

苦情処理マニュアル(相談窓口規定)

りる訪問看護ステーション

1. 基本方針

当ステーションは、利用者およびその家族からの苦情・相談に対し、迅速かつ誠実、公平に対応することにより、利用者の権利を擁護し、提供するサービスの質を向上させる。

2. 苦情処理体制

苦情解決を組織的に行うため、以下の担当者を置く。

- 苦情解決責任者: 管理者(石井 耕史)
 - 苦情処理の最終決定、再発防止策の承認、行政等への報告を行う。
- 苦情受付担当者: 全職員
 - 苦情を直接受け付けた職員が担当者となり、速やかに責任者へ報告する。

3. 苦情受付の周知

利用者が苦情を申し立てやすい環境を整えるため、以下の方法で窓口を周知する。

1. 重要事項説明書への記載: 契約時に説明し、連絡先を明記する。
2. 事務所内の掲示: 相談窓口および外部(行政等)の連絡先を掲示する。

4. 苦情処理の手順

1. 受付と記録:
 - 苦情の内容を「苦情・相談受付記録」に詳細に記載する。その際、利用者の感情に配慮し、誠実に傾聴する。
2. 事実確認と報告:
 - 責任者は、関係職員からの聞き取りや事実確認を行い、発生原因を分析する。
3. 対応策の検討と実施:
 - 事実確認に基づき、謝罪、説明、サービスの変更等の対応を行う。損害賠償が必要な場合は、加入する賠償責任保険等に基づき迅速に対応する。
4. 利用者への回答:
 - 対応内容について、責任者が利用者または家族に対し、口頭または書面にて丁寧な説明を行う。
5. 改善と再発防止:
 - 苦情内容を職員会議等で共有し、同様の事案が発生しないようマニュアルの改訂や研修を実施する。

5. 外部の苦情相談窓口

当ステーションで解決が困難な場合、または利用者が希望する場合は、以下の外部機関を案内する。

- 刈谷市役所(長寿介護課)
 - 電話:0566-62-1063
- 愛知県国民健康保険団体連合会(苦情相談窓口)
 - 電話:052-962-4746

6. 秘密保持

苦情処理にあたっては、利用者および苦情申立人のプライバシーを厳守する。また、苦情を申し立てたことを理由として、利用者に不利益な扱いを行うことは一切禁止する。