

相談・苦情・事故対応マニュアル

1. はじめに

本マニュアルは、訪問看護ステーション「レジハピ」が提供する訪問看護・リハビリテーションサービスにおいて、利用者様やご家族からのご相談、ご意見（苦情）、あるいは万が一の事故が発生した際の組織的な対応手順を定めるものです。

1. 細心の注意と真摯な姿勢
サービス提供にあたっては、どのような些細な変化やご指摘も見落とさず、細心の注意を払って対応いたします。
2. 信頼関係の構築と質の向上
ご相談や苦情に対して迅速かつ誠実に対応することで、利用者様・ご家族との信頼関係を維持し、サービス全体の質的向上へ繋がります。

2. 相談・苦情・事故の定義

当ステーションにおける定義および受付窓口は以下の通りです。

1. ご相談・ご意見（苦情）
提供するサービスに対する不満、改善のご要望、心配事の訴え、契約内容に関するお問い合わせ等を指します。
2. 事故
サービス提供時間中または訪問に関連して発生した利用者様の負傷、容態の急変、死亡、あるいは器物損壊等のトラブルを指します。
3. 受付窓口・経路
 - 看護・リハビリ職員への直接のお申し出
 - お電話、お手紙、または当ステーションWebサイトのお問合せフォーム
 - 担当ケアマネジャー様や行政機関（市区町村・国保連等）を介したご連絡

3. ご相談・ご意見対応の基本姿勢と手順

いただいたご意見や苦情は、サービス改善のための貴重な機会として捉え、組織全体で優先的に取り組みます。

（1）対応にあたっての基本姿勢

- 傾聴：お話を遮らず、最後まで真摯に拝聴いたします。
- 誠実さ：曖昧な回答やその場しのぎの対応を避け、事実確認に基づいた説明を行います。
- 迅速な対応：不快な思いや不安を与えてしまった事実に対し、早期に誠実な対応を行います。

（2）初期対応の4ステップ

1. お詫びと傾聴: ご不快な思いやご不便をおかけしたことに對し、まず誠意をもってお詫びを申し上げ、詳細をお伺いします。
2. 事実関係の確認: 状況や経緯を正確に把握・確認し、問題の所在を整理します。
3. 改善策のご提案: 組織として検討した具体的な解決策や再発防止策を分かりやすくご提示します。
4. 報告と感謝: 経過と結果をご報告するとともに、貴重なご意見をいただいたことへの感謝をお伝えします。

4. 事故発生時の対応手順

万が一事故が発生した際は、利用者様の生命と安全確保を最優先として行動します。

(1) 現場における緊急対応

1. 観察と判断: 意識状態、呼吸、脈拍、出血の有無、顔色などを即座に確認し、緊急性を判断します。
2. 救急・警察要請: 緊急性が高い場合は、直ちに消防署(119番)へ救急車を要請します。事件性や交通事故等が絡む場合は警察(110番)へ速やかに連絡します。
3. 多角的な連絡体制: ご家族、主治医、およびステーション管理者へ速やかに連絡を入れ、適切な指示を仰ぎます。

(2) 救急隊到着時の情報申し送り

- 事故発生 of 具体的な時刻と直前の状況
- 利用者様の現在の症状および実施した応急処置の内容
- 要請者(訪問看護師・リハビリ職)の氏名および連絡先

5. 記録・再発防止と行政報告

発生したご相談・事故はすべて記録・分析し、全社的な再発防止策へと繋げます。

1. 記録の厳重管理
対応担当者は、事案の発生から解決・改善に至る全過程を専用の「苦情・事故報告書」に客観的かつ詳細に記録します。
2. 組織的な再発防止策
管理者およびリスクマネジメント担当者は、事実関係の調査結果に基づき、必要に応じて全職員への周知、マニュアルの改訂、研修の実施を行い、再発防止を徹底します。
3. 行政・関係機関への報告
法令および自治体の要綱に基づき、重大な事故等が発生した場合は、市町村等の保険者や指定機関へ速やかに所定の報告を行います。

6. 準拠法令・ガイドラインについて

本マニュアルは、指定訪問看護事業者の運営基準、関係法令、自治体の苦情・事故対応ガイドラインに基づき策定されています。利用者様に安心してご利用いただける透明性の高さを追求してまいります。