

医療法人中川会飛鳥病院業務改善委員会要綱

令和5年11月1日制定施行
令和6年3月1日一部改正施行

(目的)

第1条 この要綱は、医療法人中川会飛鳥病院の運営及び組織に関する規則（令和5年11月1日施行。以下「運営規則」という。）第8条の規定に基づき設置する会議体に関し必要な事項を定めることを目的とする。

(用語の意義)

第2条 この要綱における用語の意義は、運営規則第2条に規定するもののほか、部門及び部署並びに職員の職については、運営規則において使用する用語の例による。

(設置)

第3条 理事長は、病院の職場環境を整え、及び職員のモチベーションを高めるとともに、職員に対する接遇教育の充実を図り、及び医療現場における接遇の重要性を認識することにより、患者サービスの充実及び医療の向上を図るため、業務の改善に関し業務改善委員会を設置する。

(委員会の所管事項)

第4条 前条の業務改善委員会（以下「委員会」という。）の所管事項は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 患者満足度調査の実施及び分析に関すること。
- (2) 前号の分析の結果による患者サービス及び医療の向上のための施策、方策等の進捗管理に関すること。
- (3) 職員満足度調査の実施及び分析に関すること。
- (4) 前号の分析の結果による職場環境の向上のための施策、方策等の進捗管理に関すること。
- (5) 患者（その近親者及び成年後見人その他の関係者を含む。以下同じ。）からの投書及び職員の声並びに理事長又は病院長が指示する検討事項への対応に関すること。
- (6) QCサークル活動及びTQM活動に関すること。
- (7) 患者への対応に係る接遇に関する教育及び指導に関すること。
- (8) 職員間に係る接遇に関する教育及び指導に関すること。
- (9) 職員に対する接遇研修の実施に関すること。
- (10) パンフレット、ホームページその他の媒体による病院が提供する医療サービスに係る広報その他の情報発信に関すること。
- (11) 前各号に掲げるもののほか、業務の改善に関すること。

2 前項第6号のQCサークル活動とは、職員が継続的に業務の改善、患者サービス、医療安全等の医療の質の管理及び改善を行う活動をいう。

3 第1項第6号のTQM活動とは、部門又は部署における業務上の問題の解決を図るため、チームを編成してQC手法（品質管理に活用される手法をいい、経験及び勘に頼らずに科学的な分析に基づいて問題及び課題の解決を図る手法をいう。）を活用して業務の改善に取り組む活動をいう。

(委員)

第5条 委員会の委員（以下「委員」という。）は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 副院長
 - (2) 事務長及び事務次長
 - (3) 看護部長
 - (4) 看護部に属する部署の長のうち、病院長が指名する職員（1人に限る、）
 - (5) 診療補助部に属する部署の長
 - (6) 事務部に属する部署の長
 - (7) 前各号に掲げる者のほか、病院長が指名する職員
- 2 前項各号（第4号及び第7号を除く。）に掲げる職員の職（事務次長を除く。）にある者が置かれていない場合にあつては、運営規則第13条第1項の規定に基づき事務取扱又は代理をする者を委員とする。
- （委員長等）

第6条 委員会に委員長及び副委員長を置く。

- 2 前項の委員長（以下「委員長」という。）は、副院長をもって充てるものとし、同項の副委員長（以下「副委員長」という。）は、事務長をもって充てるものとする。
- 3 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。
- 4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるとき、又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

（会議）

第7条 委員会の会議（以下この条において「会議」という。）は、次に定めるとおりとする。

- (1) 原則として、毎月1回開催するものとする。
- (2) 次に掲げる場合には、必要に応じ、それぞれその都度開催するものとする。
 - ア 第4条第1項第1号の患者満足度調査及び同項第3号の職員満足度調査を行う場合及びこれらの分析を行った場合
 - イ 第4条第1項第5号の理事長又は病院長が指示する検討事項に対応する場合
 - ウ 患者からの投書又は職員の声への対応に急を要する場合
 - エ 委員長が必要と認める場合
- 2 会議は、委員長が招集する。
- 3 会議の議長は、委員長とする。
- 4 会議は、委員の過半数が出席しなければ開催することができない。
- 5 委員（第5条第1項第4号から第6号までに掲げる委員に限る。）が会議に出席できないときは、できるだけ当該委員の代理の職員が出席するものとする。
- 6 委員長は、委員以外の者の説明又は意見を聴く必要があると認める場合には、委員以外の者を会議に出席させ、又は資料の提出を求めることができる。
- 7 会議の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数の場合は、委員長の決するところによる。
- 8 委員長は、会議が終了した場合には、速やかに、当該会議の議事の経過その他必要な事項に関する会議録を作成するものとする。
- 9 委員長は、会議を開催した場合において、必要に応じ、理事長及び病院長に報告するものとする。

（部会等）

第8条 委員長は、第4条第1項に規定する所管事項（以下「所管事項」という。）の円滑な実施及び推進のため、部会、プロジェクトチーム又は分科会（以下「部会等」という。）を設置することができる。

