

苦情処理対応マニュアル

社会福祉法人フェニックス
シニアホームいずみ

苦情について

1. 目的

利用者またはその家族等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるとともに、要介護者等の心身の状況等に応じた適切なサービスの提供とそのためのサービスの質の評価を行うことによって、サービス提供事業者としての責任を明確にしてその責任を果たすことを目的として、苦情に対する具体的な対応方法について定めるものである。

2. 基本的な心構え

サービス提供についての苦情処理は、「本来あってはならないもの」としてかりにも封印されることがあってはならず、むしろ自らのサービスの質を向上させるための機会として真摯に受け止め、問題があればそれを迅速に改善しようとするなかで、サービス事業者としての利用者の信頼を勝ち得ようとする意識的かつ積極的な取り組みである。したがって、苦情申し出人からの苦情または相談に対応するにあたっては、苦情受付担当者は、常に利用者側にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を持ち、事態を悪化させることがないように迅速な対応を心がけ、関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守するよう心がけなければならない。

3. 苦情処理の具体的な対応方法

1. 苦情処理体制

苦情を迅速に処理するために苦情処理体制を次のような体制とする。

苦情解決責任者 1名

苦情受付担当者 1名

2. 苦情解決手順

(1) 苦情の受付

苦情受付担当者はご利用者からの苦情を受け付け、内容を書面に記録し苦情申出人に確認する。

3. 苦情受付の報告・確認

(1) 苦情受付担当者は受け付けた苦情を全て苦情解決責任者に報告する。

必要な場合は第三者委員にも報告する。(苦情申出人が拒否した場合などは除く)

(2) 投書などの匿名の苦情については、苦情解決責任者に報告し必要な対応を行う。

(3) 第三者委員は苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認し苦情申出人に対して報告を受けたことを通知する。

4. 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。
その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- (2) 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

5. 苦情解決の記録と方法

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し必要な助言を受ける。

施設名	苦情解決責任者	苦情受付担当者	電話番号
シニアホームいずみ	山門 学	浜岡 寛子	(082)516-5963

7. その他関係機関の紹介

事業所で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会に設置された広島県福祉サービス運営適正化委員会に申し出ることが出来る旨を助言する。

広島県福祉サービス運営適正化委員会

〒732-0816 広島市南区比治山本町12-2 広島県社会福祉会館内

電話 082-254-3419 ファクス 082-250-6183

広島県国民保険団体連合会

〒730-8503 広島市中区東白島町19番49号 国保会館

電話 082-554-0770

広島市安佐北区厚生部健康長寿課介護保険係

〒731-0221 広島市安佐北区可部三丁目19番22号

電話 082-819-0621

4. 苦情・相談等対応の基本

苦情・相談等の対応は、流れがあります。スムーズな流れをつくるには、最初の印象と最後のしめくりが大切です。

① 相談者が安心できる環境づくり

相談にくる人は、緊張しています。特に苦情を持っている人は、興奮状態のときもあります。どんな人が相談に訪れても、最初の印象と安心感のもてる窓口づくりに心がけましょう。

② 接遇・話し方

最初にかけるひと声が大事です。時間帯などによって、自分なりの挨拶や声かけを決めておくのもひとつの方法です。身だしなみや服装にも配慮しましょう。

③ こじれた場合の対応方法

話がこじれた場合、特に相手が興奮し、大声を出しているときなどは、反論や説得は、逆効果になります。場所を移したり、他の職員にも参加してもらったりして、最後まで言い分を聞きましょう。

④ 苦情・相談の終了にあたって

相談者が、怒ったままや興奮状態で帰ることのないように気をつけましょう。苦情であっても、最後は、安心してお帰りいただくよう配慮しましょう。最後にひと声かけられるのも気持ちのいいものです。

(1) 相談者が安心できる環境づくり

- 苦情等の相談窓口は、市町村だけでなく、広島県国保連合会なども選択できることを含め、窓口の名称、場所、日時、交通手段、費用、電話相談や訪問相談の有無などを分かり易く知らせる。
- 個人のプライバシー保護を強調し、「あなたの声がより良いサービスを育てる」などの相談の基本姿勢をアピールする。
- 窓口は、高齢者や要介護者や障害者に配慮した椅子、机などを備える。机の上に一輪の花などあれば申し分ない。
- 相談に対するプライバシー保護や、こじれた場合のため、個室の相談室を設ける。
- 電話、書面だけの対応はさけ、苦情等の内容によっては、面談をする。外出できない高齢者や要介護者や障害者のために、訪問相談体制を設ける。
- 苦情等の内容を確認し、途中で窓口が変更になるなど、相談のたらい回しをしない。窓口が変更になる場合などは、利用者にわかりやすく事情を説明し手続きを進めてあげる。
- 相談者を長く待たせず、すみやかに対応する。

