

写

17医国第1937号
平成18年2月28日

各 病 院 長 様

愛 知 県 健 康 福 祉 部 長
(公 印 省 略)

病院の苦情相談窓口について（通知）

病院の苦情相談窓口の状況につきましては、平成17年10月26日付け17医国第1312号で調査をお願いしたところですが、その調査結果を別添のとおり取りまとめましたので送付いたします。

調査結果から、病院における患者からの苦情・相談に対しての組織的な取り組みが不十分な状況となっております。患者の苦情・相談の中には、病院内の問題点の探知、患者ニーズの把握など病院における医療の向上に役立つ情報も多く含まれております。個々の担当者のみでの対応ではなく、病院として対応していただき、その状況を把握していただくことが必要と考えております。

つきましては、下記の事項にご留意の上、患者からの苦情・相談について適切な対応を推進していただきますようお願いいたします。

記

- 1 患者からの苦情・相談を受け付ける窓口を病院内で決めていただき、患者の見やすい場所に掲示するなど、患者に周知していただきたいこと。
- 2 苦情・相談の内容及びその対応結果を集約し、必要に応じて改善対策を講じていただき、それらの内容を職員に周知していただきたいこと。

担当 医務国保課医務・医療指導グループ
電話 052-954-6311（ダイヤル）
ファクス 052-954-6918

病院の苦情相談窓口状況調査結果

1 調査目的及び方法

県内の病院における患者からの苦情相談の対応窓口の状況及び平成 16 年度の受理実績を調査するため、平成 17 年 10 月に県内の病院 349 病院に調査票を送付し、郵送又はファックスにより回答を依頼した。

2 調査結果

(1) 回収状況（表 1）

対象の 349 病院中、253 病院（回収率 72.5%）から回答があった。

(2) 苦情相談窓口の設置状況（表 2、3、図 1、2）

専用の相談窓口を設置している病院は、37 病院（14.6%）であった。

医事会計等事務部門で対応している病院が、132 病院（52.2%）と半数を占め、医療社会事業室が兼ねて対応している病院が、80 病院（31.6%）であった。

相談担当者は、専任の職員が配置されている病院が 46 病院（18.2%）、兼任のみの病院が 197 病院（77.9%）であった。

(3) 苦情相談窓口の表示等（表 4、図 3）

ご意見箱、投書箱等を設置している病院は、165 病院（65.2%）であった。

相談窓口を受付等に表示している病院は、98 病院（38.7%）であり、案内がない病院が 47 病院（18.6%）であった。その他の回答の中には相談室の入口に表示としている病院があった。

(4) 苦情相談受理状況（表 5、6、図 4、5、6）

平成 16 年度の相談受理実績は、192 病院（75.9%）から 36,597 件の報告があった。この内の 5 病院からは投書箱の件数が報告されていた。受理件数が 0 又はなしの病院が 42 病院（16.6%）、記載のなかった病院が 19 病院（7.5%）であった。年間の受理件数は、1～9 件が 87 病院、10 件～99 件が 74 病院、100 件～999 件が 22 病院及び 1,000 件以上が 9 病院であった。

また、192 病院の内、相談の内容分類別の記載のあった病院は 189 病院であり、内容分類別の合計件数は 29,657 件であった。

内容分類別の記載のあった 189 病院でみると、153 施設（81.0%）の病院で医療従事者対応等の苦情が報告されており、また、医療行為・医療内容 111 病院（58.7%）、その他が 110 病院（58.2%）、医療費 92 病院（48.7%）、医療事故 42

病院（22.2%）及び医療法等関連法規が35病院（18.5%）であった。受案件数では、その他が19,939件（67.2%）と多かったが、その他の中には介護保険、生活保護など制度的な内容のものが多い旨の記載がある病院があった。医療費4,117件（13.9%）、医療従事者対応等2,306件（7.8%）、医療行為・医療内容1,722件（5.8%）、医療法等関連法規1,351件（4.6%）及び医療事故222件（0.7%）であった。

病院ごとの件数で見ると、1,000件以上はその他が4病院及び医療費1病院であり、医療従事者対応等が10件以上の病院が59病院、医療事故が10件以上は4病院であった。

3 まとめ

- (1) 患者からの苦情相談に対する窓口を設置している病院及び専任の担当者を配置している病院はそれぞれ14.6%及び18.1%と少なく、また、医療社会事業室などの介護福祉などの相談窓口が合せて対応しているところが31.6%であり、多くは医事・会計等の事務部門や各部門の担当者が対応している。
- (2) ご意見箱・投書箱を設置している病院が65.2%ある。
- (3) 窓口を患者に分かるように、受付等に掲示している病院は38.7%と少ない。
- (4) 患者相談窓口の設置については、医療法により特定機能病院及び臨床研修病院に義務付けされているが、一般病院は義務付けされていない。療養型病院においては、介護福祉制度等との連携を図るため医療社会事業室、医療福祉連携室等の窓口を設置しているところも多く、医療の相談窓口として合せて対応している病院も多い。
- (5) 相談の内容については、一般型の病院と療養型の病院とで傾向が異なると考えられる。一般型の病院では医療内容に関する相談や医療事故の疑いに関する苦情がみられる、また、療養型の病院では介護福祉制度などの相談が多い。接遇に関する苦情は共通に見られ、件数も多い。
- (6) 苦情や相談への対応は、内容や程度によっては関係部門による対応もやむを得ないことであるが、特に苦情は病院という組織として受け止めるものであり、改善すべきところは改善するといった姿勢が望まれる。相談についても、その内容から病院に対する患者のニーズを把握することが可能である。患者への対応のみでなく、医療の質や患者サービスの向上の観点から、苦情・相談の窓口を一本化して組織として内容を把握し、また、窓口について患者に明示することが求められる。

