

相談・苦情対応について

いのうえヘルパーステーションでは社会福祉法第82条の規定により、利用者又はその家族等からの相談・苦情に適切に対応し円滑・円満に解決するため、相談・苦情受付者の心構え及び留意事項を定めています。

目的

社会医療法人愛仁会 いのうえヘルパーステーションが実施する介護保険サービス等の提供に関する苦情相談で、組織的に解決を必要とする事項について、中立性や客観性を確保した一定のルールに基づき適切な対応を行い、円滑で円満な解決の促進を図ることにより、サービス利用者が介護保険サービス等の適切に利用できるよう支援することを目的とする。

1. 基本的な心構え

相談・苦情申出人からの相談又は苦情に対応するに当たっては、相談・苦情受付者は次の事項に留意すること。

- 相談で留まることなのか、苦情であるのかをきちんと把握すること。
- 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。
- 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こと。

2. 相談・苦情対応事務の進め方

(1) 苦情対応の体制及び職務等

- ① 相談・苦情解決責任者は以下のとおりとし、相談・苦情申出人からの相談・苦情に対し誠意を尽くして話し合いに臨み、相談・苦情解決を円滑・円満に図ることを職務とする。

社会医療法人愛仁会 いのうえヘルパーステーション

管理者 藤井和代

(2) 相談・苦情対応委員会の設置

- ① 相談・苦情対応委員会は相談・苦情解決責任者、相談・苦情受付者で構成され、相談・苦情解決責任者が必要に応じ召集し、重大な内容の相談・苦情や再発防止策について協議する。

(3) 相談・苦情申出人からの事実関係を聴取するに当たっての留意事項

- ① 相談・苦情受付者は、相談または苦情に適切に対応するため、相互に連携し協力すること。
- ② 来訪した相談・苦情申出人に対しては相談または苦情内容を相談・苦情受付者以外の者に見

聞されないよう周りから遮断された場所で相談対応をすること。

- ③ 重大な苦情内容を受けるときは、2人以上の相談・苦情受付者で対応すること。
- ④ 相談・苦情申出人の心身の状態等に鑑み、相談・苦情への対応に当たりどの程度の時間的な余裕があるのかを把握すること。
- ⑤ 特に相談・苦情申出人が利用者の場合、認知症や精神疾患等から作話や妄想も十分想定されるが、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。
- ⑥ 事実関係については、次の事項を把握し、相談・苦情受付書に記載すること。

ア 問題とされる相談・苦情の分野は以下に掲げるもののうちどれか。

- 一 ケアの内容に関わる事項
- 二 個人の嗜好・選択に関わる事項
- 三 財産管理・遺産・遺言等
- 四 制度、施策、法律に関わる要望
- 五 その他（以上一～四に該当しない場合は要点を把握し記入すること）

イ 苦情と思われる事実の発生がなにか、いつ、どこで、だれが、どのように行われたか。

ウ 加害者またはそれに准ずる者が存在する場合、相談・苦情申出人は職員に対してどのような対応をとったか。

エ 相談・苦情申出人は、すでに誰かに相談を行っているか。

オ 相談・苦情申出人の要望は以下に掲げるもののうちどれか。

- 一 話を聞いて欲しい
- 二 教えて欲しい
- 三 回答して欲しい
- 四 調査して欲しい
- 五 改めて欲しい
- 六 その他（以上一～五に該当しない場合は要点を把握し記入すること）

カ 相談・苦情内容を第三者委員へ報告することを希望するか。

キ 相談・苦情申出人と相談・苦情解決責任者の話し合いに第三者委員の助言及び立ち会いを希望するか。

なお、加害者が存在する場合は、これらの事実を確認するのに、当事者のみが知り得るものか、又は他に目撃者はいるのかを把握する。

- ⑦ 聴取事項を書面で示し、復唱するなどして相談・苦情申出人に十分に確認する。

(4) 相談・苦情受付内容の確認及び調査

- ① 相談・苦情申出人の苦情内容に沿って事実が発生した部署又は職員に対し十分な確認及び調査をすること。
- ② 加害者とされる者がいる場合の苦情は、事実関係等から本人に直接聴取する必要があるが、相談・苦情申出人からの事実関係を聴取する際の留意事項等を踏まえ、関係職員に事実関係

