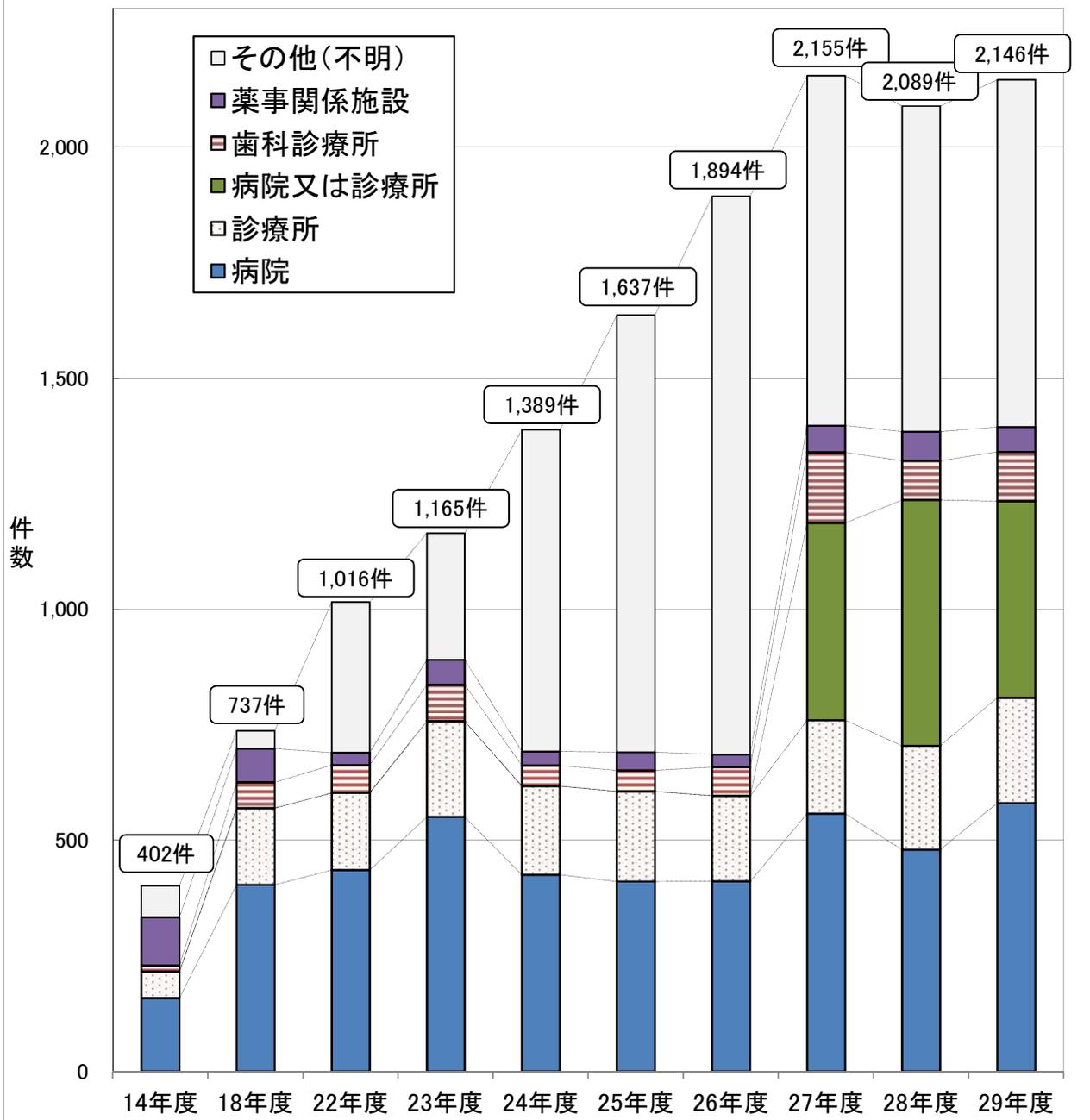


市民相談件数の推移（施設別）

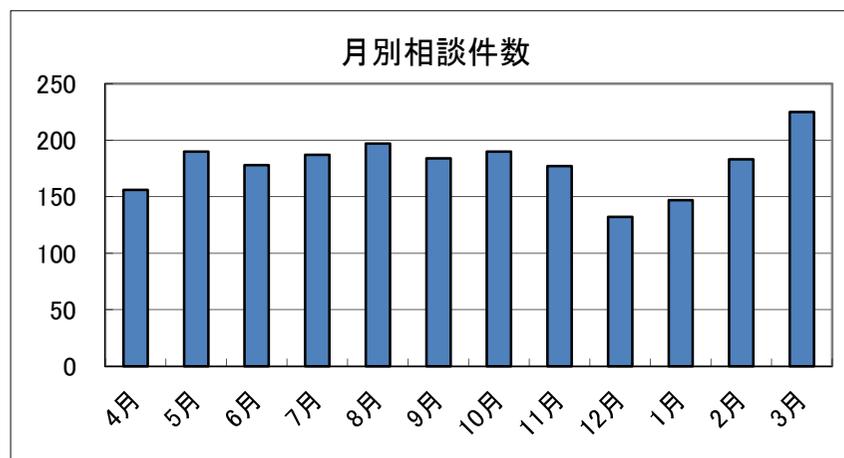


	14年度	18年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
病院	159	404	436	551	426	411	412	558	480	581
診療所	57	166	167	207	192	195	185	202	225	228
病院又は診療所	0	0	0	0	0	0	0	427	532	425
歯科診療所	13	56	60	79	44	46	62	153	85	107
薬事関係施設	105	73	27	54	31	39	27	58	63	54
その他(不明)	68	38	326	274	696	946	1,208	757	704	751
合計	402	737	1,016	1,165	1,389	1,637	1,894	2,155	2,089	2,146

