

# 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は厳重に管理し、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

- ```
graph TD; A[A: [苦情の発生・受付]] --> B{B: [初動対応・情報収集]}; B --> C[C: [管理者・責任者への報告]]; C --> D{D: [事実確認・調査]}; D --> E[E: [対応策の検討・決定]}; E --> F[F: [苦情申立人への回答・謝罪]]; F --> G[G: [再発防止策の実行]]; G --> H[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、〇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」不満を感じたか |
| 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。 |