

# 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5年7月21日～8月31日
- ・受講者：35市町村 41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） 末永 直子 氏

### (1) 苦情解決（処理）制度の経緯

- ・介護保険法施行に伴い、介護サービス事業者は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受付窓口を設置する等、必要な措置を講ずることとされ、住民に最も身近な市町村も介護サービス事業者に対する苦情に関して、調査や指導・助言を行う機関として規定された。

### (2) 関係法令（高齢者関係法令の主要なもの）

- ・運営適正化委員会（社会福祉法）：福祉サービス利用援助事業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。
- ・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。

### (3) 苦情解決（処理）の仕組みの指針

- ・国では、苦情解決処理の具体的な仕組みとして、社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の指針を定め、事業者は、この指針を参考に苦情解決に取り組むことが求められている。

#### ◎ポイント

事業者がクレーム（苦情）を受けてきちんと対応し、改善していくことがサービスの質の向上へと繋がるため、行政においても、苦情は物事を改善するためのツール、きっかけとして考え、対応していくことが大事である。

## 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 事務局長 小坂 幹子 氏

- (1) 運営適正化委員会の位置づけ及び福祉サービス利用援助事業について説明。
- (2) 苦情解決事業実施状況及び福祉サービス利用者等からの苦情・相談受付状況について報告。

## 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) 苦情の原因

- ・利用者等が事業者に対して抱く期待に対し、理想と現実とでギャップが生じ、お互いの認識の食い違いなどから苦情へと発展する。

### (2) 利用者・家族の要望把握の不足

- ・事業者が一生懸命サービスを提供しても、利用者個々のニーズに合っていなかったり、求められた要望に対する説明不足などから苦情となるため、日頃からコミュニケーションを取っておくことや、説明したことを理解してもらっているか、事業者は常に現状を把握しておくことが大事である。

### (3) 記録の重要性

- ・お互いの認識の食い違いや説明不足については、出来事があった際に早急に記録として残すことで、後に証拠となり、利用者や家族に対して極めて重要な説得材料となる。

#### ◎ポイント

事業者は、何が苦情の原因となったかを究明し、苦情解決への対策を講ずることが重要であるとともに、事業者が苦情解決能力を高めることは、より良い事業者へと変わるチャンス、原動力となる。