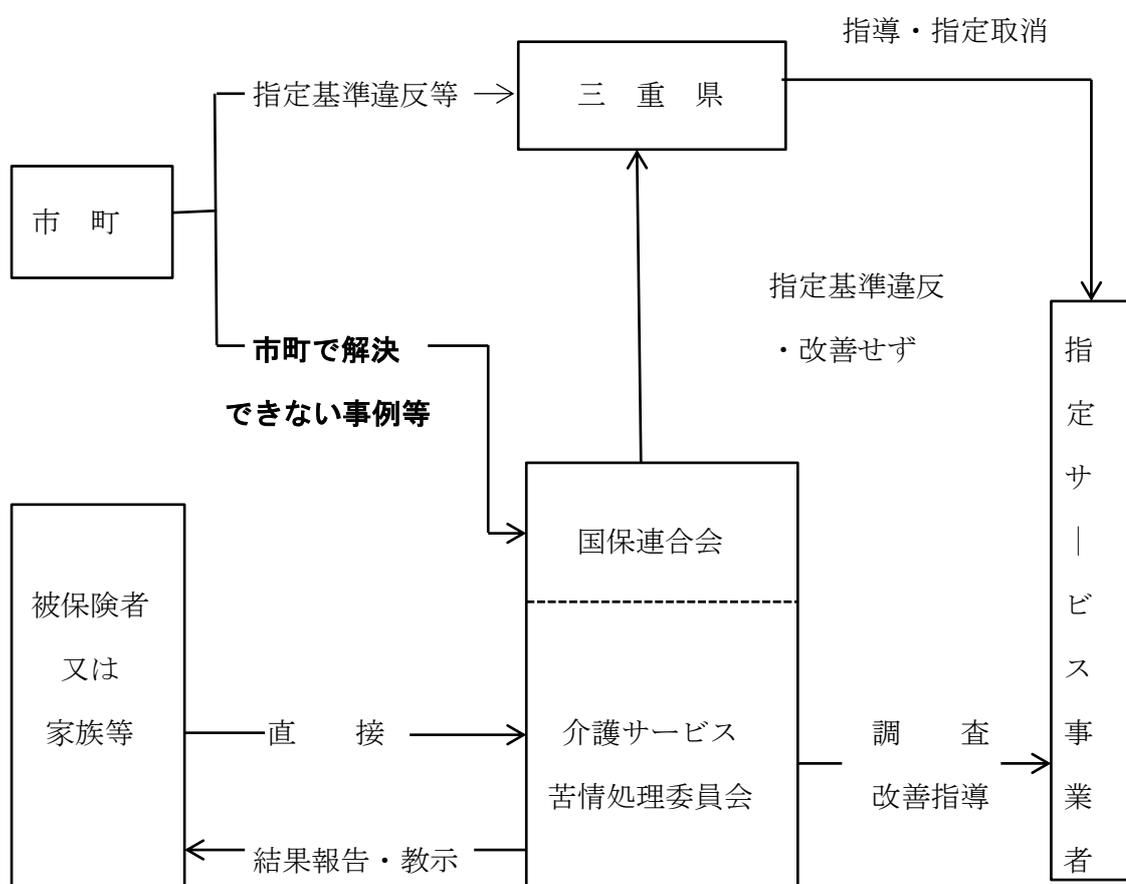
※ 市町において、**個別の実践的マニュアルを作成**することが望ましいと考えます。

## 5 国保連合会の相談・苦情対応業務

- 国保連合会は、介護保険法で、指定サービス事業者等の質の向上に関する調査並びに必要な指導及び助言や利用者からのサービスの質に関する相談・苦情に対応する機関として位置づけられています。

これらの相談・苦情の実際の運用に当たっては、国保連合会とその他の機関の業務の分担が重要です。

### (1) 関連図



### (2) 国保連合会の業務

介護保険法第176条には、国保連合会の業務として、サービスの質の向上に関する調査や事業者に対する必要な指導・助言等が規定されています。

国保連合会の役割としては、市町と連携し、以下のことの実施が期待されています。

- ① 相談・苦情への対応

- ② 市町が対応した相談・苦情の収集と分析
- ③ サービスの質の標準化への調査
- ④ 以上を総合化し、指定サービス事業者への改善の指導 等

[参 考]

## 「介護保険にかかる苦情及び相談事例集」（国保連合会発行）から抜粋

### 4 国保連合会での受付範囲

(1) 介護保険に関する苦情の第一次的受付は、市町の介護保険担当課（予防給付の場合は地域包括支援センター）で行う。

(2) 次のような困難案件の場合などに、国保連合会で苦情を受け付ける。

－困難案件－

- ①介護サービス事業者が申立人居住の市町域を越えているなど市町での対応が困難な場合。
- ②高度な法律解釈を求められたり、調査や指導が難しいなど、介護サービス苦情処理委員のいる国保連合会で取り扱うことが適当な場合。
- ③市町で苦情処理体制が整っていない場合。
- ④申立人が国保連合会への申し立てを希望している場合。

(3) 苦情申し立ての相談を受けた際には、下記の事案は対象外であることを申立人に説明して納得を得る。

- ・既に訴訟を起こしている事案
- ・訴訟が予定されている事案
- ・損害賠償などの責任の確定を求める事案
- ・契約の法的有効性に関する事案
- ・医療に関する事案や医師の判断に関する事案

(4) 申し立てそのものを代理人が行う場合も可能である。代理人としては次のような者が想定される。

- ① 家族（配偶者、親子、子、兄弟姉妹など）
- ② 介護サービス事業者、介護支援専門員

③ 民生委員、保健師、主治医

④ その他（近隣、友人など）

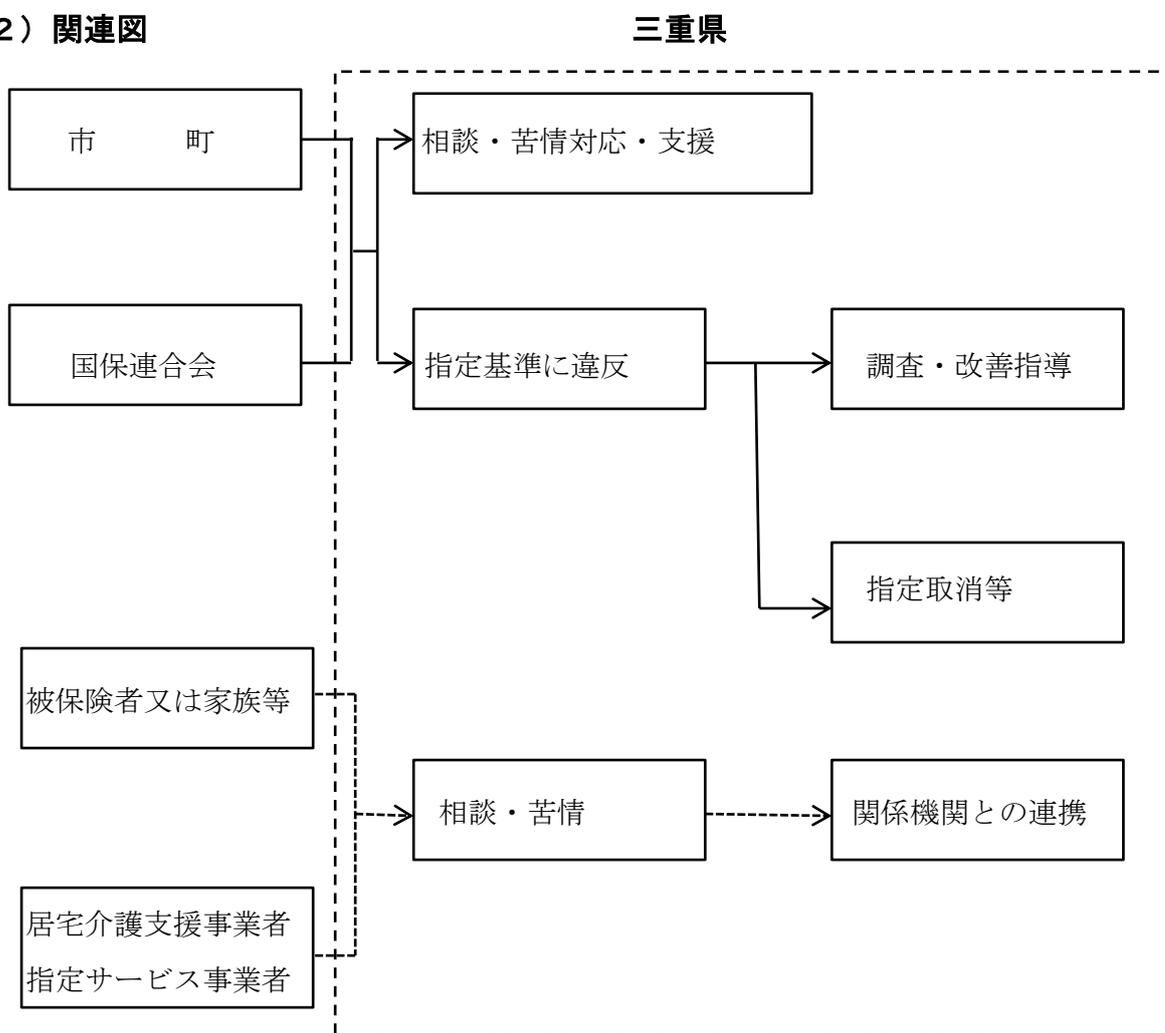
## 6 三重県の相談・苦情対応業務

### (1) 三重県の役割

三重県の主な役割は、①市町及び国保連合会に対する相談・苦情対応体制の支援、②事業者の改善指導、指定の取り消し、③被保険者又は家族等からの直接の相談・苦情への対応、④指定サービス事業者の情報提供、⑤指定サービス事業者等に対する指導・監査の実施などがあります。

なお、上記の業務を行うほか、介護保険の相談・苦情への対応が円滑に行われるよう、各種情報交換、説明、研修等を行い、市町を支援します。

### (2) 関連図



## 7 三重県介護保険審査会

- 三重県介護保険審査会に関する事務処理については、次のマニュアルや運営規程などにより行っています。

### (1) 介護認定に係る介護保険審査会事務処理マニュアル

#### 1 介護保険審査会について

要介護認定、保険料等の介護保険に係る保険者の処分に対する審査請求については、三重県介護保険審査会（以下「介護保険審査会」という。）において、裁決が行われます。

要介護認定に関する審査請求については、三重県長寿介護課に設置された介護保険審査会の公益代表委員3名からなる合議体において審理され、裁決が行われます。

保険料等についての審査請求については、三重県長寿介護課に設置している保険者代表委員3名、被保険者代表委員3名、公益代表委員3名の9名からなる介護保険審査会において審理され、裁決されます。

現在、18名の委員が任命されています。

#### 2 市町等保険者における対応

審査請求に至るまでには、被保険者や家族から市町や保険者に対して相談や苦情の申し出があると考えられます。

こうした相談等があった場合、制度についての十分な説明など、的確に対処していただくことによって、多くの場合が解決され、審査請求に至らないものと考えられます。

なお、行政処分を書面でするに当たっては、不服申し立てについての教示（審査請求先、審査請求期間など）が必要になります。

#### 3 申請の受付

受付にあたっては、市町等保険者から要介護認定や保険料等について十分説明を受けたかどうかを確認します。これは「2 市町等保険者における対応」でも述べましたが、多くの場合は、保険者において十分説明を行うことで解決することが多いため、まず保険者との調整が必要になります。

次に、審査請求書の審査にあたっては、介護保険審査会での審理を適正かつ円滑に行うためにも、請求理由をできるだけ明確に記載していただくことが望まれます。

例えば、要介護認定についての審査請求については、調査についての不満なのか、認定審査会での判定に不満なのか、どこに不服があるのかを明確にすることが必要です。

以下に、審査請求の理由を例示しますので、参考にしてください。

(1) 調査関係

- ・概況調査の記載内容に不備がある。
- ・基本調査事項に本人の状態が正しく反映されていない。
- ・特記事項に本人の状況が正しく記載されていない。
- ・概況調査、基本調査、特記事項すべてに不備がある。

(2) 主治医意見書関係

- ・主治医意見書に、本人の状態が正しく記載されていない。

(3) 認定審査会関係

- ・特記事項の内容が審査、判定に加味されていない。
- ・主治医意見書の内容が審査、判定に加味されていない。
- ・認知症による介護の手間が審査、判定に考慮されていない。
- ・二次判定で一次判定より低く判定された。

等が考えられます。

#### 4 適式・適格審査

審査請求の受付後、審査請求の適式、適格要件の審査を行います。

- ① 適式要件： 審査請求書の記載すべき事項が記載されているかなど、審査請求が方式に適合しているかどうかの要件

審査請求人の氏名、審査請求に係る処分、審査請求の趣旨及び理由等が的確に記入されているか、どうかを審査します。

- ② 適格要件： 審査請求人が適格性を欠いていないかなど、審査請求が適法かどうかの要件

審査請求期間（3か月以内）、被保険者（代理人）等が法に定める要件を満たしているか、どうかを審査します。

- 代理人による審査請求について

審査請求は、当該処分によって直接、権利・利権を侵害された方にのみ認められています。被保険者のみが、請求する権利を行使することができますが、本人以外の方が代理する場合には、被保険者自身が審査請求を行う意志があり、代理者への委任を行っていることが条件となります。

