

苦 情 解 決 結 果 状 況 報 告 書 （ 令 和 元 年 4 月 ～ 令 和 元 年 9 月 分 ）

苦 情 解 決 統 括 責 任 者 平 野 浩 一

番 号	施 設 名	受 付 日	申 出 人 区 分	苦 情 区 分	苦 情 内 容	申 出 人 の 希 望	立 会 区 分	想 定 原 因 区 分	解 決 結 果 等
		解 決 年 月 日							
1	友 愛 の さ と 診 療 所	令 和 元 年 6 月 1 0 日	2	2	診 察 中 に 説 明 な し に 医 師 と 同 席 し て い た 者 が い た 。 個 人 情 報 の 観 点 か ら 説 明 が な い の は お か し い 。 調 査 と 回 答 が 欲 し い 。 公 表 も し て ほ し い 。	3	2	1	状 況 を 確 認 し 、 同 席 者 が い る こ と に 対 す る 説 明 不 足 が あ っ た こ と を 6 月 2 5 日 付 の 「 苦 情 対 応 の お 知 ら せ 」 と し て 文 書 を 掲 示 し 回 答 し ま し た 。 ま た 、 守 秘 義 務 や 個 人 情 報 の 取 り 扱 い に つ い て も 職 員 だ け で な く 学 生 等 に も 注 意 し て い く こ と を 確 認 し ま し た 。
		令 和 元 年 6 月 2 6 日							
2	療 育 セ ン タ ー	令 和 元 年 7 月 1 0 日	2	2	理 学 療 法 を 受 診 し た が 、 待 ち 時 間 が 長 か っ た 。 少 し 時 間 が 押 す こ と は 分 か る が 、 時 間 が 押 し た こ と に よ る 、 帰 り の 時 間 の 変 更 は し た く な い 。	6	2	1・2	予 約 の 待 ち 時 間 が 長 く な ら な い よ う な 指 導 時 間 の 組 み 立 て を し 、 予 約 時 間 が ず れ て し ま っ た 際 に は 説 明 、 謝 罪 を 丁 寧 に す る こ と を 確 認 し ま し た 。
		令 和 元 年 7 月 2 5 日							

※申出人区分 1 本人 2 家族（利用者の ） 3 その他（ ）

※苦情区分 1 福祉サービス【ア職員への対応 イ指導等の内容 ウ制度や施策等 オその他（ ）】 2 福祉サービス以外【ア医療 イ制度や施策等
ウ施設や設備等 エその他（ ）】

※申出人の希望 1 話を聞いて欲しい 2 教えて欲しい 3 回答が欲しい 4 調査して欲しい 5 改めて欲しい 6 その他

※立合区分 1 第三者委員 2 苦情解決統括責任者 3 その他（ ）

※想定原因区分 1 説明・情報の不足 2 職員の態度 3 サービス内容 4 サービス量 5 権利侵害 6 その他（ ）