

苦情のお申出及び・解決調整の状況について（報告）

横浜市リハビリテーション事業団では、当事業団苦情解決規則に基づいて利用者からお申出があった苦情・異議等について、その内容（個人情報を除く）や調整の状況等を年1回、当事業団ホームページで公表しています。

※なお、同規則に該当していない苦情・要望等、又は他の苦情申出制度を利用された苦情等については、本件に含んでおりません。

●令和5年度において、お申出があった苦情等は次の1件でした。

<苦情受付施設：リハビリテーションセンター>

苦情の内容	調整の経過	結果
リハビリテーションセンターの利用者より、在宅リハビリテーションサービスの制度、対応、個人情報の取扱い等について苦情がありました。	第三者委員会（弁護士）を交えた3者で話し合い、お申出内容と改善点等の確認及び調整を行いました。	オンライン等でのやりとりを複数回に渡り行いましたが、相互の見解の一致には至りませんでした。最終的に、第三者委員の助言により、利用者の理解の上、対応は終了となりました。

<平成30年度から令和4年度における申出実績>

※過去5年分

- 令和4年度におけるお申出はありませんでした。
- 令和3年度におけるお申出はありませんでした。
- 令和2年度におけるお申出はありませんでした。
- 令和元年度におけるお申出はありませんでした。
- 平成30年度におけるお申出はありませんでした。