

苦情対応マニュアル

このマニュアルは、介護保険法第176条及び運営基準の規定をふまえて適切な対応を行うことにより、利用者等が安心して生活できる環境を整え、迅速な改善を図るための対応手順及び留意事項を定めるものである。

○このマニュアルにおける「苦情」とは、

- ・職員が提供したケア及び相談援助等に対する不満、またはサービスを利用する側に何らかの不都合、不利益等が生じる事柄に対する訴え等を「苦情」という。
- ・日常的に職員が提供するケア及び相談援助等のサービスにより対応・解決している「要望」「生活相談」においても、適切な対応を行い、記録に残す必要がある。このような「要望」に対する対応によって後に「苦情」として現れることもある。

(基本的な心構え)

第1条

苦情申出人(以下「申出人」という。)からの苦情等に対応する際には、苦情受付担当者、その他の職員は、次の事項に留意すること。

- 申出人のプライバシーの保護のため個室を使用する。ただし、その際は苦情受付担当者の他、職員1名が立ち会う等、複数の職員で受け付けること。
- 申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける。
- 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かを考え、誠意をもって対応する。
- 最後まで申出人の話を聞き途中で遮らない。
- 言い分をすぐに否定しない。言い分が分からない時は、適宜、質問し、抱えている問題や不満点をメモに取りながら的確に把握する。復唱する等の確認を行う。
- 自分の考えや価値観を捨てる。申出人に対し先入観を持ったり、勝手な思い込みにより話を誘導しない。
- 専門的な立場や知識で相手を言い負かすことはしない。高圧的にならず、指示・説教的な態度はとらない。
- 申出人が興奮している場合は、反論や説得は逆効果となるので、場所を移したり他の職員に参加してもらう。
- たらいまわしをしない。
- 不快な思いをさせるきっかけとなったことについて謝罪する。
- 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。
- わからないことは曖昧に答えない。自分だけで判断できない問題の場合は、期限を明確にして故実回答する旨を約束する等、誠意を持って対応する。中途半端な説明は相手を満足させず、不信感をつのらせるだけである。
- 苦情内容の中には、制度の理解不足や誤解もある。一通り話を伺ったうえで、説明が必要な時は、専門用語をできるだけ避ける。
- 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物である。
- 事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。特に認知症や精神疾患等から事実と異なる話も十分に想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、受容的態度で聴くように努めること。
- 対応する職員は、感情的にならずに常に冷静に。

- できること、できないことをはっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。
- 申出人や関係者の秘密を守る。
- 苦情対応としての透明性と説明責任を確保する。
- 電話による苦情の訴えの場合も基本的に上記に基づく対応とするが、訴えの内容、氏名、住所、連絡先、当事者との続柄等を記録し、必要に応じて速やかに直接面談の機会を設けるなどの対応をする。

(苦情対応の体制)

第2条

(1) 苦情の受付

当施設は、苦情受付担当者を設置すること。

苦情受付担当者は、入所者や家族等からの苦情を随時受け付ける。また、苦情受付担当者の不在時には、他の全ての職員が受け付けることができる。その場合、遅滞なく苦情受付担当者へ伝達し、状況を報告する。苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付・経過記録書」に記録し、その内容について申出人に確認する(この際にはできるだけ2名以上の職員で対応すること)。

- ① 相談または苦情のあった入所者の氏名等
- ② 苦情が発生した年月日、及び発生場所
- ③ 対応した職員名
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

ただし、申出人に対し、第三者への報告に関して、苦情解決責任者の判断により第三者へ報告・助言を求めることが出来ることを伝える。

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

(2) 苦情解決責任者

当施設には、苦情解決責任者を設置する。

苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、苦情解決のための会議等を開催し苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。苦情内容によっては、苦情解決責任者や第三者による当事者や関係者への事実確認の調査を行うことがある。