を聴取する等その都度適切な方法を選択して確認及び調査をすること。

(5) 相談・苦情受付の報告

- ① 相談・苦情受付者は、受け付けた相談・苦情はすべて相談・苦情解決責任者に報告すること。さらに、相談・苦情申出人が第三者委員への報告を希望する場合は第三者委員にも報告すること。
- ② 文書や匿名の相談・苦情については、第三者委員に報告し必要な対応を行うこと。
- ③ 第三者委員へ相談・苦情受付の報告をした場合は、第三者委員に内容を確認してもらうとともに、第三者委員にも相談・苦情受付報告書を作成してもらい、相談・苦情申出人に対して相談・苦情受付報告書を送付すること。

(6) 相談・苦情解決に向けて

- ① 相談・苦情受付者による対応で解決ができない場合は、相談・苦情解決責任者が相談・苦情申出人と話し合いを解決に努めること。
- ② ①による方法で解決し難い場合は相談・苦情解決責任者は相談・苦情対応委員会によって解決方法を検討し、早急に相談・苦情申出人と検討結果について話し合うこと。
- ③ 相談・苦情申出人が希望すれば第三者委員の助言及び立ち会いを求めること。その場合、第三者委員の立ち会いによる相談・苦情申出人と相談・苦情解決責任者の話し合いは、次により行うこと。

ア 第三者委員による相談・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

なお、相談・苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができるものとする。

(7) 相談・苦情解決結果の記録と報告

- ① 相談・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。これらの実効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こと。
 - ア 相談・苦情受付者は、相談・苦情受付から解決・改善までの経過と結果ついて書面に記載すること。
 - イ 相談・苦情解決責任者は、相談・苦情解決報告書を作成し一定期間ごとに相談・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こと。
 - ウ 相談・苦情解決責任者は、相談・苦情申出人に改善を約束した事項について、相談・苦情申出人及び第三者委員に対して、年一回報告すること。

(8) 当事業所で解決ができない苦情の場合

- ① 保険者である吹田市役所高齢福祉課、大阪府社会福祉協議会適正化委員会等と相談し早期解決に努めること。
- ② 以上でも解決し難い場合は大阪府国民健康保険団体連合会等へ依頼すること。

