

# 訪問看護・リハビリステーション縁 苦情対応指針・マニュアル

## (総論)

1. 本指針は訪問看護・リハビリステーション縁(以下、「事業所」という)が提供するサービスに対する利用者の苦情やサービスの要望など(以下、「苦情等」という)への対応手順を定め一人ひとりへのサービスがより一層利用者本位のものとなるよう努めることを目的とする。

## (苦情等対応責任者の設置)

2. 苦情およびサービス要望対応の責任者(以下、「責任者」という)は、事業所管理者とする。

## (苦情等対応担当者の設置)

3. 苦情およびサービス要望対応の担当者(以下、「担当者」という)は、事業所管理者とする。

## (苦情等の処理の手順)

4. 実際に苦情等を受けた場合の処理の手順は以下の通りに定める。

### (1)利用者への周知

事業所内への掲示により、管理者は利用者に対して、管理者、その他担当者の氏名、連絡先や苦情等対応の仕組みについて周知する。

### (2)苦情等の申出方法と受付方法※別紙フローチャート参照

利用者の苦情等の受付は次の方法により行う

- 来所
- 電話
- 手紙
- メール
- 訪問時
- サービス提供時
- その他

### (3)担当者が事業所管理者に報告

(4)担当者および事業所管理者が、事実関係の確認・調査と対応方法について検討する。

(5)事業所の不手際でない場合には、関係者の皆様に誤解である旨を伝えて誤解が生じたことをお詫びし、今後誤解を生じないような改善策を実行する。

(6)担当者が「苦情受付票」に記録し、事業所管理者に報告する。また今後同じような問題が起こらないように適宜確認を行うようにする。

## 附則

この指針は令和7年6月1日より施行する。

## 苦情対応フローチャート

