

## 苦情のお申出及び解決・調整の状況について

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のあった苦情、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まとめて公表しています。（なお、同規則によらない苦情、要望や他の苦情申出制度を利用されて寄せられた苦情等については、含んでおりません。）

●平成 21 年度においてお申出のあった苦情等は、次の1件でした。

### <苦情受付施設：西部地域療育センター>

苦情の内容	調整の経過	解決結果
<p>診察（シーティングクリニック）で処方され補装具について、担当した補装具製作業者が約束した納期を遵守しない。</p> <p>納期遅延の原因とその改善策について、当該業者の代表者から文書にて回答すること、そして苦情調整委員を含めた話し合いを行ってほしい。</p>	<p>① お申出を受けて、センターは当苦情に関する事実経過について確認し、解決に向けた調全体制の整備を開始しました。また、苦情調整委員へ苦情の受付について報告しました。</p> <p>② センターは、当該業者に対し、納期についての連絡や補装具の引き渡し時の確認について、必ずセンター職員が関与するなどの対応をとって再発防止策を図るとともに、業者に対して繰り返し注意を行い、業務の改善を求めました。</p> <p>③ お申出者が要望されていた文書回答について、センターは業者に対して複数回にわたり協議、改善指導を行いました。</p> <p>④ 業者からの回答文書が提示されたことを受けて、お申出者、センター、業者との三者で面談をもちました。</p>	<p>&lt;解決済み&gt;</p> <p>業者が提示した今回の発生事由にかかる原因と今後の改善策について、お申出者の承諾をいただきました。</p> <p>これにより解決とすることとして、苦情調整委へのお申出も取り下げとなりました。</p>

●平成 20 年度におけるお申出はありませんでした。

●平成 19 年度におけるお申出は 1 件でした。（解決済み）

●平成 18 年度におけるお申出は 1 件でした。（解決済み）