

苦情・ご相談窓口のご案内

～ 皆さまの声を大切にいたします ～

岡村記念クリニック在宅・訪問診療部門Olive（オリーブ）では、訪問診療をご利用いただいている患者さん・ご家族からの苦情やご相談を真摯に受け止め、サービスの質の向上に努めてまいります。

お気づきの点やご要望がございましたら、どうぞお気軽にお申し出ください。

1. 当院の苦情・相談窓口

訪問診療に関するご意見、ご要望、ご不満、苦情等は、以下の窓口にてお受けいたします。

項目	内容
窓口名称	岡村記念クリニック 苦情・相談窓口（受付）
一次対応	受付事務がお受けし、対応責任者に報告いたします
対応責任者	診療部長
電話番号	042-986-1110（代表）
受付時間	月曜日～金曜日 午前9時00分～午後5時00分
受付方法	お電話、ご来院、訪問時の直接のお申し出

2. 苦情・ご相談をいただいた場合の対応

ステップ	対応	詳細

1	お受けとめ	受付事務が苦情・ご相談の内容を丁寧にお聞きし、記録したうえで、苦情処理責任者（診療部長）に報告いたします。
2	事実確認	関係する従業者への聞き取り等により、事実関係を確認いたします。
3	検討・改善	原因を分析し、改善策を検討いたします。必要に応じて院内で会議を開催します。
4	ご報告	対応結果について、申し出された方にご報告いたします。
5	再発防止	同様の事案が再発しないよう、従業者への指導・研修等の措置を講じます。

3. 苦情処理に関する基本方針

- (1) 苦情・ご相談をいただいたことにより、患者さん・ご家族が不利益を受けることは一切ございません。
- (2) 苦情・ご相談の内容は、個人情報として適切に管理し、対応に必要な範囲以外に使用いたしません。
- (3) 苦情・ご相談への対応は、原則として1週間以内にご報告することを目標といたします。調査に時間を要する場合は、中間のご報告をいたします。
- (4) いただいたご意見は、従業者の研修やサービス改善に活用させていただきます。

4. 外部の相談窓口

当院の対応にご納得いただけない場合や、当院に直接申し出にくい場合は、以下の外部窓口にもご相談いただけます。

機関名	電話番号	受付内容
日高市役所 長寿いきがい課（介護保険担当）	042-989-2111（代表）	介護保険サービスに関する苦情
埼玉県国民健康保険 団体連合会	048-824-2568	介護サービスに関する苦情
埼玉県医療安全 相談窓口	048-830-3541	医療に関する相談・苦情

私たち在宅・訪問診療部門Oliveは、皆さまのお声をサービス向上の原動力として、よりよい訪問診療の実現に努めてまいります。

制定日：2026年6月1日

医療法人社団 輔正会 岡村記念クリニック

在宅・訪問診療部門 Olive（オリーブ）

院長 岡村 維摩

〒350-1245 埼玉県日高市栗坪230-1 TEL. 042-986-1110