※1 平成27年度から集計を開始した項目

1 月別相談件数

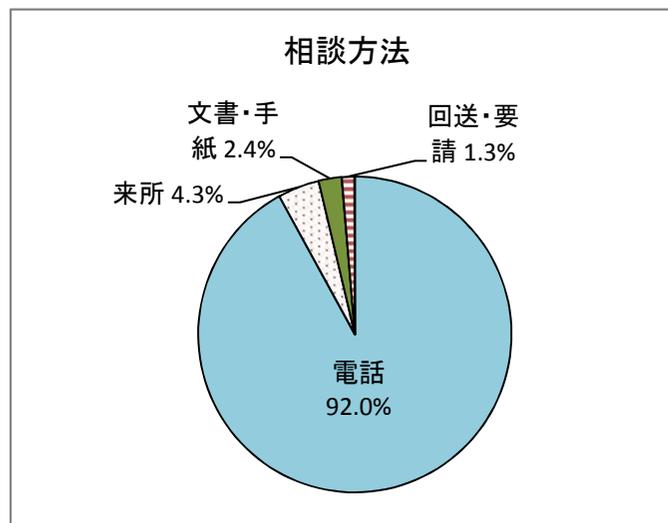
月	相談件数	一日平均	増減(件数)
4月	156	5.2	8
5月	190	6.1	38
6月	178	5.9	2
7月	187	6.0	35
8月	197	6.4	50
9月	184	6.1	-1
10月	190	6.1	14
11月	177	5.9	-3
12月	132	4.3	-71
1月	147	4.7	-22
2月	183	6.5	-13
3月	225	7.3	20
合計(件)	2,146		57
平均(件)	178.8	5.9	



2 相談方法及び相談時間

(1) 相談方法

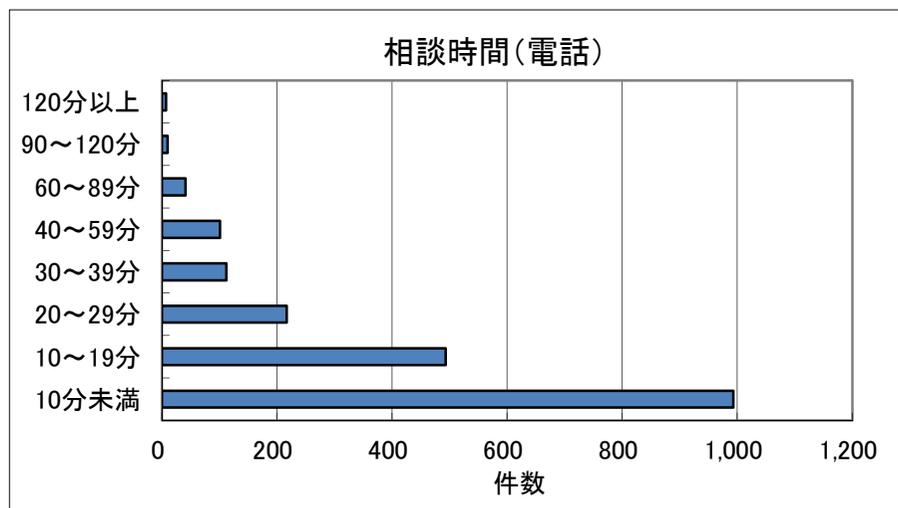
	件数	割合(%)	増減(ポイント)
電話	1,974	92.0	-0.3
来所	92	4.3	-0.8
文書・手紙	51	2.4	0.4
回送・要請	28	1.3	0.7
その他	1	0.0	0.0
合計	2,146		



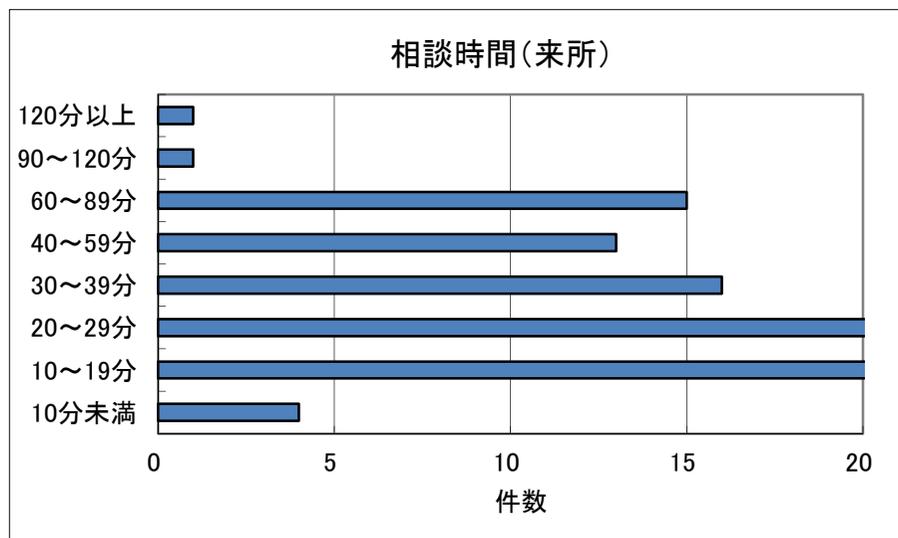
※増減は昨年度との比較

(2)相談時間(電話・来所のみ)

