

利用者からの苦情・事故を処理するためのマニュアル

まごころ訪問看護ステーション

令和 6 年 11 月 1 日 改定

1, 利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

＜相談窓口＞

- 事業所の代表電話（０８５９－２２－８２６２）
- 会社の代表電話（０８５９－３８－５５００）
- 事務所入り口の郵便受けに投函する。
- 利用者無記名の満足度アンケート調査時に苦情等を記載して返信用封筒で送付していただく。

＜担当者＞

- 事業所の看護師：西村香織
- 会社 総務担当：松岡充世

2, 円滑かつ迅速に処理を行う為の体制と手順

① 苦情の把握（当日又は時間帯により翌日：できるだけ早く）

- 利用者宅等を訪問し、受けた苦情内容の確認をする。
- 利用者に対して今後の対応や予定を説明し了解を得る。
- 解決を図る旨を伝え、速やかな対応を約束する。
- 事故・クレーム・苦情受付票（参考様式１）の記載

② 検討会の開催

- 関係者の出席のもと、苦情内容と原因を分析する為に検討会を開催する。
- 対応策について協議し適切な改善策を早急に話し合う。
- 検討会は記録に残す。（様式２）

③ 改善の実施

- 利用者に対して改善策を説明し、同意を得る。
- 改善策を速やかに実施し、改善状況を確認する。
- 損害を賠償する必要がある事故が発生した場合は加入している保険会社に連絡をして、迅速に検討をする。

④ 解決困難な場合・指導

- 担当介護支援専門員と連携を取り、保険者等に連絡をして助言を得て改善策を実行する。
- 解決できない場合は、保険者等と協議して国保連への連絡を検討する。

⑤ 再発防止

- 苦情処理の内容を記録し同様の苦情や事故の再発防止に取り組む。
- 従業者に対して苦情処理の内容を周知し必要な研修や教育を実施する。
- 「苦情処理マニュアル」等を作成・改善し時代に合ったものにするると同時に全員で看護サービスの向上を目指す。

⑥ 事故発生時の対応

- 事故が発生した場合は、命が一番である。
- 事前に関係機関との対応方法を定めて置き、必要な措置を速やかに講じる。
- 日頃より関係機関との連携を密にして、関係者に対して対応方法を周知し、協力を依頼する。

3, その他

① 苦情が起こらない為の対応

- 利用者と利用者家族とのサービスの向上と信頼関係の構築が重要。
- 利用者と利用者家族の要望や不満を察知し、早めの対応と丁寧なコミュニケーションを図ることが重要である。
- 看護師は利用者の感情を受け止め、冷静に対応する事。苦情に対しても訴える利用者の事を考え、改善策を考えると同時に利用者の勇気ある心遣いを認識し適切な対応を行う事で、お互いに信頼関係を構築しより良いケアの提供に繋がる。

② 苦情対応時の適切な心構えと態度と言葉

- 自己防衛な言葉は避ける。
- 共感と理解を示す。
- 解決に向け応えるために具体的な対策を提案する。
- 誠実で丁寧なコミュニケーションを心掛ける。

③ 要望に応えることが出来ない場合

- 要望に応えることが出来ない説明を分かり易く丁寧にする。
- 利用者、利用者家族の要望に応えるためにどんな取り組みをしたかの説明を分かり易くする。
- どこまでなら応えることが出来るかの説明もする。

④ 職員全体で勉強会をする

- 利用者、利用者家族との信頼の構築について。
- トラブルの早期発見と早期解決について。

- スタッフの意識の向上について。
- 事業所の信頼と評判の維持について。
- 色々な事例から学ぶ取る。

以上