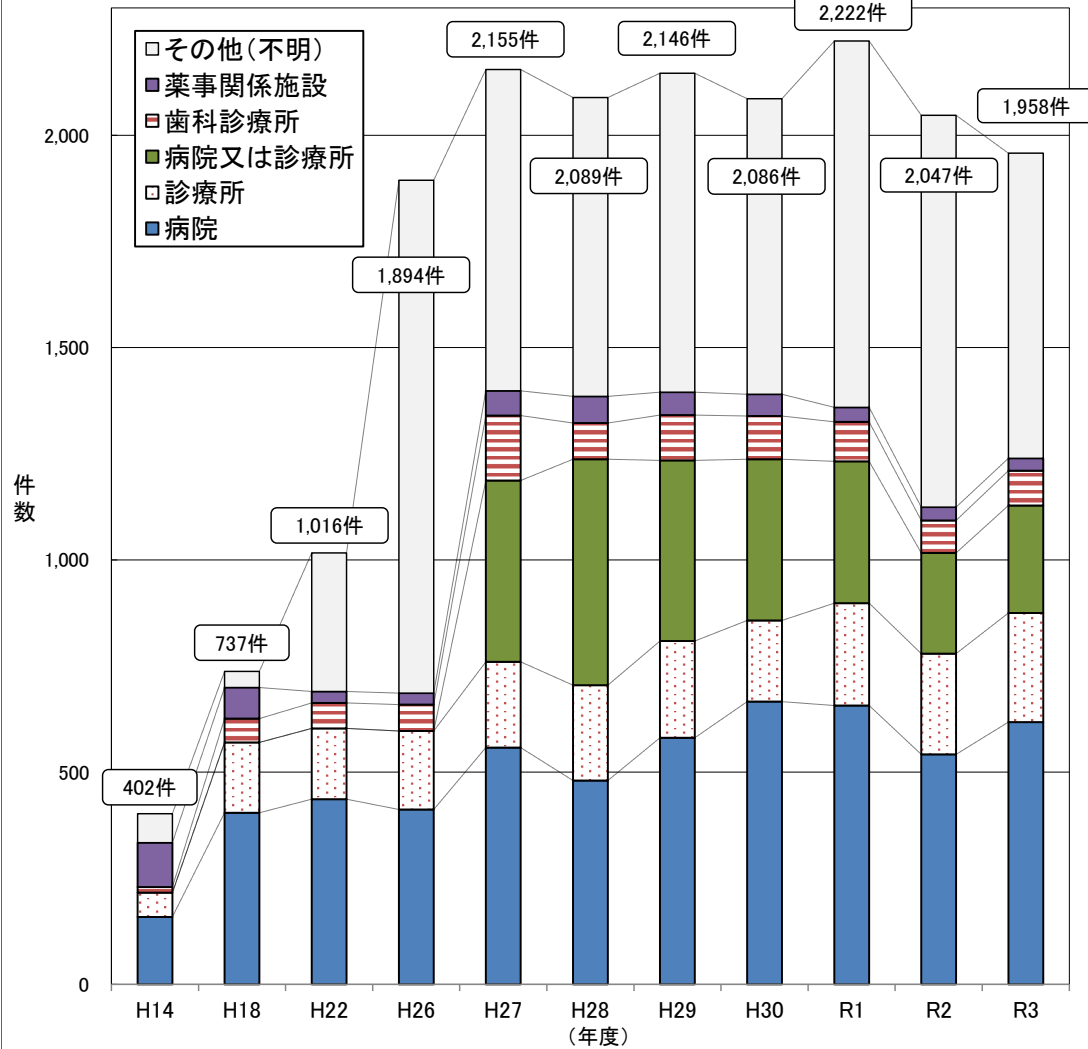


市民相談件数の推移（施設別）



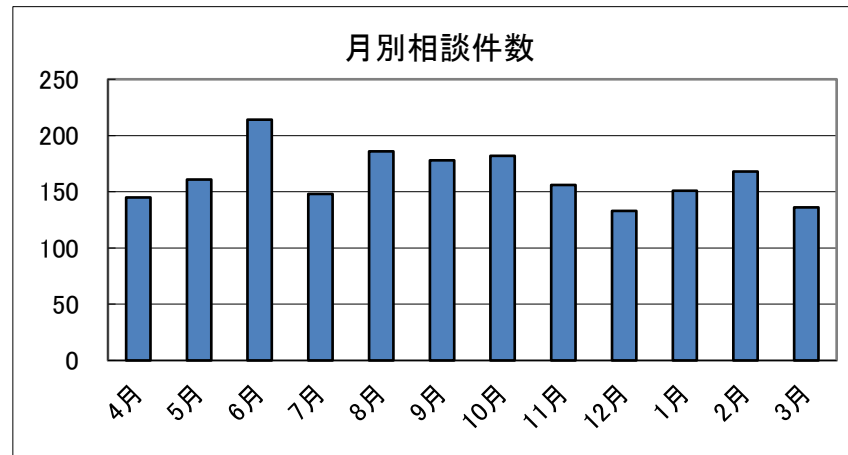
	H14	H18	H22	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
病院	159	404	436	412	558	480	581	666	657	542	618
診療所	57	166	167	185	202	225	228	191	241	237	257
病院又は診療所※	0	0	0	0	427	532	425	380	334	237	253
歯科診療所	13	56	60	62	153	85	107	102	93	77	82
薬事関係施設	105	73	27	27	58	63	54	51	34	31	29
その他(不明)	68	38	326	1,208	757	704	751	696	863	923	719
合計	402	737	1,016	1,894	2,155	2,089	2,146	2,086	2,222	2,047	1,958

