

苦情処理マニュアル

中村記念病院居宅介護支援事業所

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、当事業所が苦情処理を行う際に適用する。

3. 基本方針

- ・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。
- ・苦情を通じて業務の改善とサービス向上を図る。
- ・苦情処理を公正・透明性を持って実施する。

第2章 苦情処理の体制

1.苦情受付窓口の設定

- ・受付担当者：管理者 高橋 一枝
- ・電話番号：011-573-8686
- ・受付時間：平日 9時～17時

2.苦情処理責任者の配置

苦情処理責任者を管理者とし、苦情処理全般を統括する。

3. 相談・支援体制の確立

苦情処理に際して必要に応じて外部の専門機関（地域包括支援センター、介護保険相談窓口など）との連携を行う。

第3章 苦情処理の手順

1. 苦情の受付

- ・苦情は、対面、電話、手紙、メール等どのような手段でも受け付ける。
- ・苦情を受けた際は、速やかに苦情受付票に記録する。

2. 初期対応

- ・苦情の申し出があった場合、利用者や家族の話を丁寧に聞き誠意をもって対応する。
- ・誠意を示し、利用者の感情に寄り添った対応を心掛ける
- ・必要に応じて、当日中または速やかに事実確認を開始する。

3.解決に向けた対応

- ・苦情内容を分析し、対応方針を管理者が決定する。
- ・必要に応じて関連職員と協議する。
- ・解決に向けた具体的な対応策を実施する。

4.利用者への報告

- ・苦情の対応結果を利用者や家族に説明する。
- ・報告は口頭または文章にて行い、十分な理解を得られるよう丁寧に対応する。

5. フォローアップ

- ・苦情への対応後、利用者の満足度やその後の状況を確認する。
- ・必要に応じて、追加の改善策を講じる。

6. 市町村・国保連合会の調査協力

- ・市町村や国保連合会からの調査依頼があった場合は、法人担当者に報告を行う。
- ・必要な資料や記録を準備し期限内に提出する。
- ・指導・助言があった場合、改善策を講じ、適切に報告する。

第4章 苦情処理と情報管理

1. 苦情記録の作成

苦情の内容、対応経過、結果を記録し、苦情受付記録表にまとめる。

2. 記録の保存期間

苦情記録は対応が終了した日から2年間保管する。

3. 情報の適切な管理

苦情記録は個人情報保護法に基づき厳重に管理する。

第5章 苦情対応力の向上

1. 学習

苦情対応に関する研修会に参画し対応力を向上に努める。

2. 事例検討

苦情事例を共有し対応方法を検討できる場を設ける。

第6章 マニュアルの見直し

- ・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。
- ・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日改定