

事業団苦情受付内容・対応状況報告
～令和8年度第1四半期(4月～6月)～

【1 支援・援助の内容】

◆医療機関◆	
(代理人) 申出人に代わって保健福祉事務所より連絡があり、診察予約をしたにもかかわらず、予約時間が過ぎても診察が始まらず待ち時間が長かった。診察時の対応が威圧的に感じたとの苦情を受けた。	保健福祉事務所からの連絡を受け、申出内容の対応策を協議し、患者様の予約時間が過ぎている状況に対する不信感や嫌悪感の気持ちを緩和するためにも、状況に応じた適切な言葉遣いと的確な説明をすること、診察時の対応が威圧的に感じられたことに対しては、院内全体で医療現場での接遇、心配りの大切さを再確認することを周知した。 また、対応の経過については、保健福祉事務所を経由して申出人に報告していただいた。

【2 個人の嗜好・選択に関する事項】・・・なし

【3 施設の設備等に関する事項】・・・なし

【4 制度、法律等に関する事項】・・・なし

【5 家族との関係】・・・なし

【6 財産管理、遺言等】・・・なし

【7 お客様の人間関係】・・・なし

【8 その他】・・・なし