

## **Guidance on Complaint procedure**

### **1. Introduction**

Japan Green Medical Centre (JGMC) strives to ensure that all service users treated in the clinics are satisfied with the treatment and services that they receive. If a service user should have cause to complain it is in the best interests of both the service user and Japan Green Medical Centre that the complaint be resolved speedily and to the satisfaction of both parties.

JGMC is committed to equal opportunities. Complaints and concerns received by JGMC will be monitored to ensure the process complies with the equal opportunities policy.

### **2. The complaint process**

All complaint procedures should be performed based on the Complaints Policy of Japan Green Medical Centre.

#### **• Stage 1 – Local Resolution**

Stage 1 is usually dealt with by the Manager in which the complaint originated department.

#### **• Stage 2 –Review of Complaint and Local Resolution**

Stage 2 is usually dealt with by the Practice Managers

#### **• Stage 3 – ISCAS Independent External Adjudication**

Stage 3 is conducted by an ISCAS Independent Adjudicator. The Independent Sector Complaints Adjudication Service (ISCAS) provides independent adjudication on complaints about ISCAS members.

### **3. How to make a complaint (Stage 1)**

You can make a complaint verbally, in writing or by email. If you make your complaint verbally, a record of your complaint will be made, and you will be provided with a written copy.

For the purpose of separating official complaint from concerns and advice, service users are asked to specify 'Complaint' in the title of your complaint.

You should state:

- Who or what has caused your concerns including the name and position of the staff of JGMC.
- Where and when the events took place.
- What action you have already taken, if any.
- What outcome you want from your complaint.

Address

City Clinic:

10 Throgmorton Avenue, London, EC2N 2DL, United Kingdom

Acton Clinic:

Unit 7-8 Acton Hill Mews, 310-328 Uxbridge Road, London, W3 9QN, United Kingdom

E-mail

[Reception@japangreen.co.uk](mailto:Reception@japangreen.co.uk)

Tel

020 7330 1750

Complaints should be made within 6 months of the incident or 6 months of the matter coming to your attention. This time limit can sometimes be extended as long as it is still possible to investigate your complaint.

The time limit may be extended by JGMC where the complainant has good reason for not making a complaint within the time limit (for example, where a complainant has been grieving), and there is a realistic opportunity of conducting a fair and effective investigation into the issues raised.

#### 4. External support of making complaint

Please contact your local citizens' advice bureau for support with complaints, social services or local authorities if you wish to do so.

#### 5. After making a complaint

You will receive a written acknowledgement of your complaint within three working days of JGMC receiving it. You will receive a full written response to your complaint within 20

working days of making it or regular updates every 20 working days where there is a delay in the investigation being carried out.

JGMC will invite you to a meeting so that the detail of your complaint can be clarified. This meeting may be in person or via telephone or video link, whichever is appropriate. JGMC look at the issues you have raised in your complaint and take statements from those involved.

JGMC will inform you clearly who will attend the meeting.

Please let us know the following:

- State if anyone is attending that you are uncomfortable seeing.
- Make known any of your special requirements.
- Make known if you have particular questions and send these before the meeting takes place.

JGMC will let you know where the meeting will take place and how long will it last.

After the Meeting, you will then receive the response that sets out your complaint, details of how the investigation has taken place and findings made on all issues in your complaint.

JGMC sets out any lessons learned as a result of the investigation. You may be offered a resolution if your complaint is upheld.

## 6. If you're not happy with the response to a complaint

If you are still not happy with the response provided and wish to escalate your complaint for review to the next stage (Stage 2), you should do so in writing, within six months of the final response you receive after meeting.

## 7. Review of Complaint and Local Resolution (Stage 2)

The review will be conducted by a Practice Manager who was not involved in the handling of the complaint at the previous stage. Relevant documents will be reviewed, interviews with staff may be requested and you may be invited to a meeting.

The Practice Manager will write a response to you within 20 working days and any reasons for a delay if necessary.