相談時間区分	件数		割合(%)	
	電話	来所	電話	来所
10分未満	993	4	50.3	4.3
10～19分	493	21	25.0	22.8
20～29分	217	21	11.0	22.8
30～39分	112	16	5.7	17.4
40～59分	101	13	5.1	14.1
60～89分	41	15	2.1	16.3
90～120分	10	1	0.5	1.1
120分以上	7	1	0.4	1.1
合計	1,974	92	100.0	100.0



	電話	来所
総相談時間 (相談時間×件数)(分)	29,585	3,236
1件平均(分)	15.0	35.2
増減(分)	0.9	-0.8



3 相談者の性別・年代別

(1)性別

性別	件数	割合(%)	増減(ポイント)
男	893	41.6	2.0
女	1,208	56.3	-0.4
不明	45	2.1	-1.6
合計	2,146	100.0	

(2)年代別

年代別	件数	割合(%)	増減(ポイント)
10代	1	0.0	0.0
20代	8	0.4	-0.4
30代	31	1.4	-0.8
40代	52	2.4	-1.1
50代	57	2.7	-1.8
60代	111	5.2	-1.3
70代	91	4.2	-0.1
80代以上	58	2.7	-0.2
不明	1,737	80.9	5.5
合計	2,146	100.0	

4 当事者との関係

関係	件数	割合(%)	増減(ポイント)
本人	1,488	69.3	8.1
家族	480	22.4	-1.8
親戚	14	0.7	0.2
知人	31	1.4	-0.6
施設関係者	27	1.3	-0.3
その他	37	1.7	-2.3
不明	69	3.2	-3.3
合計	2,146	100.0	

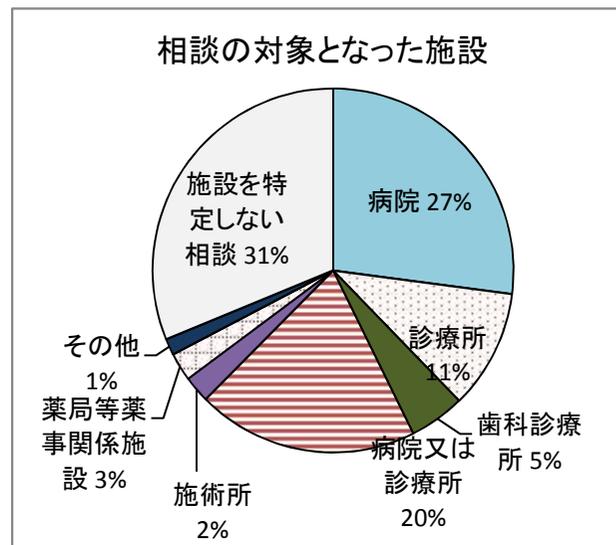
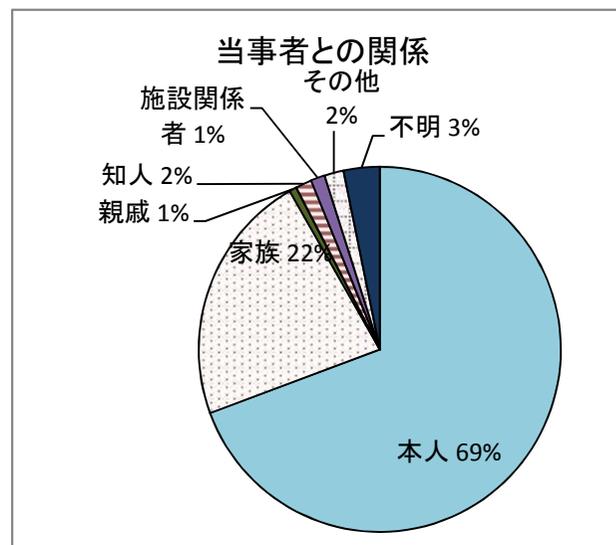
5 相談窓口を利用した経緯

経緯	件数	割合(%)	増減(ポイント)
他機関からの紹介	346	16.3	-4.8
テレビ・新聞	1	0.0	-0.1
パンフレット	3	0.1	-0.3
電話帳	28	1.3	-3.2
以前から知っていた	133	6.3	0.5
ホームページ	92	4.3	-2.3
出前講座	1	0.0	0.0
その他	28	1.3	0.6
不明	1,485	70.1	9.3
合計	2,117	100.0	

