

苦情の申し立て

Filing Complaints RCFE / Assisted Living

苦情の調査はどこが行うのですか？

社会福祉省の地域ケア認可課（Community Care Licensing (CCL) of the Department of Social Services）が以下に関する規制の責任を負います。認可証の交付、最低基準の維持を確認するための定期検査の実施、苦情の調査、ならびに必要に応じて民事処罰および行政処分を発令することによる法律と規制の施行。入居者の健康と安全性が危険にさらされている場合は、認可機関は施設の認可を取り消すまたは保護観察に付する権限を有します。

誰が苦情を申し立てる権利を有するのですか？

誰でも（入居者や家族だけでなく）あるいはどのような組織であっても、地域ケア認可に苦情を申し立てる権利を有します。

どのようなことについて苦情を申し立てることができますか？

次のようなことについて苦情を申し立てる権利があります。不正使用、ネグレクト、スタッフ不足、粗末な食事、入居者の虐待、立退き問題、および法律で保護されるその他の事項。

いつ苦情を申し立てるべきでしょうか？

通常は、まず施設管理責任者に懸念内容を伝えて解決を試みるのが有効です。（セルフ・アドボカシー（Self-Advocacy）に関するCANHRのファクトシートを参照。）こうした非公式な問題解決への取り組みでは効果が見られない場合には、オンブズマン・プログラムおよび/または地域ケア認可課に正式に苦情を申し立てることが必要となる可能性があります。

深刻な懸念事項（例：入居者の権利の侵害容疑、高齢者虐待）がある場合、あるいは問題が持続している場合（例：スタッフの人数、訓練、スキルの不足、食事の質の低さ）は、地域ケア認可課（CCL）に苦情を申し立てます。

調査にはどのくらいの期間がかかりますか？

CCL は、苦情受領の10営業日以内に調査を開始しなければなりません。しかしながら、これは調査が10日以内に解決するというものではありません。問題の程度によって、調査にかかる日数は異なります。CCL から連絡がない場合は、問い合わせの電話をかけるようにします。

どこに苦情を申し立てるのでしょうか？

最寄りの **地域ケア認可高齢者介護プログラム事務所 (Community Care Licensing Senior Care Program Office)** に電話、ファクス、または文書で連絡します。電話で苦情を申し立てる場合は、電話をかけた後に懸念事項を文書にしたものを用意するとよいでしょう。CANHRの **RCFE 苦情申立書** を使って懸念事項を記録しておく効果的です。

また、苦情申立書の写しを CANHR と地区のカリフォルニア州議会議員 (<http://www.leginfo.ca.gov/yourleg.html>) にも送付します。苦情の内容が深刻なネグレクトや虐待に関わる場合には、カリフォルニア州検事総長事務局の部門である、メディケア詐欺と高齢者虐待局 (Bureau of Medi-Cal Fraud & Elder Abuse (BMFEA)) に連絡します。電話：1-800-722-0432、ホームページ：<http://ag.ca.gov/bmfea/>、住所：BMFEA, P.O. Box 944255, Sacramento, CA 94244-2550

どのようにしたら効果的に苦情を申し立てることができますか？

懸念事項についての明確な報告とできるだけ多くの証拠書類を提出します。RCFEの **苦情申立書** を利用して自分の考えや事実をまとめ、懸念事項を徹底的に記録・実証するようにします。

申立書に記入する際や、自身による文書を提出する際には次の点に配慮します。

- 自分の名前、住所、電話・ファクス・携帯電話番号、Eメールアドレスなどを、はっきりと記入します。
- 影響を受けている入居者の名前を特定します。
- 介護施設の名称と住所、該当する場合は、事件に関わる管理責任者、監督者、および介護を直接担当するすべてのスタッフの名前と肩書きを記します。
- 出来事を説明します。結論を記載しないようにします。結論を出すのは、認可機関の任務であり、事実の調査後に判断がなされます。
- 客観的に報告します。言われたこと、行われたことまたは行われなかったこと、その時期、場所、そして誰によるものかを記載して、事実に忠実であるようにします。
- 出来事を起きた順番にそってまとめます。たとえば、特定の日に起きたこと、続いて何が起きたか、などです。
- 出来事を目撃者の名前と肩書きを示します。
- 入居者について知っている可能性のあるその他の人物の名前を提供します。
- 連絡を取る必要のあるその他の機関 (例：在宅医療) または調査の必要がある記録 (例：病院) を示します。

苦情申立人としての権利にはどのようなものがありますか？

電話、ファクス、および/または文書で苦情を申し立てる権利に加えて、苦情申立人にはその名前を秘密扱いとし、かつ該当の施設に公開させない権利があります。また、徹底的な調査においては役立ちませんが、苦情申立人は認可機関またはオンブズマン・プログラムに対しても匿名である権利も有します。苦情申立人には、該当の施設からの脅迫や報復から

自由である権利があります。残念ながら、この報復への恐れが、認可機関やオンブズマン・プログラムに対して、介護についての心配事項をタイムリーに報告し、苦情を申し立てることへの大きな障害となっています。

地域ケア認可課は、苦情申立人に認可課の行動計画案を提供し、かつ認可課による調査結果の報告書を苦情申立人に伝える責任を負います。

調査のタイミング、徹底性、その結果に納得がいけない場合は、CCLの調査官監督者または地域責任者に電話か文書で連絡します。

カリフォルニア衛生安全条例第1569.35項、1569.37項（California Health and Safety Code, Sections 1569.35, 1569.37）に、最も関連する法律が記載されています。

最終更新日：2012年7月6日