苦情対応マニュアル

株式会社　共働ケア

光訪問看護ステーション

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とらえ、信頼関係の再構築に努める。

・プライシーや人権の尊重に努め、知りえた情報（個人情報等）の管理を徹底する。

2. 苦情対応への対応について

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

1．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。

2．申出人の立場に立ち、誠意をもって対応する。

3．不快な思いをさせてことについて謝罪する。

4．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為禁止。

5．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。

⑤ 申出人（利用者）に対する態度

1．相手の言い分をよく聞く（すぐに否定しない）

2．言い分がわからないときは、適宜確認する。ただし、話の腰を折らない。

3．解らないことは、よく調べてから確実な情報を回答する。

4．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、思いこみ注意）

5．言い訳、弁解、責任転嫁しない。

6．感情的にならず、冷静に対応する。

7．「できること」「できないこと」を明確に伝える。

8．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。

9．不当な要求等には毅然として態度で対応する。

3. 苦情の受付

1.「基本的な心構え」に十分配慮する。

2.担当者以外のもの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

3. 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。

4.面接は、2名以上で対応する。

5.申出人から解決までどの程度の時間を頂けるかを確認する。

6.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。

4. 担当者の業務

1．苦情内容の詳細を確認する。

・苦情の受付年月日

・担当者名（対応職員）

・受付方法（面接、電話、手紙、その他）

・申出人氏名

・申し出内容・職員の接遇・サービスの質や量・権利侵害・利用料・被害・損害・

・発生日時

・現在の状況

・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、損害の賠償をして欲しい　話を聞いて欲しい　その他

2．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。

3．記録

・報告書は所定の書式（別紙）とする。必要に応じて資料作成する。

5. 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、申出人と話しあい解決に努める。

・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等の期間を紹介し苦情会稀有にあたる。

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、申出人及び第三者委員会に通知する。

・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会に通知する。

6．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、5年とする

7．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。

附則　この指針は令和6年1月1日改訂施行する。

【事業所の窓口】

所在地　大阪府八尾市本町2-8-3

電話　072-943-0671

受付時間　午前9時から午後5時（月曜日から金曜日）

【市町村の窓口】

所在地　大阪府八尾市本町1-1-1

電話　072-924-9360

受付時間　午前8時45分から午後5時15分（月曜日から金曜日）

【公的団体の窓口】

所在地　大阪府大阪市中央区常磐町1-3-8　中央大通り　NFビル内

電話　06-6949-5309

受付時間　午前9時から午後5時（月曜日から金曜日）