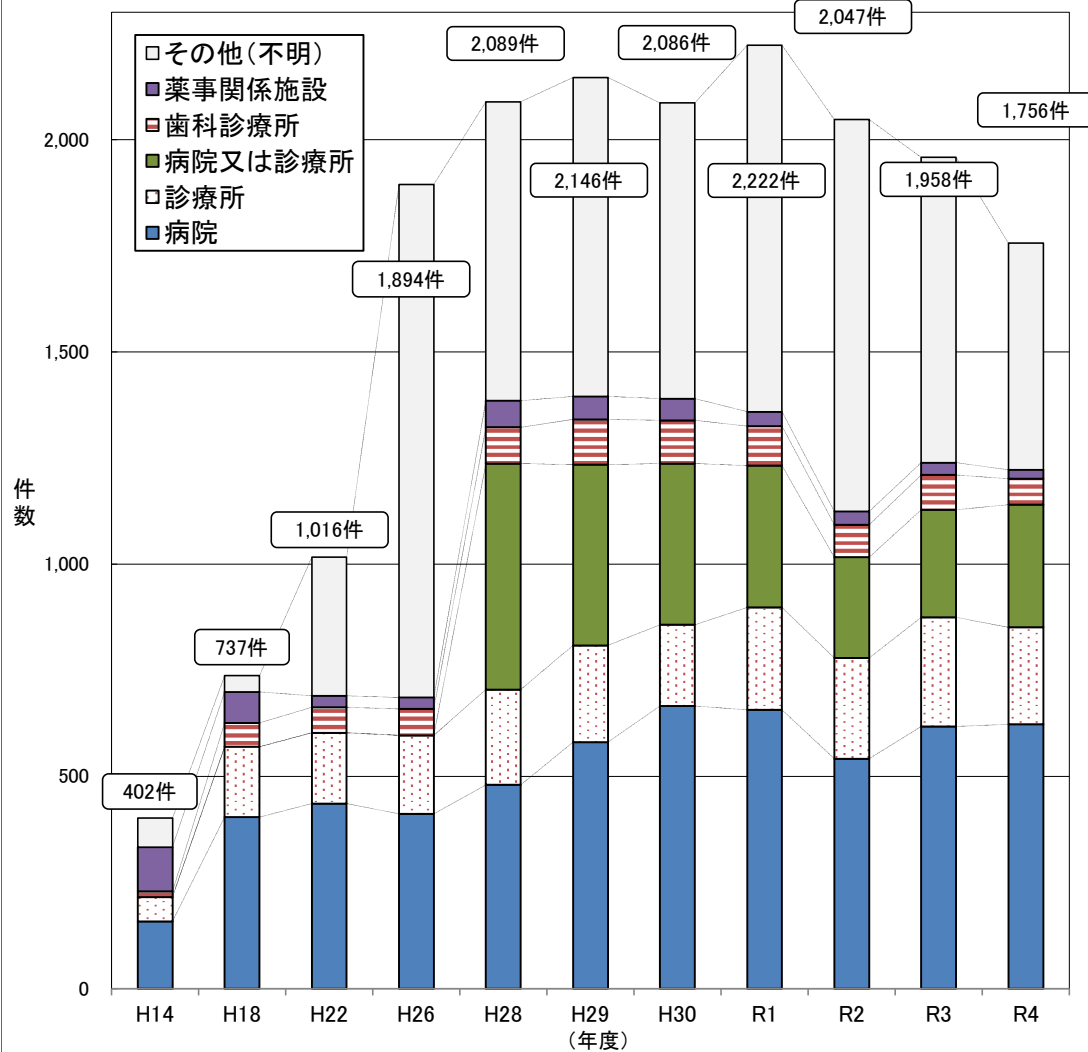


市民相談件数の推移（施設別）



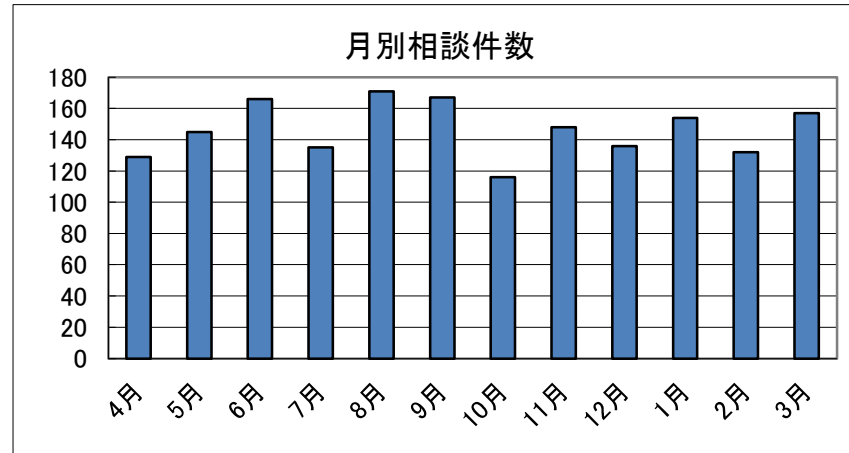
	H14	H18	H22	H26	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
病院	159	404	436	412	480	581	666	657	542	618	623
診療所	57	166	167	185	225	228	191	241	237	257	228
病院又は診療所※	0	0	0	0	532	425	380	334	237	253	289
歯科診療所	13	56	60	62	85	107	102	93	77	82	61
薬事関係施設	105	73	27	27	63	54	51	34	31	29	21
その他(不明)	68	38	326	1,208	704	751	696	863	923	719	534
合計	402	737	1,016	1,894	2,089	2,146	2,086	2,222	2,047	1,958	1,756

※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	129	6.5	-16
5月	145	7.6	-16
6月	166	7.5	-48
7月	135	6.8	-13
8月	171	7.8	-15
9月	167	8.4	-11
10月	116	5.8	-66
11月	148	7.4	-8
12月	136	6.8	3
1月	154	8.1	3
2月	132	6.9	-36
3月	157	7.1	21
合計(件)	1,756		-202
平均(件)	146.3	7.2	

