

苦情対応マニュアル



 株式会社 *Seeds Care*
介護事業所つぐみ

令和4（2022）年3月31日 作成

本マニュアルは、厚生労働省令第37号第36条及び第171号第39条の規定並びに福島県指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年12月28日福島県条例第90号）第40条をふまえ、苦情に対し迅速かつ適切な対応を行うことにより、利用者等が安心してサービスを受けられる環境を整えるための対応手順及び留意事項を定めるものである。

介護サービスに対する苦情対応

《介護事業所つぐみ》

1. 苦情の要因と予防

（1）利用者・家族への説明の不足

十分に説明を行ったつもりでも、利用者や家族に理解されないままサービスを提供すると、苦情となる場合がある。特に、事故や状態悪化の経過に関する説明不足は不信感を招き、苦情につながりやすい。

【苦情例】

- サービス提供の時間や内容の変更について説明がなかった。または、説明を理解できなかった。
- 転倒し骨折したが、事故の状況や対応について詳しい説明がなかった。

（2）情報共有及び連携の不足

職員間で必要な情報の共有ができていない等、関係者間での連携不足に起因する苦情。職員間の役割や責任を明確にし、情報の共有を図るとともに、関係機関との連携体制を確立し、円滑にサービス提供が行えるようにしておくことが重要。

【苦情例】

- 訪問介護員間で情報が共有されず、転倒の恐れがあることが伝わっていなかったため、トイレ誘導中に利用者が転倒してしまった。
- 介護支援専門員（ケアマネジャー）・相談支援専門員に要望したことが、訪問介護員に伝わっていなかった。
- 頻繁に訪問介護員が代わり、引継ぎが十分でない。

（3）記録の不備

記録は、提供したサービスの具体的な内容や利用者の状態を適切に把握するために重要である。家族等からサービス提供状況の説明を求められた時及び状態悪化、苦情等の対応を明らかにする資料となる。

【苦情例】

- 利用者が入院した際に、状態変化や対応状況の記録がなかった。
- 訪問介護の利用料について問い合わせたが、記録が不十分でサービスの内容が確認できず、請求内容に納得できなかった。

2. 基本的な心構え

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、苦情受付担当者またはその他職員は、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、十分な配慮をする。受付は苦情受付担当者を含む複数の職員で行うことが望ましい。
- 申出人を長く待たせず、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こと。
- 最後まで申出人の話を聞き、途中で遮らない。
- 申出人の話をすぐに否定しない。訴えの内容が理解できない時は、適宜、質問し、抱えている問題や不満な点をメモに取りながら的確に把握する。また、復唱する等の確認を行う。
- 申出人に対し先入観を持ったり、職員の自分勝手な思い込みにより話を誘導したりしない。
- 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・説教的な態度は取らない。
- 常に冷静な対応を心掛ける。
申出人が興奮している場合は、環境を変えるなどの対応を取る。
- 不快な思いをさせたことについては、謝罪する。
- わからないことには曖昧に答えない。自分だけで判断できない問題の場合は、期限を明確にして後日回答する旨約束する等、誠意を持って対応する。
- 苦情内容の中には、制度の理解不足や誤解によるものもある。その場合は、専門用語をできるだけ避けながら説明する。
- 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。
- 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。
利用者が認知症や精神疾患等により事実と異なる話をする場合も想定されるが、その場合であっても事実関係を把握することは重要であるので、受容的態度で聞くよう努める。
- 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。
- 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。

3. 苦情対応の体制

(1) 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者や家族等からの苦情を随時受付ける。また、苦情受付担当者の不在時には、他の全ての職員が受付けることができるようにする。その場合、速やかに苦情受付担当者へ連絡し、状況を正確に報告する。

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を『苦情受付・経過記録票』(p.5)に記録し、その内容について申出人に確認する(2名以上の職員で対応する)。

- ①苦情の内容・希望等(何が、いつ、どこで、誰が、どのように)
- ②苦情受付担当者は、苦情の事実が発生した時点で、その苦情を苦情解決責任者(事業所管理者)へ報告する。

