



介護事業所における苦情・事故対応



株式会社ケアモンスター

代表取締役 田中 大悟

社会福祉士・介護支援専門員



## 職歴

- 1998年 医療法人 整形外科病院 MSW (名古屋市)  
(22-28歳) 老人保健施設 支援相談員 (老健施設：2施設の開設に関わる)  
(28-30歳) 居宅介護支援事業所 管理者兼 介護支援専門員
- 2006年 社会福祉法人 特別養護老人ホーム (石川県小松市)  
(30-31歳) 経営企画室：生活相談員 兼 介護支援専門員
- 2007年 医療法人 脳神経外科病院 (石川県金沢市)  
(31-35歳) 地域連携室主任 MSW / 居宅介護支援事業所 介護支援専門員 兼務  
地域連携室の立上 / 退院支援・退院調整 / 病診連・病病連窓口 (紹介状管理・データ化)  
回復期病棟立上げ / 病院機能評価対応 /  
ベッドコントロール (医師の入退院の予定と実績のデータ化) / 医療経営を学ぶ
- 2011年 医療法人 小規模診療所 理事 / MS法人 取締役 (石川県小松市)  
(35-38歳)  
小規模診療所を中心とした地域包括ケアシステムの構築をテーマに下記介護事業の開設・運営を行う  
住宅型有料老人ホーム：3事業 / 訪問介護：1事業 / 居宅介護支援事業：1事業  
通所リハビリ：1事業 / 訪問看護：1事業 / 訪問リハビリ：1事業 / 通所介護：7事業  
認知症共同生活介護：1事業
- 2014年 合同会社JAPAN UNITED HOME CARE 設立  
(38歳～) たなかだいご介護・福祉相談室 開設 (独立型社会福祉士事務所)  
居宅介護支援事業所の運営・コンサル事業・セミナー事業
- 2018年11月 株式会社ケアモンスター 代表取締役 (社名変更)  
今の福祉事業の概念を壊しながら、「新しい価値」と「新しい仕組み」を創造する！！
- 2012年09月 (石川県) 加賀脳卒中地域連携協議会 理事
- 2013年12月 日本介護福祉経営人材教育協会 北信越支部 理事
- 2017年03月 日本デイサービス協会 監事
- 著書2017年1月 介護施設での生活相談員の仕事 (ナツメ社)

# 目次

はじめに .....	4
苦情対応の意義 .....	6
事業所に求められるもの .....	7
苦情相談対応のポイント .....	8
苦情相談対応フロー .....	1 3
事故発生時や状態悪化時の対応 .....	1 4
状態悪化時の対応ポイント .....	1 5
おわりに .....	1 6

# はじめに・・

## 【介護保険制度の基本理念】

- 1 自立支援
- 2 利用者本位
- 3 保健・医療、福祉の連携
- 4 介護の社会化
- 5 サービスの競い合い

介護保険制度は、

高齢者が心身の状況に応じて

自ら介護サービスを選択して、

(事業者と対等の立場に立って「契約」を結び)

住み慣れた地域において

自立した生活ができるように、

様々な介護サービスが用意されています。

## 【介護保険制度における苦情対応の位置付け】

利用者保護及び介護サービスの質の維持・向上の観点から、

利用者及び家族は提供された介護サービスに不満がある場合は、

- ・介護サービス事業者
- ・区市町村
- ・国民健康保険団体連合会

に対して苦情を申立てることができることとされています。

## 【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】

### 第二章 訪問介護

#### 第四節 運営に関する基準

第三十六条 (苦情処理)

第三十七条 (事故発生時の対応)

## 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

### (苦情処理)

**第三十六条** 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 指定訪問介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に関し、法第二十三条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、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。

4 指定訪問介護事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

5 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からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法（昭和三十三年法律第九十二号）第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第七十六条第一項第三号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、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。