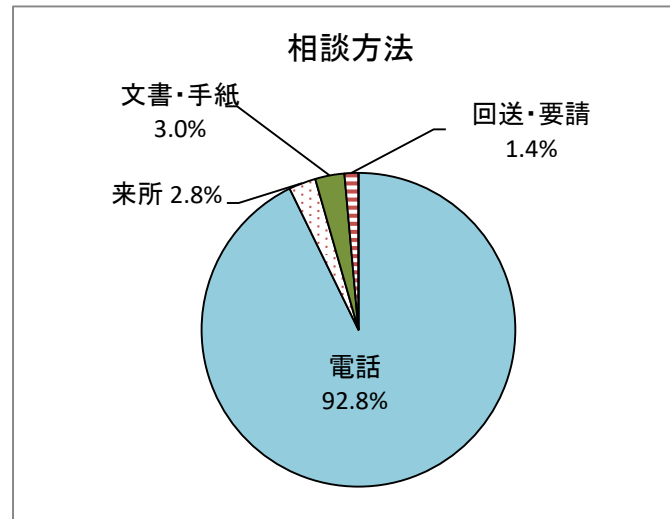
※ 医療安全相談窓口稼働日数あたり



2 相談方法及び相談時間

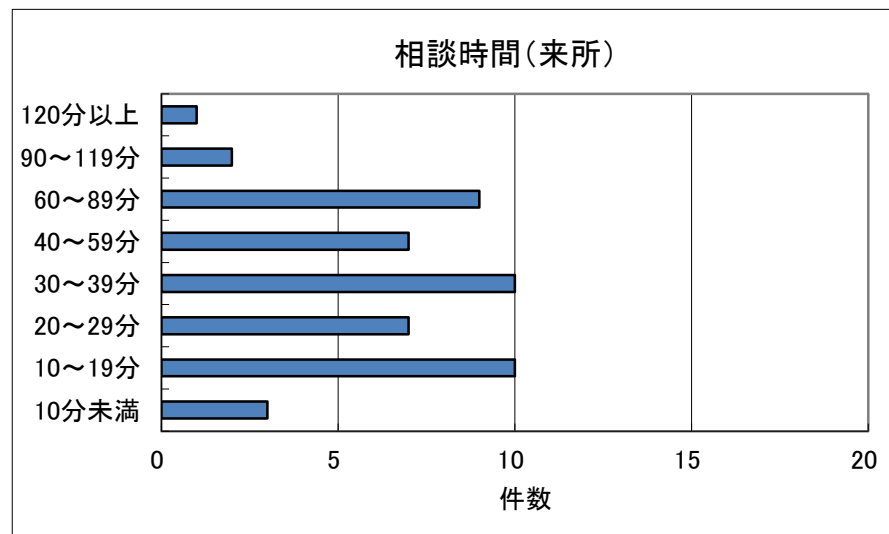
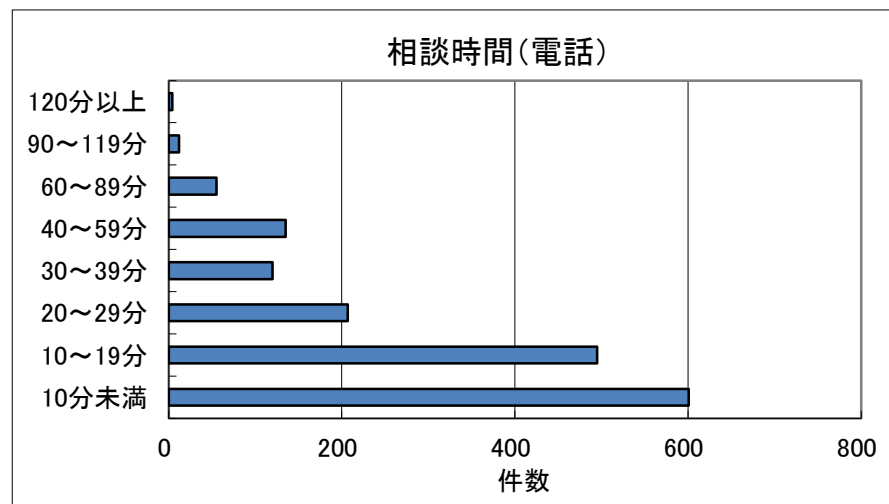
(1) 相談方法

	件数	割合(%)	増減(%)
電話	1629	92.8	-0.2
来所	49	2.8	0.6
文書・手紙	53	3.0	0.2
回送・要請	25	1.4	-0.6
その他	0	0.0	0.0
合計	1,756		



(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	601	3	36.9	6.1
10～19分	495	10	30.4	20.4
20～29分	207	7	12.7	14.3
30～39分	120	10	7.4	20.4
40～59分	135	7	8.3	14.3
60～89分	55	9	3.4	18.4
90～119分	12	2	0.7	4.1
120分以上	4	1	0.2	2.0
不明	0	0	0.0	0.0
合計	1,629	49	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	684	39.0	-0.7
女	884	50.3	4.1
不明	188	10.7	-3.4
合計	1,756	100.0	

(2)年代別

年代別	件数	割合(%)	増減(%)
10代	0	0.0	-0.1
20代	2	0.1	-0.1
30代	21	1.2	0.6
40代	13	0.7	-0.1
50代	21	1.2	0.2
60代	55	3.1	-1.4
70代	41	2.3	0.4
80代以上	37	2.1	0.7
不明	1,566	89.2	-0.5
合計	1,756	100.0	

4 当事者との関係

関係	件数	割合(%)	増減(%)
本人	1,091	62.1	-7.8
家族	412	23.5	0.3
親戚	5	0.3	-0.2
知人	60	3.4	0.2
施設関係者	37	2.1	0.8
その他	27	1.5	-0.9
不明	124	7.1	-3.9
合計	1,756	100.0	

