

訪問看護ステーションあらた.

苦情対応マニュアル

目的

本マニュアルは、利用者様やご家族、関係機関等から寄せられた苦情に対し、公正・迅速・誠実に対応するための手順を定め、利用者中心の質の高いサービス提供と信頼性の向上を図ることを目的とする。

適用範囲

当ステーションの全職員（管理者含む）が、口頭、書面、電話、メールなどで受け付けた全ての苦情に適用する。

1. 苦情対応の基本原則

- 傾聴と共感:** 苦情の内容にかかわらず、まずは相手の話に耳を傾け、感情に共感する姿勢を示す（「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」）。
- 迅速な対応:** 苦情受付後、管理者への報告と初動対応を速やかに行う。放置は不信感を増大させる。
- 事実確認と公正性:** 感情的にならず、客観的な事実に基づき公正に調査・対応を行う。
- 守秘義務の徹底:** 苦情内容や関係者の個人情報厳重に管理し、調査に必要な範囲でのみ共有する。
- 再発防止:** 苦情を個人の問題で終わらせず、組織全体の課題として受け止め、再発防止策を講じる。

2. 苦情対応フローチャート

- A [苦情の発生・受付] --> B{初動対応・情報収集};
B --> C [管理者・責任者への報告];
C --> D {事実確認・調査};
D --> E {対応策の検討・決定};
E --> F [苦情申立人への回答・謝罪];
F --> G [再発防止策の実行];
G --> H [苦情記録の保管・活用];

3. 各段階の具体的な手順

3-1. 苦情の受付と初動対応（現場職員/受付担当者）

ステップ	行動内容	留意事項
① 誠実な態度	態度を崩さず、冷静に話を聞く。	苦情内容を否定したり、言い訳をしたりしない。 「大変申し訳ございません」と謝罪の意を示す（事実関係の確定前の謝罪は「ご不快な思いをさせたこと」に対して行う）。
② 詳細の聴取	5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）に基づき、具体的に記録する。	感情的な表現ではなく、事実のみを正確に聴き取る。メモを取る際は「記録させていただきます」と一言伝える。
③ 管理者への報告	受付後、直ちに管理者または責任者へ口頭で報告する。	受付時刻、申立人、連絡先、苦情の概要を正確に伝える。
④ 今後の説明	「直ちに管理者へ報告し、事実関係を確認の上、○日以内に折り返しご連絡いたします」と伝え、今後の対応スケジュールを明確にする。	担当者個人で解決しようとせず、必ず組織的な対応に移行する。

3-2. 管理者・責任者の対応

ステップ	行動内容	留意事項
① 報告書の作成	苦情受付担当者からの報告に基づき、「苦情対応報告書」（後述）を作成する。	苦情記録はすべて一元管理する。
② 事実関係の調査	関係職員（訪問看護師、事務職員など）から詳細な聴取を行う。必要に応じて訪問記録やカルテ、周辺環境などを確認する。	職員には公平な調査であることを説明し、虚偽の報告をしないよう指導する。
③ 対応策の検討	苦情の性質（医療行為、接遇、料金など）に応じて、対応チーム（管理者、サービス提供責任者など）で解決策を検討する。	利用者様の希望、ステーションの提供可能な範囲、法令遵守の観点から最適解を導く。

3-3. 申立人への回答・解決

ステップ	行動内容	留意事項
① 回答方法の選択	訪問、電話、書面など、申立人の希望と苦情の重大性に応じて最も適切な方法を選択する。	重大な苦情については、必ず管理者が同席し、直接訪問して謝罪・説明することを原則とする。

ステップ	行動内容	留意事項
② 回答と謝罪	事実を認め、謝罪する。調査で判明した事実と、それに基づき決定した具体的な改善策を分かりやすく説明する。	一方的な弁解や責任転嫁は絶対に行わない。
③ 解決の確認	申立人に対し、「今回の対応でご理解いただけましたでしょうか」などと確認し、苦情が解決したことを相互に確認する。	解決に至らない場合は、次の対応策を提案する(例: 第三者機関の紹介など)。

4. 苦情対応報告書(記録様式)

すべての苦情対応について、以下の項目を含む報告書を作成し、解決後も一定期間(例:5 年間)保管する。

項目	記載内容
① 苦情受付日	年月日、時刻
② 苦情申立人	氏名、利用者様との関係、連絡先
③ 苦情受付方法	電話、面談、書面、メールなど
④ 苦情内容の概要	5W1H に基づき客観的に記述。(「何を」「どのように」不満と感じたか)
⑤ 関係職員	苦情に関与した職員の氏名、当時の状況
⑥ 調査結果(事実経過)	調査で判明した客観的事実
⑦ 対応策	苦情に対する具体的な解決策、今後の改善策
⑧ 申立人への回答日・方法	回答内容、申立人の反応
⑨ 解決状況	解決の有無、未解決の場合の今後の見通し
⑩ 管理者コメント	組織的な教訓、再発防止策の評価

5. 再発防止と継続的改善

- 1. 事例の共有と研修:
 - 解決した苦情事例(個人情報に配慮し匿名化)を定期的に全職員に共有し、サービス改善や接遇研修に活用する。
- 2. 記録の分析:
 - 苦情の発生件数、内容の傾向(接遇、時間、技術など)を四半期ごとに分析し、ステーション全体の課題を把握する。
- 3. マニュアルの見直し:
 - 苦情事例や法改正を踏まえ、本マニュアルの内容を年一回以上見直す。

6. 第三者機関への苦情申立

申立人がステーションの対応に納得できない場合、以下の第三者機関を紹介する。

機関名	連絡先・役割	備考
運営適正化委員会	(徳島県)社会福祉協議会	福祉サービス利用者からの苦情を専門的に解決する機関。
市町村(保険者)	(市町村名)介護保険課	介護サービスに関する苦情を受け付け、指導監査の権限を持つ。
国民健康保険団体連合会	徳島県国保連合会	介護報酬の請求審査を行う機関で、介護サービスに関する苦情も受け付ける。