

# 健康福祉委員会資料

## (病院局関係)

### 2 所管事務の調査（報告）

#### (1) 「川崎市総合計画」第1期実施計画・中間評価結果について

市立病院への苦情案件に対する追加資料

平成29年8月29日

病 院 局

## 市立病院への苦情の内容と件数(平成28年度)

		医師の接遇に関する苦情に	看護師の接遇に関する苦情に	コメントに関する苦情に	接客その他に関する苦情に	待ち時間に関する苦情に	シブシブ等の苦情に	病室の設備に関する苦情に	費用に対する苦情に	医療看護に関する苦情に	合計	参考
川崎病院	アドボカシー相談	78	22	13	25	5	50	6	51	250	患者延人員 入院 183,506人 外来 338,522人	
	院内投書	19	27	3	25	6	63		1	144		
	市長への手紙・メール	2	2		6		3		2	15		
	サンキューコールかわさき								1	1		
	その他(※)						1			1		
	計	99	51	16	56	11	117	6	55	411		
井田病院	アドボカシー相談	49	6	9	3	2	20	1	22	112	患者延人員 入院 103,913人 外来 160,092人	
	院内投書	10	11		5	9	19		1	55		
	市長への手紙・メール	1			1					2		
	サンキューコールかわさき	1			1		3			5		
	その他(※)									0		
	計	61	17	9	10	11	42	1	23	174		
多摩病院	院内投書	16	7	1	16	38	21	3	7	109	患者延人員 入院 108,649人 外来 217,001人	
	市長への手紙・メール	1			1				1	3		
	サンキューコールかわさき	1	1		2				2	6		
	その他(※)	26	9		34	8	16	3	5	101		
	計	44	17	1	53	46	37	6	15	219		
合計		204	85	26	119	68	196	13	93	804		

※ 電話や直接面談で苦情の申立てがあったものなど。