

苦情受付対応指針 及びマニュアル

医療法人財団 湖聖会

介護老人保健施設キーストーン

本指針及びマニュアルは、当法人のサービスを利用するお客様等が安心して生活できる環境を整え、苦情・要望に対して迅速な改善を図るための基本的な考え方と、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「要望・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「要望・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。

○ 「苦情受付対応票への展開基準」については以下の基準を参考にして判断すること

要望・苦情を受付けた職員、担当者及び責任者は、お受けした内容を部門（部署）の所属長と共有を図り、運営会議または緊急会議等を開催し報告をあげる。その上で、要望または苦情として捉えるかを判断する。苦情受付対応票へ展開し対応する判断基準は下記の通りとする。

- ・ ご本人・家族等が苦情として申し立てた場合
- ・ ご本人・家族等が介護保険課への報告を希望した場合
- ・ 施設長、管理者が介護保険課への報告が必要と判断した場合
- ・ 法人、事業部長が介護保険課への報告が必要と判断した場合
- ・ 運営会議または緊急会議の協議の結果、苦情受付対応票への展開が必要となった場合
- ・ 重要事項説明書に記載の行政機関または相談者および利用者が直接、苦情受付機関へ問い合わせ、及び申し出をした場合

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保護に配慮しつつ、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。
- 当事者によ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をし、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たりしない。
- 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たりしてもらう。
- 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をする。
- 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。
- わからないことは曖昧に答えない。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約束をする等、誠意をもって対応する。中途半端な説明は相手を満足させず、不信感を募らせるだけとなる。
- 苦情内容の中には、制度の理解不足や誤解もある。一通りお話を伺った上で、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、受容的態度で聞くよう努めること。
- 対応する職員は、感情的にならずに常に冷静に対応する。
- できること、できないことははっきりと伝え、過大な期待を抱かせない。
- 申出人や関係者の秘密を守る。
- 苦情対応として透明性と説明責任を確保する。
- 電話による苦情の場合も基本的に上記に基づく対応とするが、訴え内容、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) 日頃できる苦情対策を怠らない

苦情は必ずあるが、それがすべて大きなトラブルになるかということとは違う。

○ 日々のご利用者・家族等とのコミュニケーションを大事にすること

苦情の陰には、以前からの積み重なる不満や話を聞いてもらえていないといった感情が隠れているケースが多い。日々、しっかりとコミュニケーションをとり信頼関係を築くことが一番の苦情対策であり苦情対応であるということを意識すること。

(2) 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、ご利用者や家族様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、役職者を中心に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。状況によっては仕方ないケースもあるが、最初の対応から施設の最上席を出さないようにする。最初から最上席が出てしまうと、その場での決断・判断を迫られたりして相手を逆上させるケースもあるので注意する。

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、苦情の内容・希望等（何が、いつ、どこで、誰が、どのように）を記録すること。（この際、状況により必要と判断される場合は2名以上の職員で対応する）

対応時には、苦情内容の正確な記録と職員の対応保全のために、ボイスレコーダーで録音することが望ましい。可能な限り、事前に申出人に録音の旨を伝えて了承を得る。やむを得ず無断で録音する場合は、法的に認められた範囲で記録用途に限り使用し、適切に保管・管理すること。

○ 施設内周知

『聞いていない』、『知らなかった』、『わからない』の返答は大きなトラブルを招く。苦情内容の大小に関わらず、事業所または部署での職員周知を図ること。

○ 対応窓口の一本化

苦情内容が大きなトラブルになりうる可能性を持っている場合は電話なども含め対応窓口は一本化すること。職員間で言うことが異なるとさらなるトラブルを招くため、苦情解決責任者の判断のもとで窓口一本化を図る。この際は職員周知を確実にすること。

（３）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、関係職員と共に、苦情の直接的原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。また法人の役職者（部長・次長等）とも情報共有をして必要に応じて指示を受ける。

苦情解決責任者は、苦情の事実が発生した時点で、事業部長へ速やかに報告を行うとともに、法人内関係職員に報告を行うこと。ただし報告と情報共有については以下の点に留意すること。

○ 緊急度が高いケース（法人管理部や行政にダイレクトに話が行きそうなケース）

法人管理部や担当行政へは速やかに連絡をいれて情報共有をしておく。特に相手が感情的になっている場合は真意が伝わりにくく、法人管理部に直接連絡が行った際に情報共有されていないとさらなるトラブルにつながる可能性がある。また行政との連携を取っておくことも必要。

○ 法的な見解が必要と判断されるケース

法的な見解や明らかなクレーマーである場合、法人管理部や法人の役職者（部長・次長等）とも相談の上で弁護士相談をしていくかの判断をする。

苦情解決責任者は、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。以下のことには留意すること。

○ 責任者対応について

事業所の規模や苦情内容によって異なるが、苦情解決をする際には最初から事業所の責任者が出ていかなないようにする。解決責任者が管理者など事業所の責任者になることも多いため、責任者が出る前に解決できることが好ましい。

（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。これらを実行性の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。

苦情に関する記録は、苦情受付から解決までの経過と結果について行う。その記録は、３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→２年・記録管理手順→３年）

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、一定期間後に報告をすること。対応完了後、速やかに法人管理部へ報告書を提出すること。（取扱注意）

(5) 苦情対応委員会等の設置

運営会議等にて苦情に関する調査や解決策の検討を行うため、苦情受付担当者他、複数の職員により構成された苦情対応委員会等、検討の場を設置すること。

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」として挙がる前の段階に解決できる取り組みとして、職員には苦情になる可能性のある事柄についても報告してもらい、迅速に対応すると共に、家族等からの意見を聴取するため、年1回お客様アンケートを実施し、事業所のサービスに関する評価や意見を調査すること。

(6) 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提示し周知を図る。

① 市町（市町介護保険主管課等が窓口となる）

介護保険法第23条において、市町がサービス事業所に対し、『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、または当該職員に質問若しくは照会をさせることができる。』と定められている。

事業所は市町が行う調査に協力すると共に、指導・助言を受けた際は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、市町が対応するが、納得いかない場合には、介護保険審査会へ審査請求という形で不服の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並びに事業所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。必要である場合はサービス事業者に対し指導助言を行い、運営基準違反の恐れがある場合は、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保険者において取り扱うことが困難な事案 ②事業所の所在地と利用者の居住地の市区町村が異なるなどの広域的な事案 ③申立人が国保連での対応を特に希望する事案

(7) 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、下記の通りとする。

- ① 苦情受付担当者 【 清水 敬 】
- ② 苦情解決責任者 【 平泉 泰自 】
- ③ 苦情対応委員会等 【 リスクマネジメント委員会 】

○ その他機関についての連絡先は、下記の通りとする。

東京都福祉保健局 高齢社会対策部 介護保険課	東京都新宿区西新宿 2－8－1 電 話：03－5320－4597
東京都国民健康保険団体連合会 介護保険部 相談指導課	東京都千代田区飯田橋 3－5－1 電 話：03－6238－0177
江東区役所 介護保険課 介護サービス利用相談	東京都江東区東陽 4－11－28 電話：03－3647－9481

【苦情受付対応指針及びマニュアル】改訂の記録

改訂年月	変更箇所	改訂内容
2025/9/1	指針の作成	法人統合や法人名変更に伴い、指針・マニュアルを作成。