中新川訪問看護ステーション苦情対応指針

1　目的

本指針は、利用者、利用者の家族等から受ける苦情に迅速かつ適切に対応し、相互の信頼関係の維持・向上を図るとともに、サービスの改善並びに職員の資質及び対応能力の向上を目的として定めるものとする。

2　適用範囲

本指針は、中新川訪問看護ステーション（以下「中新川訪看」という。）に従事するすべての職員に適用する。

3　基本方針

⑴　利用者の権利の擁護及び虐待の防止を最優先とし、適切に対応するものとする。
⑵　苦情の内容を真摯に受け止め、再発の防止やサービス改善等に係る貴重な意見として認識するものとする。
⑶　誠実・公平を原則として、苦情の解決に向けた迅速な対応に努めるものとする。
⑷　中新川訪看における情報の透明性を確保するとともに、十分な説明責任を果たすものとする。
⑸　知り得た利用者や関係者の個人情報が他の者に漏れることがないよう、厳重に管理するものとする。

4　苦情解決のための組織体制

⑴　苦情解決責任者は、中新川訪看の管理者とする。
⑵　苦情受付担当者は、中新川訪看の上市事業所及び立山サテライトそれぞれの責任者とする。
⑶　必要に応じて、中新川広域行政事務組合介護保険課を含めた苦情検討委員会を組織し、その対応について検討するものとする。

5　苦情の受付

⑴　利用者等は、中新川訪看に対して、直接・間接を問わず、次の方法により苦情を申し出ることができるものとする。
ア　面談
イ　電話
ウ　文書（電子メール等を含む。）
⑵　苦情を受け付けることができる時間は、毎週月曜日から金曜日まで（ただし、国民の

祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第３条に規定する休日並びに12月29日から同月31日まで、１月２日及び同月３日を除く。）の午前９時から午後５時までとする。

6　苦情の対応

⑴　苦情受付

ア　原則として苦情受付担当者が申出者からの苦情の内容を傾聴し、その旨を相談・苦情記録票に記録する。

イ　作成した相談・苦情記録票を直ちに苦情解決責任者に回議する。

⑵　初期対応

申出のあった苦情の検討・対応手順、解決までの期間等について説明し、申出者に対して十分な理解を得るものとする。ただし、受付時に対応することができるような極めて軽易な苦情については、直ちにその対応について回答することができる。

⑶　調査・協議

ア　苦情解決責任者は、報告のあった相談・苦情記録票に基づき、看護記録の再確認や関係職員に対して事情を聴取するなど、事実の確認・調査を客観的に行い、苦情の原因について究明するものとする。

イ　苦情解決責任者は、アで確認・調査した事実に基づいて解決策を検討するものとする。

ウ　解決策の検討に当たっては、必要に応じて介護保険課の助言を受けるものとする。

エ　解決が困難な場合などにおいては、苦情検討委員会を組織して、解決策を検討するものとする。

⑷　結果説明

ア　調査結果で判明した事実、事象の原因を明らかにし、これに対する具体的な解決策について説明する。

イ　アにおいては、専門用語の使用を避け、わかりやすい言葉で説明するとともに、可能な範囲で苦情の申出者の意向を尊重しつつ、誠意をもって丁寧に伝えるものとする。

ウ　苦情の原因が中新川訪看にあることが明らかな点については、真摯に謝罪する。

エ　提案した解決策に対して同意を得た内容については書面に整理し、後日双方で紛争にならないよう努める。

⑸　記録

作成した相談・苦情記録票は、5年間保管するものとする。

7　再発の防止

⑴　苦情の内容及び解決策については、中新川訪看で共有し、必要に応じて業務マニュアルや手順書に反映するものとする。

⑵　解決策の実施担当者と実施期限を明確にし、進捗を確認しつつ、着実に行うものとする。
⑶　解決策の効果について一定期間後に評価し、必要に応じて見直しを行うものとする。

8　分析・活用

苦情対応で得られた情報を蓄積し、その傾向や内容を適切に分析するなどにより、組織的な課題を洗い出すことで、中新川訪看のサービス品質の向上につなげるための仕組みを構築するものとする。

また、得られた結果については、職員研修等で利用し、職員の資質向上と再発防止に向けた啓発を行うものとする。

9　利用者の保護・秘密の厳守

⑴　苦情を申し出たことにより、利用者等が不利益な扱いを受けてはならないよう徹底するものとする。
⑵　個人への聞き取りを行う場合は、個室で行うなど、原則として他の者に知られないように行うものとする。
⑶　苦情の内容を外部機関に報告する場合は、必ず申出者の同意を得て行うものとする。
⑷　匿名での対応についての申出があった場合は、調査等の関係上、情報共有をすることが必要な範囲を提案し、これに同意を得なければならないものとする。

10　関係機関への相談

申出者が希望する場合は、次の機関を案内するものとする。
⑴　中新川広域行政事務組合　介護保険課（電話　076-464-1316）
⑵　富山県国民健康保険団体連合会（電話　076-431-9833）

附　則

この指針は、令和8年9月1日から施行する。