※相談方法「回送・要請」及び「当課発見を除く

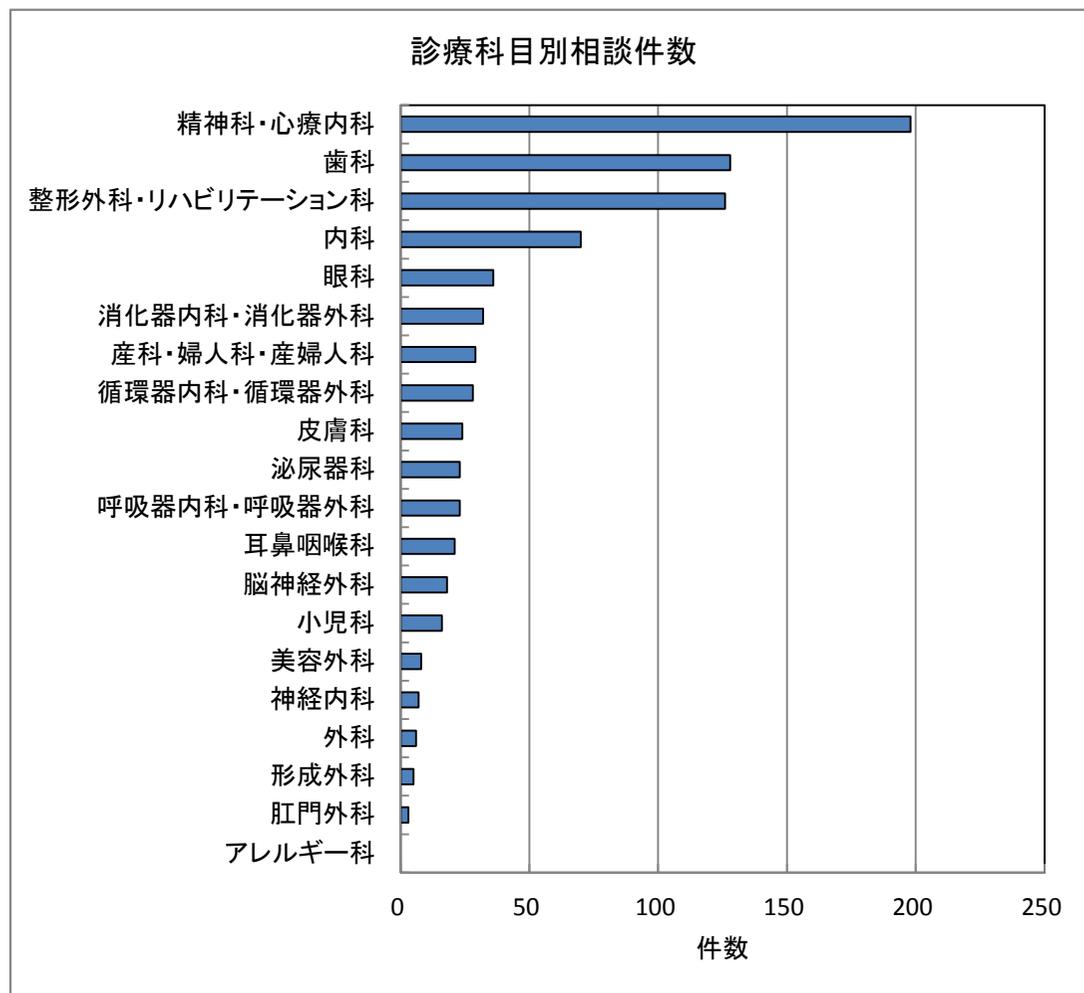
6 相談の対象となった施設

対象施設	件数	割合(%)	増減(ポイント)
病院	581	27.1	4.1
診療所	228	10.6	-0.2
歯科診療所	107	5.0	0.9
病院又は診療所	425	19.8	-5.7
施術所	51	2.4	-0.6
薬局等薬事関係施設	54	2.5	-0.5
歯科技工所	0	0.0	0.0
その他	31	1.4	-0.6
施設を特定しない相談	669	31.2	2.5
合計	2,146	100.0	



7 主な診療科目(判明分)

診療科目	件数	割合(%)	増減 (ポイント)
精神科・心療内科	198	24.7	-6.7
歯科	128	16.0	1.5
整形外科・リハビリテーション科	126	15.7	3.3
内科	70	8.7	0.6
眼科	36	4.5	0.2
消化器内科・消化器外科	32	4.0	1.4
産科・婦人科・産婦人科	29	3.6	-0.4
循環器内科・循環器外科	28	3.5	-0.3
皮膚科	24	3.0	-0.1
泌尿器科	23	2.9	-0.6
呼吸器内科・呼吸器外科	23	2.9	1.4
耳鼻咽喉科	21	2.6	0.0
脳神経外科	18	2.2	-0.6
小児科	16	2.0	-0.1
美容外科	8	1.0	0.7
神経内科	7	0.9	0.2
外科	6	0.7	0.2
形成外科	5	0.6	0.3
肛門外科	3	0.4	-0.4
アレルギー科	0	0.0	-0.3
特定しない・不明など	1,347		
合計(判明分のみ)	801	99.9	
合計	2,148		

