

## (相談先について)

## (ご家族からの質問)

ホームに対し、要望を伝えても対応してもらえない。最近はこちらからホーム長を訪ねても会ってすらもらえない。ホームの職員に相談しても何も変わらない。このような場合、どのようなところに相談すればよいか。

## 《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

重要事項説明書には、ホーム内の苦情相談先窓口について記載があります。記載がない場合・わからない場合は、本協会への相談はもちろんのこと、

- ①ホーム運営会社の本部
- ②(介護付きホームの場合)ホームの所在する国民健康保険団体連合会の相談窓口
- ③管轄自治体の有料老人ホームの指導担当

にもご相談ください。具体的なホーム名やお困りの内容を明確にお知らせいただければ、相談先からホームにアプローチできる可能性もありますので、ご相談の際には、できる限り詳細の情報をお知らせください。

## 《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

有料老人ホームは、ホームの所在する自治体が定める有料老人ホーム設置運営指導指針において、苦情処理体制の整備と外部の苦情処理機関の周知が求められています。さらに、介護付きホーム(特定施設入居者生活介護)においては、基準省令でも苦情処理体制の整備が義務付けられています。

入居契約関係書類(管理規程)や重要事項説明書には、苦情相談窓口として、自らのホーム以外に、本協会や、管轄自治体の有料老人ホームの指導担当係の連絡先を必ず明記するようにしてください。

(参考)有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0402 第 1 号平成 30 年 4 月 2 日)

## 12 契約内容等

## (7) 苦情解決の方法

入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、設置者において苦情処理体制を整備するとともに、外部の苦情処理機関について入居者に周知すること。

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(平成十一年厚生省令第三十七号)

## (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。