

2020年3月31日現在

## 2019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   | 1(1) | 0(0) | 5(5) | 0(0) | 1(1) | 0(0) | 2(2) | 3(3) | 0(0) | 0(0) | 1(1) | 0(0) | 13(13) 件 |
| うち患者等  | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) 件   |
| うち会員病院 | 1(1) | 0(0) | 5(5) | 0(0) | 1(1) | 0(0) | 2(2) | 3(3) | 0(0) | 0(0) | 1(1) | 0(0) | 13(13) 件 |
| *案件数合計 | 1    | 0    | 5    | 0    | 1    | 0    | 2    | 3    | 0    | 0    | 1    | 0    | 13       |

## 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  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0 件 |
| うち解決件数            | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0 件 |
| (うち第三者機関等を用いずに解決) | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0 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  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 1  | 0  | 1 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   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0 件  |
| FAX   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0 件  |
| Eメール等 | 1  | 0  | 5  | 0  | 1  | 0  | 2   | 3   | 0   | 0  | 0  | 0  | 12 件 |
| 合計    | 1  | 0  | 5  | 0  | 1  | 0  | 2   | 3   | 0   | 0  | 1  | 0  | 13 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  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0 件 |
| 合計               | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0 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     | 1  | 0  | 5  | 0  | 1  | 0  | 2   | 3   | 0   | 0  | 1  | 0  | 13 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     | 1  | 0  | 5  | 0  | 1  | 0  | 2   | 3   | 0   | 0  | 1  | 0  | 13 件 |

※苦情受付0件、その他受付13件 合計13件