(2) 接遇・話し方

- 服装に配慮し、挨拶を励行する。担当者の第一印象は、あとの相談結果に影響する。
- 切り出しにくい相談もあることを考え、常に相手の立場に立ちながら、話のきっかけや話しやすい雰囲気を作る。
- 正確、迅速、丁寧な対応にこころがけ、真心をもって話を聞く。
- 話をよく聞き、相談員が勝手に思い込んだり、話を誘導したりしない。
- 最後まで相談者の話や主張を聞き、主観を混じえず、常に傾聴することに努める。
- 相談者の気持ちを理解するよう努める。相談者が興奮していても、相手に巻き込まれることなく、感情的にならないよう努める。
- 言葉遣いは、丁寧に、はっきりと発音し、ゆっくり話す。
- 専門用語をできるだけ使わない。分かり易いように図を書いて説明する等の工夫をする。
- 説明が必要なときは、高圧的にならず、指示・説教的な態度はとらない。
- 相談者のミスを指摘しない。
- できない場合は、なぜできないかを説明する。
- 相談者の言い分、主張、要求を具体的かつ正確に把握するように努め、必ずまとめて確認を行う。
- 苦情・相談等の内容を整理し、分類を行い、解決方法を考える。
- 苦情・相談等の内容を記録するため、メモをとりながら話を聞き、事実を確認する。
- 相談者からは、話だけでなく資料等の提供を受ける。
- 苦情・相談等の記録は、時間の経過が解るように作成する。

(3)こじれた場合の対応方法

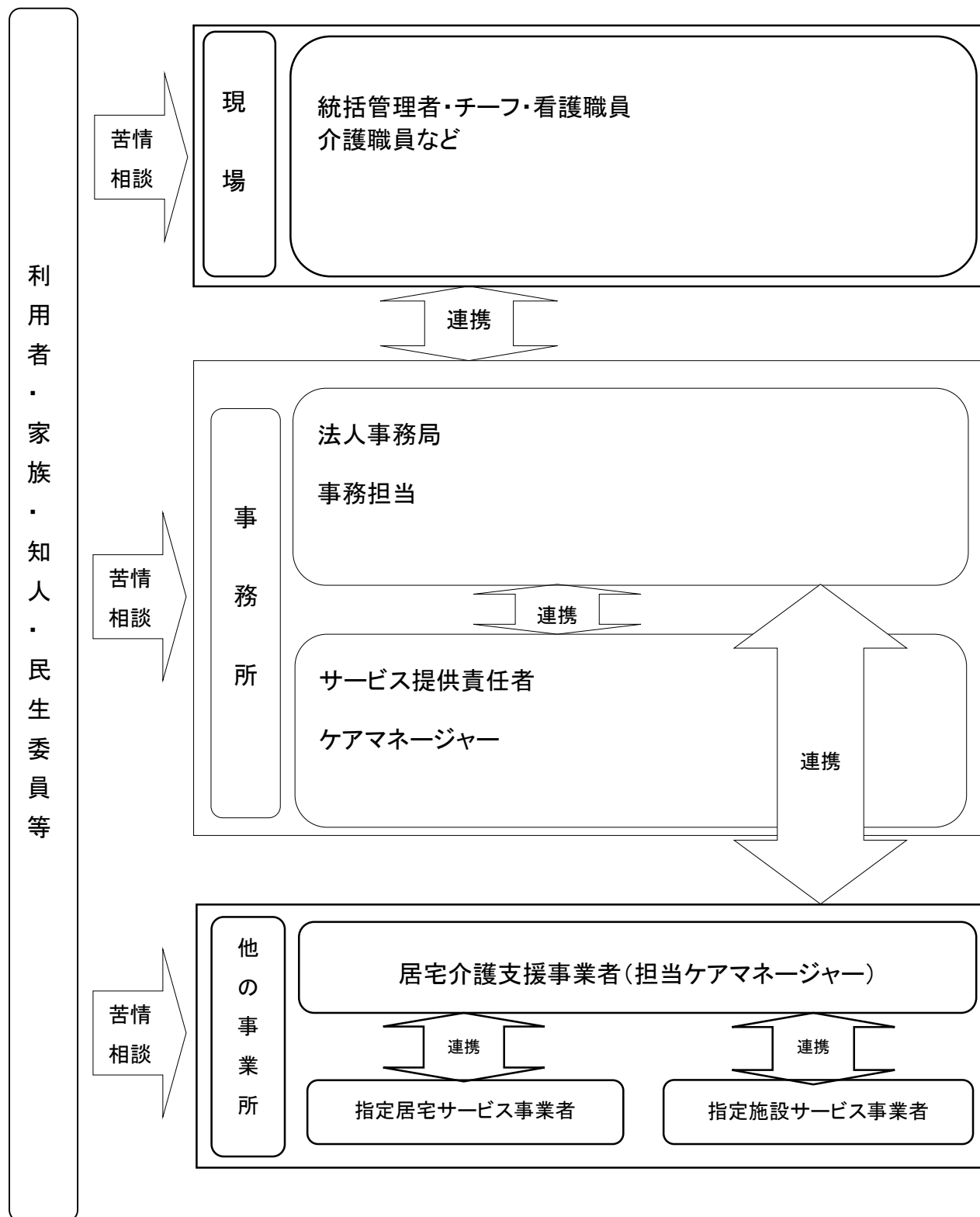
- 相談者が大声を出すなど興奮している場合は、別室に移動し話を聞く。場合によっては、途中でお茶を出すのも、冷静になるきっかけとなる。
- 相談者が話をしているとき、途中で話をさえぎらない。
- 複雑なトラブルや交渉が伴うような相談は、複数の相談員で対応する。
- 自分では、対応できないと判断した場合は、交替するか上司へ報告し同席を求める。
- 回答を求められた場合など、あまり長時間待たせない。