## 5 補正命令

審査請求が適式要件、あるいは適格要件に欠ける場合は、請求は不適法となり、却下することになります。

審査請求人の氏名、審査請求に係る処分、審査請求の趣旨及び理由等、そのために審査請求の内容が特定できない等、事項の記載が欠けており、かつそれが補正可能なものである場合には、行政不服審査法第23条に基づいて相当の期間（1～2週間が適切）を定めて、補正を命じます。

## 6 弁明書の提出

審査請求を受けた介護保険審査会は、適式要件、適格要件を満たしている場合には、処分庁に対して審査請求があった旨を通知するとともに、相当の期間（1～2週間が適切）を定めて正副2通の弁明書の提出を求めます。

## 7 反論書の提出

処分庁から提出された弁明書（副本）を審査請求人に送付します。

審査請求人は、反論書を提出することができます。

反論書の提出については、相当の期間（1～2週間が適切）を定めて行うことが適切です。

## 8 専門調査員による調査

審査請求書、弁明書、反論書などにより、調査すべき項目の指示を受け専門調査員が調査を行います。

調査を必要とする項目によって、調査対象は異なります。

- ・ 調査に対する疑義がある場合 調査員等
- ・ 主治医意見書に対する疑義がある場合 主治医等
- ・ 認定審査会での二次判定に疑義がある場合 認定審査会等

また、必要がある場合には、被保険者（審査請求人）に対する調査を行います。

なお、被保険者の状態が変化していること等の理由で審査請求が出された場合

など、特に原処分に疑義がない場合には、調査を行うことなく介護保険審査会に諮ります。

調査員は、調査結果をまとめ、介護保険審査会に報告を行います。

## 9 審査会による審理

要介護認定に係る審査請求の審理は、合議体の全ての委員（3名）が出席しなければ開催することができません。

介護保険審査会における審理については、個人情報を中心に審理が行われるため、非公開で実施します。

### ○ 要介護認定に係る審理

審査請求書、弁明書、反論書、調査員調査資料等を基に、書面による審理を行います。

審理については、審査請求時点ではなく原処分が行われた時点での処分について審理を行います。

審理については、審査請求人の主張、処分庁の反論点を中心に審理を行います。

審理を行うために必要がある場合には、審査請求人、若しくは、関係者に対して報告、意見を求めることができ、また、出頭を命じて審問することもできます。

なお、審問等に必要な旅費等の費用については、県が負担します。

また、介護保険審査会における審理議事録の審査請求人等からの開示請求については、三重県情報公開条例に基づき行いますが、同条例第7条の2号、5号及び6号に留意します。

## 10 裁決

裁決については、3種類の裁決結果となります。

(1) 認容： 審査請求人の請求理由に妥当性があるときであり、原処分を取り消します。

○ 要介護認定に係る審査請求の場合、認容の結果は下記のように大きく二通りに分かれることとなります。処分庁である保険者は裁決の結果に拘束されますので、介護保険審査会において、認容結果をどちらにするのかを確認したうえで、裁決理由に行うべき処理を示すことが必要となります。

① 審理の結果、処分庁の認定結果と介護保険審査会が正しいと判断する認

定結果が異なる場合は、審査請求を認容し、その認定結果を裁決書のなかで言及することになります。

(例： 市町の認定結果は介護度2であるが、介護保険審査会で専門調査結果から介護度3が正しいと判断した場合、裁決書のなかで、理由「主治医の意見書、調査特記事項から介護度3が妥当と判断される」等の言及)

② 手続き上の瑕疵（認定調査票の未記入、記載誤りなど）があり、処分庁において認定審査・判定をやり直すことが適当と認められる場合には、介護度まで審理することなく認容することが可能です。

(例： 認定調査において、調査誤り等があり、調査結果を一部修正等して、再度認定を行うことが適当と判断された場合、裁決書のなかで、理由「調査における心身の状況を再検討の上、再度認定を行うことが妥当と判断される。」等の言及)

\* 認容の結果がでた場合には、保険者は裁決の趣旨を踏まえて要介護認定のやり直しを行うことになります。このため、裁決書の謄本を市町等保険者に送付する際には、審査に用いた資料等、必要な情報提供を行うことが適当と考えられる。

(2) 棄却： 審査請求に理由がないときであり、原処分が妥当なものと判断される場合です。

(3) 却下： 審査請求が法定期間（3か月）を過ぎて行われた場合や必要な事項が記載されていないなど、適式、適格要件に欠け、不適法であるときであり、原処分が妥当と判断される場合です。

## 11 通知

裁決の結果について、審査請求人に対して通知を行うとともに、処分庁である市町等保険者に対しても、裁決書（謄本）を送付します。

## 12 期間

審査請求から裁決通知までの期間については、介護保険法、行政不服審査法には特に規定されていませんが、介護保険法においては、審査請求の裁決を経たうえでなければ、訴訟できないことになっています。

介護認定期間は原則6か月であるため、裁決についてはできるだけ迅速に行うことが、認定についての実効を確保するためには必要です。

また、行政事件訴訟法では、審査請求を受け付けた日から3か月以内に裁決を

行い、審査請求人に通知することが必要となります。

## (2) 三重県介護保険審査会運営規程

(趣旨)

第1条 この規程は、この介護保険法（平成9年法律第123号）第184条の規定により設置する三重県介護保険審査会（以下「介護保険審査会」という。）の運営に関し、法令及び三重県介護保険審査会規則（平成11年三重県規則第106号）に定めるもののほか、必要な事項を定めるものとする。

(開催通知)

第2条 会長又は合議体の長は、会議を招集するときは、あらかじめ文書により会議の開催日時、場所及び会議に付すべき案件を委員に通知しなければならない。ただし、やむを得ない理由があるときは、この限りではない。

(欠席委員)

第3条 委員が、病気その他の理由により会議に出席できないときは、あらかじめ会長又は合議体の長に届け出なければならない。  
2 会議を欠席した委員は、委任により議事及び議決に加わることができない。

(会議の非公開)

第4条 会議は、原則として非公開とする、ただし、委員の3分の2以上の賛成があったときは、この限りでない。

(会議録)

第5条 議長は、会議録を調製し、会議の日時、場所、出席委員の氏名、議事の要領その他必要と認める事項を記載しなければならない。  
2 審査請求に係る公文書の開示請求がなされたときは、三重県情報公開条例（平成11年三重県条例第42号）の定めるところによる。

(事件の配付方法)

第6条 要介護認定又は要支援認定（以下「要介護認定等」という。）に係る審査請求は、医療保健部に設置する第一合議体から第四合議体の順に配布し、各合議

体において取り扱うものとする。ただし、すべての委員の出席が困難である等の事情がある場合は、次の合議体へ配布できることとし、また、介護保険法第百八十九条第一項の事件を扱う合議体と兼務する委員で構成される第四合議体への配布については、当該事件の審査請求の件数等を鑑みて、当分の間、配布しない取扱いができるものとする。

(審査請求書)

第7条 前条の審査請求は、書面で行うものとする。ただし、書面によりがたいときは、口頭で行うことができる。

2 審査請求書の書式は、様式1のとおりとする。

3 審査請求を代理人が行う場合の書式は、様式2のとおりとし、審査請求書に委任状を添付するものとする。

(弁明書)

第8条 介護保険審査会は、審査請求がなされたときは、当該審査請求に係る処分を行った保険者に対し、様式3により弁明書の提出を求めるものとする。

2 前項の弁明書の提出を求められた保険者は、弁明書に審査に係る資料を添付して、すみやかに介護保険審査会に提出しなければならない。

3 弁明書の書式は、様式4のとおりとする。

(反論書)

第9条 審査請求人は、弁明書の送付を受けたときは、これに対する反論書を提出することができる。

(専門調査員による調査報告)

第10条 専門調査員は、審査請求に関して必要な事項を調査し、介護保険審査会に報告しなければならない。

(裁決書の送付)

第11条 審査請求について議決が行われたときは、介護保険審査会は裁決書を作成し、審査請求人に送付するものとする。

2 前項の裁決書の書式は、認容の場合は様式5を、棄却の場合は様式6を、却下の場合は様式7を用いるものとする。

(委任)

第12条 この規程に定めるもののほか、介護保険審査会について必要な事項は、会長が定める。

附 則

この規程は平成11年11月26日から施行する。

附 則

この規程は平成15年6月26日から施行する。

附 則

この規程は平成17年7月7日から施行する。

附 則

この規程は平成20年12月1日から施行する。

附 則

この規程は平成25年4月1日から施行する。

附 則

この規程は平成30年4月2日から施行する。

附 則

この規程は令和3年3月30日から施行する。

(注) 様式については、P93～P99参照

## V 市町における相談・苦情に対する具体的対応例

### 1 相談・苦情の受付等

#### (1) 相談・苦情申出者

被保険者、家族等、介護支援専門員、民生委員などが考えられますが、だれでも可能です。また、匿名に対しても対応する必要があります。

#### (2) 申出方法

原則としては文書としますが、文書による申し出が困難である方も多いことから、口頭で聞いたことを文書化して確認する等、利用者の相談・苦情の意思が反映されるよう工夫を行う必要があります。

ただし、制度に関する質問等の場合は、特に文書化する必要はありません。

- ・ 申出文書は、**サービス利用相談・苦情申出書（2号様式）**を活用してください。
- ・ 口頭（確認方法の工夫が必要です。）
- ・ ファックス 等

※ 基本的には、「申出」は非様式行為です。

#### (3) 庁内の相談・苦情対応のネットワークの構築

市町の様々な窓口（国民健康保険所管課、障がい福祉所管課、福祉事務所など）へも相談・苦情があると思われるので、市町において相談・苦情の対応方法等を庁内に周知、徹底を図る必要があります。

### 2 市町が相談・苦情を受けたら

#### (1) 相手の訴えの趣旨を理解する。

##### ① 十分な相談 → 苦情の内容の分類

※ **相談・苦情内容記録票（1号様式）**の作成、記載

市町で対応可能

○相談のみ

○新規施策の紹介

○指定サービス事業者の調査・改善指導

- ・ 指定サービス事業者、在宅介護支援センター等関係団体との調整、調整後の改善指導等

※**相談・苦情内容記録票（1号様式）**の「処理経過等」の欄に記録する。

市町で処理困難

(関係機関への連絡)

○国保連合会への調整依頼

- ・ 市町で解決できない困難案件など ※
- ・ 相談者が国保連合会での対応を特に希望する場合。

※ 市町で解決できない困難案件などについては、P 3 0を参照してください。

○三重県へ連絡

- ・ 事業者が指定基準に違反している、又は違反の疑いがある場合。
- ・ 市町又は国保連合会の改善指導に従わない場合。

※ いずれも、**指定基準等に係る連絡書（3号様式）**による。

- ・ 審査請求の対象→介護保険審査会へ

※ 「**介護認定に係る介護保険審査会事務処理マニュアル**」（P 3 5以降）を参照。

② 指定サービス事業者に対する調査方法の検討

③ 調査を実施する場合には、申出者に係る守秘義務を配慮する。

（サービス利用者の名前を出すことの同意等）

④ 調査等を行う場合の申出者への説明

（調査の方法や調査の日程等）

(2) 相談・苦情の対応結果の相談者への連絡（相談・苦情の受付機関が行う。）

① 速やかに、中間報告を含めて相談者に連絡を行う。

※ 概ね、**1週間程度**を標準に対処することが適当であると考えます。

② 原則は文書（**サービス相談・苦情対応結果通知書・8号様式**）による回答として、回答の内容が相手に伝わるように工夫する。

他機関へ調査依頼をしたなどの単なる伝達等については口頭でも可。

### 3 相談・苦情の具体的対応例

#### (1) 留意事項

- ① サービス利用相談・苦情申出書（2号様式）の受理後、概ね、1週間以内に相談・苦情申出者に対して、途中経過又は結果を連絡する。
- ② 指定サービス事業者に対し、文書による照会等を行う場合は、事前に電話又は訪問等により、その趣旨の理解を得る。