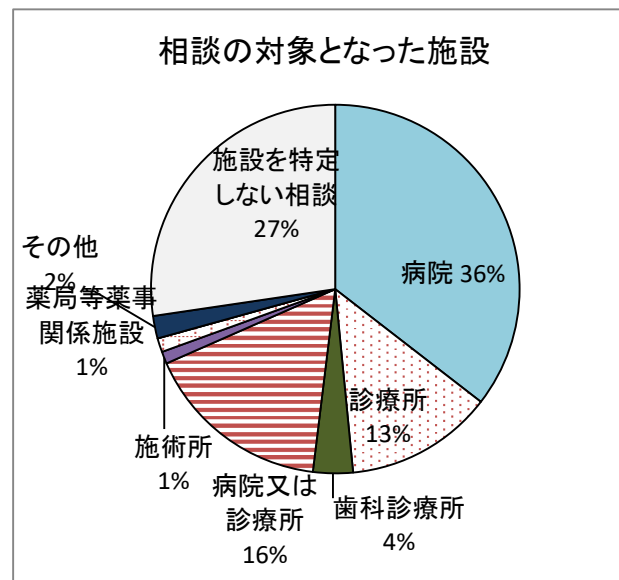
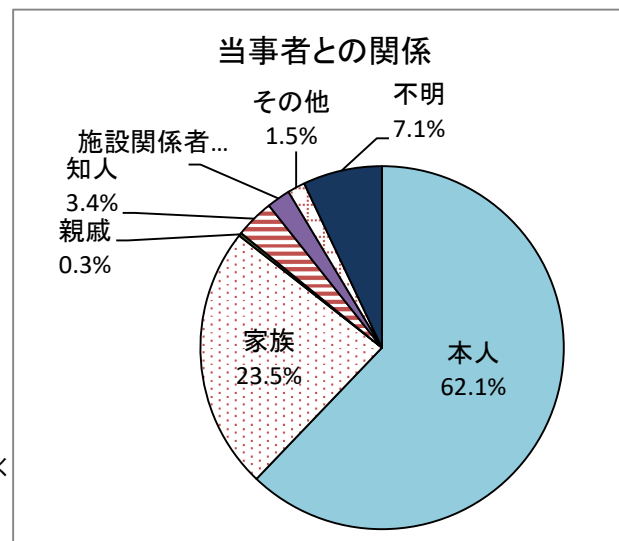
5 相談窓口を利用した経緯

経緯	件数	割合(%)	増減(%)
他機関からの紹介	180	10.3	-0.6
テレビ・新聞	1	0.1	0.1
パンフレット	1	0.1	0.1
電話帳	1	0.1	0.0
以前から知っていた	179	10.2	3.1
ホームページ	39	2.2	0.5
出前講座	0	0.0	0.0
その他	12	0.7	0.2
不明	1,343	76.5	-14.8
合計	1,756	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

