

苦情受付マニュアル

- 1) 苦情を聞いた担当者は直ちに「苦情受付書」に記入し、担当者に提出する
- 2) 受付担当者は苦情内容を早急に確認、内容によっては施設内サービス向上委員会を招集し、対応を話し合う
- 3) 苦情責任者に報告する
- 4) 申し出人に福祉サービス調整委員への報告、立会い等の確認を行う
- 5) 内容によっては福祉サービス調整委員の立会いを要請し、調整していただく
- 6) サービス向上委員会委員長と受付担当者は速やかに委員会での会議の結果を申立人のもとにて伝え、改善点、改良点等の内容を伝え、調整を図る
- 7) 上記の一連の流れを記録に残しておく
- 8) 調整後結果を彦根市に報告する
豊郷病院苦情責任者にも報告を行う

苦情処理体制

苦情責任者 公益財団法人 豊郷病院
代表理事 川上 賢三

受付担当者 彦根市グループホームゆうゆう
管理者 小島 由香里
0749 (28) 7662

その他 彦根市高齢福祉推進課
0749 (24) 0828

国民健康保険団体連合会
077 (522) 2651

苦情処理体制も上記に準ずる

苦情を受けた時の対応のしかた

苦情は反省材料をいただける貴重な情報です

●患者様が医療機関に期待していること

早く病気を治してほしい
適切な治療をしてほしい
よい環境で治療されたい
費用は安くあってほしい
相談を聞いてほしい
待たせないでほしい
たらいまわしにしないでほしい
やさしくしてほしい

◎このような思いで患者様は診療にいらっしゃるということを念頭に置き、患者様が受けた不快感に対しては、誠意でいやすという気持ちで対処することが大切です。

●苦情を受けたときの対応のしかた

- 1 謙虚な気持ちで、まず理由をうかがう。
◎相手の身になって十分に聞く。
途中で余計な口をはさんだり、全部聞き終わらないうちに反論しないこと。
- 2 言い訳はせず、事実を認めて心から謝る。
◎苦情は個人へではなく医療機関への苦情であることを念頭に置き、対応すること。
◎病状や体調などの苦情を受けた場合はおやみに謝らず、支持を仰いだ上で早急に対応すること。
- 3 相手の感情の静まるのを待って、静かにこちらからの事情を説明する。
◎「絶対にありえない」等の発言はさし控え、「何か手違いがあったようですが」「失礼があったようですが」等、柔らかく対応すること。
◎相手の申し出に対して、理屈・弁解を言わない。
たとえ相手の誤解や間違いでも、当方の説明・PR不足ということで丁寧に謝ること。
- 4 相手の立場にたって、協力して早急に解決する態度をとる。
◎「早く調べます」と言って、対応が遅れると患者様を怒らせるもととなります。自分で処理ができない場合は、上司、先輩に早く替わってもらうこと。

◎苦情解決の一連の流れ

(1) 制度の周知

わかりやすい表現を用いた事務所・施設内への掲示やパンフレットの配布、サービス利用時の説明などを地域住民や利用者およびその家族に対して行います。なお代弁者となりうる人にも周知します。

(2) 苦情解決に向けての話し合い

①苦情の受付（様式第1号）

苦情受付担当者は、地域住民や利用者やその代弁者等からの苦情を随時受け付けます。

この際、担当者は苦情の内容、申出人の意向等の確認、第三者委員への報告の要否、申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言及び立会いの要否の確認を取ります。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。

②苦情受付の報告・確認（様式第2号）

受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。ただし申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合は除きます。投書などの苦情についても第三者委員の報告します。

第三者委員は、受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けたことを通知します。

③苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。

第三者委員の立会いによる申出人と苦情解決責任者の話し合いは次により行います。

- ・ 第三者委員による苦情内容の確認
- ・ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(3) 解決結果の記録、報告（様式第3号）

受付担当者：苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録します。

苦情解決責任者：①苦情解決責任者は一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。

②苦情解決責任者は苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後報告します。

第三者委員：苦情解決責任者から苦情に対する改善状況等の報告を受けたり、施設運営の日常的な状況の把握につとめます。