

コンプライアンスの徹底について

介護保険サービスの提供に当たり、細心の注意と最善の努力をもって御対応いただいていると存じますが、利用者やその家族から、事業所及び従業員に係る苦情相談が多数寄せられています。各事業所においてコンプライアンスの現状について検証いただき、話し合いの場を持つなど従業員全員が意識を共有し、行動することで、コンプライアンス意識の高い事業所を目指すようお願いします。

以下、利用者やその家族から寄せられた苦情相談の一部を抜粋して例示します。

コンプライアンスについて話し合う場を設け、「事業所、従業員（担当者）としてどうすれば良かったのか」など深掘りしてみてください。

個人情報の取り扱いに関すること

- ・ 担当のケアマネジャーが契約締結前に利用者の同意を得ずに、関係する他事業所に基本個人情報を渡していた。要配慮個人情報の取り扱いが杜撰、同意書があれば何でも許されると過大に解釈しているのか。

※ 個人情報の保護については、平成 29 年 4 月 14 日付け個人情報保護委員会・厚生労働省通知「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を御参照ください。

契約書、重要事項説明書、ケアプランなどの説明に関すること

- ・ 介護サービスを受け始めてから相当の期間が経過したが、契約書・重要事項説明書の交付を受けていなかった。
- ・ 希望していないケアプランを強要された。

その他

- ・ 職員の態度が横柄で言葉遣いが良くない。

利用者や家族の過度な要求に従うよう要請する訳ではありません。利用者が安心してサービス提供を受けることができ、あなたがプロフェッショナルとして信頼される職員であるために、相手の状況に応じて丁寧な説明と対応を心掛けてほしいと考えています。

ときには、利用者や家族が声を荒らげることもあるかもしれませんが、真摯に対応するとともに、管理者等に相談し、組織で動く体制をとりましょう。
