# 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
    - i 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。

No.
-----

## 苦情記録用紙

作成[	∃	令	和生	<b>手</b> 月	<b>1</b>	3						
所属 担当者	<u>訪</u>	:式会社 i問看護	上アブロ をステー	ーチ -ションう	うわじま			_		***************************************		
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

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   FAX番号 0895-28-6862   24時間対応 090-4503-9431   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-49-7018   FAX番号 0895-49-7018   FAX番号 0895-45-3618   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-45-3618   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-45-3618   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-42-0708   FAX番号 0895-42-1550   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-42-1550   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6543   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6543   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6543   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-72-7325   FAX番号 0895-70-1777   愛媛県国民健康保険団体連合会								
<ul> <li>ご利用者ご相談窓口</li> <li>電話番号 0895-28-6861</li> <li>FAX番号 0895-28-6862</li> <li>24時間対応 090-4503-9431</li> <li>利用時間 午前9時00分~午後5時00分</li> <li>電話番号 0895-24-7018</li> <li>FAX番号 0895-24-1126</li> <li>利用時間 午前9時00分~午後5時00分</li> <li>電話番号 0895-45-1111 (内線 3119)</li> <li>FAX番号 0895-45-3618</li> <li>利用時間 午前9時00分~午後5時00分</li> <li>松野町役場 保健福祉課 保健センター内</li> <li>電話番号 0895-42-0708</li> <li>FAX番号 0895-42-1550</li> <li>利用時間 午前9時00分~午後5時00分</li> <li>西予市役所 長寿介護課</li> <li>電話番号 0894-62-6406</li> <li>FAX番号 0894-62-6543</li> <li>利用時間 午前9時00分~午後5時00分</li> <li>愛歯町役場 高齢者支援課</li> <li>電話番号 0895-72-7325</li> <li>FAX番号 0895-70-1777</li> <li>対用時間 午前9時00分~午後5時00分</li> <li>電話番号 0895-70-1777</li> <li>利用時間 午前9時00分~午後5時00分</li> <li>電話番号 089-968-8700</li> </ul>		責任者 近藤 俊子						
FAX番号 0895-28-6862 24時間対応 090-4503-9431 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-49-7018 FAX番号 0895-24-1126 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) FAX番号 0895-45-3618 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-45-3618 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-42-0708 FAX番号 0895-42-1550 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-42-1550 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6406 FAX番号 0894-62-6543 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6543 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-72-7325 FAX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8時30分~午後5時30分						
24時間対応 090-4503-9431   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-49-7018   FAX番号 0895-24-1126   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)   FAX番号 0895-45-3618   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-42-0708   FAX番号 0895-42-0708   FAX番号 0895-42-1550   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-42-1550   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6406   FAX番号 0894-62-6543   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6543   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-72-7325   FAX番号 0895-70-1777   愛媛県国民健康保険団体連合会	ご利用者ご相談窓口	電話番号 0895-28-6861						
利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-49-7018 FAX番号 0895-24-1126 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) FAX番号 0895-45-3618 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-42-0708 FAX番号 0895-42-0708 FAX番号 0895-42-1550 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6406 FAX番号 0894-62-6543 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6543 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-72-7325 FAX番号 0895-70-1777 愛媛県国民健康保険団体連合会 介護・事業罪		FAX番号 0895-28-6862						
宇和島市役所 高齢者福祉課電話番号 0895-49-7018 FAX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) FAX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 FAX番号 0895-42-1550利用時間 午前9時00分~午後5時00分 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 0894-62-6543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 FAX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		24時間対応 090-4503-9431						
FAX番号 0895-24-1126 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) FAX番号 0895-45-3618 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-42-0708 FAX番号 0895-42-0708 FAX番号 0895-42-1550 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 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						
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) FAX番号 0895-45-3618   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-42-0708 FAX番号 0895-42-1550   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 西予市役所 長寿介護課   電話番号 0894-62-6406 FAX番号 0894-62-6543   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6543   利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-72-7325 FAX番号 0895-70-1777   受媛県国民健康保険団体連合会 介護・事業理   和用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-70-1777	宇和島市役所 高齢者福祉課	電話番号 0895-49-7018						
鬼北町役場 保健介護課電話番号 0895-45-1111(内線 3119) FAX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 0895-42-1550加用時間 午前9時00分~午後5時00分 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 FAX番号 0894-62-6543利用時間 午前9時00分~午後5時00分 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 FAX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		FAX番号 0895-24-1126						
FAX番号 0895-45-3618 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-42-0708 FAX番号 0895-42-1550 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 西予市役所 長寿介護課 電話番号 0894-62-6406 FAX番号 0894-62-6543 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 愛南町役場 高齢者支援課 電話番号 0895-72-7325 FAX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		利用時間 午前9時00分~午後5時00分						
和用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-42-0708 FAX 番号 0895-42-1550 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6406 FAX 番号 0894-62-6543 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 愛南町役場 高齢者支援課 和用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-72-7325 FAX 番号 0895-70-1777 愛媛県国民健康保険団体連合会 介護・事業課 和用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 089-968-8700	鬼北町役場 保健介護課	電話番号 0895-45-1111(内線 3119)						
松野町役場 保健福祉課 保健センター内 電話番号 0895-42-0708		FAX番号 0895-45-3618						
FAX 番号 0895-42-1550 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6406 FAX 番号 0894-62-6543 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 愛南町役場 高齢者支援課 電話番号 0895-72-7325 FAX 番号 0895-70-1777 愛媛県国民健康保険団体連合会 介護・事業課 和用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 089-968-8700		利用時間 午前9時00分~午後5時00分						
利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0894-62-6406 FAX 番号 0894-62-6543 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-72-7325 FAX 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	松野町役場 保健福祉課 保健センター内	電話番号 0895-42-0708						
西予市役所 長寿介護課 電話番号 0894-62-6406 FAX 番号 0894-62-6543 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-72-7325 FAX 番号 0895-70-1777 愛媛県国民健康保険団体連合会 介護・事業課 和用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 089-968-8700		FAX 番号 0895-42-1550						
FAX 番号 0894-62-6543 利用時間 午前9時00分~午後5時00分 愛南町役場 高齢者支援課 電話番号 0895-72-7325 FAX 番号 0895-70-1777 愛媛県国民健康保険団体連合会 介護・事業課 和用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 089-968-8700		利用時間 午前9時00分~午後5時00分						
利用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 0895-72-7325 FAX 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	西予市役所 長寿介護課	電話番号 0894-62-6406						
愛南町役場 高齢者支援課 電話番号 0895-72-7325 FAX 番号 0895-70-1777 愛媛県国民健康保険団体連合会 介護・事業課 和用時間 午前9時00分~午後5時00分 電話番号 089-968-8700		FAX 番号 0894-62-6543						
FAX 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		利用時間 午前9時00分~午後5時00分						
愛媛県国民健康保険団体連合会 か護・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	愛南町役場 高齢者支援課	電話番号 0895-72-7325						
変族宗国氏健康休陝山体建合会 電話番号 089-968-8700		FAX 番号 0895-70-1777						
電話番号 089-968-8700	一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	利用時間 午前9時00分~午後5時00分						
介護・争耒誄 FAX番号 089-968-8717		電話番号 089-968-8700						
	介護・争耒誄	FAX 番号 089-968-8717						