

# 患者相談窓口に関する規程

医療法人穗翔会 村田病院

平成 24 年 4 月 1 日 制定

平成 26 年 4 月 改訂

平成 29 年 4 月 改訂

平成 30 年 4 月 改訂

平成 31 年 4 月 改訂

令和 5 年 4 月 改訂

令和 7 年 4 月 改訂

## (設置)

**第1条** 医療法人穂翔会村田病院（以下、「当院」）に医療法施行規則（昭和23年厚生省令第50号）第9条の23第3号の規定に基づき、患者相談窓口（以下、「窓口」）を置く。

## (目的)

**第2条** 窓口は、当院における患者等の医療の安全に関する苦情・相談に迅速に対応することを目的とする。

## (責任者及び担当者)

**第3条** 医療事故紛争・苦情対応責任者は法人事務局長とし、窓口等に担当者を置いて対応する。

2. 責任者は、窓口の業務を掌り、各担当者を統括する。

3. 窓口の受付担当者は、医療情報課を充て、実際の相談・対応等は、相談内容に応じて、適切な職員が担当する。

## (設置場所)

**第4条** 窓口の設置場所は、南館1階受付とする。

## (受付時間)

**第5条** 窓口の受付時間は、平日（月曜日から金曜日）の午前9時から午後4時30分までとする。ただし、次に掲げる日については、受付業務は行わないものとする。

国民の祝日等に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

年末年始（12月30日から翌年1月3日まで）

その他、当院が定める休診日

## (相談後の取扱い)

**第6条** 患者等から苦情・相談を受けた場合の取扱いについては、次の各号に掲げるとおりとする。

(1)担当者は、別に定める報告書に相談内容等を記載し、責任者に報告する。

(2)責任者は、報告を受けた相談内容について精査したうえ、関係する部署等へその処理について依頼する。

(3)前号により依頼を受けた部署等は、迅速にその解決にあたるものとし、その処理状況を責任者に報告するものとする。

(4)責任者は、提出された報告書と関係する部署等が対処した内容を医療安全管理委員会に報告する。

(5)関係する部署等において処理できない場合には、責任者は院長と相談のうえ、その解決にあたるものとする。

(6)責任者は、相談内容及びその処理状況等について医療安全管理委員会に報告するとともに、事故再発防止等に有効と判断する相談事例については院内へ周知徹底し、当院の運営改善に積極的に活用するものとする。

## (相談情報の秘密保護)

**第7条** 責任者及び担当者は、職務上知りえた相談内容等の情報については、関係者以外の者に漏らしてはならない。

## (不利益を受けない配慮)

**第8条** 責任者は、窓口相談をした患者等が不利益を受けないように適切な配慮をしなければならない。