

公益財団法人日本医療機能評価機構 苦情等対応規程

(目的)

第1条 この規程は、公益財団法人日本医療機能評価機構（以下「機構」という。）の業務に関する苦情等の対応に関する事項について定めることを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において「苦情等」とは、第2項と第3項で各々定義する「苦情」と「異議」を合わせたものをいう。

2 苦情とは、「機構」または「機構の役職員等」に対する要望、不平、不満の表明（苦情に繋がる可能性のある次の各号に関する事実の報告を含む）をいい、次の各号に分類される。

（1）機構外の申立者から機構に寄せられた以下に対する苦情

- ①機構が業務として提供する情報やサービス等
- ②役職員の機構業務従事中の言動等
- ③機構が業務を委託する機構外の者（以下「委託先」という。）の機構業務従事中の言動等

（2）機構内の申立者から以下の申出先に寄せられた役職員等の言動等に対する苦情

- ①機構内（機構内相談窓口等）
- ②社外相談窓口

3 異議とは、病院機能評価事業における評価結果や産科医療補償制度運営事業の補償対象の判定のような機構の組織としての業務上の意思決定に対して、機構外の当事者が異を唱えることをいう。

4 前各項の他、この規程において、次の各号に掲げる用語の意味は当該各号に定めるところによる。

- （1）「役職員」とは、機構の理事、監事、評議員、および機構に勤務する全職員（出向職員、派遣職員を含む）をいう。
- （2）「役職員等」とは、役職員と委託先を合わせたものをいう。
- （3）「申立者」とは苦情等の発信者をいう。

(苦情等の対応方針)

第3条 機構は苦情等の対応については、第4条から第6条に定める通りとし、当該対応を迅速・公平かつ適切に行いつつ、その内容を真摯に受け止め機構業務の質改善に活かすよう努めるものとする。また、その内容に応じて運営会議において審議・報告するものとし、苦情等の内容が反社会的勢力等による不当・不法な圧力である場合は、必要に応じて警察等関係機関とも連携して対応する。

- 2 苦情等受付者は傾聴に努め、苦情等の内容を十分把握する。また、苦情等受付者および当該苦情等に対応する役職員はその緊急性および重要性を判断した上で対応し、かつ苦情等の内容および申立者の個人情報等を適切に管理しなければならない。この情報管理については苦情等の対応が終了した後においても同様とする。
- 3 機構は、申立者に対して苦情等の申立てを理由としたいかなる不利益も与えることはなく、苦情等受付者および当該苦情等に対応する役職員は、申立者が不利益を受けることがないよう配慮しなければならない。

(機構外からの苦情への対応)

第4条 申立者が機構の役職員以外の者である場合における、第2条第2項第1号に該当する苦情の対応は次のとおりとする。

- (1) 苦情の対応組織（者）は、苦情対象である情報やサービス等を分掌する部署、または苦情対象である言動等を行った役職員が所属する部署、あるいは委託先に業務委託を行った部署とする。
- (2) 申立者への対応については対応組織（者）がその要否を判断し、対応が必要な場合は、10営業日以内に申立者への連絡または必要な対応を行う。ただし、合理的な理由がある場合はその限りではない。

(機構内からの苦情への対応)

第5条 申立者が機構の役職員である苦情の対応は、その申出先により第2項、第3項の通りとする。

2 機構内相談窓口または申立者の上司や事務局長等に申立てられた場合

- (1) 対応者は申立てを受けた者とする。
- (2) 前号の対応者では対処が困難な場合、申立者（または当該苦情により就業環境等を害された者。以下、本項において同じ。）への対応については以下のとおりとする。
 - ①申立者が苦情への対処を希望し、かつ事務局長が必要と判断した場合、事務局長は速やかに事実確認を行い、その結果を専務理事に報告するものとする。専務理事は必要に応じて理事長に報告し、必要な対応および再発防止策などを講じることとする。
 - ②事実確認の結果や対応策等は原則として、申立があった日から1ヶ月以内に申立者に通知する。ただし、合理的な理由がある場合はその限りではない。

3 社外の相談窓口に申立てられた場合

- (1) 第2号記載の対応組織に申立てが可能な者は、役職員のうち機構において健康保険に加入している者に限る。
- (2) 対応組織は、機構の委託先である東京海上日動メディカルサービスとする。
- (3) 申立者への対応は、対応組織の裁量により行うが、緊急対応の必要がある場合は機構と連携するものとする。

(異議への対応)

第6条 異議の取り扱いに関しては、当該異議内容を分掌する部署が必要に応じて、関係規則等に則り、かつ関係部署とも連携して適切に対応する。

(改廃)

第7条 この規程の改廃は、運営会議の決議を経て行う。

(雑則)

第8条 この規程の実施に関し必要な事項は、理事長が決定する。

附則

- 1 この規程は、平成 25 年 4 月 1 日より実施する。
- 2 一部改定 平成 29 年 4 月 1 日
- 3 一部改正 2019 年 4 月 1 日
- 4 一部改正 2022 年 6 月 2 日
- 5 一部改正 2024 年 1 月 19 日