

(参考様式5)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ARS訪問看護リハビリステーション
申請するサービス種類	訪問看護

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

<お客様相談窓口>

電話番号：0465-39-3700

FAX番号：0465-39-3710

担当者：奥野 悦子 大谷 里紗

対応時間：月曜～金曜8：30～17:30

- ・上記、相談又は苦情等に対応する常設窓口の設置
- ・連絡先、担当者を運営規定、重要事項説明書に明記し、事業所内に掲示

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

<苦情処理体制>

- ・相談、苦情対応マニュアルを整備
- ・苦情処理フローチャートの手順に従い、ご利用者からの苦情処理を行う
- ・苦情対応の研修を行い、フローチャート等をスタッフと共有、確認する
- ・対策、マニュアル検討機関として、危機管理委員会が担当し、必要時には「苦情対応委員会」を設置し、解決にあたる
- ・管理者は報告を受け、必要な判断を行う（直接介入、謝罪等）

<具体的手順>

- ①苦情の内容を最後まで聞く・・・絶対に言い訳をしない、先入観や事務的な対応をしない
- ②事実確認を行い、苦情に対して丁寧に謝罪する
- ③苦情の原因を調べる・・・その場でわからない場合は、上司に報告、相談
- ④最善の解決策を提案する・・・曖昧な対応をしない、安易に考えず、上司に相談する
- ⑤再度、謝罪と所属・氏名を伝える
- ⑥管理者は苦情報告の内容を確認し、利用者への直接対応、保険者や介護支援専門員への報告を行う
- ⑦収束後、苦情報告書を作成する
- ⑧危機管理委員会は報告を受け、今後の具体的な対応策を検討し、対応マニュアルに反映させる
- ⑨困難事例等で検討が必要な場合や、調査等が必要な場合、危機管理委員会の判断のもと、「苦情対応委員会」を設置し、解決にあたる

3 その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける
- ・サービス提供にあたり、利用者からの苦情処理があがらないよう、サービス提供マニュアル等において接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、職員指導を行う
- ・苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望相談などがあつた場合、事例検討会などでの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう、工夫する
- ・利用者、サービス提供者の双方が気分よくサービスを利用できるよう、職員の健康管理、身だしなみにも十分配慮する

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。
(日本工業規格A列4番)