(4)相談の終了にあたって

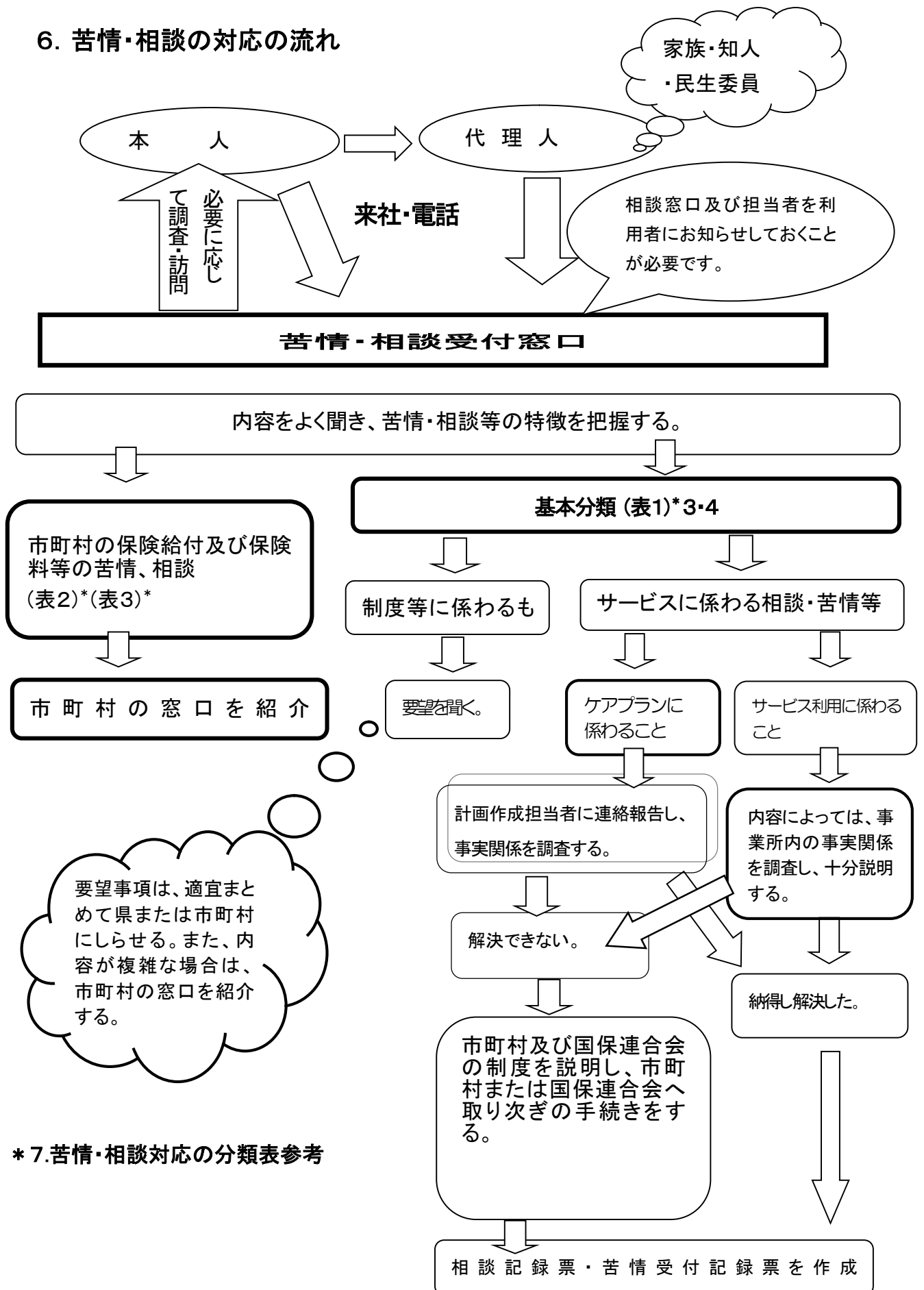
- 利用者の立場に立ち、「できない。」のではなく、「できる方法を探す。」態度で望む。
- 相談や苦情等を他の機関に取り次ぐときは、相手に連絡し担当者を紹介する。
- 後日、回答や連絡が必要な場合は、期限を明確にして約束をする。自分の名前、連絡先も相手に知らせる。
- 「わざわざありがとうございました。」「気を付けてお帰り下さい。」など最後に声をかける。
- 問題が解決したあとも、一定期間が経過したら、一度声をかけて様子を聞く。

