

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

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。