

## 苦 情 等 解 決 取 扱 要 綱

### (目的)

患者等からの苦情の適切な解決に努めるため、苦情解決体制、並びに実施方法について必要な取扱を定めるものとする。

### 苦情解決の体制

第1 (苦情解決責任者) 苦情解決の責任主体を明確にするために、苦情解決責任者を置く

(1) 苦情解決責任者 院長 宮本 寛

第2 (苦情受付担当者) 患者等が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く

(1) 苦情受付担当者 相談員 山本 俊彦

第3 (苦情の受付) 苦情受け付け担当者は、患者などからの苦情は、随時受け付けなければならない。

また投書等による苦情であっても差出人が特定できる場合には同様とする。

(2) 苦情受付担当者は、患者等からの苦情受け付けに際し、次の事項を【苦情等受付票】(様式1)に記録し、その内容について苦情申し出人に確認しなければならない。

① 苦情の内容

② 苦情申出人の希望等

③ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図るものとする。

第4 (苦情処理の報告：確認) 苦情受け付け担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者【苦情等受付票】(様式1)を添えて、遅滞なく報告しなければならない。

(2) 投書など匿名の苦情については苦情解決責任者に報告し必要な対応を行わなければならない。

第5 (苦情解決に向けての話し合い) 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めなければならない。

(2) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行うものとする。

① 苦情内容の確認

② 解決案の調整

③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

第6 (苦情解決結果の記録：報告) 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質を高め運営の適正化を実効あるものとするため、【苦情解決報告書】(書式2)に記録し保存するものとする。

(2) 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、苦情申出人に対して一定期間経過後、報告するものとする。

(3) 苦情解決責任者は必要に応じて社内研修会を開催して苦情受付から解決、改善までの経過と結果等をほうこくし、社員相互の情報交換等の連携を図るものとする。

第7 (書類の整備) 社会性や客観性を確保し円滑に苦情解決を行うため、業務の流れに沿って各種関係書類を整備するものとする。特に、苦情受付書をはじめ、次の書類は基本書類であるために必ず整備しなければならない。

① 苦情等、受付票 (書式 1 )

② 苦情解決報告書 (書式 2 )

第8 (利用者への周知) 苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名、連絡先を書式により提示すると共に重要事項説明書等に記載し周知しなければならない。

附則 この要綱は 平成20年10月1日 から実施する。