

市町村介護サービス苦情処理業務の円滑な運営と担当者の資質向上に向けて

本会では、市町村における介護サービス苦情処理業務の円滑な運営に資することを目的とした「市町村介護サービス苦情処理担当者研修会」を毎年開催しております。

本年度は、昨年度と同様にオンデマンド配信による「Web研修」で行いました。

研修では、3名の方々からご講演いただいたところですが、そのポイント等は次のとおりです。

- ・動画配信期間：令和6年7月22日～8月30日
- ・受講者：32市町村 40名

1. 「苦情解決（処理）の関係法令について」

青森県高齢福祉保険課 総括主幹（介護事業者グループマネージャー） 小野 忠彦 氏

(1) 関係法令（高齢者関係法令のうち、主要なもの）

- ・介護保険法関係、老人福祉法関係においては、介護サービス等の事業の人員や、設備及び運営に関する基準が定められ、苦情処理や記録の整備に関する必要性について示されている。
なお、住民に最も身近な行政庁であり保険者である市町村も、介護サービス事業者に対する利用者等からの苦情に関する調査や指導・助言を行う機関として基準省令に規定されている。

(2) 運営適正化委員会（社会福祉法）

- ・運営適正化委員会は、福祉サービス利用援助事業等の適切な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決する機関として設置された。

(3) 国保連合会（介護保険法）

- ・第176条第1項第3号に基づき、苦情解決（処理）業務として指定介護サービスの質の向上に関する調査並びに、指定介護サービス事業者に対する必要な指導・助言を行う。

◎ポイント

介護ニーズが複雑・多様化している中で、適切なサービスを提供していくためには、事業者へ自主的な取組を促して改善・向上させていくことが大事であり、苦情を受け付けたらきちんと対応するように指導する必要があると考える。

2. 「運営適正化委員会における苦情解決事業等について」

青森県運営適正化委員会 主事 高杉 雄大 氏

- (1) 日常生活自立支援事業及び福祉サービスに関する苦情解決事業について説明。
- (2) 運営適正化委員会における苦情解決事業の取り組み状況について報告。

3. 「事例から考える苦情解決」

青森県国保連合会 顧問弁護士 沼田 徹 氏

(1) 苦情とは

- ・サービス提供が適切に行われていても、利用者等の期待と現実とのギャップが大きいことや、事業者が十分説明を行ったつもりでも、利用者や家族の理解を得られないままサービスが提供されたことによる不信や不満。

(2) 苦情対応とは

- ・サービスには形がなく、消えて無くなるものだからこそ記録が重要となり、また、提供する側や利用者等にもそれぞれ個性があるため、常に利用者の反応をキャッチするようにアンテナを張り、意識的に言葉を多くして説明をするなど、期待と現実のギャップに対する不満を解消するように努めること。

(3) 苦情解決の意義

- ・事業所は苦情に至った経緯や原因を究明し、何が問題でどうしたら解決出来るかを考え、対策を講じるといった苦情解決能力を高めることが、事業所にとって正常な機能を果たすために必要不可欠である。

◎ポイント

職員にもそれぞれ個性があり、サービス内容にばらつきがあるため、利用者等にとっては不満を感じる場合もあることから、日頃よりコミュニケーションの量を増やすなど、利用者の特性にあった対応をすることが大事である。