

医療法人社団中嶋会介護老人保健施設やまぶき 苦情処理実施要綱

運営規程第16条、約款第10条に定める利用者またはその家族（以下「利用者等」という）の要望または苦情（以下「苦情等」という）処理を迅速・適切に行うことと、同じ苦情等の再発防止のために必要な事項を次のとおり定める。

[苦情等発生時の対応]

- 1 苦情等の申出があったときは、当該職員は懇切丁寧に対応し、申出者の心証を害するような言動をしてはならない。またその処理については誠意をもってあたなければならない。
- 2 苦情等の窓口相談係は支援相談員または当施設介護支援専門員が担当する。また苦情処理室を居宅介護支援事業所に設ける。
- 3 苦情等の内容が軽易で、その場で自分の判断で処理できるものは、誤解のないように分かり易く説明をし、申出者の理解を得るよう最大限の努力をしなければならない。
- 4 担当外、あるいは自分の裁量では対処できない苦情等の申出を受けたときは、その場で処理をできない理由を説明し、速やかに支援相談員または担当者等に取次がなされなければならない。
支援相談員及び担当者等が不在のときは、所属上長に取次ぐこととする。
- 5 苦情等発生時、当該職員は速やかに理事長または施設長に上申し、指示を仰がなければならない。

[苦情等の処理]

- 1 苦情等の処理に関する施設外への対応、苦情等を施設全体の問題として総合的に把握し誠実に改善策を講じるなど、苦情等処理の中核的役割は運営規程第16条で定める「やまぶきリスク管理委員会（以下「委員会」という）」が当たる。
- 2 支援相談員等は、苦情等の報告を受けたときは、その内容の軽重を問わず、文書で理事長または施設長に直ちに報告し、応急処置、及び施設内外に必要とする事後処置について指示を受けると同時に、利用者等の理解並びに申出があった問題点の解決に迅速に努めなければならない。
- 3 苦情等の応急処置が済み次第、支援相談員は苦情等の申出を受けた職員に「苦情等処理票（別紙1）」の提出を求め、同じ苦情等の再発防止をするための措置を講じなければならない。
- 4 苦情等が発生したときは、理事長または施設長は速やかに職員を召集するか週1回の定時会議において、その内容を職員全体に周知徹底し再発防止を図らなければならない。
- 5 苦情等の処理にあたっては、プライバシー等に特段の配慮をしなければならない。

[ご意見箱の設置]

- 1 運営規程第16条の規定により施設内に4ヶ所「ご意見箱」を設置する。

[委員会]

- 1 委員会の組織及び諸規定は、介護安全管理実施規程第3章やまぶきリスク管理委員会と同じものとする。
- 2 委員会での審議結果は、「やまぶきリスク管理委員会議事録（別紙4）」に、審議した苦情個々の処理結果は「苦情処理簿（別紙2）」に記録する。また、記録は、処理完了後3年間保管しなければならない。

附 則

- 1 この要綱は、平成14年5月1日から施行する。
- 2 この要綱の改定は、委員会の審議を経て行うものとする。
- 3 この要綱は、平成16年8月11日に改訂し、同日より施行する。
- 4 この要綱は、平成18年1月10日に改訂し、同日より施行する。
- 5 この要綱は、令和6年4月1日に改訂し、同日より施行する。