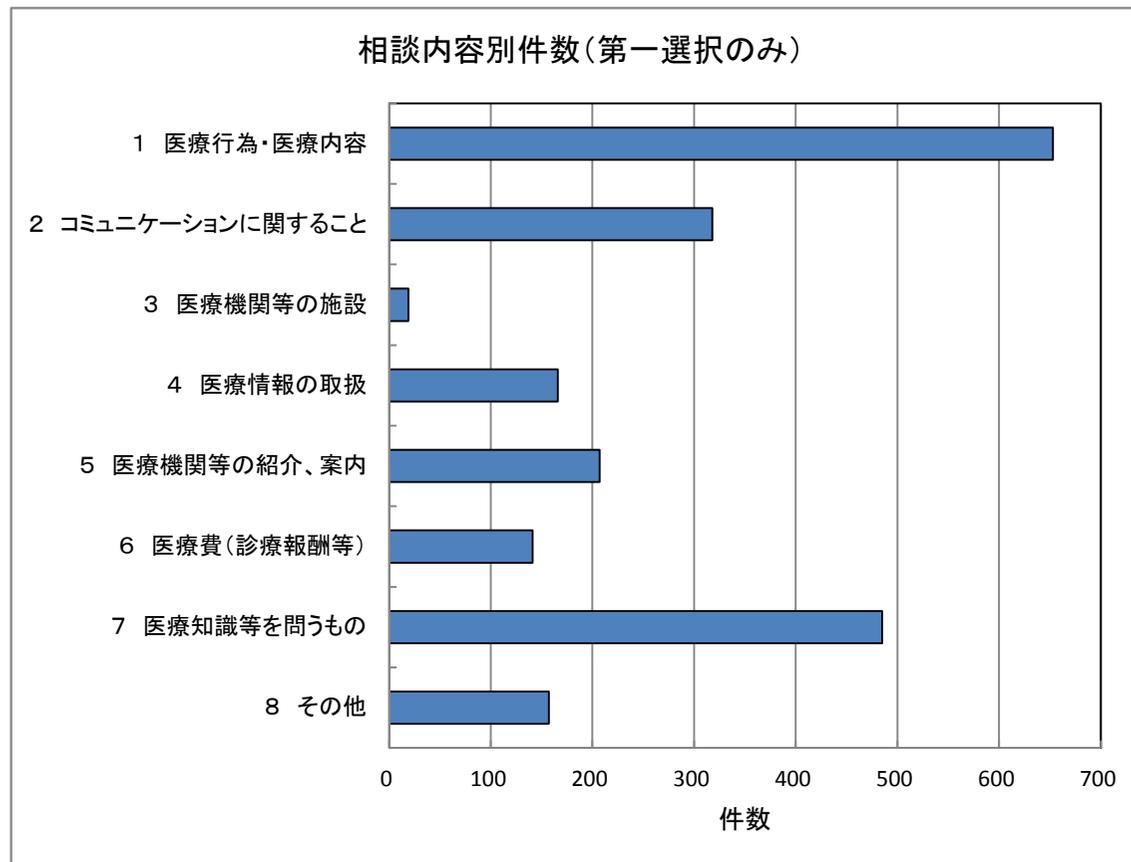


※平成28年度までの事業概要では、「精神科・心療内科・神経内科」で集計しておりましたが、平成29年度の事業概要から「精神科・心療内科」と「神内」を分けて集計しております。

8-1 相談内容別件数(大項目、第一選択のみ)

相談内容	件数	割合(%)
1 医療行為・医療内容	653	30.4
2 コミュニケーションに関すること	318	14.8
3 医療機関等の施設	19	0.9
4 医療情報の取扱	166	7.7
5 医療機関等の紹介、案内	207	9.6
6 医療費(診療報酬等)	141	6.6
7 医療知識等を問うもの	485	22.6
8 その他	157	7.3
合計	2,146	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

