

議案第89号 平成29年度宝塚市病院事業会計決算認定について

資料4 障害者差別解消法に基づく対応要領に定める相談体制及び相談件数

1 相談体制

市立病院の利用に関して、障がい者やその家族、関係者からの相談は、関係する部署の医師、看護師などの職員やその所属長が対応します。

総合的な相談窓口として地域連携部患者総合相談室を設けており、面談による相談のほか、意見箱の設置による意見や要望の把握、電話や手紙、メールで寄せられる相談に対応しています。

また、院内に患者サービス向上委員会を設けており、サービスの向上に努めています。

2 相談件数

平成29年度 患者総合相談室で受けた相談や意見総数834件

その内、障がい者やその家族、関係者からの相談 15件