

医療相談窓口の受付状況について

資料1

		平成23年度		平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度(12月末)	
総件数		211 件		245 件		204 件		211 件		177 件	
一日当たり件数		0.86 件		1.00 件		0.84 件		0.86 件		0.97 件	
1件当たり受付時間		16.6 分		15.9 分		17.2 分		16.3 分		16.4 分	
相談 苦情 別	相談	140件	66.3%	174件	71.0%	129件	63.2%	134件	63.5%	119件	67.2%
	苦情	67件	31.8%	66件	26.9%	75件	36.8%	76件	36.0%	57件	32.2%
	その他	4件	1.9%	5件	2.1%	0件	0.0%	1件	0.5%	1件	0.6%
内容 区分	多い順	病院等紹介 診療内容	35件 35件	病院等紹介	69件	病院等紹介	56件	病院等紹介	55件	病院等紹介	46件
		その他医療 機関関連	21件	診療内容	45件	診療内容	40件	診療内容	27件	診療内容	21件
		職員対応	19件	職員対応	22件	職員対応	24件	職員対応	26件	職員対応	20件
対象 施設	病院	75件	35.6%	108件	44.1%	99件	48.5%	90件	42.6%	65件	36.7%
	医科診療所	36件	17.1%	34件	13.9%	28件	13.7%	31件	14.7%	22件	12.4%
	歯科診療所	14件	6.6%	16件	6.5%	16件	7.9%	12件	5.7%	12件	6.8%
	その他	15件	7.1%	9件	3.7%	6件	2.9%	12件	5.7%	14件	7.9%
	不明・不特定	71件	33.6%	78件	31.8%	55件	27.0%	66件	31.3%	64件	36.2%
対応	その場の助言	150件	71.1%	211件	86.1%	170件	83.3%	166件	78.7%	138件	78.0%
	関係機関紹介	9件	4.3%	9件	3.7%	1件	0.5%	15件	7.1%	6件	3.4%
	医療機関へ伝達	31件	14.7%	18件	7.3%	25件	12.2%	19件	9.0%	20件	11.3%
	立入検査	10件	4.7%	2件	0.8%	5件	2.5%	8件	3.8%	11件	6.2%
	その他	11件	5.2%	5件	2.1%	3件	1.5%	3件	1.4%	2件	1.1%