※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	145	6.9	-70
5月	161	8.9	25
6月	214	9.7	40
7月	148	7.4	-44
8月	186	8.9	17
9月	178	8.9	-1
10月	182	8.7	-3
11月	156	7.8	-36
12月	133	5.8	-3
1月	151	7.6	9
2月	168	9.3	24
3月	136	6.2	-47
合計(件)	1,958		-89
平均(件)	163.2	8.0	

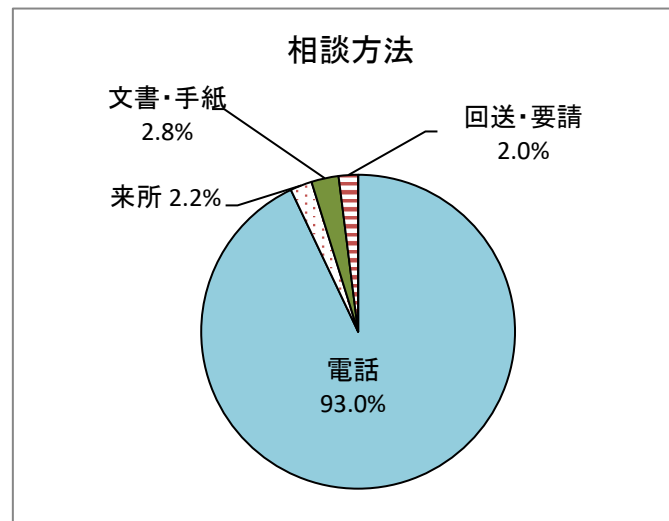
※ 医療安全相談窓口稼働日数あたり



2 相談方法及び相談時間

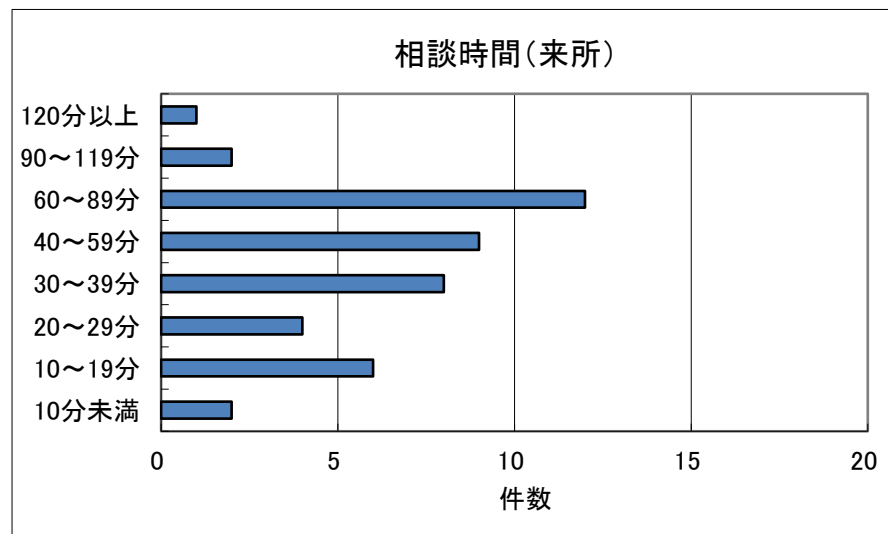
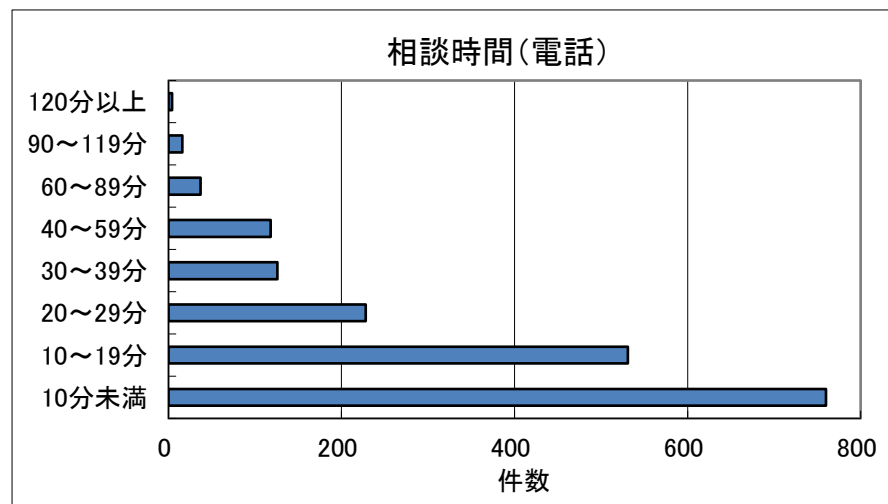
(1) 相談方法