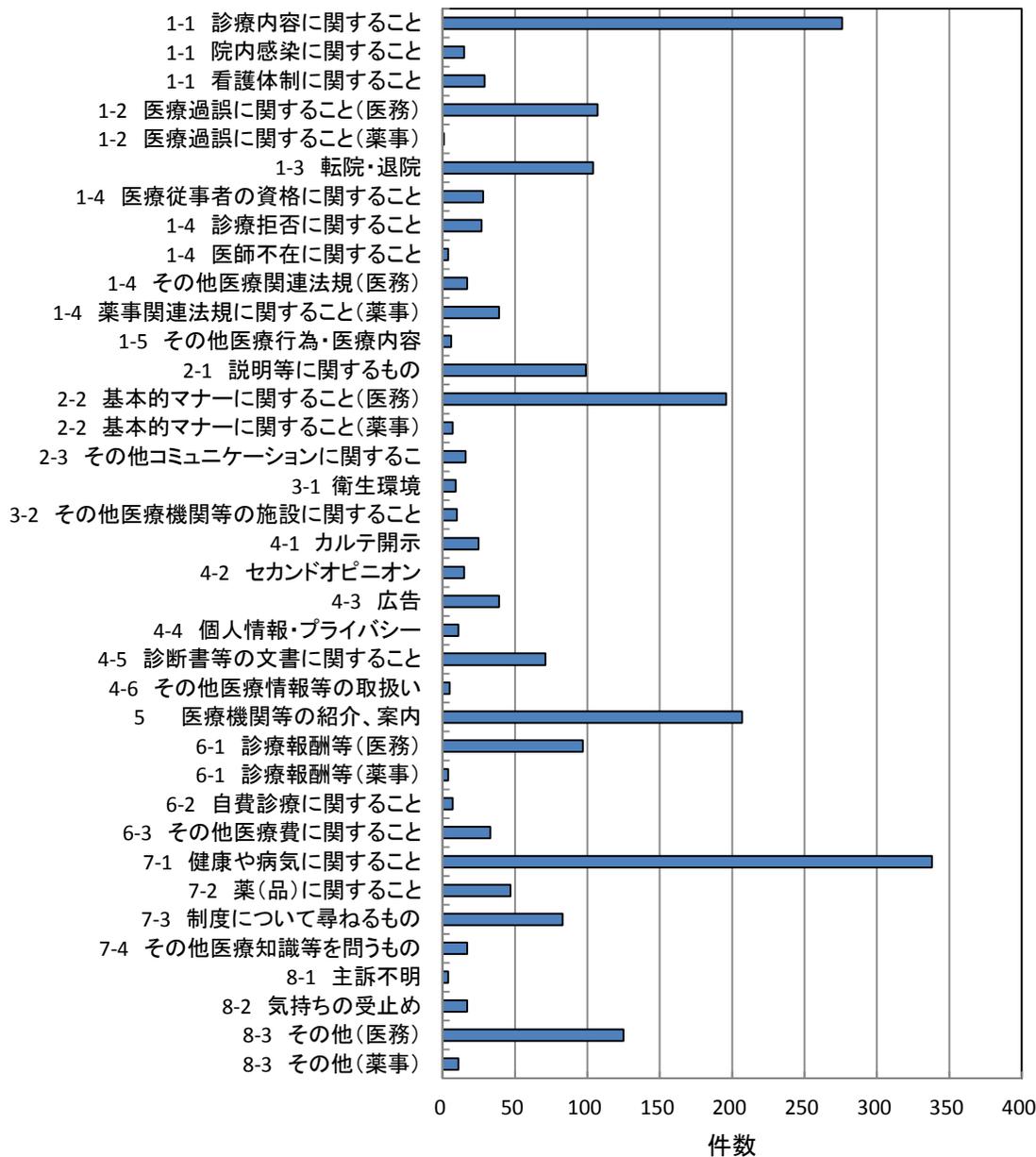


8-2 相談内容別件数(第一選択のみ)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	276	12.9
1-1 院内感染に関する事	15	0.7
1-1 看護体制に関する事	29	1.4
1-2 医療過誤に関する事(医務)	107	5.0
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	1	0.0
1-3 転院・退院	104	4.8
1-4 医療従事者の資格に関する事	28	1.3
1-4 診療拒否に関する事	27	1.3
1-4 医師不在に関する事	4	0.2
1-4 その他医療関連法規(医務)	17	0.8
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	39	1.8
1-5 その他医療行為・医療内容	6	0.3
2-1 説明等に関するもの	99	4.6
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	196	9.1
2-2 基本的マナーに関する事(薬事)	7	0.3
2-3 その他コミュニケーションに関する事	16	0.7
3-1 衛生環境	9	0.4
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	10	0.5
4-1 カルテ開示	25	1.2
4-2 セカンドオピニオン	15	0.7
4-3 広告	39	1.8
4-4 個人情報・プライバシー	11	0.5
4-5 診断書等の文書に関する事	71	3.3
4-6 その他医療情報等の取扱い	5	0.2
5 医療機関等の紹介、案内	207	9.6
6-1 診療報酬等(医務)	97	4.5
6-1 診療報酬等(薬事)	4	0.2
6-2 自費診療に関する事	7	0.3
6-3 その他医療費に関する事	33	1.5
7-1 健康や病気に関する事	338	15.8
7-2 薬(品)に関する事	47	2.2
7-3 制度について尋ねるもの	83	3.9
7-4 その他医療知識等を問うもの	17	0.8
8-1 主訴不明	4	0.2
8-2 気持ちの受止め	17	0.8
8-3 その他(医務)	125	5.8
8-3 その他(薬事)	11	0.5
合計	2,146	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

相談内容別件数(第一選択のみ)