6 指定訪問介護事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

### (事故発生時の対応)

**第三十七条** 指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。

3 指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

# 1 : 苦情対応の意義

## 1. 利用者の権利擁護が求められる

利用者は、事業者に比べ

専門知識や情報量が少ないことから、

利用者の権利を擁護するために、

事業者には苦情受付窓口の設置等、

必要な措置を講じることが

制度化されています。



## 2. 介護サービスの質の維持・向上が求められる

様々な事業者が介護保険の市場に参入し、競い合うことでより良い介護サービスを提供することが期待されていますが、

公的保険である以上、介護サービスの質について一定の水準を維持する必要があります。

### 【苦情対応を通じて期待されること】

- ・ サービス改善の契機とし、サービスの質の向上に活かす
- ・ 不適切なサービスや不正請求などが発見される
- ・ 適正なサービスの提供に向けたチェック機能を果たす

## 2：事業所に求められるもの

### 1. 経営姿勢の重要ポイント

- ① **利用者本位の事業運営**：事業者側の事情ではなく、利用者の立場を尊重する
- ② **行動規範の遵守**：職員一人一人の倫理と使命を自覚させる
- ③ **地域福祉の担い手**：職員一人一人の地域福祉の担い手としての自覚を育てていく



### 2. 開かれた相談体制の確立への重要ポイント

※ 制度上、苦情の中には相談も含まれます

- ① **相談技術の習得**：対人援助技術の例：バイスティックの7原則の理解等
- ② **苦情相談の窓口の明確化**：相談体制は利用者等にも利用しやすいものとする為

### 3. 職員への意識改革への重要ポイント

- ① サービス改善・質の向上へ「苦情」の積極的活用
- ② 日常業務での「危機管理体制」の構築
- ③ 苦情対応への「事前準備」の備え
- ④ 再発防止への「原因の分析」の実施



### 3：苦情相談対応のポイント

1. 未然に防止するための取組み
2. 苦情への対応
3. 個人情報の取扱い

# 3：苦情相談対応のポイント

## 1. 苦情を未然に防止する為の取組みポイント

### ①苦情発生の可能性の予測と準備

- ・ 苦情発生の可能性は常にあることを認識しておく
- ・ 苦情に関する「情報収集」や「苦情の特徴」や「種別毎に整理」しておく
- ・ 苦情の種別毎に、事業者の対応方法についてあらかじめ理解しておく
- ・ 情報を共有しておく



### ②苦情の未然防止

- ・ 苦情の発生リスクの分析・評価から、その予防策を講じる
- ・ サービスの質の向上を図る  苦情を未然に防ぐ



# 3 : 苦情相談対応のポイント

## 2. 苦情への対応

### ①苦情相談窓口の設置

苦情・相談その他介護に関する全般的な相談に迅速かつ適切に対応するため、利用者、家族が相談しやすい窓口を設置する必要があります。

#### ポイント

- ①苦情・相談窓口を設置し、担当者を決める
- ②事業所等内の連絡体制を整える
- ③担当者の氏名、連絡先は、重要事項説明書等にあらかじめ記載し説明する

### ③記録及び保存

記録があることで、情報を共有し、相談者に対して一貫した対応ができます。また、保存期間については、サービスの終了の日から2年間となっています。

#### ポイント

- ①苦情だけでなく、相談・要望等も記録しておく
- ②記録は、時系列に客観的な事実を正確に記載する
- ③記録様式は、必要事項が簡潔に記載でき、職員の負担にならないよう工夫する
- ④記録をサービスの向上につなげる

### ②初期対応

初期対応が適切に行われなかった場合：利用者、家族に不信感を生じさせ解決が困難になる事例が多く見受けられます。

#### ポイント

- ①苦情内容を正確に把握し、利用者、家族の思いを受け止める
- ②事実関係の確認や原因の究明を迅速に行う
- ③利用者、家族に対し、把握した事実や原因を適時適切にわかりやすく説明する
- ④再発防止策等の具体的な対応を説明する場合は、理由や根拠を示して説明する
- ⑤個人の判断で対応せず、組織として一貫した対応をする