	件数	割合(%)	増減(%)
電話	1,820	93.0	-1.5
来所	44	2.2	0.3
文書・手紙	55	2.8	0.8
回送・要請	39	2.0	0.4
その他	0	0.0	0.0
合計	1,958		



(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	760	2	41.8	4.5
10～19分	531	6	29.2	13.6
20～29分	228	4	12.5	9.1
30～39分	126	8	6.9	18.2
40～59分	118	9	6.5	20.5
60～89分	37	12	2.0	27.3
90～119分	16	2	0.9	4.5
120分以上	4	1	0.2	2.3
不明	0	0	0.0	0.0
合計	1,820	44	100.0	100.0



3 相談者の性別・年代別

(1)性別

性別	件数	割合(%)	増減(%)
男	777	39.7	-1.0
女	904	46.2	-8.4
不明	277	14.1	9.5
合計	1,958	100.0	

(2)年代別

年代別	件数	割合(%)	増減(%)
10代	1	0.1	0.1
20代	3	0.2	0.1
30代	11	0.6	0.5
40代	15	0.8	0.3
50代	19	1.0	0.3
60代	88	4.5	2.3
70代	37	1.9	0.5
80代以上	28	1.4	-0.3
不明	1,756	89.7	-3.6
合計	1,958	100.0	

4 当事者との関係

関係	件数	割合(%)	増減(%)
本人	1,227	62.7	-15.7
家族	407	20.8	0.8
親戚	9	0.5	-0.2
知人	57	2.9	1.2
施設関係者	22	1.1	-0.3
その他	43	2.2	0.8
不明	193	9.9	9.1
合計	1,958	100.0	

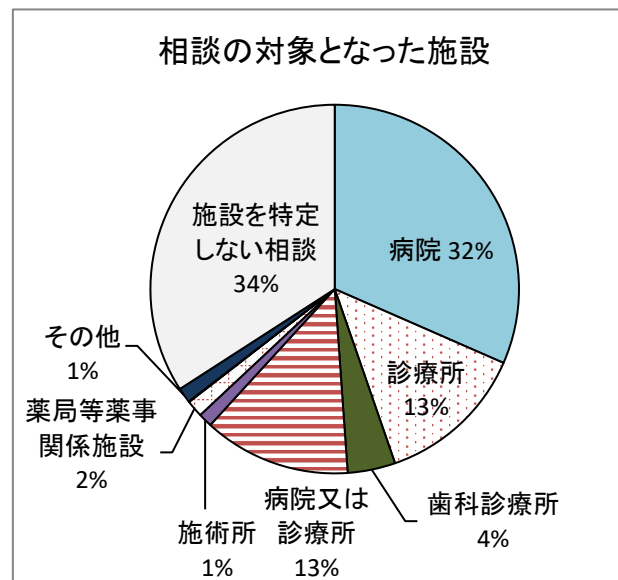
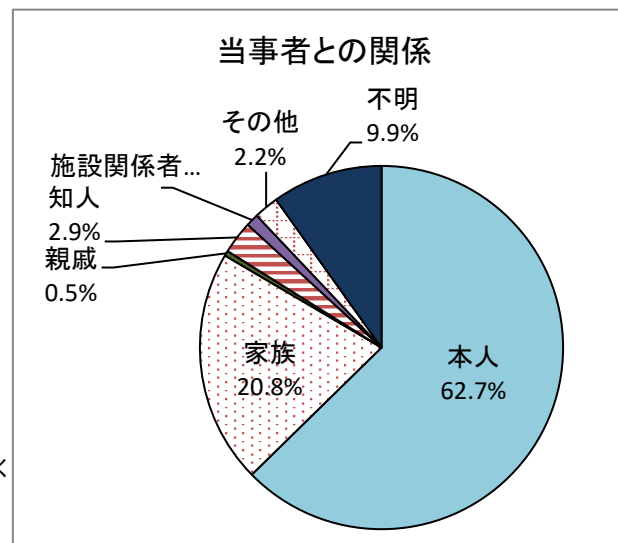
5 相談窓口を利用した経緯

経緯	件数	割合(%)	増減(%)
他機関からの紹介	191	9.8	3.4
テレビ・新聞	0	0.0	0.0
パンフレット	0	0.0	0.0
電話帳	1	0.1	0.1
以前から知っていた	125	6.4	5.3
ホームページ	29	1.5	0.4
出前講座	0	0.0	0.0
その他	9	0.5	0.2
不明	1,603	81.9	-12.1
合計	1,958	100.0	

