

# 「苦情から見えてくるサービスの質の改善について」

大阪府国民健康保険団体連合会

## ◎苦情に繋がらないために

(「サービスの提供の記録」に関して、日ごろの苦情相談業務を通して見えてきたこと)

- サービスの提供の記録には、全て意味があります。

↓

それでは、サービス提供の記録は、何のためのものでしょうか

↓

### (例) ◆訪問介護サービス

- ・家族から「利用者は、寒がりなので、シャツを2枚着ている」と情報を聞いていた。職員は、この情報を口頭で引き継いだだけであった。

↓

後日、利用者が風邪を引き肺炎になった。

- ・家族から、シャツを2枚きちんと着せてくれていましたかと説明を求められた時に、

#### サービスを提供した記録がない場合

- ・職員によって即答できない
- ・「わかりません」や「と思います」と答えてしまう

(対応)

- ・記憶で家族へ説明をすることになり、職員によってまちまちな対応となる。

(結果)

- ・家族に不信感を抱かせ、苦情に繋がる。

**●記録は、利用者に関わる情報伝達を統一するためです。**口頭による伝達では、個人の記憶に残るだけで、関わる人たちで共有する情報にくいちがいが起きたり、忘れたりということがあります。

(例)のようにならないためにも、サービスの提供の記録が必要です。以下の運営基準を遵守してください。

(参考)

令和2年度国保連合会苦情相談・苦情申立件数

苦情相談	298 件
苦情申立	3 件
計	301 件

苦情相談: 電話や来会等で助言や情報提供等を行ったもの。

苦情申立: 苦情申立書を受けたもの。

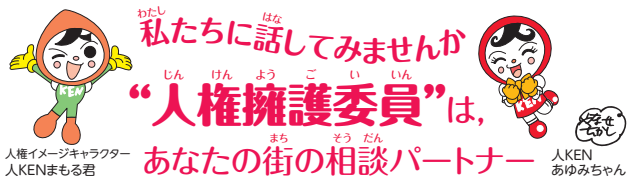
・「運営基準」厚生省令第 37 号「訪問介護」参照

#### <サービスの提供の記録について>

第 19 条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日及び内容、当該指定訪問介護について法第 41 条第 6 項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。





人権イメージキャラクター 人KENまる君

わたしはな  
私たちに話してみませんか  
“人権擁護委員”は、  
あなた  
あなたの街の相談パートナー

人権擁護委員は法務大臣から委嘱され、活動する民間の方々です。

## 1 どんな人?

人権擁護委員は、全国すべての市町村にいます。

人権擁護委員は、日常生活に埋もれている人権問題をすくい上げるために、市町村長の推薦を受け、法務大臣から委嘱されます。

人権問題の解決にはきめ細かな支援が大切ですので、人権擁護委員には、色々な経歴を持った人が就任しています。

## 2 どんな制度?

人権擁護委員の制度は、昭和23年にスタートした、歴史ある制度です。

人権擁護委員は、人権尊重の理念を国民に広めるため、法務局職員と共に人権相談や救済のための活動(このリーフレットの説明参照)をするほか、人権教室や講演会など地域に密着した人権啓発活動をしています。

人権擁護委員の制度は、民間の人が国と一体となって、人権を守る制度なのです。

## 3 委員の願い

人権擁護委員は、その職務を行う時、必ずき草(バッジ)を着けています。

き草(バッジ)のデザインは、外枠が「かたばみ」の葉で、中が菊型の「人」の字です。このデザインには、地を這って広がる「かたばみ」のように、人権尊重思想が広がるようにとの願いが込められています。



かたばみ



き草

## ●人権相談はこちらへ●

人権についての相談はなんでも

みんなの人権110番 **0570-003-110**

この電話はおかけになった場所の最寄りの法務局・地方法務局につながります。

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通)
- 一部のIP電話等からは御利用できない場合があります。

学校でのいじめ、虐待など子どもに関する相談はこちら

子どもの人権110番 **0120-007-110**

子どもの人権についての専用相談電話です。いじめや虐待などの子どもの人権についての相談はこちらへどうぞ。

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通・通話料無料)

職場でのセクハラ、家庭内暴力など女性に関する相談はこちら

女性の人権ホットライン **0570-070-810**

女性の人権についての専用相談電話です。セクハラやDVなどの女性の人権についての相談はこちらへどうぞ。

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通)
- 一部のIP電話等からは御利用できない場合があります。

インターネットでも相談を受け付けています

パソコン・スマホ・携帯電話共通

インターネット人権相談 検索 **SOS-eメール**

<https://www.jinken.go.jp/>

\*端末の環境により、御利用できない場合があります。



秘密は守ります。  
相談は無料です。  
気軽にご相談ください。



リサイクル適性  
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

人権イメージキャラクター  
人KENまる君

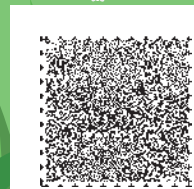
人KENあゆみちゃん



今、悩みを  
抱える  
あなたへ

- 差別を受けた
- 暴行・虐待を受けた
- セクハラ・パワハラを受けた
- いじめ・虐待を受けた
- インターネットによる誹謗中傷など

ひとりで悩まず  
法務局に相談を



法務省人権擁護局  
全国人権擁護委員連合会

# 訪問介護に 従事されている皆様へ

皆様の訪問先の家庭などで、高齢者や障害者に対するいじめ、いやがらせ、虐待などの問題が起きているのでは…と思うことはありませんか？

私たち法務省の人権擁護機関は、一人一人の人権が尊重され、高齢者や障害者の方々が毎日安心して暮らすことができるよう、様々な人権擁護活動に取り組んでいます。

皆様が訪問介護中に、いじめ、いやがらせ、虐待などが疑われる事案を見たり聞いたりしたら、みんなの人権110番(裏面)まで情報をお寄せください。

法務局職員や人権擁護委員が、事案に応じた迅速・柔軟な方法で、関係する方々と話し合いながら解決に導きます。

※人権擁護委員とは、法務大臣が委嘱した民間の人たちで、約14,000名が全国の市町村に配置されています。



人権イメージキャラクター  
人 KEN あゆみちゃん

## こんなことを感じたり、 見たり聞いたりしたことはありませんか？



法務局職員、  
人権擁護委員が  
一緒になって  
皆様のお悩みの  
解決に取り組めます。



身体的虐待  
(殴る・蹴るなど)



経済的虐待  
(金銭の無断使用など)



介護・監護の  
放棄・放任

心理的虐待  
(言葉の暴力など)

## 一人で悩まず、ご相談ください。



電話相談

窓口相談

- 法律的なアドバイスを行ったり、悩み事を解決する上で、より専門的な機関を紹介します。
- 関係する方々の間に入って、中立な立場から話し合いを仲介します。
- 事実関係を調査した上で、人権侵害をした人に対し、その行為をやめるよう注意します。

このほかにも、他の行政機関と協力するなどして、悩み事を解決に導きます。



人権イメージキャラクター  
人 KEN まもる君

秘密は  
守ります

相談は  
無料です



人権イメージキャラクター  
人 KEN あゆみちゃん

あなたの行動が笑顔をつくります。  
あなたからのご相談をお待ちしています。