### ④苦情対応マニュアルを効果的に活用

苦情対応の手順等を示したマニュアルは、サービスを提供する現場の状況に合わせて作成し、実際に活用できるものとする必要があります。

#### ポイント

- ①苦情対応マニュアルを作成し、職員に周知徹底する
- ②改善が必要な点はないか適宜見直しを行い、実用性のあるマニュアルにする

# 3 : 苦情相談対応のポイント

## 3. 個人情報の取扱い

- ・個人情報の漏えい、紛失または滅失は、介護現場においても起こり得るため、細心の注意が求められます。
- ・電子データ化されている個人情報は、取扱いを誤ると大量のデータの流出、消失の危険があります。
- ・事業所等は、利用者、家族のプライバシーや個人情報を詳細に知り得る立場にあることから、個人情報の管理を徹底し、利用者、家族が安心してサービスを利用できるように配慮する必要があります。

### ポイント

- ①研修等を通じて、個人情報を慎重に取扱うことについて、職員の意識を高める
- ②個人情報が記載された記録の置き忘れ等の事故が発生した場合は、事実確認と連絡、謝罪を迅速に行うとともに、原因究明と再発防止策の策定及び実施を徹底する
- ③個人情報の取扱いに関しては、「個人情報の保護に関する法律」及び関連する法令のほか、ガイドライン等を遵守するとともに、それぞれの事業者が個人情報の保護に関する規程類を整備し、適切に運用する



# 4：苦情相談対応フロー

## 1-1：苦情受付担当者が直接苦情を受け付ける場合

- ・利用者からの苦情内容を傾聴し正確に記録する

## 1-2：苦情受付担当以外の職員が苦情を受け付けた場合

- ・相談受付担当者に報告し、担当職員が改めて利用者からの苦情を適切に聴き取りする

## 1-3：居宅支援事業所が苦情受け付けた場合

- ・在宅介護サービスの場合、利用者はケアマネに対して苦情を申し立てることもある
- ・居宅介護支援事業所として一旦苦情を受け、事業所の相談受付担当者に連絡し内容を引継ぐ
- ・居宅支援事業所は、事業者に苦情内容を申入れたことを利用者に報告する
- ・その後、事業者が利用者に対し、苦情解決に向けた対応を実行する
- ・ケアマネを交えて解決を望む場合は、ケアマネとサービス提供事業者と連携し解決を図る

