

平成29年度

介護サービス苦情処理担当者研修会

平成 29 年 10 月 30 日

市町村会館



◇本会電算介護課長あいさつ

10月30日に、奈良県市町村会館 2階中研修室において奈良県内の市町村の介護保険の担当者28名を集めて、「介護サービス苦情処理担当者研修会」を開催した。冒頭、本会電算介護課村岡規好課長から次のようなあいさつがあった。

「介護保険法第176条に基づき、平成12年から本連合会に、苦情相談窓口を設置し、市町村で扱うことが困難な場合等の苦情について、サービスの質の向上に関する調査、指定事業者に対する指導・助言等を行ってしている。サービス利用者の権利擁護を第一に考え、案件の処理に努めているが、相談内容は、年々複雑多岐になっており、担当者のスキルアップが重要と考えている。最近の苦情相談案件の傾向として、相談者である家族が抱えている心の問題に起因する内容が多く見受けられ、今回は、その対応について、講演をいただく。連合会としても苦情処理委員をはじめ、関係機関と連携を図りながら苦情処理機関としての役割を果たすよう努めるのでご理解、ご協力いただきたい。」

◇奈良県長寿社会課からの説明

続いて、奈良県健康福祉部長寿社会課川西直美係長から「介護サービス苦情・相談

処理業務について」と題して、「平成29年度上期における苦情・相談等の処理状況として、主な内容は、サービス関係8件、利用者負担関係2件、その他13件に分類され、合計で23件寄せられた。」「特徴的な主なものとして、事例を挙げると、介護職が医療行為をしてはいけない基本的なことが分からなかったケース、わがままな利用者施設として苦慮しているケース等を紹介して、必要に応じて市町村と連携をとって対応させてもらうことを願います」と説明があった。



説明の様子

◇講演の内容について

本会診療報酬審査委員、天理よろづ相談所白川分院の精神科医であり、天理医療大学医療学部教授の奥村和夫氏から「心の問題を抱える家族の対応について」と題して講演があった。先生は「文明の高度化でマニュアル化労働は、機械になり、人の仕事は、相手に気を配り感情を使ったサービス労働になる。社会で生きていくために必要なものは、コミュニケーション力だけでなく、感情コントロールのスキルが必要となる。相手に気を配ることが大切である。耐力を身に着けることが大切である。相手が分かるまで説明できる能力と忍耐力を持つていることが、実は求められている。」と講演された。

◇苦情処理委員会会長の説明

休憩をはさんで、日頃の苦情業務について、奈良県苦情処理委員会会長の小松洋子氏に説明をいただいた。

「国保連合会への苦情の申し立ては、結果通知まで、事務処理期間は60日間で行っている。苦情は、傾聴し話す中で納得して終わる場合と改善してほしいとする場合があり、その際は、苦情処理委員会及び事務担当者で内容を検討し、本人とも相談しながら改善方法を組み立てていくということになる。平成28年度の傾向とし



て、同じ相談者から繰り返し電話があり、本会だけでなく保険者・県等複数の機関に相談しているとか本会に制度の解釈や見解を求めるとか介護事業所や職員へ賠償・ペナルティーを求めたものがあつた。介護保険制度が複雑で利用者・家族等に理解されるまで時間がかかる」と解説されて締めくくられた。

(文責 米田憲司)



小松会長の説明