※相談方法「回送・要請」及び「当課発見」を除く

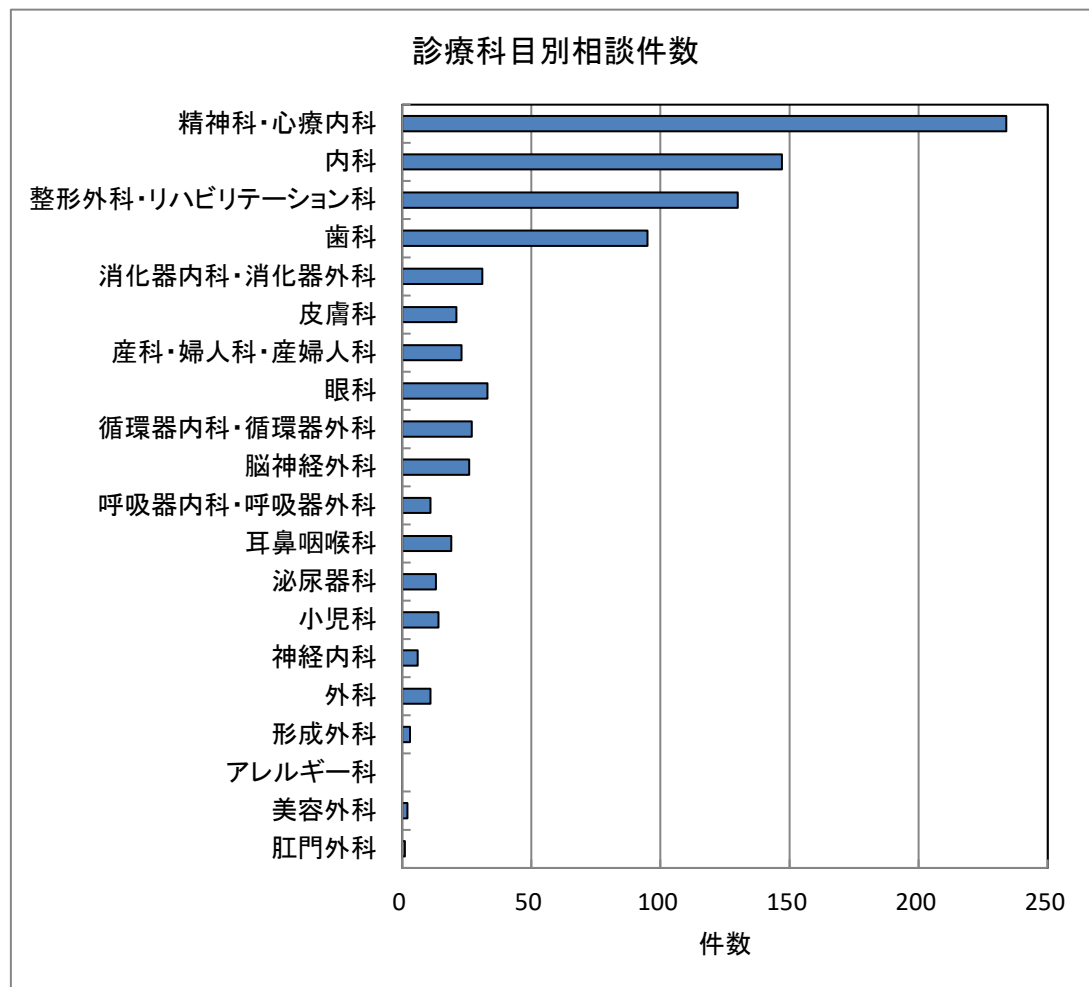
6 相談の対象となった施設

対象施設	件数	割合(%)	増減(%)
病院	618	31.6	5.1
診療所	257	13.1	1.5
歯科診療所	82	4.2	0.4
病院又は診療所	253	12.9	1.3
施術所	24	1.2	0.1
薬局等薬事関係施設	29	1.5	0.0
歯科技工所	1	0.1	0.1
その他	26	1.3	-0.4
施設を特定しない相談	668	34.1	-8.2
合計	1,958	100.0	



7 主な診療科目(判明分)

診療科目	件数	割合(%)	増減(%)
精神科・心療内科	234	27.6	4.5
内科	147	17.4	-1.9
整形外科・リハビリテーション科	130	15.3	3.3
歯科	95	11.2	0.1
消化器内科・消化器外科	31	3.7	-1.8
皮膚科	21	2.5	-0.9
産科・婦人科・産婦人科	23	2.7	-2.2
眼科	33	3.9	0.2
循環器内科・循環器外科	27	3.2	-0.4
脳神経外科	26	3.1	-0.5
呼吸器内科・呼吸器外科	11	1.3	-0.3
耳鼻咽喉科	19	2.2	-0.2
泌尿器科	13	1.5	0.6
小児科	14	1.7	0.8
神経内科	6	0.7	
外科	11	1.3	0.9
形成外科	3	0.4	0.1
アレルギー科	0	0.0	0.0
美容外科	2	0.2	-0.2
肛門外科	1	0.1	0.0
特定しない・不明など	1,111		
合計(判明分のみ)	847	100.0	
合計	1,958		

