

「オンブズマン」からみる

現状と課題

介護保険制度には当初からオンブズマン的な苦情解決策が組み込まれた。この仕組みは有効に機能しているのか。

10年で総件数は激減したが――

「苦情処理委員会」は各都道府県の国民健康保険団体連合会内に設けられ、利用者・家族等の苦情に対処する。委員会は学識者を中心に構成され、相談内容を吟味し、必要な場合は事業者らに「指導・助言」を行う。スウェーデン発祥の「オンブズマン」（護民官の意）のように、「是正勧告」の権限はなく、オンブズマン的な存在と言える。

東京都国保団体連合会（国保連）は

毎年度、詳細な「東京都における介護サービスの苦情相談白書」をまとめてきた。詳細な全国統計はなく、この2010年版を代表例で取り上げる。発足の2000年度は、制度内容が周知されない時期だけに1万391

件の苦情が殺到した。5年後には件数は半減し、10年目は2878件と落ち着いた。この09年度の苦情の受け付けは、やはり身近な区市町村が総数の73%、国保連で18%、残りは東京都へ寄せられた。申立者は本人・家族が9割弱、残りはケアマネジャー、事業所・施設など。申立ては電話が8割弱を占めた。内容で最多は「サービス提供、保険給付」、次いで「保険料」「要介護認定」等の順（図参照・保険料や認定への不服申立ては正規には各

都道府県設置の「介護保険審査会」の担当）。

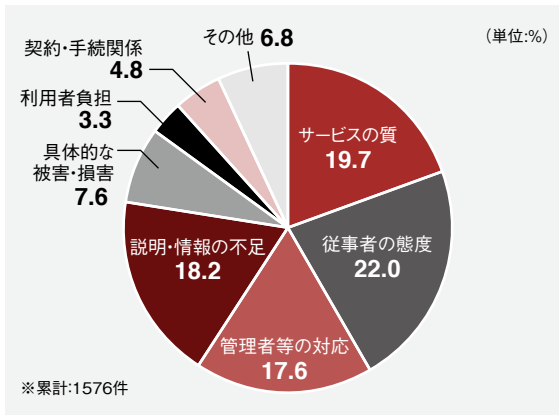
生活援助は「一律禁止」ではない

「サービス提供」に関する苦情を種類別にみると、利用者が多い「居宅介護支援」（ケアマネジメント）、「訪問介護」で総数の約4割になる。内容は「従事者の態度」「サービスの質」「説明・情報の不足」で約6割を占めた。この白書は多数の相談事例を簡潔にまとめて紹介している。

だれもが受ける「要介護認定」や必ず作る「ケアプラン」に関する苦情はやはり多い。

《認定調査時に訪問調査員が話を聞こうとしない。痛みがあつて》と

2009年度 サービス提供・保険給付の苦情内容別の割合



説明しようとしても話を遮断する》
 《更新時の調査員の態度が高圧的で
 母親が委縮してしまい》
 《ケアマネジャーの態度が威圧的、感
 情的。ケアプランの変更を頼んだが、
 改善されない。月1回の訪問もない》
 《要介護2から同一に変更されたが、
 担当のケアマネジャーが入院し、要
 介護2のままでサービスを受け、自
 己負担が発生した》
 「制度上の問題」などについては
 利用者側の理解不足もなお少なく
 はない。

《花の水やりをしてくれるヘルパーと、
 してくれないヘルパーがいる》
 《草むしりや窓拭きはできないと言
 われたが、本当か》
 逆に事業者側の対応に疑義や問題
 の事例もある。
 障害のある家族が義父を介護して
 いたところ《ヘルパーから「介護者が
 同居なので、掃除や食事は自費で、と
 言われた。国が決めたことなのか》
 生活(家事)援助は「利用者が1人暮
 らし、または家族等が障害、疾病等の
 ため、利用者や家族等による家事が困
 難な場合」とされたが、「やむをえない
 事情」を個別に判断して提供される。
 このケースでは当然認められ、事
 業者側の理解不足のようだ。

「是正報告が必要ではないか

在宅介護を支えるのは訪問介護に
 加え「通所介護」(デイサービス)や「短
 期入所生活介護」(ショートステイ)
 だが、このサービスでも苦情は目立つ。
 《デイサービスで2回事故にあった。
 その後自宅で転倒・骨折して入院した。
 事故と骨折の関係は不明だが、管理

者などの対応が無責任》
 《3カ月前にショートステイを予
 約したが、2週間ほど前に人員体制
 を理由に断られた》
 《ショートステイでおやつを誤嚥、救
 急車で搬送され、12日後に死亡》

さまざまな心身状態の要支援・要
 介護者を迎える難しさ、とくに都市
 部で絶対的不足のショートステイの
 現状がうかがえる。

この白書では、苦情ごとに、いかに
 対応したか、についても簡潔に紹介
 して行政、事業者にとって参考になる。
 発足以来「指導・助言」に至った件数
 は計276件にとどまる。この件数
 を多いとみるか、少ないとみるか、評
 価は分かれる。また「是正報告」の権
 限を与え「オンブズマン」機関に強化
 すべきかどうか、これも改めて議論
 すべき時期を迎えた。

*白書の事例は筆者の判断で大幅に簡略化し、
 主訴のみ紹介した。

■宮武 剛(みやたけ 剛)

早稲田大学政経学部卒。毎日新聞社・論説副委員長。埼玉県
 立大学教授を経て、現在「目白大学教授」。
 近刊に「現代の社会福祉 1000の論点」(監修・共著、全国
 社会福祉協議会刊)。