

# 苦情処理の体制及び手順

社会医療法人 医仁会 中村記念病院

訪問看護ステーション

2024年4月1日施行

## 第1章 総則

### 1.目的

本マニュアルは、利用者およびその家族からの苦情に適切かつ迅速に対応し、信頼関係を維持するとともに、サービスの質を向上させることを目的とする。

### 2.適用範囲

本マニュアルは、当ステーションの全スタッフが苦情処理を行う際に適用する。

## 第2章 苦情処理の基本方針

1.苦情は、利用者からの大切な意見であると認識し、真摯に受け止める。

2.苦情の内容に応じて適切な対応を行い、迅速な解決を図る。

3.苦情処理を通じて、サービスの改善と利用者満足度の向上を目指す。

## 第3章 苦情処理の手順

### 1. 苦情の受付

1. 苦情受付の窓口を以下に設定する：

受付担当者：管理者 菊地 実佳

電話番号：011-573-8686〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

受付時間：平日 9時～17時

2. 苦情を受けたスタッフは、内容を詳細に記録する（【苦情記録表】を活用）。

### 2. 初期対応

1. 苦情を受けたスタッフは、迅速に責任者へ報告する。

2. 利用者に謝意を示し、話を丁寧に傾聴する。

3. 必要に応じて事実確認を行う。

### 3. 対応策の検討と実施

1. 責任者が中心となり、関係者で対応方針を検討する。

2. 決定した対応策を速やかに実施する。

### 4. 利用者への報告

1. 苦情への対応内容を利用者や家族に説明する。

2. 必要に応じて改善状況の進捗を継続的に報告する。

## 5. フォローアップ<sup>¶</sup>

1. 苦情対応後、利用者や家族への満足度を確認する。
2. 定期的に改善の効果を検証する。

## 第4章 苦情記録の管理

1. 苦情処理の内容を記録し、以下の期間保管する：5年間  
別紙 苦情受付表
2. 苦情記録の保存場所は事務所記録保管棚
3. 苦情記録は個人情報保護の観点から厳重に管理する。

## 第5章 教育・研修

1. スタッフ向けに苦情対応に関する研修を年1回実施する。
2. 苦情事例を共有し、全スタッフが対応力を向上させる。

## 第6章 見直しと改善

1. 本マニュアルは年に1回、もしくは必要に応じて見直しを行う。
2. 苦情処理を通じて得た教訓をマニュアルに反映させる。

附則 2024年4月1日より施行とする。