

# 稚内禎心会病院 苦情対応マニュアル

## 1. 苦情対応の位置付けと役割

### ①介護保険制度における苦情対応の位置付け

介護保険制度は、高齢者の「介護」を社会全体で支え合う制度であり、高齢者の尊厳の保持、自立支援及び在宅介護を基本理念としています。介護保険制度では、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、住み慣れた地域において自立した生活ができるよう在宅サービスを重視した多様なサービスが用意されています。

また、介護保険制度では、利用者保護の観点から、利用者が、提供された介護サービスに不満のある場合は、苦情を申し立てることができることとされており、基本的には、事業者(介護サービス事業者、居宅介護支援事業者、介護予防サービス事業者、介護予防支援事業者)、保険者(区市町村)及び国民健康保険団体連合会が苦情対応をすることとなっています。

### ②苦情対応の役割

#### (1) 利用者の権利擁護

介護保険制度は、利用者と事業者が対等の立場に立つて結ぶ「契約」によりサービス提供が開始されますが、利用者は情報量も少なく、事業者と比べて弱い立場にあります。そのため、利用者又はその家族からの苦情を受け付けるための窓口の設置が制度化されました。

苦情対応には、利用者が介護サービスを適切に利用できるように権利を擁護する重要な役割があります。

#### (2) 介護サービスの質の維持・向上

介護サービスは、利用者と事業者との「契約」により提供されるものですが、公的な保険である以上、サービスの質については一定の水準を確保していく必要があります。事業者には、利用者等からの苦情をサービス改善のきっかけとしてとらえ、サービスの質の維持・向上に活かすことが求められます。

また、苦情対応業務を通じ、不適正・不正な介護サービスが発見されることがあり、適正な介護サービスの提供に向けたチェック機能を果たすことも期待されます。

## 2. 相談・苦情対応のポイント

### ①苦情相談窓口の設置

利用者等からの介護サービスに係る相談や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、医療相談室を設置する。

### ②初期対応

苦情が発生した場合、事実確認と原因究明を迅速に行ない、対応について相談者に適切に説明するなど、初期における対応が特に重要です。初期対応の遅れにより、解決が困難になる場合が多く見受けられます。

### ③記録及び保存

苦情については、記録を残す必要があります。苦情内容や対応経過を記録することにより、事実が確認できるとともに職員間の情報の共有化が図られ、相談者への一貫した対応につながり、苦情対応を円滑に進めることができます。また、原因の究明や再発防止策の検討、問題点の明確化など、サービスの質の向上に向けた取り組みに活用することができます。

なお、記録の保存期間については、運営基準上では2年間となっています。しかし、民法において不法行為による損害賠償の請求権は3年間【民法709、724条】、安全配慮義務違反(債務不履行)による損害賠償の請求権は10年間【民法415条】と規定されていることから、このことを踏まえた対応が必要となります。

### ④個人情報の取り扱い

昨今の新聞紙面をにぎわす個人情報の置き忘れなどの紛失や漏洩問題は、介護の現場においても決して他人ごとではありません。

電子データ化されている利用者情報は、取り扱いを誤ると一瞬のうちに大量のデータを流出させる危険にさらされます。

利用者等の個人情報を詳細に知り得る立場にあり、個人情報の管理を的確に行い、利用者が安心してサービスを利用できるよう徹底する必要があります。

## 3. 危機管理

### ①危機管理の必要性

最近の介護サービスにかかわる苦情等の事例を見ると、事業所内で転倒・骨折等の事故が発生し、利用者の家族等が苦情申立あるいは弁護士を立てて折衝、更には、裁判に発展するケースもあります。

また、示談のうえ和解した場合でも、結果として事業者が一定額を利用者・家族に支払うケースがあります。これらは、良質・安全なサービス提供への利用者の権利意識が強まった表れと思われます。

危機管理とは、危険の存在や事故の発生を事前に予測して適切な予防策を講じたり、万一事故が起きた場合は、素早く対応して被害を最小限に食い止めることであり、事業者は危機管理意識を高め、適切に対応する必要があります。

### ②安全配慮義務について

#### (1) 安全配慮義務とは

介護サービスにおいて、事業者は契約で定めたサービスを行うほか、利用者の心身の安全を守るという義務があり、それを果たさなければなりません。なぜなら、利用者は常に潜在的リスクを有しており、事業者はそのリスク情報を把握しているため、一般にサービス提供に伴い事故が起き被害が生じれば、事業者側に安全配慮義務違反という過失責任が課せられる場合が多くあります。

#### (2) 安全配慮義務を果たすために

安全配慮義務を果たすということは、人の生命、身体、健康を保護するために現場(食事介助、入浴介助、排泄介助等)で手を尽くすことです。この現場対応で、介護の専門職には裁量的な判断が求められます。事故予見の判断を誤り、また、事故回避措置を誤ると安全配慮義務違反または行為ミスとして事業者は事故被害に対する損害賠償の責任を問われます。

判例では、重要な争点として下記の2点が注目されています。

#### 1) リスクの発見(結果の予見可能性)

危険・事故が予見できれば即時に対応し、利用者自らが危険に接近した場合でも、事故を回避するための積極的措置を講じなければなりません。

つまり、事故発生の予見可能性の有無が問題となります。

- ・兆候、異常の発見
- ・現場、個人差による予見可能性の判断
- ・介入のタイミングの判断

事故についての「予見可能性」の有無の問題は、訴訟においては最大の争点になるといっても過言ではありません。「安全配慮義務」違反の存否の判断に大きく影響することになります。

#### 2) 結果回避の措置・対応

具体的な救済のための行為義務があり、放置すれば安全配慮義務違反となります。つまり、危険・事故の予見可能性があった場合、その結果発生を回避する努力を如何にしたかが問題となります。

- ・人命、身体保護のための最適な措置をとる。
- ・緊急時にはマニュアルでは間に合わない場合があります。

各現場それぞれの場面によって異なる措置を、適切に実行するためには、日常の訓練の積み重ねを必要とします。

この規定は平成24年4月1日より施行する。