

# 苦情対応マニュアル

## 1. 相手の話を聞く

- ・時間をかけてゆっくり、時間が十分とれないときはその旨を説明し、後ほど改めて伺うこと。もしくは代わりにステーションの担当者が伺うことなど説明し了解を得る。

## 2. 誠実に対応する

- ・相手の身になって、できるだけ早く見通しや結果を伝える。ステーションへ問い合わせなどがあったときにはスムーズに対応できる。
  - ①苦情の内容と状況をステーション内で共有しておく
  - ②担当者を明確にしておく

## 3. 報告、指示、サポートを得る

- ・苦情の内容が複雑な場合や対応時間がない場合、判断に迷った場合は直ちに管理者へ報告。対応への指示、サポートを得る。

## 4. 記録する

- ・相手の話を聞く際は、メモを取り、記録として整理しておく。具体的に（利用者や家族のいった言

葉そのままに）その後の利用者家族とのやりとりの対応経緯についても」記録する。

## 5. 保全できるものがあれば保全する

・苦情の内容や経緯など事実確認には、苦情に関連する状況が問題になる。原因となった現場やものなど事故発生時の対応と同様。許される条件の中で保全を行う。

## 6. 事実確認を行う：当事者の見解も忘れない

・当事者の話を聞くこと、専門職としての当事者の見解を尊重する

## 7. 再発防止に向けた検討を行う

・対応した苦情はサービス向上に、そして再発防止に活かす。

## 8. 苦情の当事者へのサポートに配慮する

・苦情の中には利用者や家族の誤解によるものも少なくない。当事者の話を聞くこと、専門職としての当事者の見解を尊重する。

訪問看護ステーションこころ