(2) 苦情解決責任者

統括者として、苦情解決責任者(事業所管理者)を配置する。苦情解決責任者は苦情内容を確認し、苦情対策会議委員を招集し報告を行うとともに、苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。

苦情解決責任者は、協議の上、対応者を決定し、申出人との話し合いによる苦情の内容と原因の分析結果の報告を行い、解決策の提示により苦情解決を図る。

(3) 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。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねる。

苦情受付担当者は苦情受付をし、苦情対応者は解決までの経過と結果について『苦情受付・経過記録票』(p.5)に記録する。

その記録は、5年間は保存する。(相馬市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を定める条例第31条第2項)苦情対応者は、申出人に対し、提示した改善事項の状況について一定期間後に報告し、苦情解決責任者は適切であることの確認を行う。

(4) 苦情対策会議の開催

苦情対策会議にて、苦情に関する調査や解決策の検討を行う。委員は、苦情解決責任者(事業所管理者)、苦情受付担当者の他、支援に携わる全ての職員により構成する。苦情対策会議は、家族等の面会時や面談の応対について、適切であるかを確認する。

4. 利用者等への周知

苦情解決責任者（事業所管理者）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連絡先や苦情解決の仕組みについて説明する。また、サービス開始時の重要事項説明書に記載及び事業所内に掲示し周知を図る。

事業所内で解決できない場合や事業者に直接言いにくい場合には、その他の苦情受付窓口があることを周知する。

その他の苦情受付窓口

① 市町村及び地域包括支援センター

各市町村の担当課及び地域包括支援センターを紹介する。

② 国保連合会

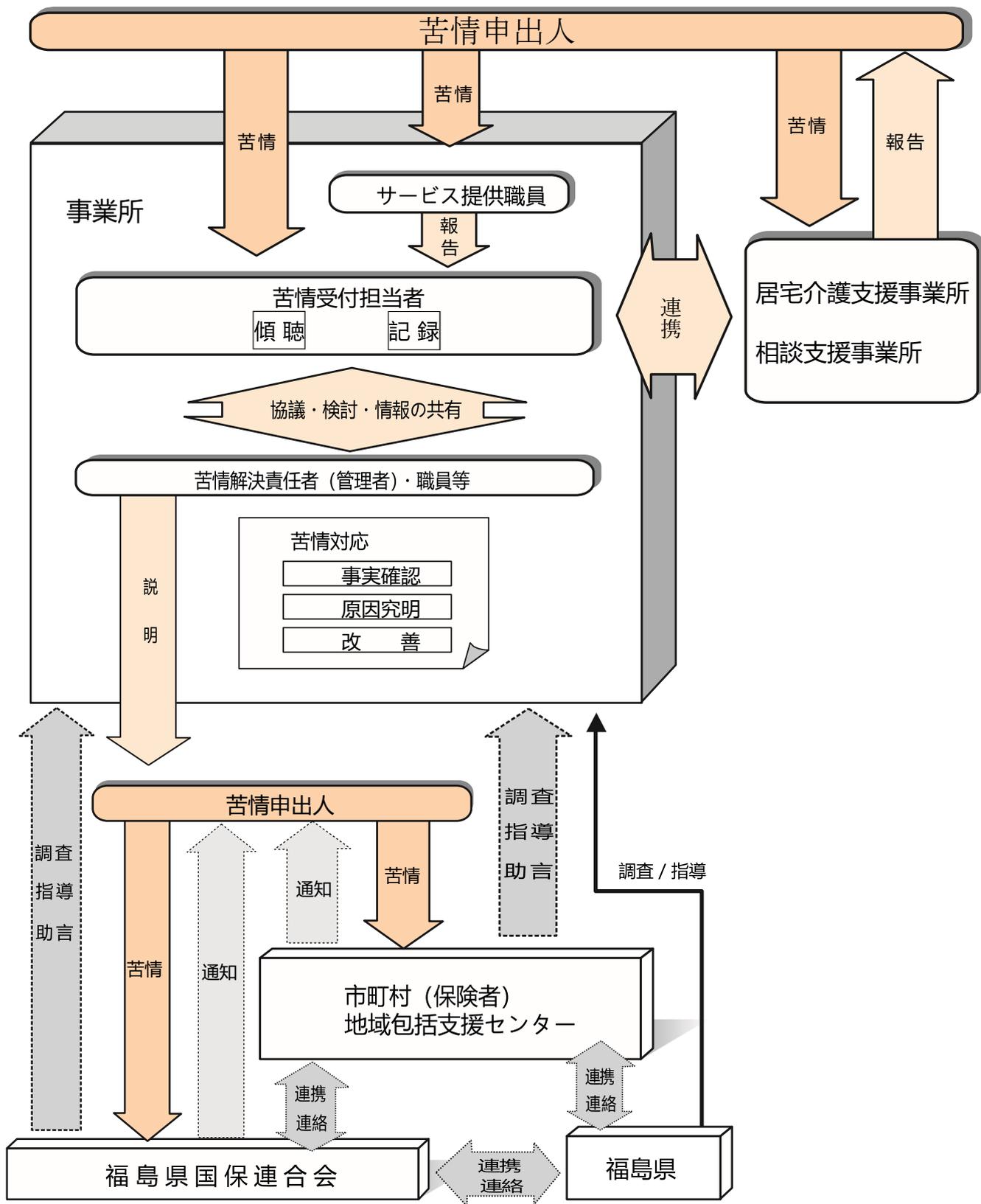
国保連合会は、サービスの質の向上に関する調査並びに事業者に対する必要な指導及び助言を行うこととされている。必要に応じ、サービス提供事業者等から書類等を求め、現地で申出人との面談や事業所の調査を行う。事業者は国保連合会が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受け、必要な改善を行わなければならない。

