

済生会今治訪問看護ステーション

苦情対応マニュアル

1. 目的

本マニュアルは、利用者およびその家族等から寄せられる苦情・相談に迅速かつ適切に対応し、信頼関係の維持・向上を図るとともに、サービスの質の向上および職員の対応能力の向上を目的とする。

2. 定義

「苦情」とは、利用者や家族等から寄せられる、サービス内容、職員の対応、運営全般に関する不満や要望のうち、対応を求められるものをいう。

3. 基本方針

- 苦情は貴重な意見として真摯に受け止める。
 - 苦情申出者の権利を尊重し、適切に対応する。
 - 迅速・誠実・公平・秘密厳守を原則とする。
 - 再発防止と業務改善に活かす。
-

4. 苦情受付体制

苦情受付担当者を設置し、苦情窓口を明確にする。

4.1 苦情受付担当者

- 苦情受付担当者:主任看護師
 - 苦情解決責任者:管理者
 - 第三者委員:法人顧問(必要時)
-

5. 苦情受付方法

苦情は以下の方法で受け付ける。

- 面談
- 電話
- 文書(手紙、FAX 等)
- メール

苦情申出者が希望する場合は、第三者を通じての申出も受け付ける。

6. 苦情受付・対応の流れ

6.1 苦情受付

1. 申出者の話を傾聴し、事実確認を行う。
 2. 苦情受付票に記録する。
 3. 苦情解決責任者へ速やかに報告する。
-

6.2 初期対応

1. その場で対応可能なものは速やかに対応する。
 2. 判断が難しい場合は、管理者の指示を仰ぐ。
 3. 申出者に対応の経過と方針を説明する。
-

6.3 調査・協議

1. 関係職員への事情聴取を行う。

2. 必要に応じて第三者委員の助言を得る。
 3. 苦情の原因分析を行う。
-

6.4 結果説明

1. 調査結果と対応策を誠意をもって説明する。
 2. 同意を得られるよう丁寧に話し合いを行う。
 3. 苦情申出者の意向を尊重する。
-

6.5 経過・結果の記録

- 苦情受付票・苦情対応記録を作成する。
 - 記録は5年間保管する。
-

7. 再発防止

1. 苦情内容を事業所内で共有(個人情報配慮)。
 2. 必要に応じて改善策を協議し実施。
 3. 職員研修を行う。
-

8. 苦情対応時の留意事項

- 苦情申出者を非難・排除しない。
 - 申出者の不利益になる行為をしない。
 - 秘密保持を徹底する。
-

9. 第三者機関への相談

申出者が第三者機関への相談を希望する場合は以下を案内する。

【愛媛県国民健康保険団体連合会】

電話: (089-968-8700)

相談窓口: 介護サービス苦情相談窓口

10. 関連書式

- 苦情受付票
 - 苦情対応記録
 - 再発防止計画書
-

11. 教育・研修

- 年1回以上の苦情対応研修を実施する。
- 新人職員には入職時に周知する。