#### (2) 具体的対応例

事 例	対 応 の 内 容	書 式 等
<p><b>1 相談・苦情の申出</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来所</li> <li>・ 電話</li> <li>・ 郵送等</li> </ul>	<p>(1) 相談・苦情記録の作成</p> <p>(2) ①相談のみの対応でよいか、又は ②苦情等の具体的対応が必要か。</p> <p>※ 苦情等の対応が必要な場合は、相談・苦情申出書を作成してもらう。</p> <p>申出者が文書を作成することが困難な場合にはその対応者が作成する。</p> <p>（申出者が匿名を希望する場合には、このことに十分配慮する。）</p> <p>相談・苦情の対応経過等を明確にする。</p>	<p><b>相談・苦情内容記録票（1号様式）</b> （処理経過簿を兼ねる）</p> <p><b>サービス利用相談・苦情申出書（2号様式）</b></p>
<p><b>2 相談・苦情の対応</b></p> <p>○対応の連絡</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原則<b>1週間以内</b>に行う。</li> <li>・ 相手の不安を和らげる。</li> </ul>	<p>(1) 相談・苦情の内容の検討</p> <p>○ 相談・苦情の事実の確認</p> <p>何が問題かを把握する。</p> <p>① 相談・苦情の内容は何か。</p> <p>② すぐに改善が可能か。</p> <p>③ すぐに改善すべき内容か。</p> <p>※ すぐに改善が困難でも、すぐに改善が必要な時は、指定サービス事業者の変更も含めて対応を検討する。</p> <p>内容によっては三重県へ連絡、協議する。</p>	<p><b>指定基準等に係る連絡書（3号様式）</b></p>

<p><b>○審査請求の教示</b></p>	<p>(2) 相談・苦情関係の調査の実施</p> <p>○ 緊急度により、指定サービス事業者への電話、介護支援専門員からの聞き取り、現地訪問等柔軟な対応を行う。 (守秘義務には十分配慮する。)</p> <p>① 文書による照会(介護保険法第23条)</p> <p>② 調査結果の分析</p> <p>※ この段階で改善が図られる場合は、その旨を相談・苦情内容記録票の「処理経過等」の欄に記載する。</p> <p>(3) 改善方針の決定</p> <p>① 申出者の錯誤 申出者の側に責任が所在する場合がある。</p> <p>② 事業者に対し、改善指導が必要。</p> <p>③ 指定基準違反、又はその疑いが濃厚。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 三重県へ連絡する。</li> <li>・ あわせて改善指導が必要。(適宜実施する。)</li> </ul> <p>※ 他府県で指定された指定サービス事業者の場合も、三重県へ連絡(三重県より他府県へ連絡)する。</p> <p>④ その他(審査請求に該当する場合は、その教示を行う。)</p>	<p><b>身分証明書の携行</b></p> <p><b>関係資料の提出等について(依頼)(4号様式)</b></p> <p>文書による照会を行う場合は、事業者等に電話等で事前に理解を得る。</p> <p><b>指定基準等に係る連絡書(3号様式)</b></p>
<p><b>3 改善等の指導</b></p>	<p>○ 改善等の指導に際しては、指定サービス事業者と十分話し合い、相談・苦情申出についての市町の意味・考え方を伝えた上で実施する。</p> <p>(1) 改善指導</p>	

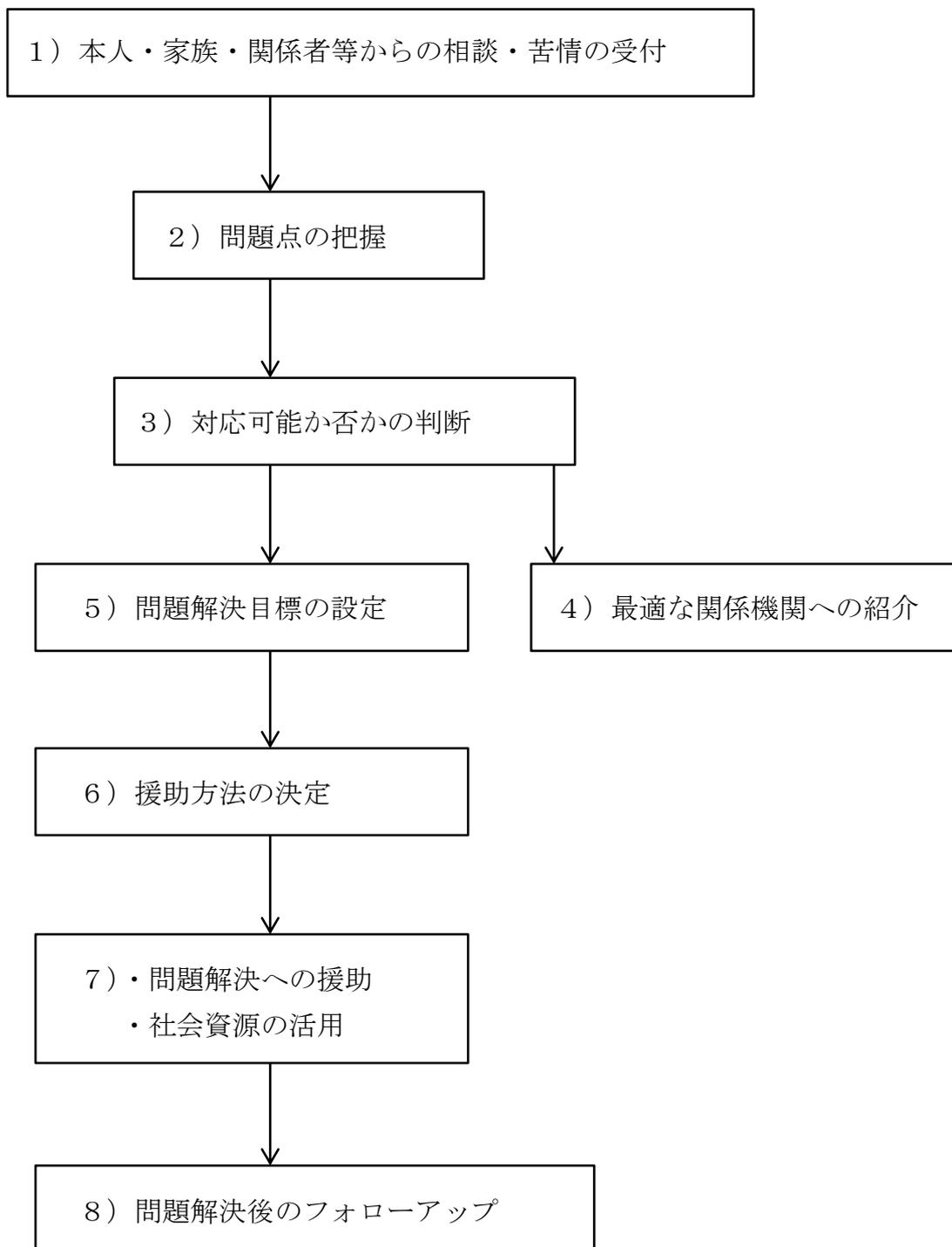
	<p>① 電話・訪問等による相談・苦情内容の伝達。</p> <p>② 文書による改善指導通知</p> <p>※ ①、②ともに回答期限と文書による回答を指示する。(回答期限は内容にもよるが早急に設定する。)</p> <p>(2) 改善指導に対する事業者からの回答</p> <p>① 改善の必要性がないとの回答</p> <p>※ その回答について、分析・評価を行う。</p> <p>ア) 指定サービス事業者の説明に根拠がある場合</p> <p>イ) 指定サービス事業者の説明に根拠がない場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定サービス事業者に対し、再度、改善指導を実施する。</li> </ul> <p>② 改善への取組みを行うとの回答</p> <p>ア) 即時改善する</p> <p>イ) 改善には時間が必要である。</p> <p>ウ) 相談・苦情申出者と話し合い解決する。</p> <p>※ 改善状況を注視していく。</p> <p>(3) 相談・苦情申出者への回答</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ (1)、(2)の経過及び結果について市町から申出者に回答する。</li> </ul>	<p><b>サービス改善と対応結果について(依頼)(5号様式)</b></p> <p><b>サービス改善と対応結果について(報告)(6号様式)</b></p> <p><b>サービスの改善について(通知)(7号様式)</b></p> <p><b>サービス相談・苦情対応結果通知書(8号様式)</b></p>
<p><b>4 改善状況の確認</b></p>	<p>○ 市町で解決ができない事例については、国保連合会へその解決を依頼する。</p> <p>また、その結果についての申出者への回答を国保連合会に依頼するとともに、その旨を申出者へ連絡する</p>	<p>様式は<b>国保連合会</b>の定めるものによる。「<b>介護保険に係る苦情及び相談事例集</b>」(国保連合会発行)を参照。</p>

<p><b>○ 申出者からの再相談・再苦情</b></p>	<p>(1) 改善状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 改善されたとの報告を踏まえ、改善状況の確認を行う。</li> <li>なお、改善に時間を要する事項については、後日確認を行う。</li> </ul> <p>(2) 改善が確認できない場合</p> <p>○ 改善報告があったにもかかわらず、改善が確認できない場合は、3の(1)による指導を再度行い、改善を促すものとする。</p> <p>(3) 相談・苦情申出者から改善が図られていないとの再相談・再苦情</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 申出者からの事実の確認</li> <li>② 申出者の説得(申出者側に問題があることがある。)</li> <li>③ 指定サービス事業者への再確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 未改善を認めた場合 → 改善計画を再提出指導</li> <li>・ 既に改善済みと回答があった場合 → 申出者との認識の差を調整</li> </ul> </li> </ol> <p>(4) 調整</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 国保連合会へ依頼 解決できない事例として、その解決を国保連合会へ依頼する。</li> <li>② 三重県との協議 問題のある指定サービス事業者として、その対応等について協議を行う。</li> <li>③ 市町による再調査・再調整</li> </ol> <p>○ 問題のある指定サービス事業者に対</p>	<p>当初の<b>相談・苦情内容記録票(1号様式)</b>を活用する。</p> <p><b>サービス改善計画の提出について(依頼)(9号様式)</b></p> <p><b>4の改善状況の確認</b>の手続きによる。<b>国保連合会の所定の様式</b>を使用する。</p> <p><b>指定基準等に係る連絡書(3号様式)</b></p>
-------------------------------	---	---

	しては、三重県や国保連合会と協議して対応する。	
<b>5 その他</b> <b>(1) 相談・苦情に係る報告</b>	○ 指定サービス事業者が、相談・苦情を受けてから、1ヶ月以上解決できていない事例について、市町へ報告する。	<b>介護サービスの相談・苦情に係る報告書（10号様式）</b>
<b>(2) 事故報告</b>	○ サービスの提供中に事故が発生した場合には、指定サービス事業者は市町と三重県へ報告を行うものとする。	<b>事故報告書等については、P5以下を参照</b>

## 4 相談・苦情処理の具体的対応方法

### (1) 相談・苦情対応の手順



※ 上記 1) から 8) までの具体的な対応方法は、次のとおりです。

## (2) 本人・家族・関係者等からの相談・苦情の具体的対応方法

### 1) 相談・苦情の受付

相談・苦情を受ける場合、話を真剣に聞くことが基本となります。特に、苦情の場合、相談者は怒り、不安、不満などの強い感情を抱えていると考えられます。

この人なら話を聞いてくれるという信頼感を得るとともに、冷静に話ができるようにする必要があります。

相談者の話をさえぎり、説明を始めたり、頭ごなしに否定したり、話を聞かないうちに別の連絡先を伝えたりすることは、相談者の不満や怒りを増幅させるばかりです。常に自己防衛にならないように意識し、相談者の気持ちに共感しながら話を冷静によく聞くことが大切です。

### 2) 問題点の把握

相談者の話をひとつおき聞いたところで、下記の点などに注意しながら、問題を把握することが大切です。

また、対応者自身の価値観で問題を把握しないためにも、相談者に確認していくことも大切です。

- 何が問題だと思っているのか。
- だれがそれを問題だと思っているのか。
- なぜ問題だと思っているのか。
- その問題の解決はどうすればよいと考えているのか。
- 何を希望しているのか。 等

### 3) 対応可能か否かの判断

問題の内容や困難さ、また、相談者の居住地などから、自分たちが中心となり対応していくべきか、より適切な機関が存在するかどうかの検討を行う必要があります。

### 4) 最適な関係機関への紹介

すでに相談者に担当の介護支援専門員がおり、その介護支援専門員が対応した方が適切と考えられる場合には、その介護支援専門員に相談することを相談者にすすめられる必要があります。

相談者が介護支援専門員の役割を理解していない場合も多いと思われるため、相談や苦情への対応も含めて説明し、それとともに、相談者の承諾を得た上で、担当の介護支援専門員にも相談内容を連絡してください。

また、困難ケースについては、国保連合会等への紹介が可能ですので、問題状況をよく把握した上で、最適な関係機関への紹介を速やかに行うことも

必要です。

#### **5) 問題解決目標の設定**

相談者とともに、問題の解決目標を設定する必要があります。

特に、制度面の不満に関しては、相談者が介護保険制度の理解を深め納得することにより、その不満を解消することが目標となる場合もあると考えられます。

#### **6) 援助方法の決定**

どこで、だれが、どのように問題解決にむけて活動していくかを決定します。また、連携すべき関係機関や活用する社会資源なども確認することが大切です。その際、この対応方法について相談者の同意を得る必要があります。

サービスの給付に関する問題のうち、こうした活動をしていく上で起こりうる不利益（例えば事業者との関係悪化など）が考えられる場合には、相談者にそのことについて十分説明しておく必要があります。

