

2020年3月31日現在

2020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 | 3(3) | 0(0) | 0(0) | 1(1) | 1(1) | 1(1) | 2(2) | 0(0) | 2(2) | 0(0) | 1(1) | 1(1) | 12(12) 件 |
| うち患者等 | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 1(1) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 1(1) 件 |
| うち会員病院 | 3(3) | 0(0) | 0(0) | 0(0) | 1(1) | 1(1) | 2(2) | 0(0) | 2(2) | 0(0) | 1(1) | 1(1) | 11(11) 件 |
| *案件数合計 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 12 |

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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 11 件 |
| 合計 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 12 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 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 12 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 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 12 件 |

※苦情受付0件、その他受付12件 合計12件