5. 苦情・相談対応の全体イメージ

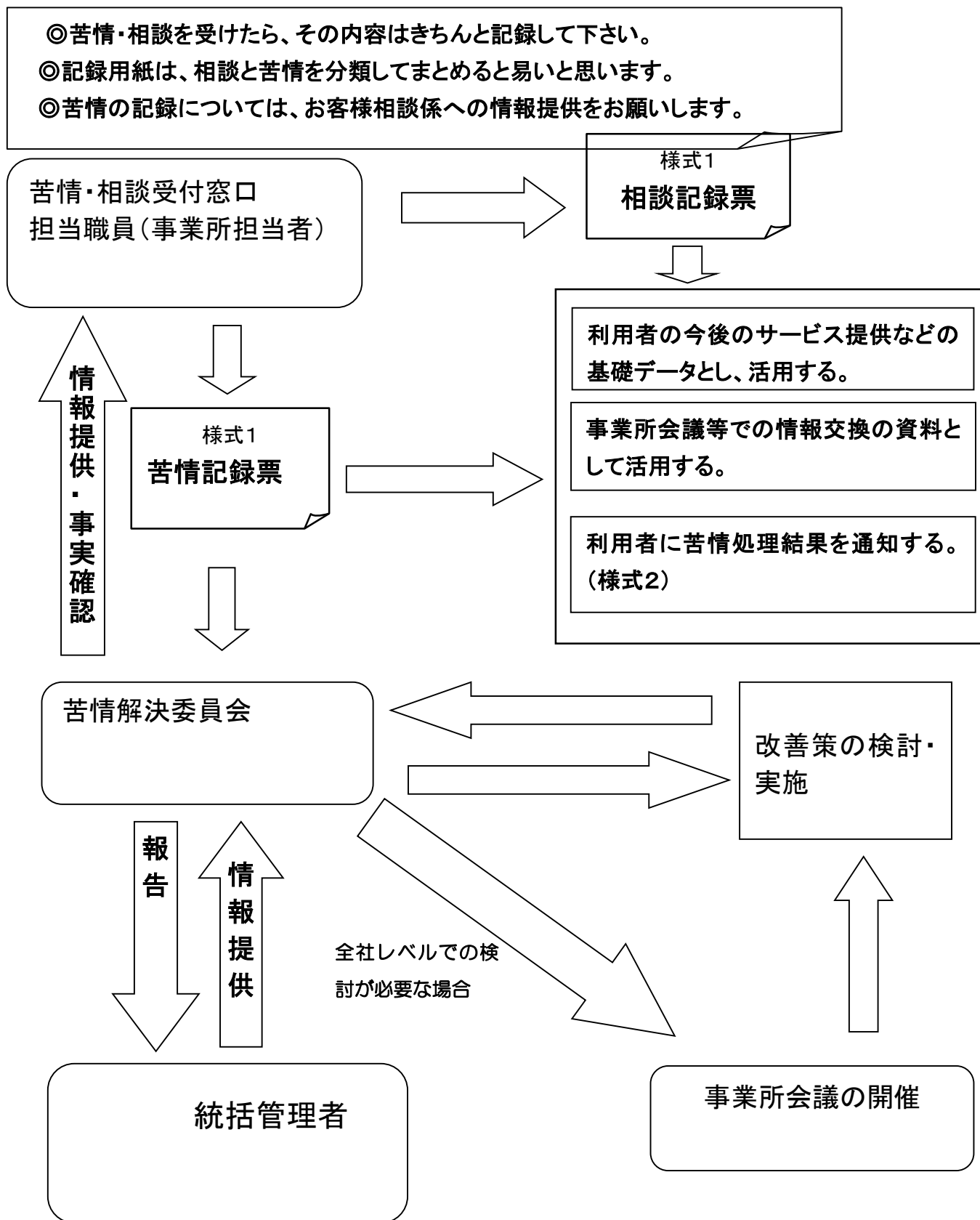
苦情・相談の窓口は、利用者が選択します。満足する相談結果になるために、相談された窓口は、お互いに連携が必要になってきます。