#### **7) 問題解決への援助・社会資源の活用**

対応方法に基づき、問題解決への援助を行うこととなります。サービスの給付に関する苦情や不満への対応は、状況調査をまず行うことが必要であると考えられます。

#### **8) 問題解決後のフォローアップ**

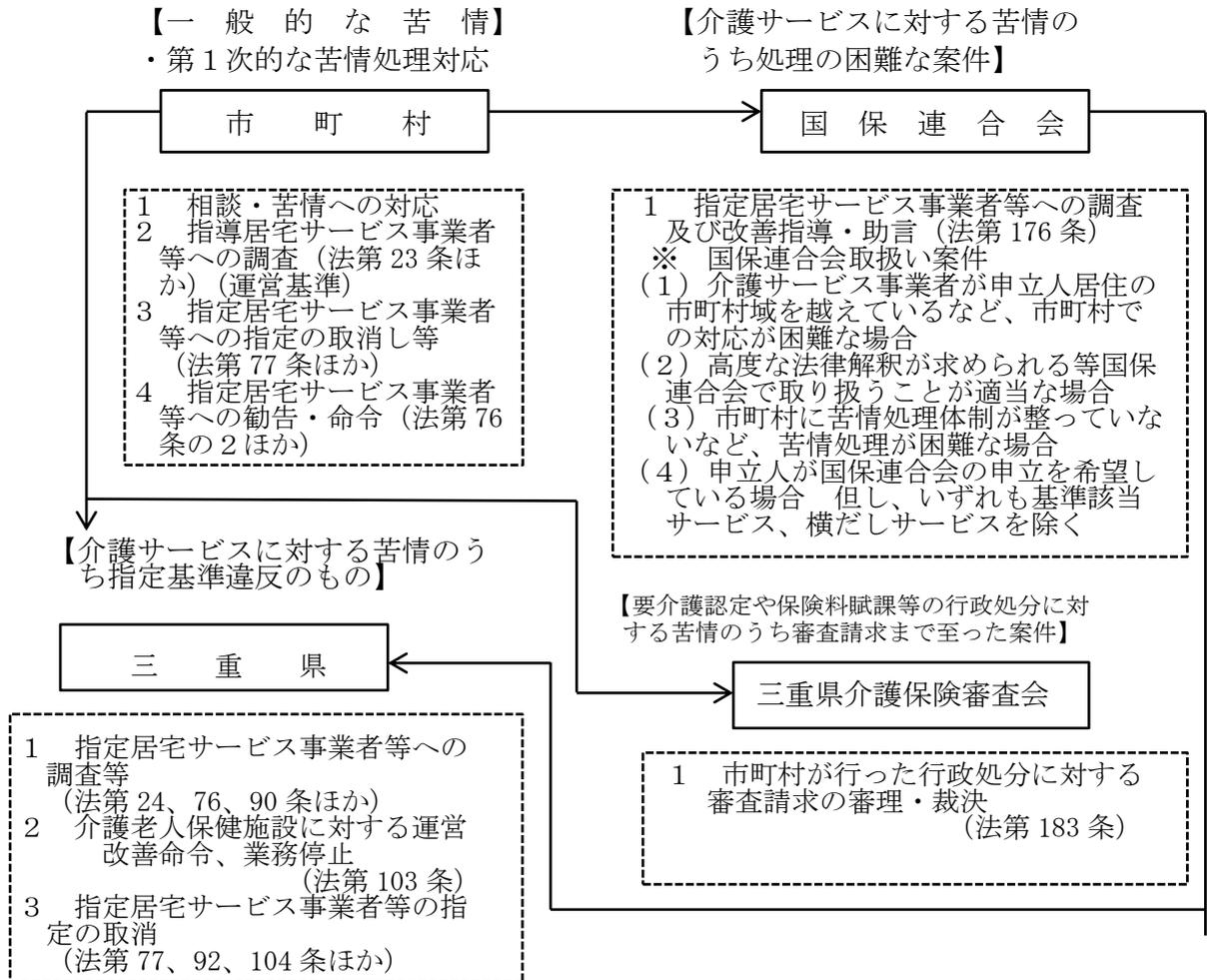
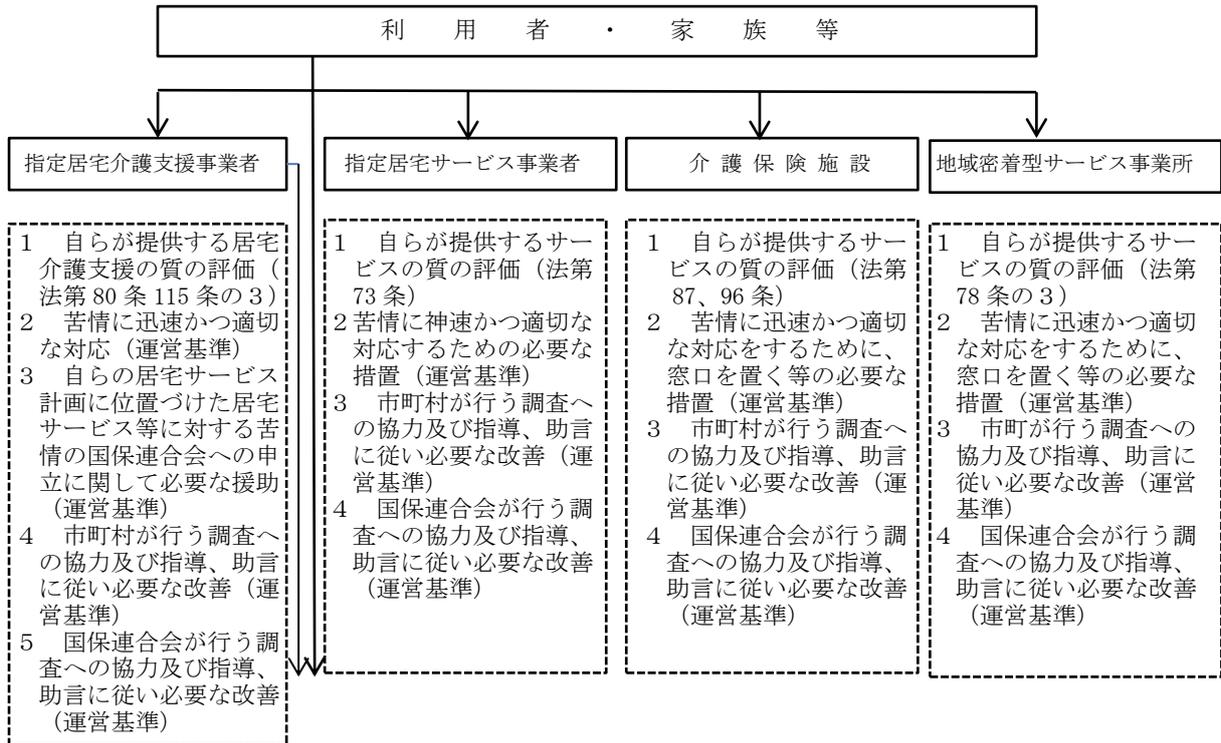
必要と認められるケースについては、問題解決後も状況に応じて対応していくことが大切です。

## VI 参 考 資 料

### — 目 次 —

I	相談・苦情対応に関する関係機関の役割と権限（法的位置づけ）	53
II	各関係機関の役割と権限の根拠法令等（抜粋）	54
III	相談・苦情対応窓口一覧	80
IV	相談・苦情処理に係る関係様式	82
1	相談・苦情処理関係	82
・	相談・苦情内容記録票（1号様式）	84
・	サービス利用相談・苦情申出書（2号様式）	86
・	指定基準等に係る連絡書（3号様式）	87
・	関係資料の提出等について（依頼）（4号様式）	88
・	サービス改善と対応結果について（依頼）（5号様式）	89
・	サービス改善と対応結果について（報告）（6号様式）	90
・	サービスの改善について（通知）（7号様式）	91
・	サービス相談・苦情対応結果通知書（8号様式）	92
・	サービス改善計画の提出について（依頼）（9号様式）	93
・	介護サービスの相談・苦情に係る報告書（10号様式）	94
2	審査請求関係	96
・	審査請求書（本人用）（様式1）	96
・	審査請求書（代理人用）（様式2）	97
・	不服審査請求に係る弁明書の提出について（依頼）（様式3）	98
・	不服審査請求に対する弁明書（様式4）	99
・	裁決書（認容の場合）（様式5）	100
・	裁決書（棄却の場合）（様式6）	101
・	裁決書（却下の場合）（様式7）	102

# I 相談・苦情対応に関する関係機関の役割と権限（法的位置づけ）



## II 各関係機関の役割と権限の根拠法令等（抜粋）

### 1 指定居宅サービス事業者

根拠法令等	役割・権限等
（三重県指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例）（平成25年3月29日三重県条例第14号 最終改正：令和3年3月23日三重県条例第22号）	
<b>（苦情処理）</b> 第23条第1項	指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に関する利用者又は当該利用者の家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口の設置その他の必要な措置を講じなければならない。
2項	指定訪問介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
3項	指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じなければならない。
4項	指定訪問介護事業者は、市町村が利用者からの苦情に関して調査を行う場合においては、当該調査に協力するとともに、市町村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うよう努めるものとする。
5項	指定訪問介護事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告するものとする。
6項	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。以下この項及び次項において同じ。）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。
7項	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するものとする。
※ 第23条の規定は、すべての居宅サービス事業者に適用します。ただし、基準該当訪問介護事業者、基準該当訪問入浴介護事業者、基準該当通所介護事業者及び基準該当福祉用具	

貸与事業者は、第23条第6項及び第7項を除く。	
<b>(事故発生時の対応)</b> 第24条第1項	指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
2項	指定訪問介護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。
3項	指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。
※ 第24条の規定は、指定通所介護事業者及び基準該当通所介護事業者を除く居宅サービス事業者に適用します。	
<b>(事故発生時の対応)</b> 第98条の2第1項	指定通所介護事業者は、利用者に対する指定通所介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
第2項	指定通所介護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。
第3項	指定通所介護事業者は、利用者に対する指定通所介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。
第4項	指定通所介護事業者は、第90条第5項の規定による指定通所介護以外のサービスの提供により事故が発生した場合は、第1項及び第2項の規定に準じた必要な措置を講じなければならない。
※ 第98条の2の規定は、指定通所介護事業者及び基準該当通所介護事業者に適用されません。	

## 2 居宅介護支援事業者

根拠法令等	役割・権限等
((指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準)(平成11年3月31日厚生省令第38号 最終改正:令和3年1月25日号外厚生労働省令第9号))	
<b>(苦情処理)</b> 第26条第1項	指定居宅介護支援事業者は、自ら提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等(第6項において「指定居宅介護支援等」という。)に対す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しなければならない。

第2項	指定居宅介護支援事業者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
第3項	指定居宅介護支援事業者は、自ら提供した指定居宅介護支援に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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。
第4項	指定居宅介護支援事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。
第5項	指定居宅介護支援事業者は、自らが居宅サービス計画に位置付けた法第41条第1項に規定する指定居宅サービス又は法第42条の2第1項に規定する指定地域密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行わなければならない。
第6項	指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う法第176条第1項第3号の調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して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。
第7項	指定居宅介護支援事業者は、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。
<b>(事故発生時の対応)</b> 第27条第1項	指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
第2項	指定居宅介護支援事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。

第3項	指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行わなければならない。
-----	---

### 3 介護保険施設

根 拠 法 令 等	役 割 ・ 権 限 等
((三重県指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例)) (平成25年3月29日三重県条例第15号 最終改正：令和3年3月23日三重県条例第22号)	
<b>(苦情処理)</b> 第23条第1項	指定介護老人福祉施設の開設者は、提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者又は当該入所者の家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口の設置その他の必要な措置を講じなければならない。
第2項	指定介護老人福祉施設の開設者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
第3項	指定介護老人福祉施設の開設者は、提供した指定介護福祉施設サービスに関し、法第23条の規定による市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じなければならない。
第4項	指定介護老人福祉施設の開設者は、市町村が入所者からの苦情に関して調査を行う場合においては、当該調査に協力するとともに、市町村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うよう努めるものとする。
第5項	指定介護老人福祉施設の開設者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告するものとする。
第6項	指定介護老人福祉施設の開設者は、提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所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。以下この項及び次項において同じ。）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。

第7項	指定介護老人福祉施設の開設者は、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するものとする。
<b>(事故発生の防止及び発生時の対応)</b> 第24条第1項	指定介護老人福祉施設の開設者は、事故の発生又は再発を防止するため、規則で定める措置を講じなければならない。
第2項	指定介護老人福祉施設の開設者は、入所者に対する指定介護福祉施設サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、入所者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
第3項	指定介護老人福祉施設の開設者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録しなければならない。
第4項	指定介護老人福祉施設の開設者は、入所者に対する指定介護福祉施設サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。
((三重県介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準を定める条例)(平成25年3月29日三重県条例第16号 最終改正:令和3年3月23日三重県条例第22号))	
<b>(苦情処理)</b> 第23条第1項	介護老人保健施設の開設者は、提供した介護保健施設サービスに関する入所者又は当該入所者の家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口の設置その他の必要な措置を講じなければならない。
第2項	介護老人保健施設の開設者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
第3項	介護老人保健施設の開設者は、提供した介護保健施設サービスに関し、法第23条の規定による市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じなければならない。
第4項	介護老人保健施設の開設者は、市町村が入所者からの苦情に関して調査を行う場合においては、当該調査に協力するとともに、市町村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うよう努めるものとする。

