

濟生会今治第二病院・在宅部門
苦情解決規程

社会福祉法人 恩賜
財團 濟生会今治第二病院

社会福祉法人 恩賜財團 済生会今治第二病院・在宅部門 苦情解決規程

(趣旨)

第1条 この規程は、済生会今治第二病院（以下「病院」という。）における社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条に基づく苦情解決に関し、病院および在宅部門内で受け付けた苦情の解決について必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情解決体制は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決責任者は院長とする
 - (2) 苦情受付担当者は、在宅部門各管理責任者及び看護部長とする。
 - (3) 第三者委員
- 2 第三者委員及び苦情受付担当者は、院長が任命（委嘱）するものとする。

(職務)

第3条 苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情解決責任者
 - ア 苦情解決の責任主体として、自ら又は部下を指揮して苦情の解決を図ること
- (2) 苦情受付担当者
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及び改善状況等の苦情解決責任者並びに第三者委員への報告
- (3) 第三者委員
 - ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の聴取
 - イ 病院・各在宅部門事業所への助言
 - ウ 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの助言
 - エ 苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況等の聴取
 - オ 日常的な状況把握と意見聴取

(苦情の受付等)

第4条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を隨時受け付けするものとする。

- 2 苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を書面（様式 在宅第1号）に記録する。
 - (1) 苦情の内容
 - (2) 苦情申出人の希望等
 - (3) 第三者委員への報告の要否
- 3 苦情受付窓口は、各在宅部門事業所に設置する。

(苦情受付の報告・確認)

第5条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて院長・事務長・看護部長へ報告する。

- 2 苦情受付担当者は、受け付けた苦情について、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する意思を示した場合を除いて、第三者委員に報告（様式第2号）する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第6条 苦情解決責任者は、自ら苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、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る。

(苦情解決の記録、報告)

第7条 苦情解決の記録及び報告は次のとおりとする。

- (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) 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、必要な助言を受ける
- (3) 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、対応結果を報告（様式第3号）する

(解決結果の公表)

第8条 苦情解決の実績については、個人情報に関するものを除いて公開する。

(利用者等への周知)

第9条 苦情解決の円滑な推進を図る為、利用者等に対し苦情解決の仕組み等について、各在宅部門事業所の契約書・重量事項説明書等の書面をもって事前に周知を行うものとする。

附 則

(施行期日)

- 1 この規程は、令和7年12月1日から施行する。

済生会今治第二病院・在宅部門 《苦情解決手順》

苦情解決体制の周知

- 各部署での「契約書」「重要事項説明書」に苦情に関する手順等を明記。
- 前提として、利用者に説明をし、同意を得ること。

① 苦情の受付

- 苦情受付担当者(各事業所・管理責任者)が苦情内容の受付・整理。
- 利用者の意向の確認と記録を行う。

② 苦情受付の報告確認

- 苦情受付担当者(各事業所・管理責任者)は院長・事務長・看護部長・第三者委員会に報告する。
(希望がない場合は第三者委員会へ報告しない)

③ 話し合い・解決案の調整

- 苦情受付担当者(各事業所・管理責任者)は必要に応じて、部署内・在宅部門会議や苦情解決責任者・第三者委員会とともに相談・調整する。

④ 苦情対応の記録・確認

- 苦情受付担当者(各事業所・管理責任者)は苦情受付から解決・改善までの経過について、書面にて記録・報告を行う。

⑤ 公表 (個人情報を除いて実績の公開)