You may be offered a resolution to your complaint at the review stage. If you are not satisfied with the review response at Stage 2, you can refer the matter to the next stage (Stage 3) which is independent external adjudication.

This must be within six months of the final response from the Practice Manager.

If you make a referral to independent external adjudication (ISCAS) (Stage 3), any offer of resolution that had been made from JGMC will be withdrawn.

**Independent Sector Complaints Adjudication Service (ISCAS);**

<https://iscas.cedr.com/patients/what-we-can-do/>

**8. Alternative way for making complaints**

All service user have the right to complain at any time, without prejudice and at any stage of their treatment, to:

**Care Quality Commission**

National Customer Service Centre in Newcastle:

Telephone: 03000 616161

Monday to Friday, 8.30am to 5.30 pm, excluding bank holidays.

Letter: CQC National Customer Service Centre, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne NE1 4PA

<https://www.cqc.org.uk/contact-us>

**Ealing Council (Acton Clinic)**

[https://www.ealing.gov.uk/info/201010/business/480/trading\\_standards](https://www.ealing.gov.uk/info/201010/business/480/trading_standards)

**City of London (City clinic)**

<https://www.cityoflondon.gov.uk/supporting-businesses/business-support-and-advice/trading-standards/consumer-advice>

If you pay for your care by yourself, you can contact the Local Government and Social Care Ombudsman.

**Local government & Social care Ombudsman**

<https://www.lgo.org.uk/adult-social-care>

## 苦情手続きに関するご案内（邦訳）

### 1. はじめに

ジャパングリーンメディカルセンター（JGMC）は、当クリニックにおいて診療を受けるすべての利用者に診療とサービスを満足いただける事を目指しています。ご利用者様が苦情を申し立てる理由がある場合、その苦情が迅速かつ双方に満足いく形で解決されることが、サービスを受けられる皆様と弊社の双方にとって最善の利益となります。

JGMC は、機会均等に取り組んでいます。JGMC が受理した苦情や懸案事項は、機会均等ポリシーに沿って監視され、機会均等の観点より、対処されます。

### 2. 苦情対応の流れ

あらゆる苦情対応は当クリニックの **Complaints Policy** に基づいて行われます。

- ・ **ステージ 1 – 関係部署による調査、解決案の提示**

ステージ 1 は、苦情が発生した部門のマネージャーにより対応致します。

- ・ **ステージ 2 – 苦情と対応の再点検**

ステージ 2 は、プラクティス マネージャーが苦情と対応の再点検を行います。

- ・ **ステージ 3 – ISCAS 独立外部機関による裁定**

ステージ 3 は、ISCAS 独立裁定機関によって実施されます。

**Independent Sector Complaints Adjudication Service (ISCAS)** は、ISCAS 会員機関における苦情に関し裁定を行います。

### 3. 苦情の申し立て（Stage 1）

口頭、書面、または電子メールで苦情を申し立てることができます。口頭で苦情を申し立てた場合は、苦情の記録が作成され、書面によるコピーを提供致します。

ご助言やご提案などと区別するために、表題に「苦情」という文言を加えて下さい。

次の内容を記載して下さい。

- ・ スタッフの氏名、役職を含め、誰によりもしくはどのようなことで懸念事項が引き起こされたのか。
- ・ その出来事がいつ、どこで発生したか。

- ・今までにとられた行動（もしあれば）。
- ・苦情の申し出により何を望まれるのか。

#### 住所

City Clinic: 10 Throgmorton Avenue, London, EC2N 2DL. United Kingdom

Acton Clinic: Unit 7-8 Acton Hill Mews. 310-328 UXBRIDGE ROAD, LONDON, W3 9QN, United Kingdom

#### E-メール

[Reception@japangreen.co.uk](mailto:Reception@japangreen.co.uk)

#### 電話

020 7330 1750

苦情は、その懸念となる出来事から 6 か月以内、または問題が発生してから 6 か月以内に提出する必要があります。この期限は、調査が可能である限り延長される場合があります。