第5項	介護老人保健施設の開設者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告するものとする。
第6項	介護老人保健施設の開設者は、提供した介護保健施設サービスに関する入所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。以下この項及び次項において同じ。）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。
第7項	介護老人保健施設の開設者は、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するものとする。
<b>（事故発生の防止及び発生時の対応）</b> 第24条第1項	介護老人保健施設の開設者は、事故の発生又は再発を防止するため、規則で定める措置を講じなければならない。
第2項	介護老人保健施設の開設者は、入所者に対する介護保健施設サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、当該入所者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
第3項	介護老人保健施設の開設者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録しなければならない。
第4項	介護老人保健施設の開設者は、入所者に対する介護保健施設サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。
（三重県指定介護療養型医療施設の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例）（平成25年3月29日三重県条例第17号 最終改正：令和3年3月23日三重県条例第22号）	
<b>（苦情処理）</b> 第24条第1項	指定介護療養型医療施設の開設者は、提供した指定介護療養施設サービスに関する入院患者又は当該入院患者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の設置その他の必要な措置を講じなければならない。
第2項	指定介護療養型医療施設の開設者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

第3項	指定介護療養型医療施設の開設者は、提供した指定介護療養施設サービスに関し、旧法第23条の規定による市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じなければならない。
第4項	指定介護療養型医療施設の開設者は、市町村が入院患者からの苦情に関して調査を行う場合においては、当該調査に協力するとともに、市町村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うよう努めるものとする。
第5条	指定介護療養型医療施設の開設者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告するものとする。
第6項	指定介護療養型医療施設の開設者は、提供した指定介護療養施設サービスに関する入院患者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（健康保険法等一部改正法附則第130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第14条の規定による改正前の国民健康保険法（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。以下この項及び次項において同じ。）が行う旧法第176条第1項第2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。
第7項	指定介護療養型医療施設の開設者は、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するものとする。
<b>（事故発生の防止及び発生時の対応）</b>	指定介護療養型医療施設の開設者は、事故の発生又は再発を防止するため、規則で定める措置を講じなければならない。
第25条第1項	
第2項	指定介護療養型医療施設の開設者は、入院患者に対する指定介護療養施設サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、入院患者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
第3項	指定介護療養型医療施設の開設者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録しなければならない。

第4項	指定介護療養型医療施設の開設者は、入院患者に対する指定介護療養施設サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。
-----	---

((三重県介護医療院の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準を定める条例)) (平成30年3月22日三重県条例第39号 最終改正: 令和3年3月23日三重県条例第22号)

<b>(苦情処理)</b> 第23条第1項	介護医療院の開設者は、提供した介護医療院サービスに関する入所者又は当該入所者の家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口の設置その他の必要な措置を講じなければならない。
第2項	介護医療院の開設者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
第3項	介護医療院の開設者は、提供した介護医療院サービスに関し、法第23条の規定による市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じなければならない。
第4項	介護医療院の開設者は、市町村が入所者からの苦情に関して調査を行う場合においては、当該調査に協力するとともに、市町村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うよう努めるものとする。
第5項	介護医療院の開設者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告するものとする。
第6項	介護医療院の開設者は、提供した介護医療院サービスに関する入所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。以下この項及び次項において同じ。）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。
第7項	介護医療院の開設者は、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するものとする。
<b>(事故発生の防止及び発生時の対応)</b>	介護医療院の開設者は、事故の発生又は再発を防止するため、規則で定める措置を講じなければならない。

第24条第1項	
第2項	介護医療院の開設者は、入所者に対する介護医療院サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、当該入所者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
第3項	介護医療院の開設者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録しなければならない。
第4項	介護医療院の開設者は、入所者に対する介護医療院サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

#### 4 地域密着型サービス

根拠法令等	役割・権限等
((指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準)) (平成18年3月14日厚生労働省令第34号 最終改正：令和3年1月25日厚生労働省令第9号)	
(苦情処理) 第3条の36第1項	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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。
第2項	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
第3項	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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。
第4項	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

第5項	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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。
第6項	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、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。
<b>（事故発生時の対応）</b> 第3条の38第1項	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る指定居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
第2項	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。
第3項	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。
※ 第3条の38規定は、指定地域密着型通所介護事業者、指定療養通所介護事業者、指定認知症対応型通所介護事業者及び指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護事業者を除く地域密着型サービス事業者に適用します。	
第35条第1項	指定地域密着型通所介護事業者は、利用者に対する指定地域密着型通所介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る指定居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
第2項	指定地域密着型通所介護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。
第3項	指定地域密着型通所介護事業者は、利用者に対する指

	定地域密着型通所介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。
第4項	指定地域密着型通所介護事業者は、第22条第4項の指定地域密着型通所介護以外のサービスの提供により事故が発生した場合は、第1項及び第2項の規定に準じた必要な措置を講じなければならない。
※ 第35条規定は、指定地域密着型通所介護事業者、指定療養通所介護事業者、指定認知症対応型通所介護事業者に適用します。	
<b>（事故発生の防止及び発生時の対応）</b> 第155条第1項	指定地域密着型介護老人福祉施設は、事故の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じなければならない。 <p>一 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備すること。</p> <p>二 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策について、従業者に周知徹底を図る体制を整備すること。</p> <p>三 事故発生の防止のための委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)及び従業者に対する研修を定期的に行うこと。</p> <p>四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。</p>
第2項	指定地域密着型介護老人福祉施設は、入所者に対する指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、入所者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
第3項	指定地域密着型介護老人福祉施設は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。
第4項	指定地域密着型介護老人福祉施設は、入所者に対する指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。
※ 第155条の規定は、指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護事業者に適用します。	

## 5 指定介護予防サービス

根拠法令等	役割・権限等
((指定介護予防サービス等の事業の人員、設備等及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準)) (平成18年3月14日厚生労働省令第35号 最終改正：令和3年1月25日厚生労働省令第9号)	
<b>(苦情処理)</b> 第53条の8第1項	指定介護予防訪問入浴介護事業者は、提供した指定介護予防訪問入浴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。
2項	指定介護予防訪問入浴介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
3項	指定介護予防訪問入浴介護事業者は、提供した指定介護予防訪問入浴介護に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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。
4項	指定介護予防訪問入浴介護事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。
5項	指定介護予防訪問入浴介護事業者は、提供した指定介護予防訪問入浴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項	指定介護予防訪問入浴介護事業者は、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。

※ 第53条の8規定は、すべての指定介護予防サービス事業者に適用します。ただし、介護予防福祉用具貸与事業者は、第53条の8第5項及び6項を除く。	
(事故発生時の対応) 第53条の10第1項	指定介護予防訪問入浴介護事業者は、利用者に対する指定介護予防訪問入浴介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護予防支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
2項	指定介護予防訪問入浴介護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。
3項	指定介護予防訪問入浴介護事業者は、利用者に対する指定介護予防訪問入浴介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。
※ 第53条の10の規定は、すべての指定介護予防サービス事業者に適用します。	

## 5 市町

根拠法令等	役割・権限等
((介護保険法) (平成9年12月17日法律第123号 最終改正: 令和2年6月12日法律第52号))	
(文書の提出等) 第23条	市市町村は、保険給付に関して必要があると認めるときは、当該保険給付を受ける者若しくは当該保険給付に係る居宅サービス等(居宅サービス(これに相当するサービスを含む。)、地域密着型サービス(これに相当するサービスを含む。))、居宅介護支援(これに相当するサービスを含む。))、施設サービス、介護予防サービス(これに相当するサービスを含む。))、地域密着型介護予防サービス(これに相当するサービスを含む。))若しくは介護予防支援(これに相当するサービスを含む。))をいう。以下同じ。)を担当する者若しくは保険給付に係る第45条第1項に規定する住宅改修を行う者又はこれらの者であった者(第24条の2第1項第1号において「照会等対象者」という。)に対し、文書その他の物件の提出若しくは提示を求め、若しくは依頼し、又は当該職員に質問若しくは照会をさせることができる。

<p>(指定の取消し等) 第 7 7 条第 2 項</p>	<p>市町村は、保険給付に係る指定居宅サービスを行った指定居宅サービス事業者について、前項各号のいずれかに該当すると認めるときは、その旨を当該指定に係る事業所の所在地の都道府県知事に通知しなければならない。</p>
<p>(報告等) 第 7 8 条の 7 第 1 項</p>	<p>市町村長は、地域密着型介護サービス費の支給に関して必要があると認めるときは、指定地域密着型サービス事業者若しくは指定地域密着型サービス事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者（以下この項において「指定地域密着型サービス事業者であった者等」という。）に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、指定地域密着型サービス事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者若しくは指定地域密着型サービス事業者であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に係る者に対して質問させ、若しくは当該指定地域密着型サービス事業者の当該指定に係る事業所、事務所その他指定地域密着型サービスの事業に関係のある場所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。</p>
<p>(勧告、命令等) 第 7 8 条の 9 第 1 項</p>	<p>市町村長は、指定地域密着型サービス事業者が、次の各号に掲げる場合に該当すると認めるときは、当該指定地域密着型サービス事業者に対し、期限を定めて、それぞれ当該各号に定める措置をとるべきことを勧告することができる。</p> <p>(第 1 号から第 4 号まで略)</p>
<p>(指定の取消し等) 第 7 8 条の 1 0</p>	<p>市町村長は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該指定地域密着型サービス事業者に係る第 4 2 条の 2 第 1 項本文の指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。</p> <p>(第 1 号から第 1 6 号まで略)</p>
<p>(報告等) 第 8 3 条</p>	<p>市町村長は、必要があると認めるときは、指定居宅介護支援事業者若しくは指定居宅介護支援事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者（以下この項において「指定居宅介護支援事業者であった者等」という。）に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、指定居宅介護支援事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者若しくは指定居宅</p>

	介護支援事業者であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該指定居宅介護支援事業者の当該指定に係る事業所、事務所その他指定居宅介護支援の事業に係のある場所に立ち入り、その帳簿書類その他の物件を検査させることができる。
(勧告、命令等) 第83条の2第1項	市町村長は、指定居宅介護支援事業者が、次の各号に掲げる場合に該当すると認めるときは、当該指定居宅介護支援事業者に対し、期限を定めて、それぞれ当該各号に定める措置をとるべきことを勧告することができる。 (第1号から第3号まで略)
第3項	市町村長は、第1項の規定による勧告を受けた指定居宅介護支援事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかつたときは、当該指定居宅介護支援事業者に対し、期限を定めて、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。
(指定の取消し等) 第84条	市町村長は、次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該指定居宅介護支援事業者に係る第四十六条第一項の指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。 (第1号から第12号まで略)

## 6 国民健康保険団体連合会

根拠法令等	役割・権限等
(介護保険法) (平成9年12月17日法律第123号 最終改正: 令和2年6月12日法律第52号)	
(連合会の業務) 第176条第1項第3号	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。 三 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

## 7 三重県

根拠法令等	役割・権限等
((介護保険法))(平成9年12月17日法律第123号 最終改正:令和2年6月12日法律第52号)	
(帳簿書類の提示等) 第24条第1項	厚生労働大臣又は都道府県知事は、介護給付等(居宅介護住宅改修費の支給及び介護予防住宅改修費の支給を除く。次項及び第208条において同じ。)に関して必要があると認めるときは、居宅サービス等を行った者又はこれを使用する者に対し、その行った居宅サービス等に関し、報告若しくは当該居宅サービス等の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提示を命じ、又は当該職員に質問させることができる。
第2項	厚生労働大臣又は都道府県知事は、必要があると認めるときは、介護給付等を受けた被保険者又は被保険者であった者に対し、当該介護給付等に係る居宅サービス等(以下「介護給付等対象サービス」という。)の内容に関し、報告を命じ、又は当該職員に質問させることができる。
(報告等) 第90条第1項	都道府県知事又は市町村長は、必要があると認めるときは、指定介護老人福祉施設若しくは指定介護老人福祉施設の開設者若しくはその長その他の従業者であった者(以下この項において「開設者であった者等」という。)に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、指定介護老人福祉施設の開設者若しくはその長その他の従業者若しくは開設者であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは指定介護老人福祉施設、指定介護老人福祉施設の開設者の事務所その他指定介護老人福祉施設の運営に関係のある場所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。
(勧告、命令等) 第91条の2	都道府県知事は、指定介護老人福祉施設が、次の各号に掲げる場合に該当すると認めるときは、当該指定介護老人福祉施設の開設者に対し、期限を定めて、それぞれ当該各号に定める措置をとるべきことを勧告することができる。 (第1号から第3号まで略)
(指定の取消し等)	都道府県知事は、次の各号のいずれかに該当する場合

