

## 介護サービス相談調査員の主な仕事内容について

東京都国民健康保険団体連合会の「介護サービス相談調査員」と一口に言っても、仕事の内容が分かりにくいと思いますので、以下に、主な仕事内容についてご説明いたします。

(東京都国民健康保険団体連合会ホームページの「本会における苦情対応業務」のページ及び同ページに掲載、紹介されているリーフレットもご参照ください。)

[https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing\\_office/complaints/index.html](https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/complaints/index.html)

### 1. 介護サービスに関する苦情相談対応

仕事の量として、日常、一番多い仕事になります。平日の午前9時から午後5時まで、電話にて苦情相談に応じています。相談調査員は6名おりますが、月16日勤務のため、(平日に5～6日の)休務日(※)があるので、出勤している3～5名で、電話に出ます。

電話が常時、鳴りっ放しということはなく、平均で1日、だいたい5～6本くらいの電話が掛かってきます。午後5時以降は、自動音声対応に切り替わりますので、遅くまで苦情相談に応じるようなことはありません。

具体的には、東京都内の施設等の介護保険サービスを利用された利用者やご家族等からの苦情や相談について、お話を傾聴し、疑問へお答えしたり、具体的な相談先として相応しい窓口をご案内し、アドバイスしたりしています。

将来に向けた介護サービスの質の向上を目的としていますので、ご要望があったとしても、施設等へ直接連絡して、事情をお聞きしたり、利用者へ謝罪するよう指導したりするようなことはありません。

受けた苦情相談の内容については、その都度、パソコン(Access)に入力し、記録として保存し、係内で情報共有しています。

苦情相談については、相談者ごとに特に担当を決めることはなく、後日、また電話が掛かってきた場合、共有された情報に基づいて、どの相談員でも適切に対応できるよう、工夫しています。仮に、カスタマーハラスメントのような苦情があったとしても、担当任せとはせず、皆で協力、相談しながら、組織として対応しますので、過重なストレスを抱えることはありません。

### 2. 苦情申立に基づく事業所調査及び指導、助言

次に仕事の量が多い仕事です。電話で苦情相談を受けたもののうち、利用者や家族等から書面による苦情申立を受理した場合は、将来に向けた介護サービスの質の向上を目的として、事業者等への調査及び指導、助言を行うことになります。最近では、年間で10～15件程度の申立があります。

案件ごとに主担当、副担当を決めて、係内でも、随時、相談しながら、事業所へ文書での照会や、事業所等を訪問してヒアリングを実施しています。

また、事業所調査等の結果に基づき、必要に応じて、事業所への指導や今後に向けた助言を行います。

事業所調査及び指導、助言は、事業所へ訪問して行いますが、事業所は都内の事業所に限

られるので、日帰り出張だけですし、係長と副担当の相談調査員と一緒に出張します。

### **3. 調査報告書の作成、指導助言書の作成**

事業所への照会、調査や指導、助言を行う際は、Word と Excel を使用して文書を作成し、決裁を取った上で実施します。調査結果についても、報告書を作成し、組織内で情報共有します。

また、受理した苦情申立に関し、事業者に対する必要な指導について、必要に応じて、有識者等で構成される苦情処理委員会を開催（年3～5回程度）し、教示を頂いておりますので、委員会で必要とされる、担当する苦情申立に関する資料を作成することもあります。

※ 休務日は、各職員の希望に基づきますが、特定の日に相談員の出勤人数が極端に少なくならないよう、係内で相談の上、決めています。