

苦情対応マニュアル

このマニュアルは、社会福祉法第82条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。

言い分をすぐに否定しない。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。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おう。

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。

わからないことはあいまいに答えない。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。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、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）。

苦情の内容・希望等（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）

第三者委員への報告の要否

話し合い時の第三者委員の立会い

但し、申出人に対し、第三者委員への報告に関して、定期的に第三者委員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第三者委員へ報告・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

各事業所には、苦情解決責任者を設置すること。

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、苦情解決責任者や第三者委員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、法人運営推進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委員の立会いのもと）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）第三者委員

法人は、苦情対応に係る第三者委員を設置し、第三者委員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、第三者委員への苦情に関する報告は、年２回定期的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「苦情受付・経過記録書（別紙１）」に記録する。

その記録は、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２回、定期的に第三者委員に苦情の受付状況及び解決結果について報告する。

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

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います。委員会の構成は、苦情解決責任者、苦情受付担当者その他、複数の職種により構成すること。

また、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「苦情ひやりはっと（別紙２）」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こと。

（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第三者委員の氏名・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。また、福祉に関する相談については、当法人福祉無料電話相談のフリーダイヤル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

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。

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、北海道との連携を図り、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： 介護保険上のサービスであること、市町村域を超える案件、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： 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

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、苦情のあった事業者の現地指導、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： 要介護認定または要支援認定に関する処分、 被保険者証の交付の請求に関する処分、 居宅介護サービス費等の支給、 給付制限に関する処分、 保険料に関する処分、 不正利得に関する徴収金等に係る賦課徴収

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、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福祉サービスである。

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。

その他の窓口

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。

4．苦情受付記録様式

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（別紙1）。
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、社会福祉法人幸清会・大滝福祉会行動規範委員会（人権の尊重委員）により作成し、平成19年4月27日に全事業所へ配布する。

受付日	平成 年 月 日 ()	苦情の発生時期	年 月 日	受付No	
記入者			苦情の発生場所		
申 出 人	氏名(フリガナ)		住 所	Tel	
	利用者との関係	本人、親、子、その他()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容等					
備考					
申出人の 要望	話を聞いて欲しい 教えて欲しい 回答が欲しい 調査して欲しい 改めて欲しい その他()				
申出人へ の確認	第三者委員への報告の要否 要 否 確認欄()				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否 要 否 確認欄()				

別紙2 苦情ひやりはっと

施設名	事実の発生日			年	月	日	記入日	年	月	日
誰からのお話し 行動ですか。差し支えなければ()内にお名前や職種を書いて下さい	<input type="checkbox"/> 利用者様 () <input type="checkbox"/> ご家族様 () <input type="checkbox"/> 他職員 () <input type="checkbox"/> 来客・出入り業者 () <input type="checkbox"/> その他 ()									
貴方がこのまま放置したら、苦情になってしまうのではと気になったのですか？差し支えなければ()内にお名前をお書き下さい								<input type="checkbox"/> 自分自身 ()		
それはどのような内容ですか	<input type="checkbox"/> 清掃 環境に関わる事 ()									
	<input type="checkbox"/> 利用者様に関わる事 ()									
	<input type="checkbox"/> 職員の対応に関わる事 ()									
	<input type="checkbox"/> 施設全体に関わる事 ()									
	<input type="checkbox"/> その他 ()									
それはどこの場所の事ですか	<input type="checkbox"/> 居室内 () <input type="checkbox"/> 廊下 () <input type="checkbox"/> 食堂・リビング () <input type="checkbox"/> トイレ () <input type="checkbox"/> 玄関ホール () <input type="checkbox"/> 他施設内 () <input type="checkbox"/> 他施設外 () <input type="checkbox"/> その他 () <input type="checkbox"/> 場所ではない									
それを聞いたり見たりした時、貴方はどのように対応しましたか	<input type="checkbox"/> その場で対応した		対応内容：							
	<input type="checkbox"/> 上司に相談する等の対応をし、その場での即決を控えた(相談した上司・同僚) ()									
	<input type="checkbox"/> 後で対応した (内容：) ()									
その場で解決出来なかった理由	<input type="checkbox"/> 自分が答えられる内容ではなかった (内容：) ()									
	<input type="checkbox"/> 自分だけで出来る作業・内容でなかった (内容：) ()									
	<input type="checkbox"/> 解決方法が解らなかった (内容：) ()									
	<input type="checkbox"/> その他 (理由：) ()									
対応後の反応(職員以外)	<input type="checkbox"/> 快くご理解頂いた <input type="checkbox"/> 理解は頂いたが、怪訝そうだった <input type="checkbox"/> 理解頂けなかった									
	<input type="checkbox"/> 理解を頂けず、後日回答を求められた <input type="checkbox"/> その他 () ()									
後日回答した内容										
後日回答時の反応 <input type="checkbox"/> 快くご理解頂いた <input type="checkbox"/> 理解は頂いたが、怪訝そうだった <input type="checkbox"/> 理解頂けなかった										
対応後の反応(自身 他職員)	<input type="checkbox"/> 理解した <input type="checkbox"/> 理解はしたが、あまり納得していない <input type="checkbox"/> 理解していない									
	<input type="checkbox"/> 個人の問題だけではないと感じた <input type="checkbox"/> その他 () ()									
問題となる出来事は、何故発生したと思いますか	<input type="checkbox"/> 忙しくて手が回らなかった <input type="checkbox"/> 他に優先させる事があった <input type="checkbox"/> 気がつかなかった									
	<input type="checkbox"/> 知識・勉強不足 <input type="checkbox"/> 不注意 <input type="checkbox"/> その他理由 () ()									
貴方は今回の事をどう考えていますか	<input type="checkbox"/> 特に問題と思わなかった <input type="checkbox"/> その場での説明、対応によって問題となる前に解決したと思う									
	<input type="checkbox"/> 苦情というよりは質問、要請、助言なのかなと感じた <input type="checkbox"/> 最終的に解決出来たなら苦情でないと思う									
	<input type="checkbox"/> 解決したが苦情だと思う <input type="checkbox"/> 明らかに苦情だと思う <input type="checkbox"/> 解らない									
今後の経過観察 連絡 報告等の必要があると思いますか								<input type="checkbox"/> 有る <input type="checkbox"/> ない		
今後同様な事が起こらないようにする為にはどうすれば良いと思うか、意見をお聞かせ下さい										

* 自身が気がついた事では、主観的に書き、第三者からの事であれば客観的に書いて下さい

* 内容によっては、複数のチェックをして下さい

苦情対応一覧

平成 年 月 日

事業所名	
苦情受付担当者 (職・氏名)	
苦情解決責任者 (職・氏名)	
苦情対応に関する 委員会の名称	
上記委員会の構成	
第三者委員及び連絡先	