6. 苦情・相談の対応の流れ



7. 苦情・相談の記録について



苦情・相談記録票（作成…各事業所）

様式 1

苦情・相談受付(個票:表面)

受付日		<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 訪問 <input type="checkbox"/> その他	管理者	苦情担当係		面談者
平成 年 月 日						
対象者	氏名	男 女	被保険者番号			
			生年月日	明・大・昭	年	月 日
	住所	〒				
認定状況	<input type="checkbox"/> 非該当 <input type="checkbox"/> 要支援1 <input type="checkbox"/> 要支援2 <input type="checkbox"/> 要介護1 <input type="checkbox"/> 要介護2 <input type="checkbox"/> 要介護3 <input type="checkbox"/> 要介護4 <input type="checkbox"/> 要介護5					
相談者	氏名		続柄	()		
	住所	<input type="checkbox"/> 同上 〒 TEL ()				
苦情・相談要旨						
対応結果						
処理結果	<input type="checkbox"/> 解決 <input type="checkbox"/> 審査請求 <input type="checkbox"/> 国保連提出 <input type="checkbox"/> その他()					

裏面省略

平成 年 月 日

介護サービス苦情処理結果通知書

住所

(苦情・相談申立人) 様

事業者名

管理者

貴殿より別紙苦情・相談の申し出がありました介護サービス等に係る苦情についての事実関係及び処理結果を、下記のとおり通知いたします。

記

1. 事実関係

2. 処理結果

8. 苦情・相談対応の分類

苦情・相談の内容は、広範囲にわたります。苦情・相談の特徴を把握し、分類しながら相談をすすめることが、解決に向けての近道となります。

(表1)基本分類

分 類	特 徴
1. 保険給付に関するもの	介護保険法第183条により、「介護保険審査会」に審査請求ができるもの
2. 保険料等に関するもの	
3. サービス提供に係わるもの	介護保険法第176条により、国保連又は市町村へ苦情申立ができるもの
4. その他のもの	市町村で対応するもの

(表2)保険給付に関するものの苦情等

苦 情 等 の 区 分		根拠規定	想定される苦情等の内容
(1) 要介護認定等に関するもの	①申請に基づくもの	要介護認定の決定(新規)	27条 介護給付が必要な状態なのに非該当の決定を受けた。 十分な調査や審査が行われなかったため違う区分の要介護度の決定を受けた。
		要介護認定の更新	28条 要介護認定の更新が却下された。
		要介護認定の区分変更	29条 要介護認定の区分変更の申請が却下された。
		要支援認定の決定(新規)	32条 予防給付が必要な状態なのに非該当の決定を受けた。
		要支援認定の更新	33条 要支援認定の更新が却下された。
		サービス種類の指定の変更	37条 必要なサービス種類の指定の変更申請が却下された。
	②申請に対するもの	要介護認定の申請を却下	27条 28条 29条 「調査に応じない。診断命令に従わない。」ことを理由に申請を却下されたが、その事実はない。
		要介護認定の更新を	27条 28条 29条 「調査に応じない。診断命令に従わない。」ことを理由に申請を却下されたが、応じない正当な理由がある。