苦情解決責任者は、運営会議にて報告を行うこと。

苦情解決責任者(必要に応じて第三者の立ち合いのもと)は、申出人との話し合いによる原因報告、解決策の提示により苦情解決を行う。

(3) 第三者

当施設は、苦情対応に関わる第三者を設置し、第三者は申出人の希望によって、苦情内容の確認、施設・申出人への助言、話し合いへの立ち合い、話し合い結果や改善事項等の記録の確認、苦情解決責任者からの苦情に関わる事案の改善状況の報告聴取、苦情の直接受付、苦情受付の施設への連絡を担当する。

(4) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

記録については、苦情に関する記録は、苦情受付担当者が、苦情受付から解決までの経過と結果について「苦情受付・経過記録書」に記録する。

その記録は、5年間は保存しなければならない。(厚生省令第39号第37条第2項)

(5) 施設の苦情対応体制

施設の苦情対応に関する窓口等については、別紙のとおりとする。

(6) 苦情解決結果の公表

利用者等によるサービスの選択や施設によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「苦情受付・経過記録書」等の実績を掲載し必要に応じ公表する。

(利用者への周知)

第 3 条

苦情解決責任者は、利用者や家族等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者の氏名・連絡先や苦情解決の仕組み、その他の機関による苦情受付窓口について、サービス開始時の重要事項説明及び施設内に掲示し周知を図る。

他の相談窓口

(1) 市町村

市町村介護保険主管課等が窓口

介護保険法第 23 条において、市町村がサービス事業者・施設に対し、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、または職員に質問若しくは照会をさせることができる。施設は市町村が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受けた必要な改善を行わなければならない。

要介護認定や保険料等の行政処分に関する苦情相談の窓口でもある。これらの苦情に関して、市町村が対応するが、納得いかない場合には、北海道介護保険審査会へ審査請求という形で不服申し立てを行うことができる。

(2) 国保連合会

介護保険法 176 条及び運営基準の規定により、サービスの質の向上に関する調査並びに施設に対する必要な指導及び助言を行うこととされている。必要に応じ、施設等から書類等を求め、現地で申出人との面談や事業所の調査を行う。必要がある場合は施設等に対し指導助言を行い、運営基準違反のおそれがある場合は、北海道との連携を図り、対応する。施設は国保連合会が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受けた必要な改善を行わなければならない。

対象案件：①介護保険上のサービスであること②市町村を超える案件、

③申出人が国保連合会を希望する場合である。

対象除外案件：①裁判・訴訟に関わる事案、②損害賠償などの責任の確定を求める事案、③契約の法的有効性に関する事案、④医療に関する事案や医師の判断に関する事案、⑤匿名の場合

(3) 北海道

北海道は、介護保険法第 76 条、77 条、83 条、84 条、90 条、92 条等の規定により、指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設の指定権限を持つ機関として、苦情のあった事業所の実地指導、指定取り消し等の業務にあたる。市町村の行う要介護認定などの事務に対する苦情に対しては、介護保険審査会で審理を行う。

苦情の通報に対し、電話や文書、実地指導により事業者に報告を求めたり、帳簿書類の提出、従業者への質問などにより検査し、基準に違反していないかを確認する。

介護保険審査会への審査請求ができる処分：①要介護認定または要支援認定に関する処分、②被保険者証の交付の請求に関する処分、③居宅介護サービス費等の支給、④給付制限に関する処分、⑤保険料に関する処分、⑥不正利得に関する徴収金等に係る賦課徴収

(4)北海道社会福祉協議会 北海道福祉サービス運営適正化委員会

北海道社会福祉協議会に設置される公正、中立な第三者機関であり、利用者等から苦情の申し出があった場合、必要な助言、解決に向けた調査、斡旋を行い、不当な行為があった場合には北海道へ通報する仕組みとなっている。対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業において提供されるすべてのサービスである。

(5)市町村社会福祉協議会

地域住民の福祉に関する困りごとや権利擁護に関する相談にも応じている。

(6)その他

上記の他、北海道社会福祉協議会北海道地域福祉生活支援センター、北海道高齢者総合相談センター、国民生活センター、法務局・人権擁護委員、行政相談所等がある。

(苦情受付記録様式)

第 4 条

苦情に関する記録については「苦情受付・経過記録書」を使用すること。

記録の際には、様式の項目に基づき、具体的な内容で詳細に記録すること。