

このマニュアルは、社会福祉事業法ならびに介護保険法等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、不利益など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。

1. 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、苦情受付担当者および、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個室を使用する。但し、その際は、苦情受付担当者の他、職員1名が立会う等、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こと。
- 最後まで申出人の話を聞き途中で遮らないこと。
- 言い分をすぐに否定しないこと。言い分がわからないときは、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。復唱する等の確認を行う。
- 自分の考えや価値観を捨てること。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こと。
- 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こと。
- 不快な思いをさせるきっかけとなったことについて、まず、謝罪すること。
- 不当な要求等には、毅然とした態度で対応すること。
- わからないことはあいまいに答えないこと。その場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。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、説明が必要なときは、専門用語をできるだけ避けて相手の理解を促しながら行う。

- 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し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。

2. 苦情対応の体制

(1) 苦情の受付

各事業所は、苦情受付担当者を設置すること。

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。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・経過記録書」に記録し、その内容について申出人に確認する（この際は必ず2名以上の職員で対応すること）。

- ① 苦情の内容・希望等（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）
- ② 苦情解決責任者への報告
- ③ 話し合い時の苦情解決責任者の立会い

但し、申出人に対し、苦情解決責任者への報告に関して、定期的に苦情解決責任者へ苦情の発生状況を報告すること。苦情解決責任者の判断により必要に応じて代表取締役へ報告助言を求めることができることを伝える。

苦情受付担当者は、受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

当法人には、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、苦情対応委員会を招集し、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、苦情解決責任者や取締役等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、苦情の事実が発生した時点で、法人本部へ速やかに報告を行うとともに、取締役会議にて報告を行うこと。

苦情解決責任者（必要に応じて取締役の立会いのもと）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）取締役会

法人は、苦情対応に係る取締役会を開催し、取締役会は申出人の希望によって、苦情内容の確認、事業所・申出人への助言、話し合いへの立会い、話し合い結果や改善事項等の書面での記録の確認、苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取、苦情の直接受付、苦情受付の事業所への連絡を担当する（但し、申出人の希望や苦情解決責任者が必要と認める苦情以外については、取締役への苦情に関する報告は、年1回の取締役会に報告することとする）。

（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「苦情処理記録書」に記録する。

苦情の記録は、2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）

苦情解決責任者は、年に1回取締役会に苦情に関しての総括を報告する。

苦情解決責任者は、申出人に対し、提示・約束した改善事項の状況について、一定期間後に報告すること。

（５）苦情対応委員会の設置

法人は、苦情対応委員会を設置し、苦情に関する調査や解決策の検討を行う。委員会の構成は、苦情解決責任者、苦情受付担当者の他、複数の職種により構成すること。

事業所は、苦情となる前の適切な対応が求められる。苦情対応委員会は、苦情として挙がる前の段階に解決できる取り組みとして、職員から苦情になる可能性のある事柄について報告してもらい「インシデント報告書」を集計・分析し、迅速に対応するものとする。

苦情対応委員会は、家族等の面会時の面談や対応について、適切であるかを確認するとともに、家族等からの意見を聴取するため、年1回以上、家族アンケートを実施し、施設サービスに関する評価や意見を調査する。

（６）各事業所の苦情対応体制

各事業所の苦情対応に関する窓口、委員会等については、別紙3のとおりとする。

（７）苦情解決結果の公表

利用者等によるサービスの選択や事業所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「事業報告書」等に実績を掲載し公表する。

3. 利用者等への周知

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苦情対応委員会の氏名・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や施設内の掲示物で周知を図る。

また、福祉に関する相談については、当法人に相談室を設置していることについても同様に周知を図る。

他の相談窓口

① 市町村

市町村介護保険課等が窓口。

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。事業者は市町村が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受けた場合は直ちに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として、市町村が対応するが、納得いかない場合には、群馬県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なら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。

必要がある場合はサービス事業者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、群馬県との連携を図り、対応する。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市町村域を超える案件、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 群馬県

群馬県は、介護保険法第76条、77条、83条、84条、90条、92条等の規程により、介護保険施設の指定権限を持つ機関として、苦情のあった事業者の実地指導、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 群馬県社会福祉協議会

群馬県社会福祉協議会には、福祉サービスに対する「運営適正化委員会」が設置されており、公正、中立な第三者機関として機能している。

利用者等から苦情の申出があった場合、必要な助言、解決に向けた調査、斡旋等を行い、不当な行為があった場合には、群馬県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福祉サービスである。

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 その他の窓口

上記の他、各地域には「地域包括支援センター」。国民生活センター（市町村の消費生活センター）、法務局・人権擁護委員、行政相談所等がある。

4. 苦情受付記録様式

苦情に関する記録については「苦情処理記録」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。

●本マニュアルは、株式会社きずな 取締役会により作成した。

令和6年4月1日に全事業所へ配布する