

患者相談窓口取り扱い規定

2004年10月7日
前橋協立病院 管理会議

(設置)

第1条 前橋協立病院（以下「病院」という。）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」という。）を置く。

(目的)

第2条 窓口は、病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 窓口に担当者を置き、責任者は副事務長とする。
2 担当者は、副事務長及びリスクマネージャーとする。

(設置場所)

第4条 窓口の設置場所は、病院2階総務課とする。

(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

(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する。
- (2) 担当者は、報告を受けた相談内容について精査したうえ、関係する職場・診療科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職場・診療科等は、迅速にその解決にあたるものとし、その処理状況を担当者に報告するものとする。
- (4) 関係する職場・診療科等において処理できない場合には、担当者は病院長・事務長・総師長と相談のうえ、その解決にあたるものとする。
- (5) 担当者は、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、医療事故再発防止等に有効と判断する相談事例については病院内へ周知徹底し、病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。

附 則 この内規は、2004年10月7日から施行する。