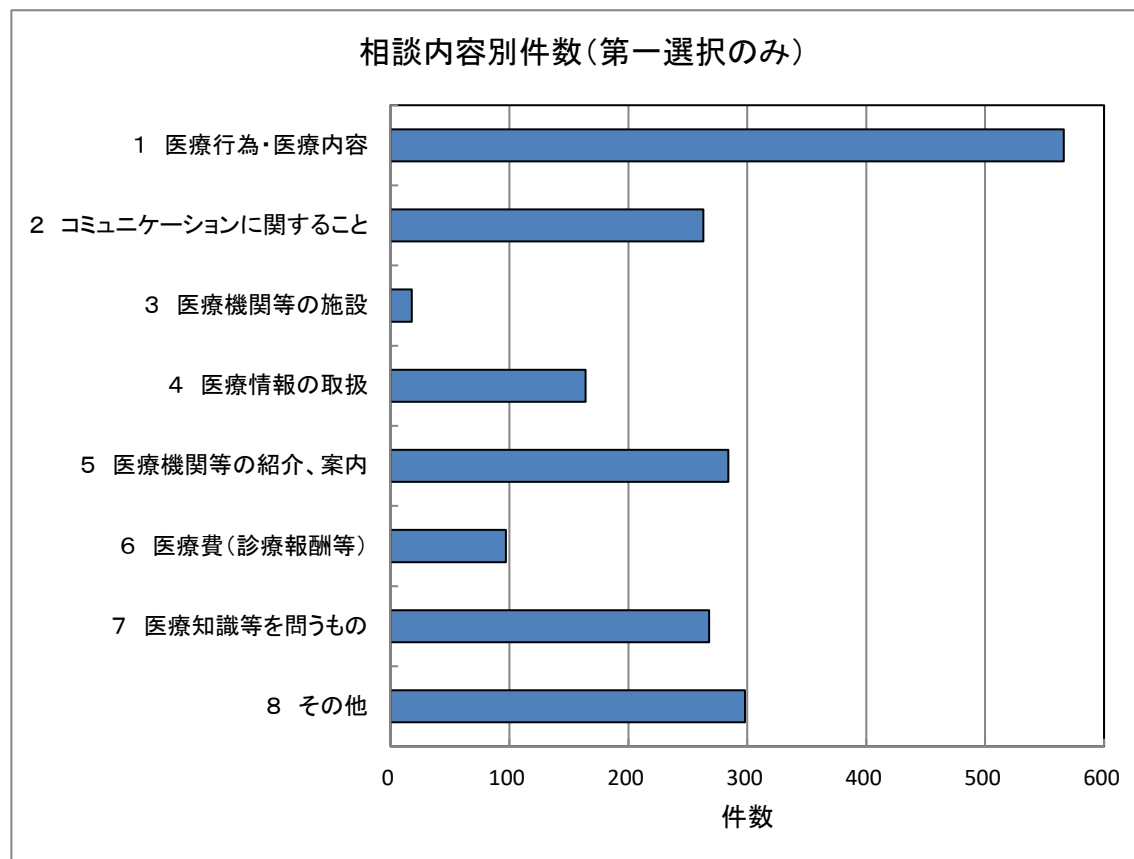


※H29年度より「神経内科」を特出し

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	566	28.9
2 コミュニケーションに関すること	263	13.4
3 医療機関等の施設	18	0.9
4 医療情報の取扱	164	8.4
5 医療機関等の紹介、案内	284	14.5
6 医療費(診療報酬等)	97	5.0
7 医療知識等を問うもの	268	13.7
8 その他	298	15.2
合計	1,958	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

