

苦情解決実施要綱

医療法人社団 晴緑会
宮崎医療センター病院
介護保険事業所

1. 目的

宮崎医療センター病院が運営する介護保険サービス事業所（以下「当事業所」という）が提供する介護保険サービスに係る利用者やその家族、代理人等からの苦情への適切な対応により、利用者の満足感の向上や利用者個人の権利擁護を図るとともに、利用者の介護保険サービスの適切な利用を支援する。また、苦情の処理について、社会性や客観性を確保し、一定のルールに従った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や当事業所の信頼と適正性の確保を図る。

2. 対象とする苦情の範囲

- （1）当事業所が提供する介護保険サービスの援助の内容に関する事項
- （2）当事業所が提供する介護保険サービスの利用契約の締結・履行又は解除に関する事項

3. 苦情申出人の範囲

当事業所が提供する介護保険サービスを利用している利用者、その家族、代理人等

4. 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、各事業所の管理者を苦情解決責任者とする。

5. 苦情受付担当者

利用者からの苦情申し出を受けするため、各事業所及び総務課に苦情受付担当者を置く（別紙1）。

6. 苦情受付担当者の職務

苦情受付担当者の職務は次の通りとする。

- （1）苦情申出人からの苦情受付
- （2）苦情内容、利用者の意向等の確認と記録（様式1による）
- （3）苦情内容及びその改善状況の苦情解決責任者及び外部委員への報告

7. 委員会その他施設内の組織に関する事項

- （1）第1条の目的を達成するために、介護サービス事業所合同で「苦情処理委員会」（以下「委員会」という。）を設置する。
- （2）苦情処理委員会の構成委員
 - ・施設長（委員長）

- ・管理者
- ・医師
- ・事務長
- ・各事業所の苦情受付担当者
- ・総務課職員
- ・外部委員（必要に応じて委員長が招集する）
- ・その他必要に応じ委員を指名する。

（3）事務局の設置

苦情処理に関して、事務長と苦情受付担当者、総務課担当で構成する事務局を設置する。

（3）委員会の開催

委員会は、事務局の要請により委員長が委員を招集し開催する。

（4）委員会の任務

- ・苦情内容の調査・事実確認等に関すること
- ・苦情内容の検討及び改善策に関すること
- ・苦情申出人に対する説明・対応等の措置に関すること
- ・賞罰委員会への建議に関すること
- ・県、市町村、国民保険団体連合会、社会福祉協議会等の関係機関との連携に関すること

8. 外部委員の設置

苦情解決に社会性や客観性を確保し、苦情申出人の立場や特性を配慮した適切な対応を推進するため、外部委員を設置する。

9. 外部委員の職務

外部委員の職務は、次の通りとする。

- （1）苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- （2）当事業所への助言
- （3）苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立ち会いと助言
- （4）苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告聴取

10. 利用者への周知

当事業所内への掲示・重要事項説明書への記載、ウェブサイトへの掲載等により、利用者その家族、代理人等に対して相談窓口、苦情処理の体制及び手順等、当施設における苦情を処理するために講ずる措置の概要等について明らかにし周知する。

11. 苦情の受付

苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情を随時受け付ける。

2 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情受付に際し、次の事項を様式1により記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- （1）苦情内容

(2) 苦情申出人の希望等

12. 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受付けた苦情は、全て事務局で共有するとともに、苦情解決責任者及び必要に応じて外部委員に報告する。

2 意見箱等匿名の苦情についても、必要な対応を行う。

13. 苦情解決に向けての話合い

苦情の内容についての事実確認等が終了した後、事務局として対応を協議し、事務局として対応できる内容については、苦情受付担当者が苦情申出人との話合いによる解決を図る。その際、苦情申出人、または苦情受付担当者は、必要に応じて外部委員の助言を求めることができる。

2 苦情申出人との話合いの内容や経過などの処理状況は様式1により記録する。

3 事務局で対応できない内容については、苦情処理委員会委員長（苦情解決責任者）に報告し、苦情処理委員会の開催を要請し、対応を協議する。

4 委員長の指定する者は、委員会の検討結果に基づき、苦情申出人への説明及び対応を行い問題の解決を図る。

14. 苦情解決結果の記録・報告

当事業所が提供する介護保険サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

(1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、書面に記録する。

(2) 事務局は、必要に応じて県、市町村、国民保険団体連合会、社会福祉協議会等の関係機関に対し、改善結果の説明・報告を実施する。

15. 意見箱による意見・要望等

意見箱は月に1回総務課が中身を確認し、事務局へ提出し対応を協議する。

(1) 意見が苦情である場合は、苦情解決実施要綱に準じた対応を行う。

(2) 意見が要望等である場合は、関係職員と対応を協議し改善を図る。

2 意見箱の意見に対する対応や改善策については、掲示板に掲示するものとする。

16. 記録の保管

苦情受付や苦情処理等に関する諸記録は5年間保管する。

17. 要綱等の見直し

本要綱は定期的に見直し、必要に応じて改正するものとする。

18. その他苦情解決のために必要な事項

苦情解決のための施設内研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、入所者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すよう努める。

附則

この指針は、2021年 8月 1日より施行する。

この指針は、2025年 3月 1日より改定、施行する。