

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	天竜厚生会診療所	家族	4月3日	職員の運転マナーについて	職員の車が猛スピードで走行してきて、ぶつかりそうになったため、注意喚起して欲しい。	申立者には、その場で謝罪をしました。該当車両を確認すると、診療所の職員であることを確認しました。構内であったため、安全運転に対する意識が薄れていたことが原因です。該当職員と面談し、構内での安全運転の徹底を指導するとともに、職員全体にも構内での安全運転に関して周知しました。上記の内容を申立者（娘様）へお伝えしました。「早々の対応ありがとうございます。」とのお言葉をいただきました。	4月4日
2	天竜厚生会診療所	当会職員	8月1日	人間ドックの受診後に腕が内出血で腫れてしまったことについて	点滴の際に痛みを訴えたが、担当看護職員からはその状況を疑問視するような発言があった。その後腕が内出血で腫れた。内部の事であるため報告するか迷ったが、仕事や生活の一部に支障をきたしているため、正しい方法で点滴を実施したか確認してほしい。	人間ドックでの点滴の際、対応した看護職員がスムーズに針を刺すことができず、時間をかけてしまったことが原因です。本来、対応に苦慮するケースは、周りの看護職員に協力を要請することになっていましたが、自分で何とかしようと思い、申立者の状況を十分に確認せず、対応を継続してしまいました。是正として、対応に苦慮する場合は、自分で抱え込まず、必ず周囲の看護職員に協力を依頼します。患者様やご利用者等に対し、相手の思いに寄り添った対応を行い、状態や思いを確認する声掛けを確実にを行います。申立者には、事務長および看護職員から、当日の配慮に欠けた対応と内出血になってしまったことを謝罪しました。申立者より、謝罪に関しては受け入れたが、すべてを許すことができる気持ちにはなれないとの意見をいただきました。	8月20日
3	天竜厚生会診療所	家族	1月30日	家族の同意なく退院させられたことについて	他医療機関から診療所へ転院できると聞いていたため、他のリハビリテーション病院を探さずに済み安心していましたが、診療所へ入院して数時間で退院となった。家族の十分な承諾を得ていないのに退院させられたことは納得がいかない。	申立者に、その場で謝罪しました。医師の判断により退院を決定し、医師がご家族へ電話で連絡をしたところ不在であり、留守番電話で退院の一報を伝えたことが、不信感へつながってしまいました。ご家族には、リハビリテーションを実施できる医療機関への入院調整を進めていくことをお伝えしました。他医療機関へ入院するまでの間、ご本人が住み慣れた施設で生活しながら診療所へリハビリテーションに通う対応をご家族へ提案させていただき、了承をいただきました。	1月30日