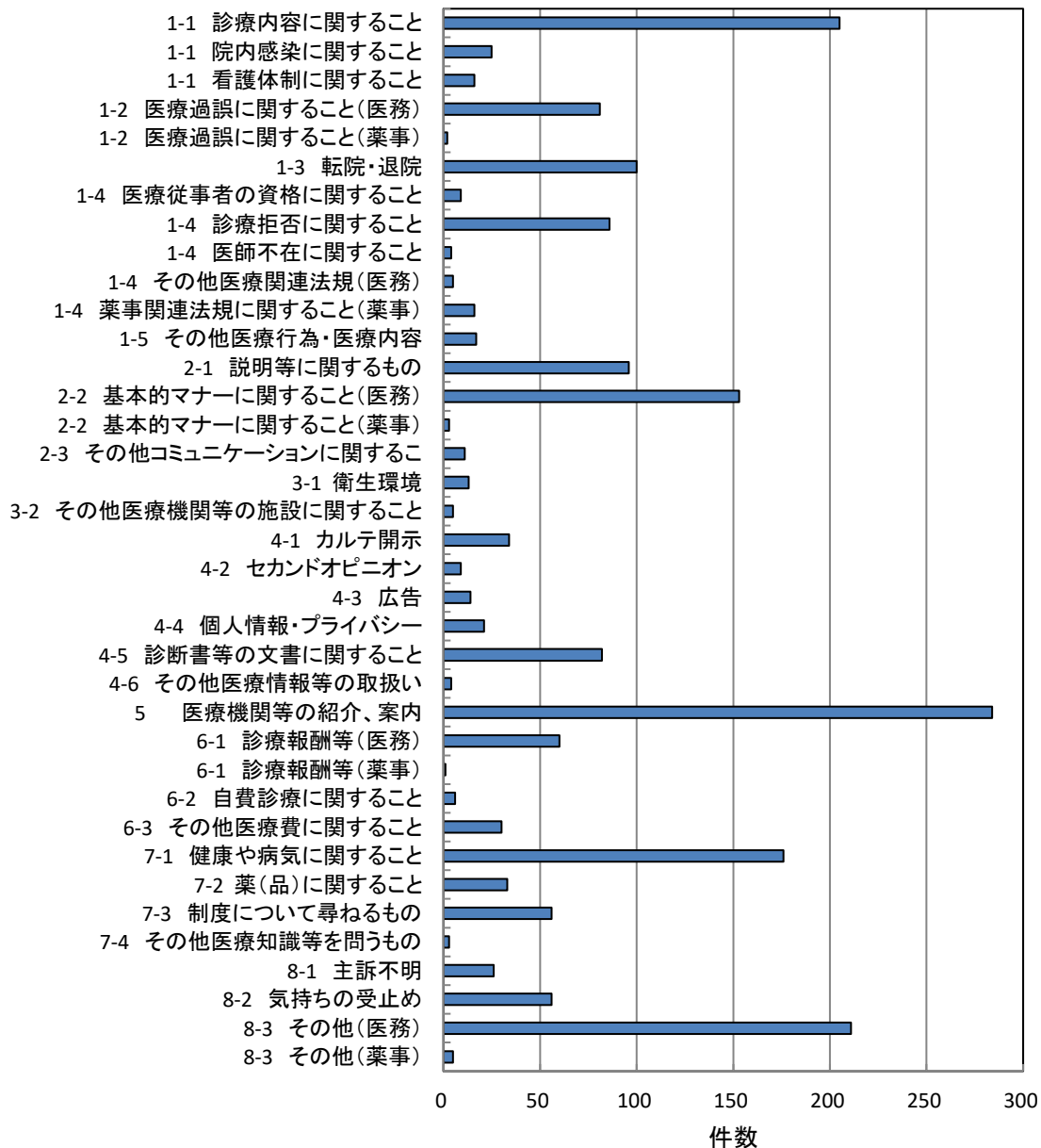


8-2 相談内容別件数(第一選択のみ)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	205	10.5
1-1 院内感染に関する事	25	1.3
1-1 看護体制に関する事	16	0.8
1-2 医療過誤に関する事(医務)	81	4.1
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	2	0.1
1-3 転院・退院	100	5.1
1-4 医療従事者の資格に関する事	9	0.5
1-4 診療拒否に関する事	86	4.4
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)	5	0.3
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	16	0.8
1-5 その他医療行為・医療内容	17	0.9
2-1 説明等に関するもの	96	4.9
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	153	7.8
2-2 基本的マナーに関する事(薬事)	3	0.2
2-3 その他コミュニケーションに関する事	11	0.6
3-1 衛生環境	13	0.7
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	5	0.3
4-1 カルテ開示	34	1.7
4-2 セカンドオピニオン	9	0.5
4-3 広告	14	0.7
4-4 個人情報・プライバシー	21	1.1
4-5 診断書等の文書に関する事	82	4.2
4-6 その他医療情報等の取扱い	4	0.2
5 医療機関等の紹介、案内	284	14.5
6-1 診療報酬等(医務)	60	3.1
6-1 診療報酬等(薬事)	1	0.1
6-2 自費診療に関する事	6	0.3
6-3 その他医療費に関する事	30	1.5
7-1 健康や病気に関する事	176	9.0
7-2 薬(品)に関する事	33	1.7
7-3 制度について尋ねるもの	56	2.9
7-4 その他医療知識等を問うもの	3	0.2
8-1 主訴不明	26	1.3
8-2 気持ちの受止め	56	2.9
8-3 その他(医務)	211	10.8
8-3 その他(薬事)	5	0.3
合計	1,958	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)