- 2 部会等のメンバーは、委員及び委員以外の職員のうちから、委員会の承認を得て、委員長が指名する。
- 3 部会等に代表者を置き、当該代表者は、当該部会等のメンバーの互選により選任するものとする。
- 4 前項の代表者（以下この条において「部会長等」という。）は、次に定めるとおりとする。
 - (1) 部会にあっては、部会長とする。
 - (2) プロジェクトチームにあっては、プロジェクトチームリーダーとする。
 - (3) 分科会にあっては、分科会長とする。
- 5 部会等の会議は、必要に応じ、部会長等が招集する。
- 6 部会等の会議の議長は、部会長等とする。
- 7 部会長等は、部会等の会議の結果について、委員会に報告するものとする。
- 8 部会等の会議に関し必要な事項については、委員会の承認を得て、委員長が別に定める。

（意見箱の設置等）

第8条の2 理事長は、患者、職員その他病院又は法人に関係のある個人及び団体（以下この条において「患者等」という。）に対し、意見、提案、相談等（以下この条において「意見等」という。）に関する事項を提出する機会を設けることにより、当該意見等を病院又は法人の運営に反映させることを目的として意見箱を設置する。

- 2 患者等は、意見等を記入した用紙（次項において「記入用紙」という。）を前項の意見箱（以下この条において「意見箱」という。）に自由に投函することができる。
- 3 理事長又は病院長は、意見箱に記入用紙が投函された場合には、当該記入用紙の内容に係る対処に関する事項について、当該投函した患者等（投函した患者等が特定できない場合を含む。）に対し、適切な方法により回答するものとする。ただし、当該内容が次の各号のいずれかに該当する場合にあっては、回答しないことができるものとする。
 - (1) 病院若しくは法人又は患者若しくは職員を誹謗中傷する表現を含む場合
 - (2) 事実に基づいたものでない場合
 - (3) 病院若しくは法人又は患者若しくは職員のプライバシーに関する場合
 - (4) 特定の個人又は団体の利益につながる場合
 - (5) 物品、サービス等の売込みに関する場合
 - (6) 法令等に違反する恐れがある場合
 - (7) 住所、氏名、連絡先等が虚偽の場合
 - (8) 病院又は法人が所管しない事項に関する場合
 - (9) 意見等に該当しないと認められる場合
 - (10) 前各号に掲げる場合のほか、理事長又は病院長が回答することが不相当であると判断する場合

- 4 理事長又は病院長は、意見等を提出した患者等について、当該提出したことを理由として、不利益を受けることがないよう配慮するものとする。
- 5 前各項に定めるもののほか、意見箱に関し必要な事項については、病院長の承認を得て、委員会が別に定める。

（資料の収集等）

第9条 委員会は、業務の改善に関する資料を収集するものとする。

- 2 委員会は、前項の規定により収集した資料について、業務の改善の適正な運用のため

めに整備するとともに、業務の改善に関し必要な事項を全職員に周知し、及びこれを徹底するものとする。

- 3 前項の周知は、業務運営会議での報告、各部署への回覧及び備付けその他効果的な方法によるものとする。

(研修等)

第10条 委員会は、業務の改善に関する研修及び教育を実施するものとする。

- 2 前項の研修（以下この条において「研修」という。）は、全職員を対象として少なくとも年1回開催するものとする。

- 3 第1項の教育（以下この条において「教育」という。）は、新規採用職員を対象として随時実施するものとする。

- 4 研修及び教育（以下この条において「研修等」という。）の実施方法及び内容については、委員会が定める。

- 5 研修等の実施内容（開催日時、参加者、項目等をいう。）については、研修実績簿（別に定める。）により記録するものとする。

- 6 前項の研修実績簿の保存期間は、2年とする。

(秘密の保持)

第11条 委員は、その職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(庶務)

第12条 委員会の庶務は、事務部総務課において処理する。

(要綱の改廃)

第13条 この要綱の改廃は、理事長の承認を得て、委員会が行うものとする。

(その他)

第14条 この要綱に定めるもののほか、委員会に関し必要な事項については、病院長の承認を得て、委員会が別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、令和5年11月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 この要綱の施行の日（以下「施行日」という。）の前日までの間に実施した業務の改善に関する研修及び教育（次項において「業務改善研修等」という。）は、施行日において、第10条の研修等とみなすものとする。

- 3 施行日の前日において、現に存する業務改善研修等の内容に関する院内研修実績簿は、施行日において、第10条第5項の研修実績簿とみなすものとする。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、令和6年3月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 この要綱の施行の日（以下「施行日」という。）の前日において、現に設置されている意見箱については、施行日において、第8条の2第1項の規定に基づき設置された意見箱とみなすものとする。

- 3 施行日の前日において、現に存する意見箱に投函された記入用紙については、施行日において、第8条の2第2項の規定により意見箱に投函された記入用紙とみなすものとし、及び第8条の2第3項の規定を適用するものとする。