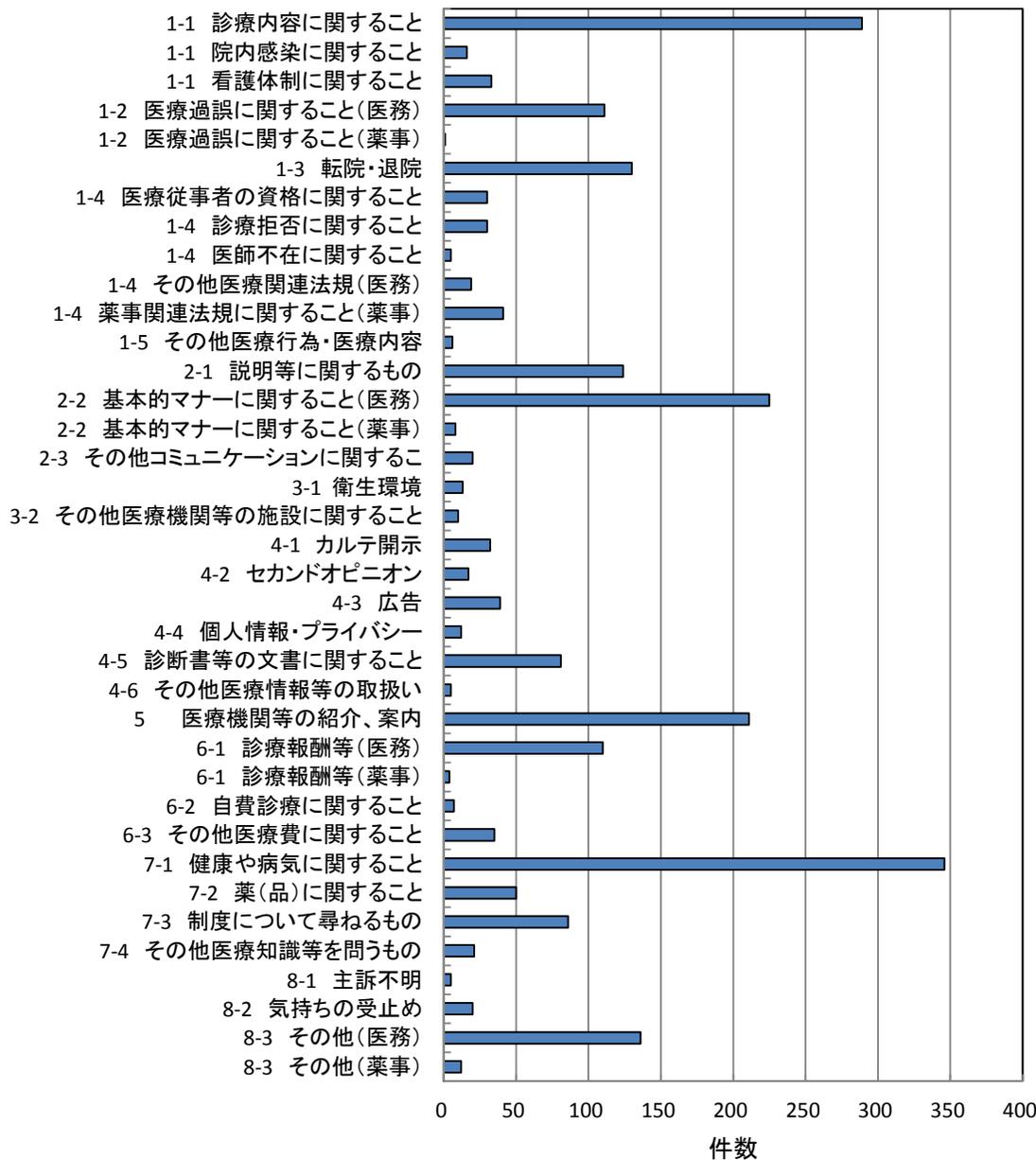


8-3 相談内容別件数(複数選択含む)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	289	12.4
1-1 院内感染に関する事	16	0.7
1-1 看護体制に関する事	33	1.4
1-2 医療過誤に関する事(医務)	111	4.7
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	1	0.0
1-3 転院・退院	130	5.6
1-4 医療従事者の資格に関する事	30	1.3
1-4 診療拒否に関する事	30	1.3
1-4 医師不在に関する事	5	0.2
1-4 その他医療関連法規(医務)	19	0.8
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	41	1.8
1-5 その他医療行為・医療内容	6	0.3
2-1 説明等に関するもの	124	5.3
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	225	9.6
2-2 基本的マナーに関する事(薬事)	8	0.3
2-3 その他コミュニケーションに関する事	20	0.9
3-1 衛生環境	13	0.6
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	10	0.4
4-1 カルテ開示	32	1.4
4-2 セカンドオピニオン	17	0.7
4-3 広告	39	1.7
4-4 個人情報・プライバシー	12	0.5
4-5 診断書等の文書に関する事	81	3.5
4-6 その他医療情報等の取扱い	5	0.2
5 医療機関等の紹介、案内	211	9.0
6-1 診療報酬等(医務)	110	4.7
6-1 診療報酬等(薬事)	4	0.2
6-2 自費診療に関する事	7	0.3
6-3 その他医療費に関する事	35	1.5
7-1 健康や病気に関する事	346	14.8
7-2 薬(品)に関する事	50	2.1
7-3 制度について尋ねるもの	86	3.7
7-4 その他医療知識等を問うもの	21	0.9
8-1 主訴不明	5	0.2
8-2 気持ちの受止め	20	0.9
8-3 その他(医務)	136	5.8
8-3 その他(薬事)	12	0.5
合計	2,340	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