対象除外案件

- ・ 裁判・訴訟に関わる事案
- ・ 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
- ・ 匿名の場合

※苦情発生時の対応フローチャート（p.6）参照

苦情発生時の対応フローチャート



5. 職員研修

苦情処理対応に関する研修会は、年1回、11月に実施する。

6. 見直し

本マニュアルの見直しは、毎年3月に行う。

令和4（2022）年3月31日作成

参考資料

厚生労働省令第37号第36条

(苦情処理)

- 第三十六条 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 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 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に関し、法第二十三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 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しなければならない。
 - 5 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(昭和三十三年法律第九十二号)第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。)が行う法第七十六条第一項第三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 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しなければならない。
- (平一五厚労令二八・平二四厚労令一一・一部改正)

厚生労働省令第171号第39条

(苦情処理)

- 第三十九条 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関する利用者又は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 指定居宅介護事業者は、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 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十条第一項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族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 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十一条第二項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは指定居宅介護の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から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。
 - 5 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第四十八条第一項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長から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。
 - 6 指定居宅介護事業者は、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、第三項から前項までの改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。
 - 7 指定居宅介護事業者は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力しなければならない。

福島県指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例第90号 (苦情解決)

- 第四十条 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関する利用者又は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 指定居宅介護事業者は、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 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十条第一項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族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 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十一条第二項の規定により知事が行う報告若しくは指定居宅介護の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して知事が行う調査に協力するとともに、知事から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。
 - 5 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第四十八条第一項の規定により知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、知事又は市町村長から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。
 - 6 指定居宅介護事業者は、知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、第三項から前項までの改善の内容を知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。
 - 7 指定居宅介護事業者は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力しなければならない。

相馬市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を定める条例第31条

(記録の整備)

- 第三十一条 指定居宅介護支援事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかななければならない。
- 2 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関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から五年間保存しなければならない。
 - 一 第十五条第十三号に規定する指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
 - 二 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した居宅介護支援台帳
 - ア 居宅サービス計画
 - イ 第十五条第七号に規定するアセスメントの結果の記録
 - ウ 第十五条第九号規定するサービス担当者会議等の記録
 - エ 第十五条第十五号に規定するモニタリングの結果の記録
 - 三 第十八条に規定する市への通知に係る記録
 - 四 第二十八条第二項に規定する苦情の内容等の記録
 - 五 第二十九条第二項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録