第92条第1項	<p>においては、当該指定介護老人福祉施設に係る第48条第1項第1号の指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。</p> <p>(第1号から第12号まで略)</p>
(報告等) 第100条第1項	<p>都道府県知事又は市町村長は、必要があると認めるときは、介護老人保健施設の開設者、介護老人保健施設の管理者若しくは医師その他の従業者（以下「介護老人保健施設の開設者等」という。）に対し報告若しくは診療録その他の帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、介護老人保健施設の開設者等に対し出頭を求め、又は当該職員に、介護老人保健施設の開設者等に対して質問させ、若しくは介護老人保健施設、介護老人保健施設の開設者の事務所その他介護老人保健施設の運営に関係のある場所に立ち入り、その設備若しくは診療録、帳簿書類その他の物件を検査させることができる。</p>
(業務運営の勧告、命令等) 第103条第1項	<p>都道府県知事は、介護老人保健施設が、次の各号に掲げる場合に該当すると認めるときは、当該介護老人保健施設の開設者に対し、期限を定めて、それぞれ当該各号に定める措置をとるべきことを勧告することができる。</p> <p>(第1号から第3号まで略)</p>
第3項	<p>都道府県知事は、第1項の規定による勧告を受けた介護老人保健施設の開設者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかったときは、当該介護老人保健施設の開設者に対し、期限を定めて、その勧告に係る措置をとるべきことを命じ、又は期間を定めて、その業務の停止を命ずることができる。</p>
(許可の取消し等) 第104条第1項	<p>都道府県知事は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該介護老人保健施設に係る第94条第1項の許可を取り消し、又は期間を定めてその許可の全部若しくは一部の効力を停止することができる。</p> <p>(第1号から第12号まで略)</p>

こ成総第18号  
こ支総第9号  
健発0428第3号  
生食発0428第8号  
社援発0428第18号  
障発0428第1号  
老発0428第9号  
令和5年4月28日

各 { 都道府県知事  
指定都市市長  
中核市市長  
保健所政令市市長  
特別区区長 } 殿

こども家庭庁成育局長  
こども家庭庁支援局長  
厚生労働省健康局長  
厚生労働省大臣官房生活衛生・食品安全審議官  
厚生労働省社会・援護局長  
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長  
厚生労働省老健局長  
( 公 印 省 略 )

「社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について」の一部改正について

社会福祉施設等において感染症等が発生した時の報告については、「社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について」（平成17年2月22日付け健発第0222002号、薬食発第0222001号、雇児発第0222001号、社援発第0222002号、老発第0222001号厚生労働省健康局長、厚生労働省医薬食品局長、厚生労働省雇用均等・児童家庭局長、厚生労働省社会・援護局長、厚生労働省老健局長通知）によることとしていますが、今般、当該通知を別添のとおり改正することとしたので、ご了知いただくとともに、関係機関等へ周知いただき、その実施に遺漏なきようお願いいたします。

なお、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）については、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）第44条の2第3項の規定に基づき、厚生労働大臣から、令和5年5月7日をもって同法の新型インフルエンザ等感染症と認められなくなる旨が公表され、これに伴い、同月8日に同法の5類感染症に位置付けられることとなったところです

が、それ以降も、引き続き当該通知における「感染症」には、新型コロナウイルス感染症が含まれる旨申し添えます。

(主な改正箇所は太字下線)

健 発 第 0222002 号  
薬 食 発 第 0222001 号  
雇 児 発 第 0222001 号  
社 援 発 第 0222002 号  
老 発 第 0222001 号  
平成 17 年 2 月 22 日

都道府県知事  
指定都市市長  
各 中核市市長 殿  
保健所政令市市長  
特別区区長

厚生労働省健康局長  
厚生労働省医薬食品局長  
厚生労働省雇用均等・児童家庭局長  
厚生労働省社会・援護局長  
厚生労働省老健局長

#### 社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について

高齢者、乳幼児、障害者等が集団で生活又は利用する社会福祉施設及び介護老人保健施設等（その範囲は別紙のとおり。以下「社会福祉施設等」という。）においては、感染症等の発生時における迅速で適切な対応が特に求められる。

今般、下記により、社会福祉施設等において衛生管理の強化を図るとともに、市町村等の社会福祉施設等主管部局への報告を求め、併せて保健所へ報告することを求めることとしたので、管内市町村及び管内社会福祉施設等に対して、下記の留意事項の周知徹底を図っていただくようお願いする。

また、下記の取扱いに当たっては、公衆衛生関係法規を遵守しつつ、民生主管部局と衛生主管部局が連携して対応することが重要であることから、関係部局に周知方よろしくお願いする。

## 記

1. 社会福祉施設等においては、職員が利用者の健康管理上、感染症や食中毒を疑ったときは、速やかに施設長に報告する体制を整えるとともに、施設長は必要な指示を行うこと。
2. 社会福祉施設等の医師及び看護職員は、感染症若しくは食中毒の発生又はそれが疑われる状況が生じたときは、施設内において速やかな対応を行わなければならないこと。  
また、社会福祉施設等の医師、看護職員その他の職員は、有症者の状態に応じ、協力病院を始めとする地域の医療機関等との連携を図るなど適切な措置を講ずること。
3. 社会福祉施設等においては、感染症若しくは食中毒の発生又はそれが疑われる状況が生じたときの有症者の状況やそれぞれに講じた措置等を記録すること。
4. 社会福祉施設等の施設長は、次のア、イ又はウの場合は、市町村等の社会福祉施設等主管部局に迅速に、感染症又は食中毒が疑われる者等の人数、症状、対応状況等を報告するとともに、併せて保健所に報告し、指示を求めるなどの措置を講ずること。
  - ア. 同一の感染症若しくは食中毒による又はそれらによると疑われる死亡者又は重篤患者が1週間内に2名以上発生した場合
  - イ. 同一の感染症若しくは食中毒の患者又はそれらが疑われる者が10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合
  - ウ. ア及びイに該当しない場合であっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長が報告を必要と認めた場合
5. 4の報告を行った社会福祉施設等においては、その原因の究明に資するため、当該患者の診察医等と連携の上、血液、便、吐物等の検体を確保するよう努めること。
6. 4の報告を受けた保健所においては、必要に応じて感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号。以下「感染症法」という）第15条に基づく積極的疫学調査又は食品衛生法（昭和22年法律第233号）**第63条**に基づく調査若しくは感染症若しくは食中毒のまん

延を防止するために必要な衛生上の指導を行うとともに、都道府県等を通じて、その結果を厚生労働省に報告すること。

7. 4の報告を受けた市町村等の社会福祉施設等主管部局と保健所は、当該社会福祉施設等に関する情報交換を行うこと。
8. 社会福祉施設等においては、日頃から、感染症又は食中毒の発生又はまん延を防止する観点から、職員の健康管理を徹底し、職員や来訪者の健康状態によっては利用者との接触を制限する等の措置を講ずるとともに、職員及び利用者に対して手洗いやうがいを励行するなど衛生教育の徹底を図ること。また、職員を対象として衛生管理に関する研修を定期的に行うこと。
9. なお、医師が、感染症法又は食品衛生法の届出基準に該当する患者又はその疑いのある者を診断した場合には、これらの法律に基づき保健所等への届出を行う必要があるので、留意すること。

## 別 紙

### 対象となる社会福祉施設等

#### 【介護・老人福祉関係施設】

- 養護老人ホーム
- 特別養護老人ホーム
- 軽費老人ホーム
- 老人デイサービス事業を行う事業所、老人デイサービスセンター
- 老人短期入所事業を行う事業所、老人短期入所施設
- 小規模多機能型居宅介護事業を行う事業所
- 老人福祉センター
- 認知症グループホーム
- 生活支援ハウス
- 有料老人ホーム
- サービス付き高齢者向け住宅
- 介護老人保健施設
- 看護小規模多機能型居宅介護事業を行う事業所
- 介護医療院

#### 【保護施設】

- 救護施設
- 更生施設
- 授産施設
- 宿所提供施設

#### 【ホームレス関係施設】

- ホームレス自立支援センター
- 緊急一時宿泊施設

#### 【その他施設】

- 社会事業授産施設
- 無料低額宿泊所（日常生活支援住居施設含む）
- 隣保館
- 生活館

【児童・婦人関係施設等】

- 助産施設
- 乳児院
- 母子生活支援施設
- 保育所
- 認定こども園

※ 幼保連携型・幼稚園型については、学校保健安全法第 18 条（保健所との連絡）等の規定にも留意すること。

- 児童厚生施設
- 児童養護施設
- 児童心理治療施設
- 児童自立支援施設
- 児童家庭支援センター
- 児童相談所一時保護所
- 婦人保護施設
- 婦人相談所一時保護所

【障害関係施設】

- 障害福祉サービス事業所（訪問系サービスのみを提供する事業所を除く）
- 障害者支援施設
- 福祉ホーム
- 障害児入所施設
- 児童発達支援センター
- 障害児通所支援事業所
- 身体障害者社会参加支援施設
- 地域活動支援センター
- 盲人ホーム

医保第07-5号  
令和5年5月8日

各高齢者施設 管理者 様  
各障害福祉施設 管理者 様  
各救護施設 管理者 様

三重県医療保健部長

高齢者施設等における新型コロナウイルス感染症の集団感染発生時の保健所への報告及び相談等について

平素より新型コロナウイルス感染症対策にご尽力賜りお礼申し上げます。

新型コロナウイルス感染症については、令和5年5月8日以降、5類感染症に位置付けられますが、位置付け変更後においても重症化リスクの高い人たちが集まる高齢者施設等における感染拡大防止対策は重要であることから、集団感染発生時に係る保健所への報告を下記のとおり求めますので、その実施について遺漏なきようお願いいたします。

なお、本件については令和5年9月30日までの取り扱いとし、10月以降については、今後の発生動向等を踏まえて改めて判断することを申し添えます。

## 記

### 1 報告基準

#### (1) 初回報告

- ア 施設内感染による感染者が1週間で5名以上確認された場合
- イ 施設内感染による又はそれによると疑われる死亡者又は重症者が1週間以内に2名以上確認された場合
- ウ ア及びイに該当しない場合であっても、特に施設長が報告を必要と認めた場合

#### (2) 経過報告

毎日（初回報告後、終息するまでの間）

#### (3) 終息報告

最終の感染者が判明してから、1週間新たな感染者が確認されなかった場合（施設において1週間以上の期間を設けている場合は、施設内基準を満たした場合）

### 2 報告対象施設

別紙1のとおり

### 3 報告方法

以下の専用フォームより報告してください（報告項目は別紙2のとおり）。

「三重県新型コロナウイルス感染症集団感染発生報告フォーム」  
<https://a22476a8.form.kintoneapp.com/public/b0c41a23e3de268fdd3f4df48d5470fe67e2ab07fa04a38dbb773912dee032cf>

なお、専用フォームでの報告が困難な場合は、保健所へ連絡し、報告書（別紙3）をFAX等で提出してください。

#### 4 報告受理後の対応

##### (1) 初回報告後

原則当日中に電話連絡を行い、発生状況等の聴き取りを行います。ただし、報告時間によっては翌日以降の対応となります。また、必要に応じて行政検査及び現地調査を行います。