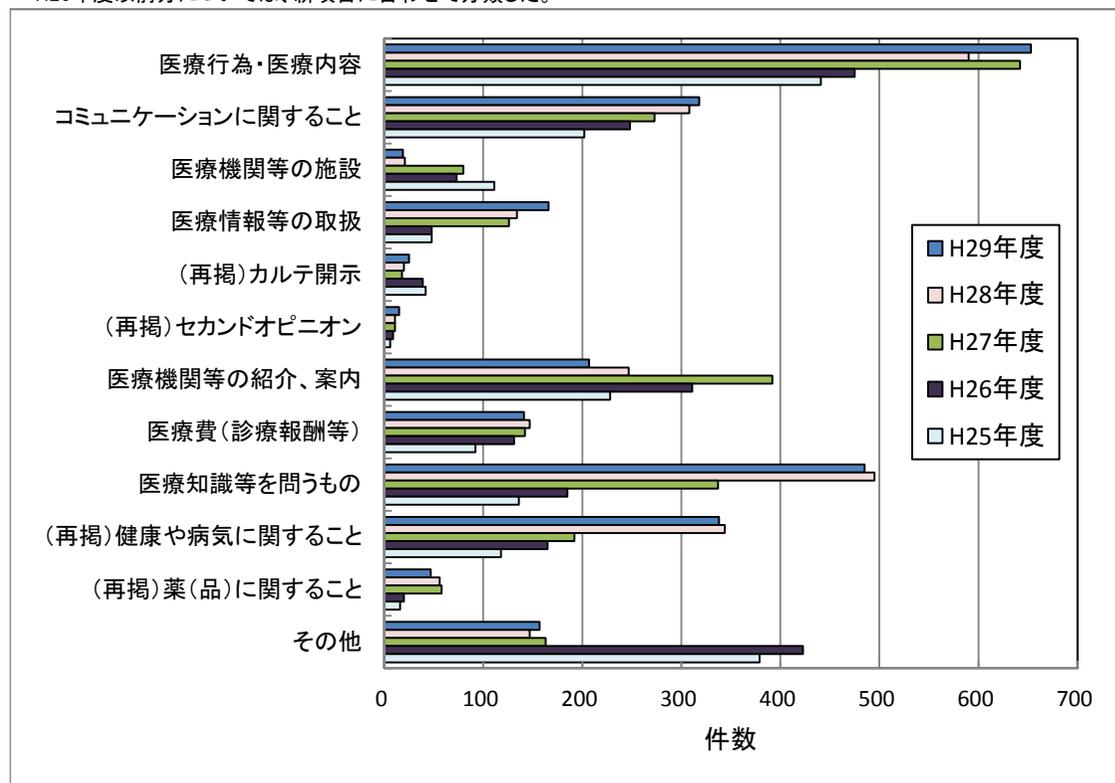
相談内容別件数(複数選択あり)



9 相談内容別件数の推移(過去5か年分;第一選択のみ)

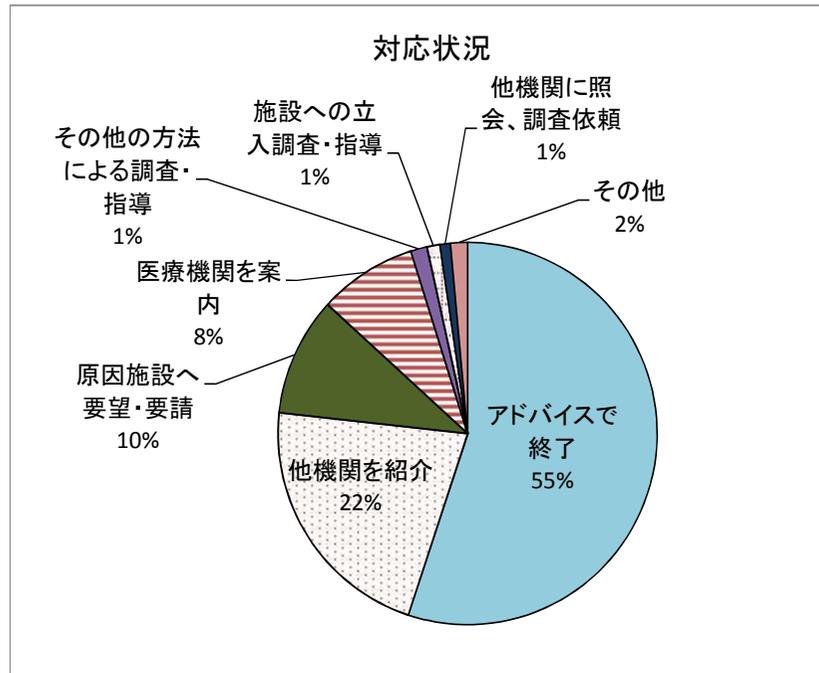
相談内容	H29年度	H28年度	H27年度	H26年度	H25年度
医療行為・医療内容	653	590	642	475	441
コミュニケーションに関すること	318	308	273	248	202
医療機関等の施設	19	21	80	73	111
医療情報等の取扱	166	134	126	48	48
(再掲)カルテ開示	25	20	18	39	42
(再掲)セカンドオピニオン	15	11	11	9	6
医療機関等の紹介、案内	207	247	392	311	228
医療費(診療報酬等)	141	147	142	131	92
医療知識等を問うもの	485	495	337	185	136
(再掲)健康や病気に関すること	338	344	192	165	118
(再掲)薬(品)に関すること	47	56	58	20	16
その他	157	147	163	423	379
合計	2,146	2,089	2,155	1,894	1,637

※H27年度から分類項目を変更した。
H26年度以前分については、新項目に合わせて分類した。



10 対応状況

対応状況	件数	割合(%)	増減 (ポイント)
アドバイスで終了	1,182	55.1	3.7
他機関を紹介	465	21.7	-1.5
原因施設へ要望・要請	215	10.0	0.0
医療機関を案内	180	8.4	-0.9
その他の方法による調査・指導	30	1.4	-0.6
施設への立入調査・指導	24	1.1	-0.4
他機関に照会、調査依頼	19	0.9	0.1
その他	31	1.4	-0.4
合計	2,146	100.0	



11 相談者の納得度

納得度	件数	割合(%)	増減 (ポイント)
納得した	1,710	79.7	5.2
おおむね納得した	256	11.9	-4.0
あまり納得せず	41	1.9	-0.2
まったく納得していない	57	2.7	1.7
その他	82	3.8	-2.8
合計	2,146	100.0	

