

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22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：リハビリテーションセンター>

苦情の内容	調整の経過	解決結果
車いすの製作にあたって、十分な同意がなされていない状況で車いすが製作され、その後の対応についても、担当した医師が申出者に対して名刺を渡さず、メールアドレスを教えなかったことなどについての苦情がありました。	<ul style="list-style-type: none"> ① お申出を受け、申出内容に関する事実関係を確認しました。 ② 苦情解決規則に基づき、理事長を統括責任者とする解決プロジェクトチームを構成し、調整を開始しました。 ③ 申出者から、苦情調整委員（第三者委員）への報告、調整、助言等の希望があり、法律分野の苦情調整委員が調整に加わりました。 ④ 申出者、苦情調整委員及び事業団の間で、FAX、Eメールにより調整を重ねました。 	申出者の要望に沿って、できる限り車いすの修理に対応しました。車いすの機種選定手続きにおいては、利用者ご本人の同意を確実にとるよう徹底することとしました。また、担当医師のメールアドレスはお知らせしませんが、リハセンターの担当者が窓口として確実に連絡役を果たすことをお伝えしました。

- 平成21年度におけるお申出は1件でした。（解決済み）
- 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）