

令和5年度介護保険事業者連絡協議会総会

(3)介護サービス事業所に対する 苦情について〔報告〕

那須塩原市保健福祉部高齢福祉課介護管理係

令和6年3月

目次

- 1 苦情の件数
- 2 苦情の傾向
- 3 苦情の要因
- 4 苦情の実例
- 5 苦情対応における留意点

1 苦情の件数

集計期間：令和5年4月1日～令和6年2月29日

▶11件

件数	利用者との関係													サービスの種類					苦情・相談内容の分類											
	本人	配偶者	子	子の配偶者	親	他の家族	兄弟姉妹	友人等	ケアマネジャー	民生委員	主治医	サービス事業者	その他	介護サービス	介護予防サービス	地域密着型サービス	地域密着型介護予防サービス	介護予防・日常生活支援総合事業	その他	該当なし	具体的な種類 (例：訪問介護・介護老人福祉施設・認知症対応型通所介護等)	サービスの質	従事者の態度	管理者等の対応	説明・情報等の不足	具体的な被害・損害	利用者負担	契約・手続き関係	その他(権利侵害等)	
1												1			1						地域密着型通所介護			1	1					
2			1															1			有料老人ホーム	1		1	1	1				
3			1										1								居宅介護支援		1		1					
4	1													1							介護予防特定施設入居者生活介護				1					
5												1	1				1				通所介護(第1号通所事業)	1	1	1					1	
6												1	1								(介護予防)短期入所生活介護	1	1	1					1	
7			1										1								介護老人保健施設	1		1						
8						1													1		サービス付き高齢者向け住宅	1								
9						1							1	1							(介護予防)短期入所生活介護				1					
10						1							1								介護老人保健施設	1		1	1					
11			1						1										1		サービス付き高齢者向け住宅			1	1			1		
計	1	0	3	1	0	3	0	0	1	0	0	2	1	6	3	1	0	1	3	0		6	3	7	7	1	0	1	2	

2 苦情の傾向

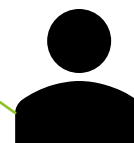
事業者



- 高圧的な態度
- 雑な対応
- 説明不足

利用者家族

- 態度が悪い！
- 話を聞いてくれない
- 何も説明してくれない



▶ 不信感が募り苦情に

3 苦情の要因

(1) 従業者の態度

- ・ 高圧的、不愛想な態度

▶ 接遇マニュアルの整備、接遇研修の実施

▶ 従業員のメンタルヘルスや職場環境の改善

△利用者に対する強い言動での呼びかけや指示等は
身体拘束に該当する可能性があります

3 苦情の要因

(2) 管理者の対応

- ・ 要望、苦情に対して取り合ってくれない

▶ 傾聴する

▶ 状況確認に努める

3 苦情の要因

(3) 説明、情報等の不足

- ・ 情報発信ができていない
- ・ 事業所の判断で進めたことを報告していない

▶ 機関紙、ホームページ等での情報発信

▶ 事故発生、契約の手続き及び利用者の状況の変化等の重要な内容については必ず説明を行う

4 苦情の実例

▶ サービス種類 : 施設サービス

▶ 相談者 : 利用者家族

▶ 苦情概要

: オンライン面会の予約ができなかった。コロナを理由に長い期間面会ができていない。オンライン面会ができるはずだが、拒否されてしまった。なにかやましいことがあるのではないか。閉鎖的になってしまうのは問題だ。

▶ 利用者の様子を確認できないことによる不安

4 苦情の実例

事業所の説明

(説明) 職員が体調不良で不足してしまい、オンライン面会に対応できる職員がいなかった

- ▶ 代替日の提案ができていなかった
- ▶ 利用者の様子について、広報誌の発行等による情報提供が不十分であった

5 苦情対応における留意点

(1) 苦情処理の体制について

- ▶ 相談窓口、苦情処理の体制及び手順を明らかにする
- ▶ 利用者又は家族に対して、重説等のサービスの内容を説明する文書へ、苦情に対する措置の概要を記載する
- ▶ 投書箱等を利用して広く積極的に意見収集を行う

5 苦情対応における留意点

(2) 苦情対応について

- ▶ 苦情受付簿を作成し、受付日とその内容、対応した経過を記録する
- ▶ 苦情には真摯な態度で応じ、原因を分析した上で、再発を防ぐための対策を講ずる
- ▶ 事故が発生した場合は、利用者家族等及び市に速やかに連絡する