

## 資料Ⅰ（各サービス共通）

### 12. 苦情相談窓口の設置および利用者等への周知について

## 苦情相談窓口の設置および利用者等への周知について

近年、利用者または利用者の家族（以下、利用者等という）から市へ問い合わせがあった際、利用している事業所に苦情相談窓口が設置されていること等を知らない事例が増加しています。

### 事例

以下のような声が寄せられています。

- ・事業所に不満があるが、どこに電話すればいいのかわからない。
- ・介護担当者とは別の職員に相談したいことがあるが、誰に話せばよいのかわからない。

### <1. 対応のお願い>

利用者等が安心して介護サービスを利用できるよう、以下の点について改めてご確認いただき、必要な対応をお願いいたします。

#### (1) 苦情処理体制について

介護保険のサービスを提供している事業者は、提供したサービスに係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処置を講じるよう義務付けられています。

#### 根拠法令（例）

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）（抄）

（苦情処理）

第36条 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係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に、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なければならない。

2～6（略）

## (2) 利用者等への周知

苦情相談窓口の設置や連絡先について、利用者等が分かりやすいかたちで、工夫して周知を図るようお願いいたします。

(例)・パンフレットへの記載

- ・サービス契約時の説明
- ・掲示物の設置

苦情や相談については、迅速かつ誠実に対応し、利用者等の不安を軽減する取り組みを進めてください。

なお、和歌山市ホームページ（ページ番号：1061114）にも、介護保険サービスに関する相談・苦情について、利用者等向けのページを掲載しています。

## <2. 苦情の事例>

市が苦情相談を受け付けた場合、事業者に対して当該内容に関する調査を行うことがあり、必要に応じて指導、助言を行います。事業者は、この調査に協力し、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならないことにご留意ください。

以下は、市に寄せられた苦情の事例です。事例をご確認のうえ、事業所内での対応や業務改善にお役立てください。

実際に苦情を受け付けた場合は、事業所で定めた苦情処理の体制及び手順等に則り、適切に対処してください。

### 苦情の事例

スタッフの態度・対応に関する苦情

- ・利用者や家族への対応が冷たい。
- ・折り返し連絡すると言ったまま、長期間、連絡がない。

サービス内容・質に関する苦情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供されるサービス内容が説明と異なるように思う。</li> <li>・サービスが時間どおりに実施されないことが多い。</li> <li>・サービス内容に関して質問したり、不満点を伝えると、詳しい説明がないまま「嫌なら契約解除すればいい。」と言われた。</li> <li>・施設サービスを利用中、利用者が怪我を負ったが、家族に対しての説明が不十分で、納得できない。</li> <li>・施設サービスの面会について、面会の機会がかなり減少していることについて、十分な説明がない。</li> </ul>
運転マナーに関する苦情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護事業所の車が利用者を不安にさせるような運転をしている。</li> <li>・送迎車が所定の場所ではなく、他人の駐車スペースに駐車していた。</li> <li>・送迎者が、駐車禁止区域に停まっていた。</li> <li>・送迎者が、エンジンを付けたまま車を離れていた。</li> </ul>
施設や設備に関する苦情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃が不十分で衛生面に不安がある。</li> </ul>
相談・苦情対応に関する不満	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問い合わせた内容への回答が曖昧である。</li> <li>・相談窓口の存在を知らなかったため、不満をどこに伝えればよいか分からなかった。</li> </ul>

介護事業所の運転マナーや説明不足に関する苦情が増加しています。

上記の内容を踏まえ、改めて従業員に注意喚起を行うとともに、道路交通法に反する行為は絶対に行わないという認識を全従業員が持つよう、研修等で周知するようお願いいたします。また、利用者または利用者の家族に対する説明については、懇切丁寧に行い、理解を得るようにしてください。