## 2-1：受け付けた苦情・相談内容について

- 事業所内の管理者を含めて協議検討する

## 2-2：基本的な流れ

- 事実確認 → 原因究明 → 再発防止策の策定と実施

## 3：説明

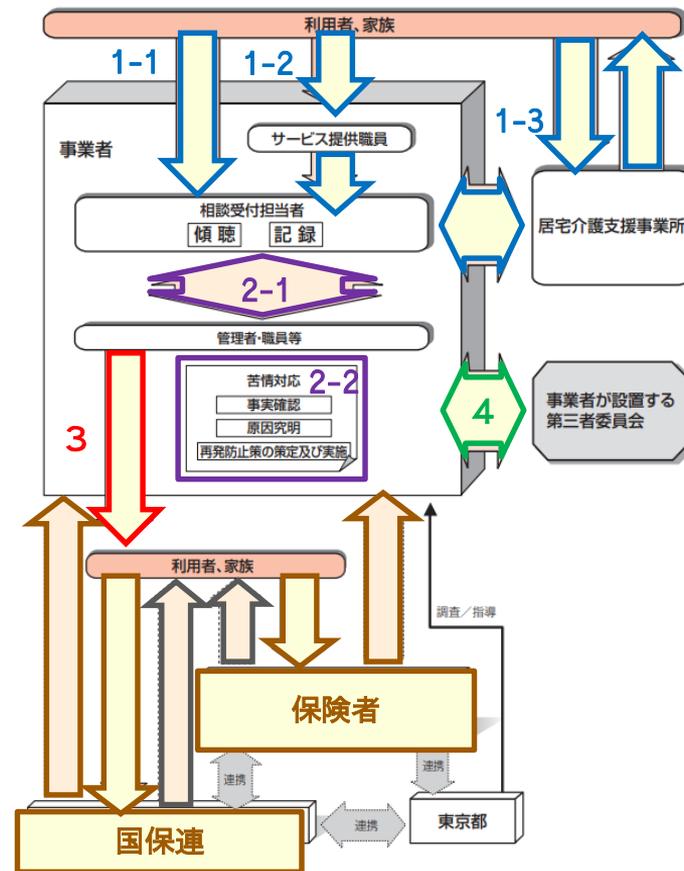
- 担当者から利用者に対して説明し、納得いただく

## 4：第三者委員会：利用者の納得が得られない場合

- ・事業者は苦情解決のための第三者委員会を設置する
- ・第三者委員会に諮問、助言を得ることで解決を図る
- ・利用者は第三者委員会に、直接苦情申し立てができる

## 5：その他の苦情窓口

- ・保険者が設置する苦情受付窓口や国保連が設置する苦情受付窓口
- に直接苦情申し立てや相談することができる
- 上記の苦情を受け付けた機関は、事業者に対し、調査や助言、指導を行い解決を図る
- 解決に向けて実行された内容は、上記の機関から利用者



# 5：苦情の事例

## 記録の不備の事例：誤薬事故の説明の際に渡された書面の内容が間違っていた事に対する苦情

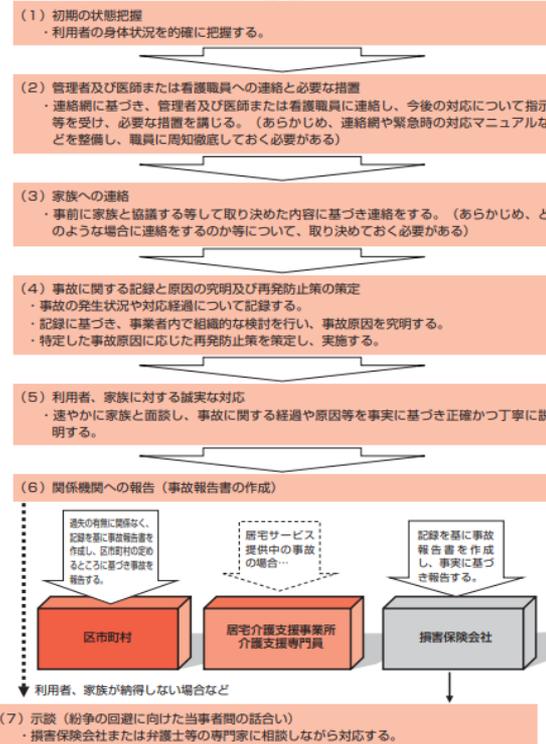
	苦情概要	調査で把握した状況	苦情の要因	対応のポイント	改善に向けての対応
当事者： 要介護1	他者の薬を飲まされる 誤薬事故が発生した際の	話し合いの際、 事業所側は申立人に対し、 相談員が作成した資料に 基づき事故経緯を説明	服薬した内容については、 誤薬事故において極めて重要 であるにもかかわらず	正確かつ具体的な報告書等 を作成する	<ul style="list-style-type: none"> <li>薬に関する情報など重要情報の記載については、他の職員も確認する等、正確な記載に努める</li> <li>看護職員が行った医療処置に関する行為については、詳細な記録を作成する</li> </ul>
申立人：子	話し合いの資料に		また、利用者の健康の回復の為に必要な情報であるが、誤薬した薬の薬名が記載されていない	理解が得られるような懇切丁寧な説明を行う	
	利用者が飲まれた薬名の記載がなく	誤薬の内容については 他者の個人情報に当たると事業所側は判断し当初は記載しなかった	他の利用者の個人情報に当たると事業所側が判断	個人情報の理解として正しい認識を持つ	<ul style="list-style-type: none"> <li>正確な記録に基づき丁寧に説明する</li> <li>事故が発生した場合の記録については速やかに行う</li> </ul>
	理由を聞いたところ「個人情報なので」という答えだった。				
	記載を要望したところ	申立人から記載の要望があり	薬名及び数量等について、事業所が速やかに利用者、家族に報告せず	薬名及び数量等について正確に記載する (転記ミスをしなない)	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者、家族から説明を求められた場合は、速やかに対応する</li> </ul>
	薬名と量が記載された事故報告書が届いたが錠数や薬の効能について誤記があった	事業所が薬名等を記載した書面を申立人に届けたところ			
		申立人から錠数と効能が違うと指摘を受けたため、訂正していた	錠数や薬の効能に誤りがある書面を提供していた	誤薬事故に対し、速やかに事故の状況及び処置についての記録を行う	
		誤記は、記載した際の転記ミスで飲ませた量については記録等から確認できなかった			

