

## 社会保障言論

# 「苦情解決」の強化を 忘れるな



**介** 介護保険制度は、サービスの質の向上や利用者保護のため「苦情処理委員会」を設けた。ただし、是正への「勧告権」は与えず、施行17年の歳月が流れた。このままで良いのだろうか。

### 「オンブズマン的」とは

「オンブズマン」は、スウェーデン発祥の行政監察制度である。「護民官」を意味し、住民の不満や批判を簡便に受け付け、妥当なら勧告・是正させる。

日本では地方自治体が独自に調査権と勧告権を持つ第三者機関を創設した。第一号は1990年設立の東京都中野区の「福祉サービス苦情調整委員」と川崎市の「市民オンブズマン」だった。その広がりを見ながら2000年度施行の介護保険制度は、各都道府県の国民健康保険団体連合会(国保連)内に「苦情処理委員会」を設けた。

事務局と有識者3〜5人で構成され、区市町村や国保連等で受け付けた苦情を集めて調べ、必要な際は事業者らに「指導・助言」する。勧告権はなく「オンブズマン的」存在だ。

苦情の全国統計はなく、代表的な東京都国保連による毎年度発行の「苦情相談白書」を紹介したい。

### 非常識な例や 深刻なトラブル

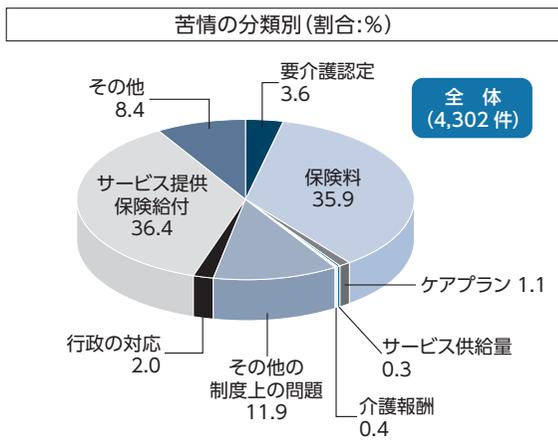
この白書によると、発足時は制度の周知度も低く、都内では1万件超の苦情が殺到した。10年目は2900件弱に減ったものの、最新の16年版(15年度実績)は約4300件を数えた。保険料引き上げや比較的高所得者の利用料を2割負担にした時期だけに、負担面の不満が急増した。もちろん、サービス面の苦情も根強い(図参照)。

ケアプラン作成等で必ず接する介護支援専門員に対し、

▲「訪問は二か月に一回。二か月分の書類に印鑑をもらって帰る」

▲「退院日が決まったのに、介護支援専門員は病院に延期してほしいと言う。実は居宅サービス計画を決めていないからだ」

▲「訪問介護でも非常識な事例がある。」「買い物時にスーパーのポイントカー



ドを自分のために使う」

▲「(私が経営の)コインランドリーで訪問介護員が汚物の付いた下着を洗い洗濯槽が汚染された」

▲「送迎車に乗る前に転倒したが、迎える職員は放置して帰った。本人は一歩も動けない状態で救急車を呼んだ。骨折していた」

▲「トイレで転倒、骨折で入院した。事業所は転倒自体も認めない」

▲「有料老人ホームや特別養護老人ホームでも」

▲「屋上に出ているたら扉を施錠され、一晩屋上に取り残された」

▲「入所一週間で、じゅくそうができた。体位交換や週2回の入浴をきちんと実施していないと思われる。下着も着替えさせてもらっていない」

▲「指導・助言」の対象になったのは、当然ながら深刻なケースである。

▲シヨートステイで「父が断ったとはいえ、食事も摂れず水分も十分に摂れていない状態で、適切な対応がないまま利用から5日が経過し、家族にも連絡がなかった」

▲有料老人ホームで「父はインフルエンザに肺炎を併発し、緊急入院した。再三にわたり経過説明をお願いしたが、説明を含め一切運営法人に責任はない」という」

(いずれも訴えは大幅に簡略化)

## 看取り介護に対応可能か

これら苦情の大半は当事者・家族と事業者との話し合いなどで対処され、「指導・助言」は8件のみ。発足から16年間で

も計392件に止まる。

都内の利用者は15年度で約129万人に上り、苦情件数からサービスは全般的に適正と判断するか、苦情は氷山の一角と考えるか、評価は分かれる。

一方、病院群を高度急性期、急性期、回復期などに再編成する作業が進む。病床数は抑え込まれ、医療行為が必要な重度者も自宅や介護施設で引き受ける時代を迎えつつある。

しかし、たとえば遺族に寄り添う死後の「グリーフケア」の内容を知る介護職員は24%程度という(社団法人セルフケア・ネットワーク調べ)。

この白書でも、看取り介護やターミナルケアの実例を紹介し、体制や環境の整備を課題として挙げる。深刻なトラブル発生を予測した対応だろう。

保険料も利用料も次第に重くなる中で、サービス向上と利用者保護の取り組みは一層大事になる。その意味でも「是正勧告」の権限を持つ本物のオンブズマンが必要ではないか。

■宮武 剛(みやたけ こと)

毎日新聞社・論説副委員長、埼玉県立大学、白鳥大学 大学院の教授を経て、財団法人「日本リハビリテーション振興会理事長、財務省「財政制度等審議会」委員やNPO「福祉フォーラムジャパン」会長も務める。