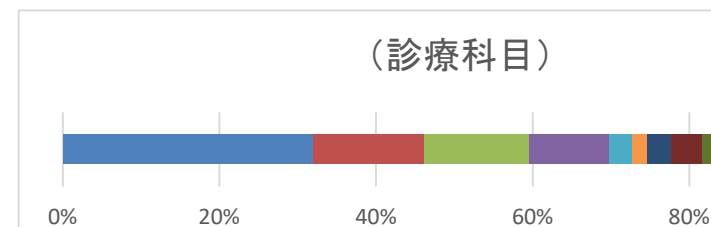
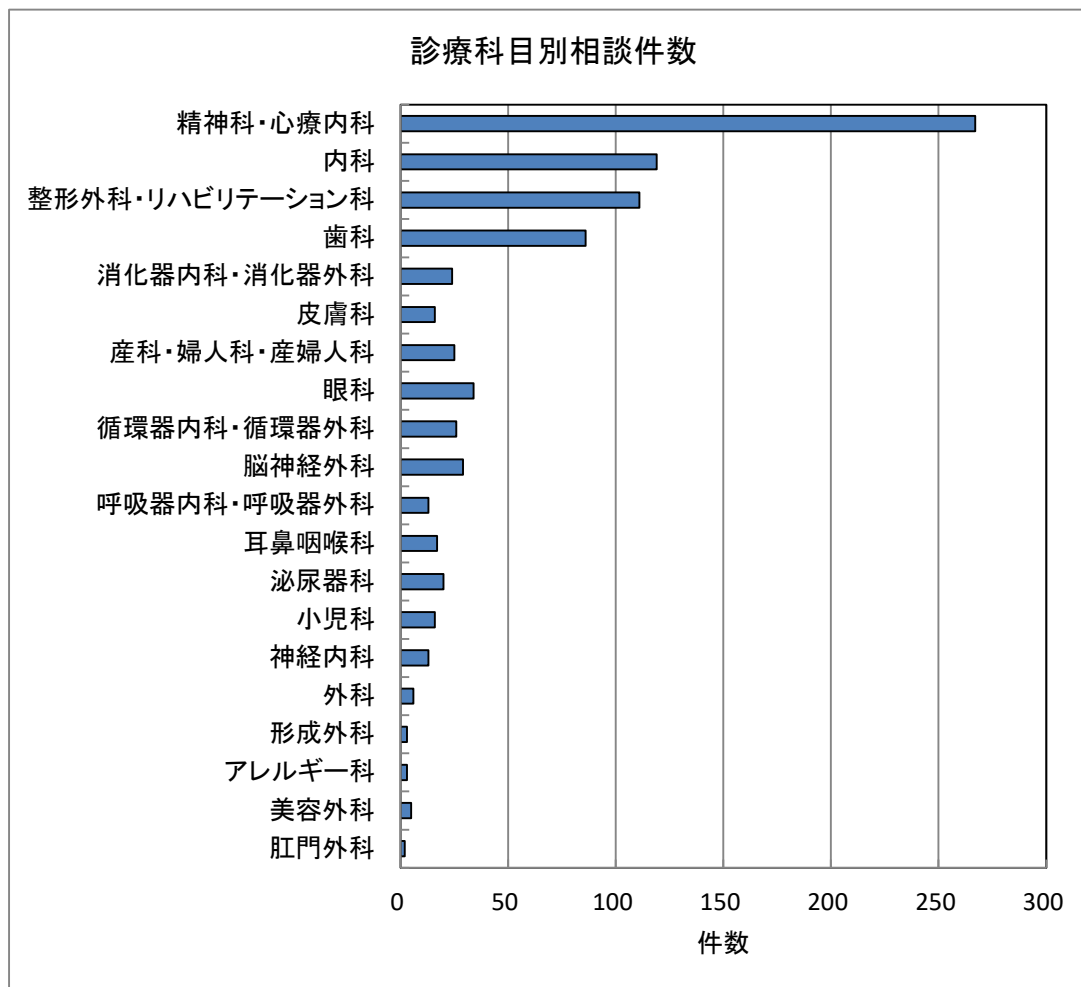
対象施設	件数	割合(%)	増減(%)
病院	623	35.5	9.0
診療所	228	13.0	1.4
歯科診療所	61	3.5	-0.3
病院又は診療所	289	16.5	4.9
施術所	19	1.1	0.0
薬局等薬事関係施設	21	1.2	-0.3
歯科技工所	0	0.0	0.0
その他	35	2.0	0.3
施設を特定しない相談	480	27.3	-15.0
合計	1,756	100.0	



7 主な診療科目

診療科目	件数	割合(%)	増減(%)
精神科・心療内科	267	32.0	8.9
内科	119	14.3	-5.0
整形外科・リハビリテーション科	111	13.3	1.3
歯科	86	10.3	-0.8
消化器内科・消化器外科	24	2.9	-2.6
皮膚科	16	1.9	-1.5
産科・婦人科・産婦人科	25	3.0	-1.9
眼科	34	4.1	0.4
循環器内科・循環器外科	26	3.1	-0.5
脳神経外科	29	3.5	-0.1
呼吸器内科・呼吸器外科	13	1.6	0.0
耳鼻咽喉科	17	2.0	-0.4
泌尿器科	20	2.4	1.5
小児科	16	1.9	1.0
神経内科	13	1.6	
外科	6	0.7	0.3
形成外科	3	0.4	0.1
アレルギー科	3	0.4	0.4
美容外科	5	0.6	0.2
肛門外科	2	0.2	0.1
特定しない・不明など	921		
合計(判明分のみ)	835	100.2	
合計	1,756		

