

尾北センター薬局 利用者からの苦情等の対応について

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
苦情等に対する常設窓口として相談担当者を置く。担当者が不在の時は、苦情等を受けた者が担当者に引き継ぐ。

- ・担当者： 管理薬剤師 堀田 きよみ
- ・連絡先： 電話 0587-56-8181 FAX 0587-52-2882
- ・受付時間： 月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分

2. 円滑かつ迅速に苦情対応を行うための体制・手順

利用者や家族等（以下、苦情申出人という）から苦情等を受け付けた場合、苦情内容を「苦情受付書」に記録し、下記の手順で迅速に対応する。

- ① 苦情内容の把握

担当者が不在時に苦情等を受け付けた場合は、苦情申出人に連絡を取り、苦情内容に誤りがないか、詳しい内容を聞き取り、苦情受付者に再確認する。

- ② 苦情原因の把握

苦情内容をもとに、サービス担当社員等から内容を聞き取り、事実関係を把握する。

- ③ 検討会の開催

事業所内で検討会議を開催し、対応策を協議し、改善・対応案を決定する。
必要に応じて行政等の関係機関を活用する。

- ④ 苦情申出人と話し合い

検討会議の結果を踏まえ、苦情申出人に改善・対応案を話し合い、解決に努める。

- ⑤ 解決困難な場合

行政等の関係機関に報告し、対応を検討する。

3. その他参考事項

苦情対応の基本

- ① 組織として対応する。
- ② 事実確認が重要である。
- ③ 個人情報に注意し、苦情申出人に不利益が生じないように対応する。
- ④ 初期対応の善し悪しが、苦情解決を左右する。
 - ・苦情申出人の立場に立ち、誠意をもって対応する。
 - ・曖昧な回答は避ける。その場しのぎの安請け合いはしない。
 - ・できること、できないことをはっきり伝え、過大な期待を抱かせない。
 - ・不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。

再発防止の取り組み

- ① 同様の苦情等が起これないように、担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果、改善・対応策が把握できるように苦情受付書に記録する。
- ② 事業所内で改善・対応策を周知し、再発防止及びサービス向上に取り組む。