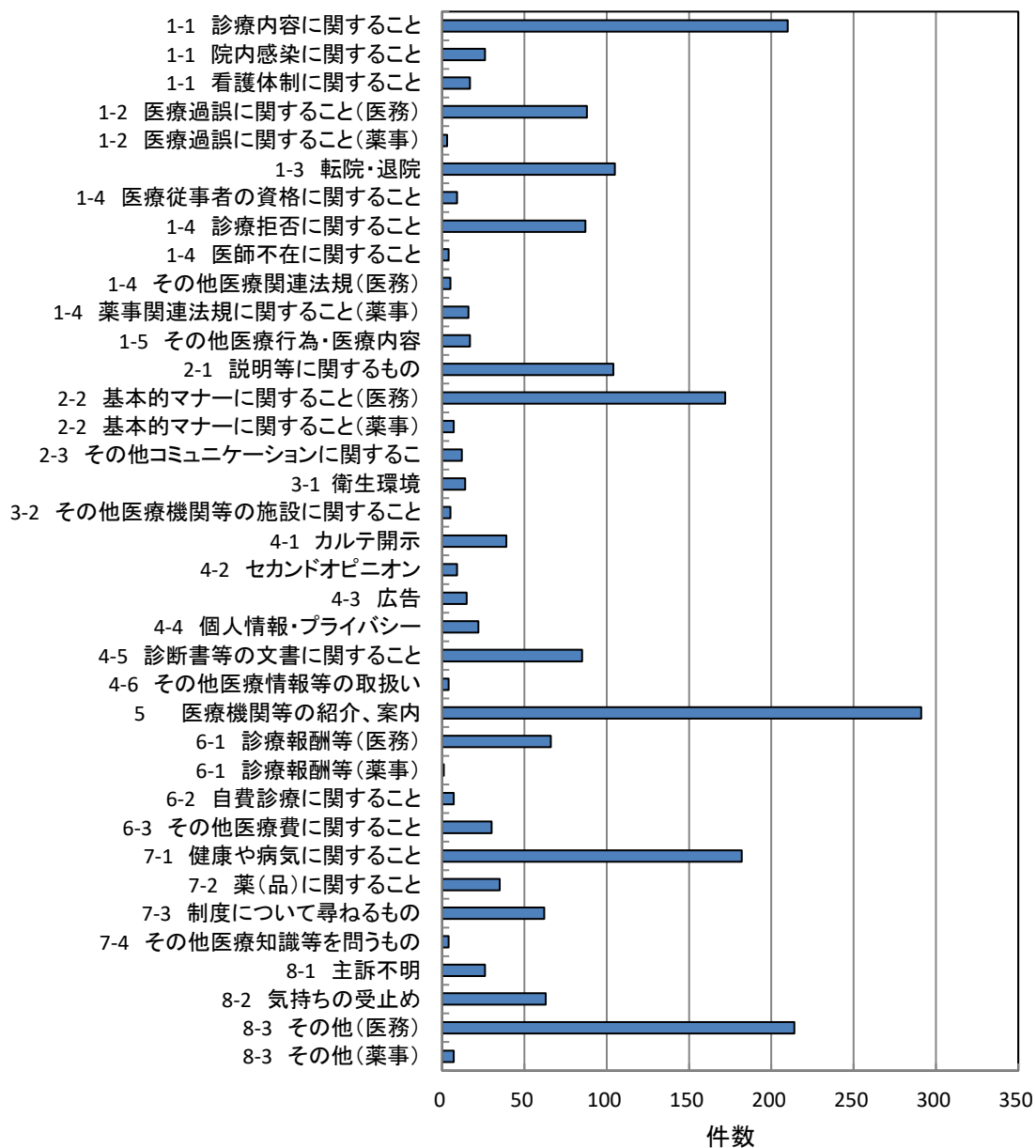


8-3 相談内容別件数(複数選択含む)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	210	10.2
1-1 院内感染に関する事	26	1.3
1-1 看護体制に関する事	17	0.8
1-2 医療過誤に関する事(医務)	88	4.3
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	3	0.1
1-3 転院・退院	105	5.1
1-4 医療従事者の資格に関する事	9	0.4
1-4 診療拒否に関する事	87	4.2
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)	5	0.2
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	16	0.8
1-5 その他医療行為・医療内容	17	0.8
2-1 説明等に関するもの	104	5.0
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	172	8.3
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	12	0.6
3-1 衛生環境	14	0.7
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	5	0.2
4-1 カルテ開示	39	1.9
4-2 セカンドオピニオン	9	0.4
4-3 広告	15	0.7
4-4 個人情報・プライバシー	22	1.1
4-5 診断書等の文書に関する事	85	4.1
4-6 その他医療情報等の取扱い	4	0.2
5 医療機関等の紹介、案内	291	14.1
6-1 診療報酬等(医務)	66	3.2
6-1 診療報酬等(薬事)	1	0.0
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	30	1.5
7-1 健康や病気に関する事	182	8.8
7-2 薬(品)に関する事	35	1.7
7-3 制度について尋ねるもの	62	3.0
7-4 その他医療知識等を問うもの	4	0.2
8-1 主訴不明	26	1.3
8-2 気持ちの受止め	63	3.1
8-3 その他(医務)	214	10.4
8-3 その他(薬事)	7	0.3
合計	2,063	100.0