申立人が期限内に苦情を申し立てない正当な理由があり、提起された問題について公正かつ効果的な調査を実施する現実的な機会がある場合（たとえば、申立人が悲嘆に暮れている場合）、期限は JGMC によって延長される場合があります。

#### 4. 苦情申請に際しての外部サポート

苦情申請に際し、外部サポートが必要な場合は、市民相談所、社会福祉課、または地方自治体へ連絡してください。

#### 5. 苦情申請後の流れ

JGMC が苦情を受理してから 3 営業日以内に、E-mail 又は郵便による受理通知が届きます。苦情を申し立ててから 20 営業日以内に書面による完全な回答を受け取る、もしくは、調査の実施に遅れがある場合、20 営業日ごとに定期的な調査状況の更新を受け取ります。

JGMC は、苦情の詳細を明確にするためにあなたをミーティングに招待します。このミーティングは、対面、若しくは電話、ビデオリンクなど適切な方法により行います。

JGMC は、苦情で提起された問題を検討し、関係者よりの意見を収集します。

JGMC は、誰が会議に出席するかをお知らせ致します。

会いたくない人が出席する場合はお知らせ下さい。

ご自身に特別な介助などが必要であればお知らせください。  
特定の質問がある場合は、ミーティングに先立ちお知らせください。  
JGMC は場所、時間をお知らせします。

このミーティングの後、苦情、調査がどのように行われたかの詳細、および苦情に関する調査結果をお知らせ致します。又、JGMC は、調査結果により得られた教訓を提示します。苦情が支持された場合は解決案が提示される可能性もあります。

## 6. 苦情への対応に満足できない場合

提供された回答が満足しうるものでなく、苦情を次の段階（ステージ 2）に引き上げて審査することを希望される場合は、ミーティング後に受け取った最終回答から 6 か月以内に書面により（引上げの希望意思表示）を行う必要があります。

## 7. 苦情および苦情対応の再点検（Stage 2）

再点検は、前の段階で苦情対応に関与していなかったプラクティス マネージャーによって行われます。関連書類は再点検され、スタッフとの面談が必要となる場合や、あなたご自身の会議への出席を求められる場合もあります。

プラクティス マネージャーは、20 営業日以内に書面で回答しますが、必要に応じ回答の遅延の理由をお知らせします。

再点検の段階で、あなたの苦情に対する解決策が提示される場合があります。

再点検の回答に満足できない場合は、次のステージ（Stage 3）である独立した外部裁定機関にその問題を付託することができます。

これは、プラクティス マネージャーからの最終回答から 6 か月以内である必要があります。

独立した外部の裁定機関（ISCAS）（Stage 3）に付託された場合、JGMC からの解決案は取り下げられます。

## Independent Sector Complaints Adjudication Service (ISCAS);

<https://iscas.cedr.com/patients/what-we-can-do/>

## 8. その他苦情申し立て方法

すべてのサービス利用者は、他の権利に影響を与えることなく、診療のいかなる段階においても、以下の諸機関へ苦情を申し立てる権利があります。

### **Care Quality Commission**

National Customer Service Centre in Newcastle:

電話 : 03000 616161

Monday to Friday, 8.30am to 5.30 pm, excluding bank holidays.

Letter: CQC National Customer Service Centre, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne NE1 4PA

<https://www.cqc.org.uk/contact-us>

### **Ealing Council (Acton Clinic)**

[https://www.ealing.gov.uk/info/201010/business/480/trading\\_standards](https://www.ealing.gov.uk/info/201010/business/480/trading_standards)

### **City of London (City clinic)**

<https://www.cityoflondon.gov.uk/supporting-businesses/business-support-and-advice/trading-standards/consumer-advice>

医療費をご自身で支払う場合は、Local Government and Social Care Ombudsman に連絡することができます。

### **Local government & Social care Ombudsman**

<https://www.lgo.org.uk/adult-social-care>