# 6：事故発生時や状態悪化時の対応

事故発生時は、基本的には次の流れで対応するようにします。

いずれの段階でも、いつ、だれが、だれに、何を、どのように、対応したのか、すべて記録を残すことも重要です。

<b>1.状況把握</b>
利用者の身体状況を的確に把握します。
<b>2.状況報告、必要な措置の実施</b>
あらかじめ決められた通り、管理者及び医師や看護職員に連絡します。 今後の対応について指示を受け、指示に沿って必要な措置を講じます。
<b>3.家族への連絡</b>
事前に家族と協議して定めた取り決め内容のとおり連絡します。 (その為にはあらかじめ、どのような場合には、誰に連絡するのかを決め、これらの情報を職員で共有しておく必要があります。)
<b>4.事故に関する記録と原因の究明、再発防止策の策定</b>
事故の発生状況や対応経緯について記録します。 その記録に基づき事業所内で組織的に検討を行い原因究明します。 原因として挙げられたものに対する再発防止策を策定して実施します。
<b>5.利用者、家族に対する説明</b>
速やかに家族と面談して事故内容や経緯、原因などを事実に基づき正確かつ丁寧に説明します。
<b>6.関係機関への報告(事故報告書の作成)</b>
<b>A)保険者(区市町村)</b> 過失の有無に関係なく、定められた基準以上の事故については保険者が定める事故報告書を作成し報告します
<b>B)居宅介護支援事業所</b> 居宅サービス提供中の事故の場合：事故内容について居宅介護支援事業所の担当ケアマネーに報告します
<b>C)損害保険会社</b> 保険金請求の可能性を問わず記録を基に事故報告書を作成します
<b>7.示談(紛争の回避に向けた当事者間の話し合い)</b>
上記6の項目まで適切に実施しても、利用者、家族からの納得が得られない場合には、損害保険会社や弁護士などの専門家に相談しながら対応するようにします。



# 7：状態悪化時の対応ポイント

## 1. サービス提供開始時の適切な状態把握

- ・ 状況悪化を適切に判断する為には、**サービス提供開始時の利用者の状況を的確に把握することが重要です。**
- ・ 事故を予防する為には、**利用者の十分な状況把握が必要です。**（不十分だと、不適切なサービス提供から事故発生につながります）
- ・ 心身の状況把握の為に、**医師等との適切な連携**も求められる場合があります。

## 2. サービス提供時の状態把握と情報共有

- ・ 日頃のサービス利用時の状態を理解しておくことで、**異常の早期発見**につながります。
- ・ 日頃から体温などのバイタルサイン、食事、水分摂取量、排泄、睡眠状況などを記録して把握しておきます。
- ・ 家族など利用者の状態を把握している方々と**必要な情報を共有して適切なサービス提供に努めることが必要です。**

## 3. 状態悪化時の適切な対応

- ・ 利用者の状態悪化を認めた場合には、速やかに医師や看護師に連絡したり状態の把握を継続しておこなうことと並行して、家族への連絡なども適切に行うことが必要です。
- ・ 状態悪化について、あらかじめ医師の指示を受けるなどして判断基準を定めておくことが必要です。

おわりに・・・

☆「苦情」を「サービス改善の契機」に

ご視聴ありがとうございました