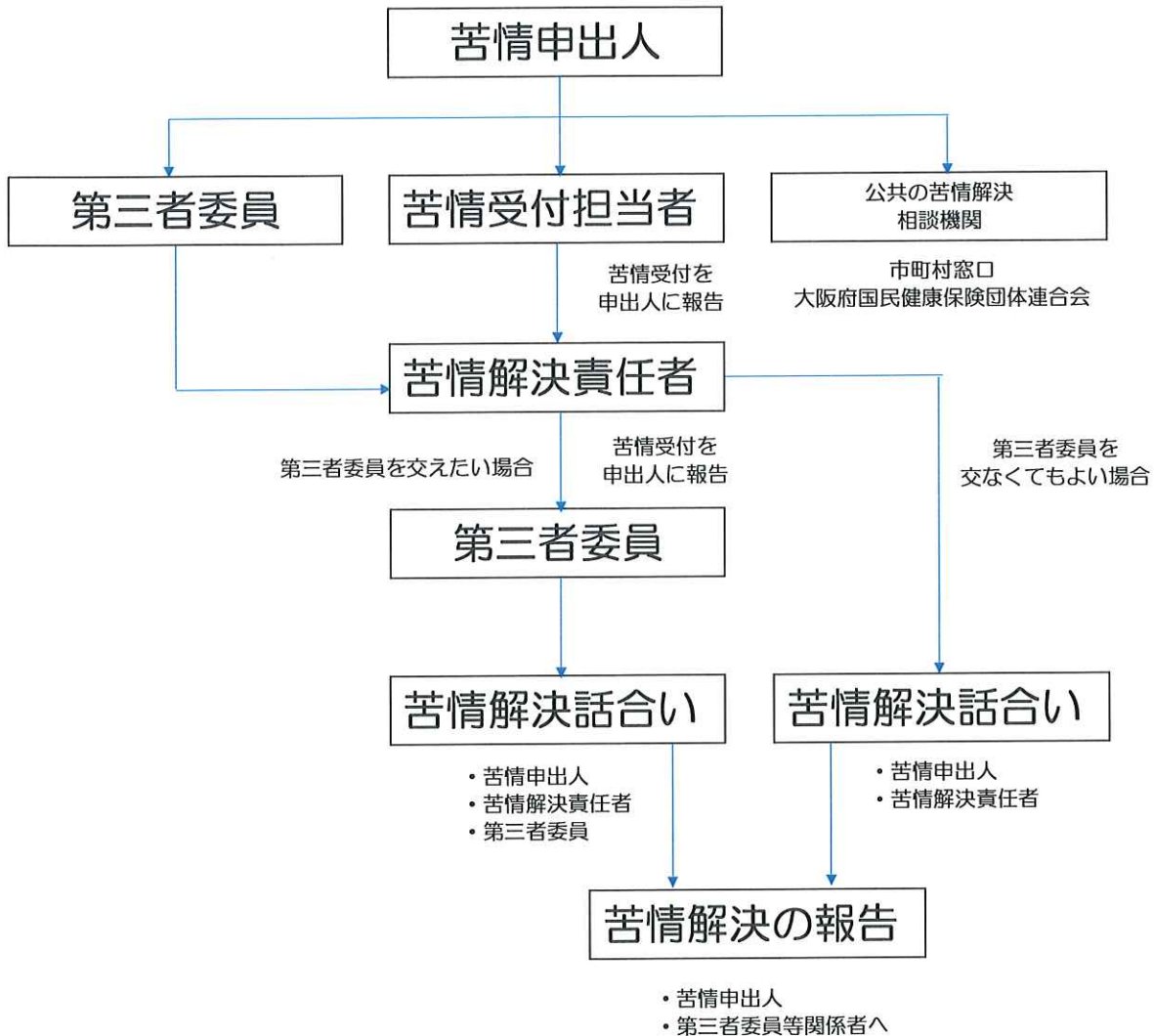
3. その他の事項

(1) 公的な苦情相談窓口

【市町村の窓口】 吹田市役所 高齢福祉課 介護グループ	(所在地) 吹田市泉町1丁目3番40号 (TEL) 06-6872-0281 (fax) 06-6368-7348 (受付時間) 平日 9:00~17:30
豊中市役所 長寿社会政策課	(所在地) 豊中市中桜塚3丁目1番1号 (TEL) 06-6384-1341 (fax) 06-6858-3146 (受付時間) 平日 9:00~17:15
豊中市役所 健康福祉サービス苦情調整委員会	(所在地) 豊中市中桜塚3丁目1番1号 (TEL) 06-6858-2815 (fax) 06-6854-4344 (受付時間) 平日 9:00~17:15
淀川区役所 介護保険係	(所在地) 大阪市淀川区十三東2丁目3番3号 (TEL) 06-6308-9859 (fax) 06-6885-0537 (受付時間) 平日 9:00~17:30
東淀川区役所 介護保険係	(所在地) 大阪市東淀川区豊新2丁目1番4号 (TEL) 06-4809-9859 (fax) 06-6327-2840 (受付時間) 平日 9:00~17:30
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	(所在地) 大阪市中央区常盤町1-3-8 中央大通FNビル内 (TEL) 06-6949-5418 (fax) 06-6949-5417 (受付時間) 平日 9:00~17:00

2024年4月改訂

苦情解決の流れ



当事業所で解決できない苦情の場合

- ・市町村窓口や大阪府社会福祉協議会適正化委員会等と相談し早期解決に努める。
- ・以上でも解決しがたい場合は大阪府国民健康保険団体連同会へ依頼。