	却下 要介護認定の区分変更を却下 要支援認定の申請を却下 要支援認定の更新を却下	32条 33条	30日以内に処分結果がこない、かつ処理期間の延長及び理由の通知がない。私の申請は却下された。 通知を受けた処理見込み期間を過ぎても処分結果がこない。私の申請は却下された。
③申請に基づかないもの	要介護認定の区分変更(職権)	30条	介護の程度が低下していないのに、職権により一方的に他の区分に変更された。
	要介護認定の取り消し(職権)	31条	介護給付が必要な状態なのに要介護認定を取り消された。
	要支援認定の取り消し(職権)	34条	予防給付が必要な状態なのに要支援認定を取り消された。
	サービス種類の指定	37条	認定審査会の意見に基づいた必要なサービスの種類とは異なる種類の指定をされた。
	認定の有効期間の短縮	則38条	認定審査会の意見に基づかずに、有効期間を6か月よりも短く設定された。
(2)被保険者証の交付の請求に関するもの(被保険者証の交付)		12条	被保険者証の交付申請をしたが、交付してくれない。
(3)居宅介護サービス費等の支給の決定	①居宅介護サービス費等の支給の決定	41条、42条、44条、45条、46条、47条、48条、49条、51条	要介護認定を受けているが、保険者から理由もないのにサービス費等(保険給付)の支給を拒否された。
	②居宅支援サービス費等の支給の決定	53条、54条、56条、57条、58条、59条、61条	要支援認定を受けているが、保険者から理由もないのにサービス費等(保険給付)の支給を拒否された。
(4)給付制限に関するもの等	支払い方法の変更の記載	66条	保険料滞納を理由に被保険者証に償還払いとする旨の記載をされた。
	保険給付の一時差し止め 滞納保険料額の控除	67条 68条	滞納の事実もないのに保険給付の全部又は一部を一時差し止めされた。 一時差し止めの保険給付額から滞納保険料額を控除された。
	給付額減額等の記載	69条	被保険者証に滞納の事実もないのに給付額の減額(90%未満)の記載をされた。

◎ 根拠規定は、介護保険法による。則は介護保険法施行規則である。(以下同様)

(表3) 保険料等に関するものの苦情等

苦情等の区分		根拠規定	想定される苦情等の内容
(1) 保険料に関するもの	保険料の賦課・徴収	129条	保険料額が条例で定められている額と異なる。
	保険料の徴収方法	131条	決定された保険料の徴収方法が法令に違反している。
	保険料の滞納処分	144条	保険料を滞納した事実がないのに給付制限を受けた。
(2) 不正利得に関する徴収金等に係る賦課徴収	被保険者等に対する不正利得の徴収	22条	不正行為によって保険給付を受けたとして、不正利得の徴収金を保険者から請求された。
	指定居宅サービス事業者等に対する不正利得の徴収	22条	
(3) その他の徴収金に係る滞納処分		144条	滞納の事実がないのに、督促手数料、延滞金等の滞納を理由に差し押さえ等の滞納処分を受けた。

(表4) サービス提供に係わる苦情等

苦情等の区分		想定される苦情等の内容
(1) 居宅サービス	「訪問介護」「訪問入浴介護」「訪問看護」「訪問リハビリ」「居宅療養管理指導」「通所介護」「通所リハビリ」「短期入所生活介護」「短期入所療養介護」「痴呆対応型共同生活介護」「特定施設入所者生活介護」「福祉用具貸与」の事業者に係る苦情	サービスの内容、質に問題がある。 契約行為等に問題がある。
(2) 施設サービス	「特別養護老人ホーム」「老人保健施設」「療養型病床群等」に係る苦情	利用料に問題がある。
(3) その他	「居宅介護支援」「福祉用具購入」「住宅改修」事業者に係る苦情	制度に対する要望がある。など

(表5) その他の苦情等

苦情等の区分	想定される苦情等の内容
1 介護保険制度に対する苦情・要望等	保険料は払いたくない。制度そのものに不満がある。制度に対する要望がある。など
2 一般福祉施策等に対する苦情等	
3 その他の苦情等	窓口対応がよくない。など