

(3) 介護サービス事業所に対する苦情について〔報告〕

1 那須塩原市の苦情相談（R6.4.1～R7.2.28）

5件の苦情相談があり、昨年と同様に、説明不足や職員の強い口調などから事業者への不信感が募り、苦情に発展する傾向が見られました。

このうち、1件の苦情については、栃木県国保連合会への申立てがあったことを受け、栃木県国保連合会と市が共同で事業所の立ち入り調査を実施し、説明と利用者の同意の記録方法の改善について指導・助言を行いました。

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	該当なし	具体的な種類	サービスの質	従事者の態度	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				介護老人保健施設				1							
2	1																		1	特定施設入居者生活介護・軽費老人ホーム	1	1									
3													1	1						通所介護(第1号通所事業)		1									
4		1													1					サービス付き高齢者向け住宅	1	1									
5	1											1	1					1		サービス付き高齢者向け住宅	1										
計	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	1	1	0	1	1	0		3	3	0	1	0	0	0			

2 苦情の要因と対策

(1) 従業員の高圧的・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を行う。

(2) 要望・苦情を取り合わない

傾聴、状況確認に努め、原因の特定を行う。

(3) 説明、情報等の不足

契約に関する重要事項について、丁寧に説明し、事故発生時や利用者の状況の変化等については、随時、速やかな情報提供に努める。

事業所の情報について、機関紙、SNS、ホームページ等での発信を行う。

3 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こと。
- ・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こと。
- ・投書箱等を利用して広く積極的に意見収集を行うこと。

(2) 苦情対応について

- ・真摯な態度で応じ、関係記録の整理、原因分析を行い、再発防止策をとること。
- ・事故等が発生した場合は、家族、市等の関係者への速やかに報告すること。

【参考】介護保険制度等における苦情対応について

1 介護保険制度における苦情対応

那須塩原市では、高齢者の尊厳が守られ、必要なサービスが適切に利用できるよう、サービスに関する苦情相談は、サービス提供事業者及びケアマネジャー、地域包括支援センター、介護サービス相談員並びに市や県が受け付け、関係機関と連携して苦情と相談の解決を図ります。

2 苦情対応の意義

(1) 利用者の権利擁護

介護保険は、利用者が事業者と対等の立場に立って「契約」を結び、自分に合った介護サービスの提供を受ける仕組みとして創設されましたが、利用者は、事業者に比べ専門知識や情報量が少ないことから、利用者の権利を擁護するために、苦情を受け付ける窓口の設置等の必要な措置を講じることが求められます。

(2) 介護サービスの質の維持・向上

介護保険のもとでは、様々な事業者が市場に参入し、競い合うことでより良い介護サービスを提供することが期待されていますが、公的保険制度であることからサービスの質について一定の水準を維持する必要があります。

介護サービスを提供する事業者には、利用者等からの苦情を介護サービス改善の契機とし、介護サービスの質の向上に活かすことが求められます。

また、苦情対応を通じて不適切な介護サービスや介護報酬の不正請求などが発見されることもあり、苦情対応が適正な介護サービスの提供に向けたチェック機能を果たすことも期待されています。

3 関係機関の役割

(1) 介護（予防）サービス事業者の役割（運営基準）

介護（予防）サービス事業者は、提供した介護サービス等に対す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、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るとともに、利用者等からの苦情について市町村及び国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、指導又は助言を受けた場合はこれに従って必要な改善を行うことが求められます。

(2) 居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）の役割（運営基準）

居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）は、自ら提供した居宅介護支援（介護予防支援）又は自らが居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に対す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しなければなりません。

また、居宅（介護予防）サービス計画に位置づけた指定居宅（介護予防）サービス等に対する苦情の国民健康保険団体連合会への苦情申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うことが求められます。

(3) 市・地域包括支援センターの役割（介護保険法第23条ほか）

市は、介護保険の実施主体であり、地域住民に最も身近な苦情相談の窓口であるとともに、地域内の事業者に対し調査、指導及び助言を行う役割を持ちます。

地域密着型サービス事業者、介護予防支援事業者に対しては、事業者指定や必要に応じた指定取消、居宅介護支援事業所に対しては、指定取消及び効力の停止などの行政処分を行います。

一方、地域包括支援センターは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定等を包括的に支援することとされており、高齢者にとって身近な相談窓口としての役割を持ちます。

(4) 国民健康保険団体連合会の役割（介護保険法第176条第1項第3号）

国民健康保険団体連合会は、介護サービスの利用者等からの相談に応じるとともに、苦情申立てに基づき指定事業者等に対し、介護サービス等の質の向上を目的とする調査、指導及び助言（苦情対応業務）を行うこととされています。

(5) 都道府県の役割（介護保険法第24条）

都道府県は、居宅サービス事業者、居宅介護支援事業者、介護老人福祉施設、介護老人保健施設及び介護予防サービス事業所に対する事業者指定、報告聴取等の指導権限及び必要に応じ指定取消などの行政処分を行います。

また、介護保険審査会を設置し、保険給付、要介護（要支援）認定などの行政処分に対する不服申立て（審査請求）に関する事務を行います。