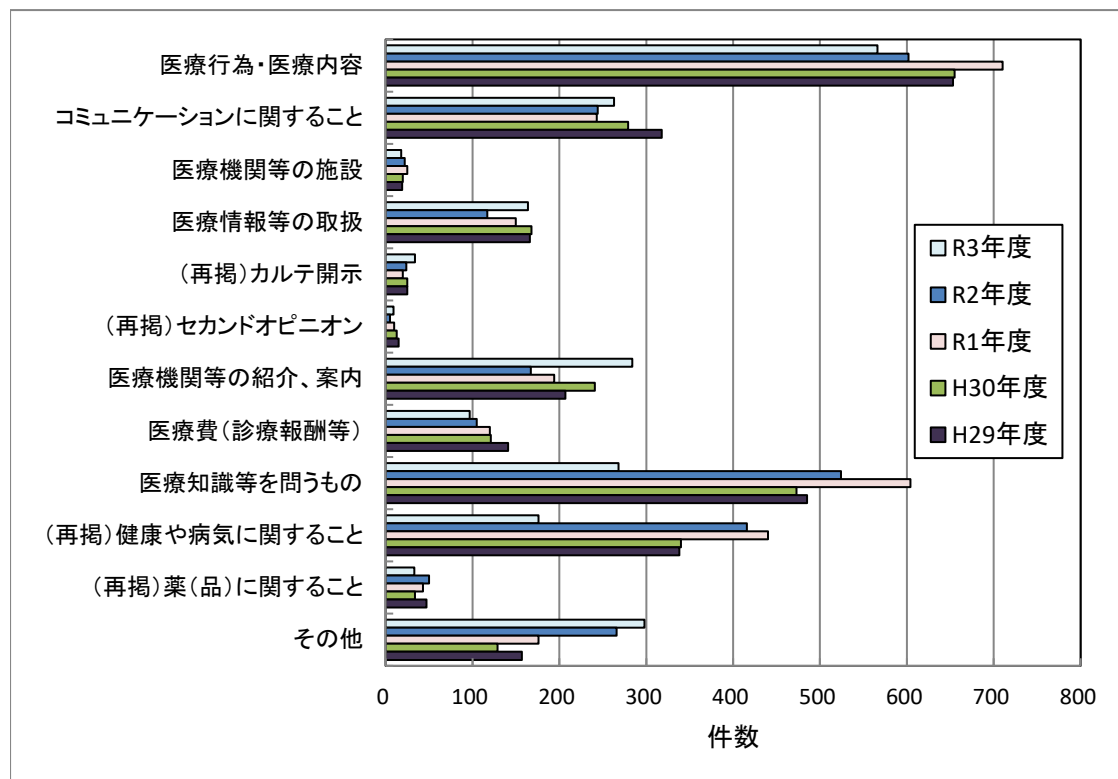
※H27年度から分類項目を変更した。

相談内容別件数(複数選択あり)



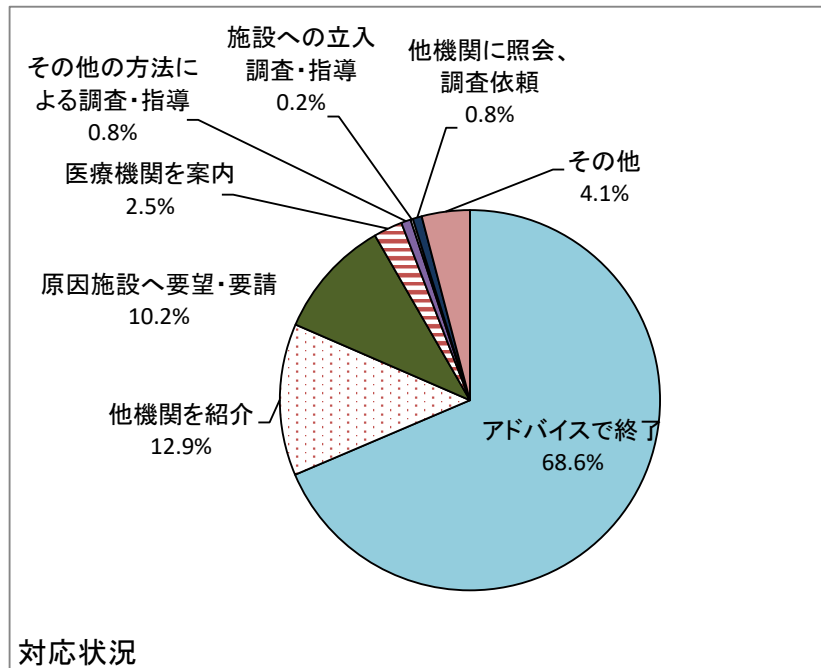
9 相談内容別件数の推移(過去5か年分;第一選択のみ)

相談内容	R3年度	R2年度	R1年度	H30年度	H29年度
医療行為・医療内容	566	602	710	655	653
コミュニケーションに関すること	263	244	243	279	318
医療機関等の施設	18	22	25	20	19
医療情報等の取扱	164	117	150	168	166
(再掲)カルテ開示	34	24	20	25	25
(再掲)セカンドオピニオン	9	5	10	13	15
医療機関等の紹介、案内	284	167	194	241	207
医療費(診療報酬等)	97	105	120	121	141
医療知識等を問うもの	268	524	604	473	485
(再掲)健康や病気に関すること	176	416	440	340	338
(再掲)薬(品)に関すること	33	50	43	34	47
その他	298	266	176	129	157
合計	1,958	2,047	2,222	2,086	2,146



10 対応状況

対応状況	件数	割合(%)	増減(%)
アドバイスで終了	1,343	68.6	13.9
他機関を紹介	253	12.9	-14.1
原因施設へ要望・要請	199	10.2	-1.0
医療機関を案内	48	2.5	-0.6
その他の方法による調査・指導	16	0.8	0.3
施設への立入調査・指導	4	0.2	-0.1
他機関に照会、調査依頼	15	0.8	0.0
その他	80	4.1	1.7
合計	1,958	100.0	



11 相談者の納得度

納得度	件数	割合(%)	増減(%)
納得した	1,446	73.9	-9.3
おおむね納得した	294	15.0	4.2
あまり納得せず	69	3.5	1.3
まったく納得していない	56	2.9	1.2
その他	93	4.7	2.6
合計	1,958	100.0	

