

苦情・意見要望等報告（2018 年度受付分）

苦情件数 0 件
 困難事例 1 件

申出者	主訴の概要	原因	対応の概要
利用者家族 要望 1 件	外泊中に急変した利用者の今後の対応について、今回初めてお会いするご兄弟を交えて家族面談。この時の医師からの説明の仕方、面談の在り方について、苦言および要望あり。	-	面談時にご兄弟から直接要望を伝えられる。 医師及び関係職員から再度経緯と詳細な説明をし、納得される

重症児医療の特殊性および長い経過の病状変化を普段かかわっていない親族へ理解してもらうことの難しさを痛感した事例。

面談の持ち方、同席するメンバー、説明の仕方など今後検討の余地がある。

また改めて重症児の意思決定支援（治療方針の決定）の難しさを痛感し、関わる多職種と家族（両親以外も交えて）との共同意思決定支援の必要性を認識し、今後も繰り返し話し合いの機会を作っていきたい。

過去の苦情・要望受付件数

年 度	件 数	年 度	件 数
平成 17 年度	8 件	平成 24 年度	2 件（うち苦情 1 件）
平成 18 年度	15 件	平成 25 年度	0 件
平成 19 年度	20 件	平成 26 年度	5 件（うち苦情 0 件）
平成 20 年度	9 件（うち苦情 6 件）	平成 27 年度	0 件
平成 21 年度	7 件（うち苦情 2 件）	平成 28 年度	0 件（困難事例 3 件）
平成 22 年度	5 件（うち苦情 0 件）	平成 29 年度	0 件（意見要望 4 件）
平成 23 年度	1 件（うち苦情 1 件）	平成 30 年度	1 件（うち苦情 1 件）