

前回の資料6

「平成26事業年度に係る業務実績に関する報告書」の追加説明資料

- 1 患者・住民サービスの向上（4）職員の接遇向上（p27 から p28）のうち、
 ① 患者の満足度の項目の苦情件数について

平成25年度（苦情計：54件）

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
意見箱(投書)	診療に関する相談	0	1	0	0	2	2	2	0	2	1	2	1	13
	診療の苦情	0	0	2	1	0	2	3	1	1	0	1	1	12
	個人に対する苦情	1	1	2	0	1	3	3	1	1	1	1	0	15
	施設に関する苦情	1	1	4	3	1	1	2	4	2	0	2	2	23
	テナントの苦情	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	4
	その他	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	5
	お褒めの言葉	2	4	2	3	2	1	1	0	3	1	3	1	23
合計	5	7	10	8	6	10	11	6	11	5	11	5	95	
メール	2	1	2	5	3	2	3	3	2	1	0	2	26	

平成26年度（苦情計：98件）

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
意見箱(投書)	診療に関する相談	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	5
	診療の苦情	1	2	1	1	0	0	1	2	0	0	2	0	10
	個人に対する苦情	0	5	4	3	8	2	3	6	9	3	6	2	51
	施設に関する苦情	2	0	3	0	2	4	4	7	5	3	1	2	33
	テナントの苦情	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	4
	その他	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3
	お褒めの言葉	1	2	1	1	1	0	0	1	0	1	0	2	10
合計	5	10	10	5	11	8	8	18	14	9	10	8	116	
メール	1	3	5	4	8	8	12	5	4	2	3	3	58	

昨年度の苦情件数は個人に関するものが多い。病床稼働率が上昇し、平均在院日数が短縮することにより、患者・患者家族への対応が十分出来ていないことを真摯に受け止め、接遇研修だけではなく、業務の効率や役割の分担も視野に入れ検討したい。

2 患者住民サービスの向上（6）医療安全管理の徹底（p 31）のうち、 ① アクシデントの報告件数の増加について

アクシデント件数については、平成 22 年が 19 件、平成 23 年が 13 件、平成 24 年が 17 件、平成 25 年が 11 件、平成 26 年が 23 件となっている。

26 年度の 23 件の報告の主な内訳としては、抗がん剤の漏出の件数が 10 件、転倒・転落が 7 件であった。