病院の苦情相談窓口状況調査 (H17年10月調査)

表1 調査状況

調査病院数	349
報告病院数	253
回収率	72.5%

表2 相談窓口の設置状況(重複回答あり)

設問	病院数	同左率
専用窓口設置	37	14.6%
医療社会事業室と兼用	80	31.6%
医事会計等事務部門で対応	132	52.2%
その他	39	15.4%

注)率は、回答のあった253施設に対する割合を示した。

表3 担当者の専任・兼任の別

設問	病院数	同左率
専任のみ	31	12.3%
専任+兼任	15	5.9%
兼任のみ	197	77.9%
未記入	10	4.0%

注)率は、回答のあった253施設に対する割合を示した。

表4 窓口の表示等(重複回答あり)

設問	病院数	同左率
ご意見箱・投書箱設置	165	65.2%
受付等に掲示	98	38.7%
案内なし	47	18.6%
その他	15	5.9%

注)率は、回答のあった253施設に対する割合を示した。

図1 相談窓口の設置状況(重複回答あり)

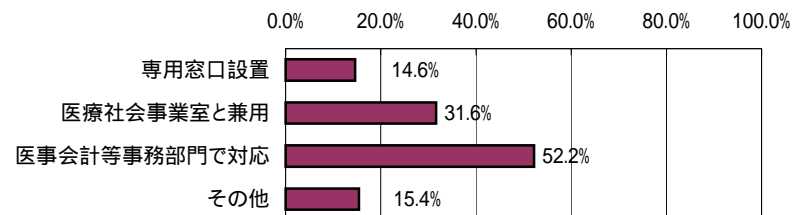


図2 担当者の専任・兼任の別

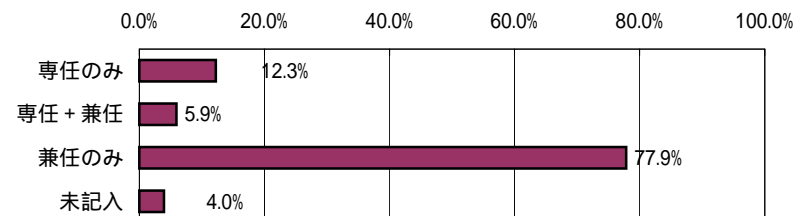


図3 窓口の表示等(重複回答あり)

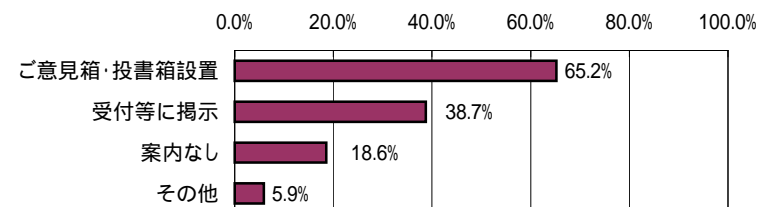


表5 苦情相談受理状況(H16年度実績)

	回答病院数	同左率	受理件数
実績あり	192	75.9%	36,597
0又はなしと回答	42	16.6%	
未記入	19	7.5%	

(階級別総受理件数)

内容分類\件数階級	1-9	10-99	100-999	1000-
受理件数	87	74	22	9

表6 内容分類別受理状況

(内容分類別)	回答 189病院		29,657 (構成比)	
医療行為・医療内容	111	58.7%	1,722	5.8%
医療事故(と主張するもの)	42	22.2%	222	0.7%
医療法等関連法規	35	18.5%	1,351	4.6%
医療従事者対応等	153	81.0%	2,306	7.8%
医療費	92	48.7%	4,117	13.9%
その他	110	58.2%	19,939	67.2%

(階級別内容分類別件数)

内容分類\件数階級	1-9	10-99	100-999	1000-
受理件数	87	74	22	9
医療行為・医療内容	76	31	4	0
医療事故(と主張するもの)	38	4	0	0
医療法等関連法規	28	5	2	0
医療従事者対応等	93	59	1	0
医療費	64	23	4	1
その他	54	40	12	4

注) 件数は内訳が未記入の病院があるため、受理件数と内容別の合計は一致しない。
 内容分類別の率は回答のあった病院(189病院)に対する割合
 構成比は、内容別の合計(29,657件)に対する割合
 受理件数は再掲

図4 苦情相談受理状況(平成16年度実績)

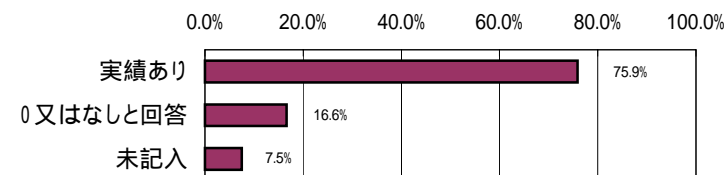


図5 苦情相談内容分類(報告のあった病院の割合)

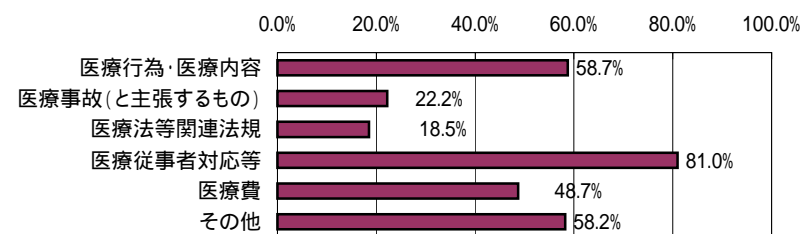


図6 苦情相談受理件数階級別病院数