##### (2) 経過報告後

感染が継続している場合等は、追加調査（現地調査を含む）を行います。

##### (3) 終息報告後

大規模な集団感染が発生した場合等は、事後調査（現地調査を含む）を行います。

※通所系事業所（四日市市内を含む）については、専用相談窓口が対応します。

#### 5 実施期間

令和5年5月8日から令和5年9月30日まで

※令和5年10月以降については、今後の発生動向等を踏まえて改めて判断します。

#### 6 感染対策に関する相談

緊急に連絡が必要な場合は、上記報告基準に関わらず保健所又は専用相談窓口へ直接連絡してください。

訪問系事業所については、報告対象施設に含まれていませんが、感染対策等に関する報告・相談は、専用相談窓口へご相談ください。

##### 【問い合わせ先】

施設種別	問合先
入所系施設（事業所）	管轄保健所
通所系・訪問系事業所（四日市市内を含む）	専用相談窓口（※）

※開設時間：9時～17時（土日祝日除く）

電話番号：059-224-3005

##### 事務担当

三重県医療保健部

感染症情報・検査プロジェクトチーム

感染症情報班 原・上野・松井・福井

電話：059-224-2747

FAX：059-224-2558

E-mail：kansenjo@pref.mie.lg.jp

Ⅲ 相談・苦情対応窓口一覧

《市町》

令和5年5月1日現在

市町名	所属部・課・係	郵便番号	住所	電話番号	FAX番号	メールアドレス
津市	健康福祉部 介護保険課 介護保険担当	514-8611	津市西丸之内23番1号	059-229-3149	059-229-3334	229-3149@city.tsu.lg.jp
四日市市	健康福祉部 介護保険課 管理・保険料係	510-8601	四日市市諏訪町1番5号	059-354-8190	059-354-8280	kaigohoken@city.yokkaichi.mie.jp
伊勢市	健康福祉部 介護保険課	516-8601	伊勢市岩淵1丁目7番29号	0596-21-5560	0596-20-8555	kaigo@city.ise.mie.jp
松阪市	健康福祉部 介護保険課	515-8515	松阪市殿町1340番地1	0598-53-4190	0598-26-4035	kaigo.div@city.matsusaka.mie.jp
桑名市	保健福祉部 介護高齢課 介護予防支援室	511-8601	桑名市中央町2丁目37番地	0594-24-1489	0594-27-3273	kaigoyobom@city.kuwana.lg.jp
鈴鹿市	鈴鹿亀山地区広域連合	513-0801	鈴鹿市神戸1丁目18番18号	059-369-3205	059-369-3202	skkaigo@mecha.ne.jp
名張市	福祉子ども部 介護・高齢支援室	518-0492	名張市鴻之台1番11番地	0595-63-7599	0595-63-4629	kaigo@city.nabari.lg.jp
尾鷲市	紀北広域連合	519-3405	北牟婁郡紀北町船津881-3	0597-35-0888	0597-33-1515	kihoku1@za.ztv.ne.jp
亀山市	鈴鹿亀山地区広域連合	513-0801	鈴鹿市神戸1丁目18番18号	059-369-3205	059-369-3202	skkaigo@mecha.ne.jp
鳥羽市	健康福祉課 長寿介護係	517-0022	鳥羽市大明東町2番5号	0599-25-1186	0599-25-1154	kaigo@city.toba.lg.jp
熊野市	紀南介護保険広域連合	519-4393	熊野市井戸町371	0597-89-6001	0597-89-4000	kinankaigo@zb.ztv.ne.jp
いなべ市	福祉部 介護保険課	511-0498	いなべ市北勢町阿下喜31番地	0594-86-7820	0594-86-7865	tyouju@city.inabe.mie.jp
志摩市	健康福祉部 介護・総合相談支援課	517-0592	志摩市阿児町輪方3098番地2	0599-44-0284	0599-44-5260	kaigosogo@city.shima.lg.jp
伊賀市	健康福祉部 介護高齢福祉課	518-8501	伊賀市四十九町3184番地	0595-26-3939	0595-26-3950	kaigo@city.iga.lg.jp
木曾岬町	福祉健康課	498-8503	桑名郡木曾岬町大字西対海地2	0567-68-6104	0567-66-4841	fukushi@town.kisosaki.mie.jp
東員町	健康長寿課	511-0295	員弁郡東員町大字山田1600番	0594-86-2823	0594-86-2851	kenkou@town.toin.lg.jp
菟野町	健康福祉課 介護高齢福祉係	510-1292	三重郡菟野町大字潤田1250	059-391-1125	059-394-3423	fukusi@town.komono.mie.jp
朝日町	保険福祉課	510-8522	三重郡朝日町小向893	059-377-5659	059-377-2790	hoken@town.asahi.mie.jp
川越町	福祉課	510-8588	三重郡川越町大字豊田一色28	059-366-7116	059-365-5380	k-fukushi@town.kawagoe.mie.jp
多気町	町民環境課 介護保険係	519-2181	多気郡多気町相可1600番地	0598-38-1113	0598-38-1140	kaigo@town.mie-taki.lg.jp
明和町	健康あゆみ課 介護保険係	515-0332	多気郡明和町大字馬之上945	0596-63-5461	0596-52-7137	ayumi@town.mie-meiai.lg.jp
大台町	健康ほけん課	519-2404	多気郡大台町佐原750	0598-82-3785	0598-82-1775	hoken@town.odai.lg.jp
玉城町	保健福祉課 地域共生室	519-0433	度会郡玉城町勝田4876番地1	0596-58-7373	0596-58-8688	seifuku-t@town.tamaki.lg.jp
度会町	長寿福祉課	516-2195	度会郡度会町棚橋1215-1	0596-62-1186	0596-62-0054	chiki@town.watarai.lg.jp
大紀町	健康福祉課	519-2703	度会郡大紀町滝原1610番地1	0598-86-2216	0598-86-3276	kek@town.mie-taiki.lg.jp
南伊勢町	高齢者支援課	516-0194	度会郡南伊勢町五ヶ所浦3057	0599-66-1709	0599-66-1113	kourei@town.minamiise.lg.jp
紀北町	紀北広域連合	519-3405	北牟婁郡紀北町船津881-3	0597-35-0888	0597-33-1515	kihoku1@za.ztv.ne.jp
御浜町	紀南介護保険広域連合	519-4393	熊野市井戸町371	0597-89-6001	0597-89-4000	kinankaigo@zb.ztv.ne.jp
紀宝町	紀南介護保険広域連合	519-4393	熊野市井戸町371	0597-89-6001	0597-89-4000	kinankaigo@zb.ztv.ne.jp

名称	郵便番号	住所	電話番号	FAX番号	メールアドレス
鈴鹿亀山地区広域連合 介護保険課 指導グループ	513-0801	鈴鹿市神戸1丁目18番18号	059-369-3205	059-369-3202	skkaigo@mecha.ne.jp
度会広域連合 介護係	516-2103	度会郡度会町棚橋1202	0596-62-2300	0596-63-0200	watakou02@w-kouiki.jp
鳥羽志勢広域連合 介護保険課	517-0214	志摩市磯部町迫間22	0599-56-1050	0599-56-1022	kaigo@ts-kouiki.jp
紀北広域連合 介護保険給付・保険係	519-3405	北牟婁郡紀北町船津881-3	0597-35-0888	0597-33-1515	kihoku1@za.ztv.ne.jp
紀南介護保険広域連合	519-4393	熊野市井戸町371	0597-89-6001	0597-89-4000	kinankaigo@zb.ztv.ne.jp

名称	郵便番号	住所	電話番号	FAX番号	メールアドレス
三重県国民健康保険団体連合会 保健介護福祉課	514-8553	津市桜橋2丁目96番地	059-222-4165	059-222-4166	hokenkaigo@kokuhoren-mie.or.jp

《三重県》

名称	郵便番号	住所	電話番号	FAX番号	メールアドレス
三重県医療保健部長寿介護課 施設サービス班	514-8570	津市広明町13番地	059-224-2235	059-224-2919	chojus@pref.mie.lg.jp
三重県医療保健部長寿介護課 居宅サービス・介護人材班	514-8570	津市広明町13番地	059-224-2262	059-224-2919	chojus@pref.mie.lg.jp

## IV 相談・苦情処理に係る関係様式

### 1 相談・苦情処理関係

様式	様式名	関係機関	内容
1号様式	相談・苦情内容記録票	各関係機関窓口用	各関係機関の窓口に常置し、相談・苦情の内容を記録する。 ※「参考様式」とする。
2号様式	サービス利用相談・苦情申出書	相談・苦情申出者 └─ 市町 └─ 事業者	相談・苦情の対応が今後必要な場合に、その内容を明確にするため作成する。原則として申出者が記入する。 ※「原則様式」とする。
3号様式	指定基準等に係る連絡書	市町 → 三重県	相談・苦情の申し出に関し、事業者を調査した結果、指定基準違反又は違反の疑いが認められる場合、若しくは事業者が改善指導に従わない場合などに、県への連絡のため使用する。 ※「原則様式」とする。
4号様式	関係資料の提出等について（依頼）	市町 → 事業者	相談・苦情の申し出の内容について、文書により事実関係を調査する場合などに作成し、事業者に送付する。 （法第23条に基づく。） ※「必須様式」とする。
5号様式	サービス改善と対応結果について（依頼）	市町 → 事業者	事業者を調査した結果、改善指導等が認められる場合に作成し、事業者に送付する。 ※「必須様式」とする。
6号様式	サービス改善と対応結果について（報告）	事業者 → 市町	市町からの「サービスの改善と対応結果について（依頼）」（5号様式）を受けて、その対応等について、事業者が当該市町へ報告を行う場合に使用する。 ※「必須様式」とする。
7号様式	サービスの改善について（通知）	市町 → 事業者	事業者からの「サービスの改善と対応結果について（報告）」（6号様式）が「改善の必要なし」であった場合、市町が、なお、「改善の必要あり」と判断した時に、再度、事業者に対し改善指導を行う際に使用する。 ※「必須様式」とする。

様式	様式名	関係機関	内容
8号様式	<b>サービス相談・苦情対応結果通知書</b>	市町 → 相談・苦情申出者	相談・苦情の申し出の対応結果等について、申出者に通知する際に使用する。 ※「 <b>原則様式</b> 」とする。
9号様式	<b>サービス改善計画の提出について（依頼）</b>	市町 → 事業者	相談・苦情の申出者から、未だ改善が図られていない旨の再相談・再苦情などがあつた場合、それが事実である時に、再度、事業者に改善を求めるために使用する。 ※「 <b>必須様式</b> 」とする。
10号様式	<b>介護サービスの相談・苦情に係る報告書</b>	事業者 → 市町	相談・苦情を受けてから、それが1ヶ月以上解決できていない事例について、事業者が市町に報告する際に使用する。 ※「 <b>原則様式</b> 」とする。

○ これらの様式は、相談・苦情に係る対応業務に関する標準的な様式として、お示しするものですが、各様式のそれぞれの意味又は区別は次のとおりです。

- 「**参考様式**」 ----- 特に様式を定めていない場合には、参考にしてください。  
「**原則様式**」 ----- 可能であれば、この様式を使用してください。  
「**必須様式**」 ----- 対外的に使用する様式なので、この様式を使用してください。

介護保険	その他
------	-----

## 相談・苦情内容記録票

受付日 年 月 日

記入者			受付方法	来所・電話・文書・訪問・その他 ( )	
相談・苦情者	ふりがな 氏名	(男・女) ( 歳)	住所〒 電話自( ) - 勤( ) -		
	当事者との関係	本人・親子・兄弟・子の配偶者・他の家族・知人・民生委員 介護支援専門員・かかりつけ医・サービス事業者・その他 ( )			
当事者	ふりがな 氏名	(男・女) ( 歳)	住所〒 電話自( ) - 勤( ) -		
A 分類	(1)問い合わせ (2)照会 (3)相談 (4)苦情 (5)その他 ( )				
件名 ( )					
相談・苦情の概要					
B サービスの種類	居室	1訪問介護 2訪問入浴介護 3訪問看護 4訪問リハビリ 5通所介護 6通所リハビリ 7福祉用具貸与 8居宅療養管理指導 9短期入所生活介護 10短期入所療養介護 11特定施設入居者生活介護 12福祉用具販売 13住宅改修 14居宅介護支援 15地域密着型サービス 16その他( )			
	事業者番号	施設 17指定介護老人福祉施設 18介護老人保健施設 19指定介護療養型医療施設 20介護医療院 21その他の施設( )			
C 相談・苦情申出者の要望	(1)話を聞いてほしい (2)教えてほしい (3)回答がほしい (4)調査してほしい (5)改めてほしい (6)弁償してほしい (7)謝罪してほしい (8)提言 (9)その他 ( )				
D 想定原因	(1)説明・情報不足 (2)職員の態度 (3)サービス量の不足 (4)サービスの低い質 (5)手続き方法が不明 (6)権利侵害 (7)被害・損害 (8)その他 ( )				
E 対応	(1)その場で回答 (2)その場で紹介 (3)その場で解決 (4)後日回答 ( ) (5)苦情として継続対応 (6)その他 ( )				
	事業者に対し相談・苦情者又は当事者の氏名を明らかにしてもよいか。			可 ・ 不可	
	内容				

(裏)

(対応経過)

年月日	処 理 経 過 等

## サービス利用相談・苦情申出書

市町長又は事業者 様

申出者 住 所  
 氏 名  
 電話番号 — —

当事者との関係

1 当事者（相談・苦情の対象となった人）

氏 名		電話番号 生年月日	— — 明・大・昭 年 月 日生
住 所	〒		
保険者市町		被保険者番号	

- ※（1）申出者と当事者が同一の場合には、この欄は記入する必要はありません。
- （2）当事者が申出者の場合は、氏名・電話番号・住所を記入する必要はありません。
- （3）被保険者番号が、わからないときは記入する必要はありません。

下記のとおり介護サービスに関する相談・苦情を申し出ます。

記

相談・苦情に係る事実があった日	年 月 日 ～ 年 月 日頃
事 業 者 名	電話番号 <span style="margin-left: 100px;">—</span> <span style="margin-left: 100px;">—</span>
相談・苦情の内容	<div style="border-bottom: 1px dashed black; margin-bottom: 5px;"></div>

