

苦情対応マニュアル

株式会社アプローチ
訪問看護ステーションうわじま

1 基本的な心構え

- ・苦情申出人(以下「申出人」とする)に対して謙虚な態度で応対し、真摯な気持ちで話を聞く。
- ・苦情は申出人の評価を満足に変えるチャンスと捉え、信頼関係の再構築に努める。
- ・プライバシーや人権の尊重に努め、知り得た情報(個人情報等)の管理を徹底する。

2 苦情への対応について

- (1)組織全体で対応する。
- (2)事実確認が最も重要である。
- (3)初期対応の善し悪しが、苦情解決を左右する。
- (4)相談にあたって、下記のことに留意する。
 - ア 苦情対応は、業務の中で最も優先して取り組む必要がある。
 - イ 申出人の立場に立ち、誠意をもって対応する。
 - ウ 不快な思いをさせたことについて、謝罪する。
 - エ たらい回しはしない。
 - オ 曖昧な回答は避ける。その場しのぎの安請け合いは、トラブルが大きくなるのでしない。
 - カ 苦情があった場合、速やかに苦情受付担当者(以下「担当者」とする)に引き継ぐ(紹介する)。

(5)申出人(利用者)に接する態度

- ア 相手の言い分をよく聞く(すぐに否定しない)。
- イ 言い分がわからない時は、適宜確認する。ただし、話の腰を折らないように注意する。
- ウ わからないことは、よく調べてから確実な情報を回答する。
- エ 事実確認を十分に行い、事実に基づいた対応をする(早合点、思い込み等、自分勝手な判断はしない)。
- オ 言い訳、弁解、責任転嫁はしない。
- カ 感情的にならず、冷静に対応する。
- キ 「出来ること」と「出来ないこと」をはっきり伝え、過大な期待を抱かせない。
- ク 情報の透明性を常に意識し、申出人への説明責任を果たす。
- ケ 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。

3 苦情の受付

(1)受付業務

- ア 「基本的な心構え」に十分配慮する。
- イ 担当者以外の者が苦情を受け付ける場合は、内容を詳細には聞かず、速やかに担当者

に引き継ぐ(紹介する)。

ウ 申出人との面接は、プライバシー・人権の尊重が守られるように行う。

エ 面接は、2名以上で対応する。

オ 申出人から、解決までどの程度の時間をいただけるかを確認する。

カ 申出人の状態(認知症、精神疾患等)を踏まえ、状況を把握する。

(2) 担当者の業務

ア 苦情内容の詳細を確認する。

a 苦情の受付年月日

b 担当者名(対応職員)

c 受付方法(面接、電話、手紙、その他)

d 申出人氏名

e 申出内容・職員の接遇・サービスの質や量・権利侵害・利用料・被害、損害・その他

f 発生日時

h 発生状況

i 現在の状況

j 申出人の希望(要望)

- ・調査してほしい・回答してほしい・改善してほしい・謝罪してほしい
- ・被害、損害を賠償してほしい・話を聞いてほしい・教えてほしい・その他

イ 調 査

- ・苦情内容に沿って、苦情発生部門の職員に確認する。
- ・関係職員からも、事実関係を聴取する。必要に応じて、関係機関等を活用する。

ウ 記 録

- ・報告書は所定の書式(資料2)とする。必要に応じて、資料等を添付する。

4 解決に向けて

(1) 解決案の提示

- ・担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者(以下「責任者」とする)に報告する。
- ・責任者は、苦情内容及び調査結果に基づいて解決案を作成し、申出人と話し合い、解決に努める。
- ・解決案について、必要に応じて第三者委員からアドバイスを受ける。
- ・円満に苦情解決を図るため、責任者は申出人に対し、適宜、検討状況を報告する。
- ・話し合いは、申出人の意向を踏まえて柔軟に対応する。
- ・解決が不調な場合、福祉サービス運営適正化委員会、国民健康保険団体連合会等の機関を紹介し、苦情解決に当たる。

(2) 解決案の実施

- ・合意した解決案を、迅速かつ確実に実施する。

(3) 解決結果の記録

- ・担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果を「苦情受付書」に記録する。責任者は、「苦情解決結果報告書」を迅速に作成し、申出人及に通知する。

- ・責任者は、「苦情解決結果報告書」を迅速に作成し、申出人及び第三者委員に通知する。

- ・申出人に改善の約束をした場合、責任者は、「改善結果報告書」を作成し、申出人及び第三者委員に通知する。

(4) 記録の保存

- ・「苦情受付書」、「苦情解決結果報告書」「改善結果報告書」の保存年限は、今後における事業の円滑な運営の資料とするため、5年とする。

(5) 苦情対応窓口について、重要事項説明書に明記し契約時に説明する。(資料2)

附 則 この指針は、令和7年1月1日より施行する。

資料 1 苦情記録用紙

No. _____

苦情記録用紙

作成日 令和 年 月 日

所属 株式会社アプローチ
 訪問看護ステーションうわじま

担当者名 _____

苦情日	令和 年 月 日	時間	午前 午後 時 分
お名前		ご住所	
場所			
苦情内容			
原因			
状況			
対策			
備考			

資料2 苦情対応窓口

ご利用者ご相談窓口	責任者 近藤 俊子 利用時間 午前8時30分～午後5時30分 電話番号 0895-28-6861 F A X 番号 0895-28-6862 24 時間 対応 090-4503-9431
宇和島市役所 高齢者福祉課	利用時間 午前9時00分～午後5時00分 電話番号 0895-49-7018 F A X 番 号 0895-24-1126
鬼北町役場 保健介護課	利用時間 午前9時00分～午後5時00分 電話番号 0895-45-1111(内線 3119) F A X 番 号 0895-45-3618
松野町役場 保健福祉課 保健センター内	利用時間 午前9時00分～午後5時00分 電話番号 0895-42-0708 F A X 番 号 0895-42-1550
西予市役所 長寿介護課	利用時間 午前9時00分～午後5時00分 電話番号 0894-62-6406 F A X 番 号 0894-62-6543
愛南町役場 高齢者支援課	利用時間 午前9時00分～午後5時00分 電話番号 0895-72-7325 F A X 番 号 0895-70-1777
愛媛県国民健康保険団体連合会 介護・事業課	利用時間 午前9時00分～午後5時00分 電話番号 089-968-8700 F A X 番 号 089-968-8717