

2019年3月31日現在

## 平成30年度 苦情等処理の状況(統計資料)

## 1. 相談・問合せ等件数 ( )は対応完了数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
受付件数	4(4)	0(0)	1(1)	3(3)	0(0)	4(4)	0(0)	2(2)	1(1)	0(0)	0(0)	1(1)	16(16) 件
うち患者等	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	1(1) 件
うち会員病院	4(4)	0(0)	1(1)	3(3)	0(0)	4(4)	0(0)	2(2)	0(0)	0(0)	0(0)	1(1)	15(15) 件
*案件数合計	4	0	1	3	0	4	0	2	1	0	0	1	16

## 2. 苦情処理実績

## (1) 苦情処理件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
受付件数	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2 件
うち解決件数	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2 件
(うち第三者機関等を用いずに解決)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2 件
うち未解決件数(a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件
うち解決不能件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件

## (2) 受付ツール別件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2 件
来訪	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件
郵便等	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1 件
FAX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件
Eメール等	4	0	1	3	1	3	0	2	1	0	0	0	15 件
合計	4	0	1	3	1	4	0	3	1	0	0	1	18 件

## (3) 苦情内容内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用目的の特定(法第15条)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件
利用目的による制限(法第16条)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件
適正な取得(法第17条)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件
その他	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2 件
合計	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2 件

## (4) 上記以外(相談・問い合わせ)件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
説明要求	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件
資料要求	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件
指導	4	0	1	3	0	4	0	2	1	0	0	1	16 件
勧告	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件
その他の措置	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件
合計	4	0	1	3	0	4	0	2	1	0	0	1	16 件

※苦情受付2件、その他受付16件 合計18件