※ 申出者が記入困難な場合には、対応した者が代理で記入してください。

代理記入者名

発  
年 月 号  
日

三重県医療保健部長寿介護課長 様

市町長

## 指定基準等に係る連絡書

相談・苦情の申し出に対して、下記のとおり問題が認められますので連絡します。

記

### 1 対象事業者

事業者番号	
事業者名	
所在地	〒 _____ 電話 ( _____ ) - _____ - _____
上記の事業者に対する相談・苦情の内容	

### 2 問題のある事項

--

### 3 県に対する要望

(備考)						
担当	課名		職・氏名		電話	- -

事業者 様

市町長

## 関係資料の提出等について（依頼）

貴事業所（又は貴施設）のサービスを利用している方（又はの家族等）から、下記のとおり相談・苦情の申し出がありました。

このことについて、介護保険法第23条の規定に基づき、下記により資料の提出を依頼し（又は説明を求め）ます。

## 記

相談・ 苦情の 内容等	利用者氏名	歳	住所	
	申出人氏名		利用者との続柄	
	相談・苦情の内容			
提出を 依頼し たい資 料等				
説明を 求める 事項等				
資料の提出又は説明の期限		年 月 日（ ） まで		
担当	課名	職・氏名	電話	— —

※ 利用者、申出者が氏名等の匿名を希望している場合には、それぞれの欄に匿名希望と記入する。

発 年 月 号  
日

事業者 様

市町長

## サービス改善と対応結果について（依頼）

年 月 日付けのサービス利用相談・苦情申出書に基づき、その内容等について調査した結果、貴事業所（又は貴施設）の提供するサービスについて、下記のとおり改善が必要であると認められます。

つきましては、今後、これらの改善を図るとともにその改善の結果等について、別添文書（6号様式）にてご報告をお願いします。

### 記

- 1 報告期限 年 月 日
- 2 報告場所 市（町） 課 係
- 3 改善を要する事項等

改 善 対 象 事 項						
改 善 を 必 要 と す る 理 由 等						
担当	課名		職・氏名		電話	— —

年 月 日

市町長

様

事業者

## サービス改善と対応結果について（報告）

年 月 日付け 発 号にて依頼のあったサービスの改善等について、下記のとおり報告します。

## 記

相談・苦情 当事者氏名	住所				
	電話		( ) - -		
主 訴	(以下、お示した改善対象事項をご記入ください。)				
改 善 対 象 事 項 に 対 す る 対 応 ・ 結 果 等					
対応経過等	<p>1 事実の認識（改善対象事項に対する事業者としての認識をご記入してください。 例えば、改善対象事項を解決すべき課題ととらえておられるのかどうか。）</p> <p>2 対 応（その解決に向けて具体的にどのように対応されるのかをご記入ください。）</p> <p>3 結 果（改善対象事項が改善済みの場合はその改善日、改善されていない場合は、その改善予定日等をご記入ください。）</p>				
解決困難理由等	(以下、改善が困難である場合はその理由等をご記入ください。)				
報告書作成者	氏名		役職	電話	- -

※当事者が匿名希望等で不明の場合には、「相談・苦情当事者氏名」欄は不明と表記してください。

発 号  
年 月 日

事業者 様

市町長

### サービスの改善について（通知）

年 月 日付け貴事業者（又は貴施設）から報告のあった以下の事項については、事実の誤認が認められます。

したがって、今後、これらの改善を図るよう通知します。

また、この改善対象事項に対する対応結果等について、再度、別添文書（6号様式）にて報告をお願いします。

記

1 報告期限 平成 年 月 日

2 報告場所 市（町） 課 係

3 改善を要する事項等

改 善 対 象 事 項						
改善の期限		年 月 日（ ）まで				
担 当	課名		職・氏名		電話	— —

8号様式 市町 事業者 → 相談・苦情申出者

原則様式

年 月 日

相談・苦情申出者 様

市町長又は  
事業者

## サービス相談・苦情対応結果通知書

年 月 日付けで申し出がありました相談・苦情について、下記のとおり対応しましたのでご連絡します。

なお、下記の事実関係に誤りや対応についてご異議等がありましたら、担当までご連絡ください。

### 記

#### 1 相談・苦情の内容について

申し出があった事項	事実の確認

#### 2 対応

事 項				対 応		
担当	課名又は 事業者名		職・氏名	電話	— —	

発 号  
年 月 日

事業者 様

市町長

### サービス改善計画の提出について（依頼）

年 月 日付け 発第 号によりサービスの改善の依頼を行ったことについては、既に報告をいただいているところですが、現在もこれが未改善の状態にあるものと認められます。

つきましては、この改善に向けての計画等について、別添文書（6号様式）により、再度、報告を求めます。

#### 記

1 報告期限 年 月 日

2 報告場所 市(町) 課 係

3 未改善の事項等

改 善 対 象 事 項 の 内 容						
担 当	課 名		職・氏名		電 話	— —

## 介護サービスの相談・苦情に係る報告書

市町長 様

事業者

年 月 日に相談・苦情の申し出を受けたことについて、現在、その解決に至っていないため、下記のとおり報告します。

## 記

## 1 当事者（相談・苦情の対象となった人）

氏名		電話番号 生年月日	— — 明・大・昭 年 月 日生
住所	〒		
保険者		被保険者番号	

## 2 相談・苦情の内容等

相談・苦情の申し出があった日	年 月 日
相談・苦情 の内容	

## 3 これまでの取り組み及び今後の対応

これまでの 取り組み			
今後の対応			
担当	役職・氏名	電話	— —

## 2 審査請求関係

様式	様式名	関係機関	内容
様式 1	<b>審査請求書(本人用)</b>	審査請求人(本人) → 審査会会長	本人が審査請求の提起を行う際に使用する。
様式 2	<b>審査請求書(代理人用)</b>	審査請求人(代理人) → 審査会会長	本人の代理人が審査請求の提起を行う際に使用する。
様式 3	<b>介護保険不服審査請求にかかる弁明書の提出について(依頼)</b>	審査会会長 → 保険者	審査請求の提起に伴い、弁明書の提出を保険者に依頼する際に使用する。
様式 4	<b>不服審査請求に対する弁明書</b>	保険者 → 審査会会長	審査会会長からの「介護保険不服審査請求にかかる弁明書の提出について(依頼)(様式3)」に基づき、保険者が審査請求に対する弁明書を提出する際に使用する。
様式 5	<b>裁決書(認容の場合)</b>	審査会会長 → 審査請求人	審査請求人に対し、審査請求に対する裁決の結果を通知する際に使用する。(認容の裁決の場合)
様式 6	<b>裁決書(棄却の場合)</b>	審査会会長 → 審査請求人	審査請求人に対し、審査請求に対する裁決の結果を通知する際に使用する。(棄却の裁決の場合)
様式 7	<b>裁決書(却下の場合)</b>	審査会会長 → 審査請求人	審査請求人に対し、審査請求に対する裁決の結果を通知する際に使用する。(却下の裁決の場合)

様式 1

審 査 請 求 書

令和 年 月 日

三重県介護保険審査会会長 様

審査請求人 住 所  
氏 名  
生 年 月 日  
被保険者番号  
電 話 番 号

が、令和 年 月 日付け 号で審査請求人に行った  
について、下記のとおり審査を請求します。

記

- 1 審査請求に係る処分の内容
- 2 審査請求に係る処分があったことを知った日  
令和 年 月 日
- 3 審査請求の趣旨  
審査請求に係る処分の取消しを求める。
- 4 審査請求の理由
  
- 5 処分庁の教示の有無及び内容
  
- 6 添付書類
  - ・処分を通知する文書の写し
  - ・その他審査請求の参考となる書類

\*審査請求の理由は、具体的に記入してください。

様式 2

審 査 請 求 書

令和 年 月 日

三重県介護保険審査会会長 様

審査請求人 住 所  
氏 名  
生 年 月 日  
被保険者番号  
電 話 番 号

代 理 人 住 所  
氏 名  
審査請求人との関係  
電 話 番 号

が、令和 年 月 日付け 号で審査請求人に行った  
について、下記のとおり審査を請求します。

記

- 1 審査請求に係る処分の内容
  - 2 審査請求に係る処分があったことを知った日  
令和 年 月 日
  - 3 審査請求の趣旨  
審査請求に係る処分の取消しを求める。
  - 4 審査請求の理由
  - 5 処分庁の教示の有無及びその内容
  - 6 添付書類
    - ・委任状
    - ・処分を通知する文書の写し
    - ・その他審査請求の参考となる書類
- \* 審査請求の理由は、具体的に記入してください。

様式 3

文 書 番 号  
令和 年 月 日

処分庁

様

審査庁  
三重県介護保険審査会会長

不服審査請求に係る弁明書の提出について（依頼）

このことについて、令和 年 月 日付けで、下記のとおり審査請求がありましたので、弁明書を提出して下さるようお願いします。

記

- 1 審査請求人 住 所  
氏 名  
生 年 月 日  
被保険者番号
- 2 処分通知年月日  
令和 年 月 日
- 3 審査請求に係る処分の内容
- 4 審査請求に係る処分があったことを知った日  
令和 年 月 日
- 5 審査請求の趣旨  
審査請求に係る処分の取消しを求める。
- 6 審査請求理由
- 7 添付書類  
審査請求書（写し）  
その他添付された書類（写し）
- 8 弁明書提出期限  
令和 年 月 日（ ）
- 9 提出資料

様式 4

文 書 番 号  
令和 年 月 日

三重県介護保険審査会会長 あて

処分庁

### 不服審査請求に対する弁明書

審査請求人が令和 年 月 日付けで提起した に  
係る審査請求について、次のとおり弁明します。

#### 記

- 1 審査請求人 氏 名  
生 年 月 日  
住 所  
被保険者番号
- 2 弁明の趣旨  
審査請求人 が提起した、 に係る審査請求は、  
これを棄却するとの裁決を求めます。
- 3 審査請求の理由に対する認否
  
- 4 事件の経過
  
- 5 弁明の理由
  
- 6 添付資料

様式 5

(認容の場合)

文 書 番 号  
令和 年 月 日

裁 決 書

審査請求人 氏 名  
生 年 月 日  
住 所  
被保険者証番号  
(代理人) (住 所)  
(氏 名)  
(被保険者との関係)  
処 分 庁 名 称  
所 在 地

上記審査請求人から令和 年 月 日付けをもって提起された介護保険法第 条の規定に基づき  
に係る審査請求については、次のとおり裁決する。

主 文

処分庁が、審査請求人に対して令和 年 月 日に行った処分は、令和 年 月 日  
をもってこれを取り消す。

不服の要旨

裁決の理由

以上のとおりであって、本件審査請求は主文のとおり裁決する。

三重県介護保険審査会  
会長 印

教 示

この裁決について不服がある場合は、審査請求に対する裁決があったことを知った日の翌  
日から起算して6か月以内に、三重県を被告として（訴訟において三重県を代表するものは  
三重県知事となる。）この裁決の取消しの訴えを提起することができる（なお、この裁決が  
あったことを知った日の翌日から起算して6か月以内であっても、裁決の日の翌日から起算  
して1年を経過すると裁決の取消しの訴えを提起することができなくなる。）。

様式 6

(棄却の場合)

文 書 番 号  
令和 年 月 日

裁 決 書

審査請求人 氏 名  
生 年 月 日  
住 所  
被保険者番号  
(代理人) (住 所)  
(氏 名)  
(審査請求人との関係)  
処 分 庁 名 称  
所 在 地

上記審査請求人から令和 年 月 日付けをもって提起された介護保険法第 条の規定に基づき  
に係る審査請求については、次のとおり裁決する。

主 文

本件審査請求は、これを棄却する。

不服の要旨

裁決の理由

以上のとおりであって、本件審査請求は主文のとおり裁決する。

三重県介護保険審査会  
会長 印

教 示

この裁決について不服がある場合は、審査請求に対する裁決があったことを知った日の翌日から起算して6か月以内に、三重県を被告として（訴訟において三重県を代表するものは三重県知事となる。）この裁決の取消しの訴えを提起することができる（なお、この裁決があったことを知った日の翌日から起算して6か月以内であっても、裁決の日の翌日から起算して1年を経過すると裁決の取消しの訴えを提起することができなくなる。）。

様式 7

(却下の場合)

文 書 番 号  
令和 年 月 日

裁 決 書

審査請求人 氏 名  
生 年 月 日  
住 所  
被保険者番号  
(代理人) (住 所)  
(氏 名)  
(審査請求人との関係)  
処 分 庁 名 称  
所 在 地

上記審査請求人から令和 年 月 日付けをもって提起された介護保険法第 条の規定に  
基づく に係る審査請求については、次のとおり裁決する。

主 文

本件審査請求を却下する。

不服の要旨

裁決の理由

三重県介護保険審査会  
会長 印

教 示

この裁決について不服がある場合は、審査請求に対する裁決があったことを知った日の翌日から起算して6か月以内に、三重県を被告として（訴訟において三重県を代表するものは三重県知事となる。）この裁決の取消しの訴えを提起することができる（なお、この裁決があったことを知った日の翌日から起算して6か月以内であっても、裁決の日の翌日から起算して1年を経過すると裁決の取消しの訴えを提起することができなくなる。）。