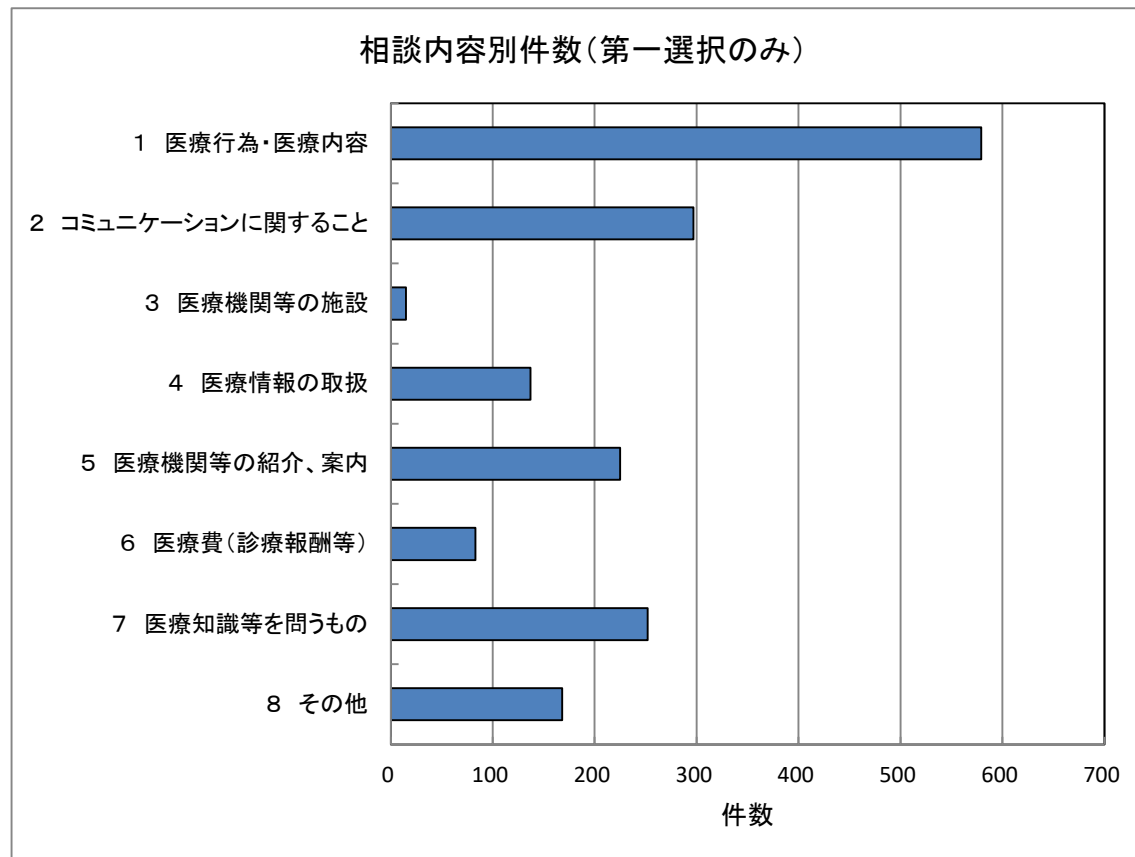
※H29年度より「神経内科」を特出し



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	579	33.0
2 コミュニケーションに関すること	297	16.9
3 医療機関等の施設	15	0.9
4 医療情報の取扱	137	7.8
5 医療機関等の紹介、案内	225	12.8
6 医療費(診療報酬等)	83	4.7
7 医療知識等を問うもの	252	14.4
8 その他	168	9.6
合計	1,756	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

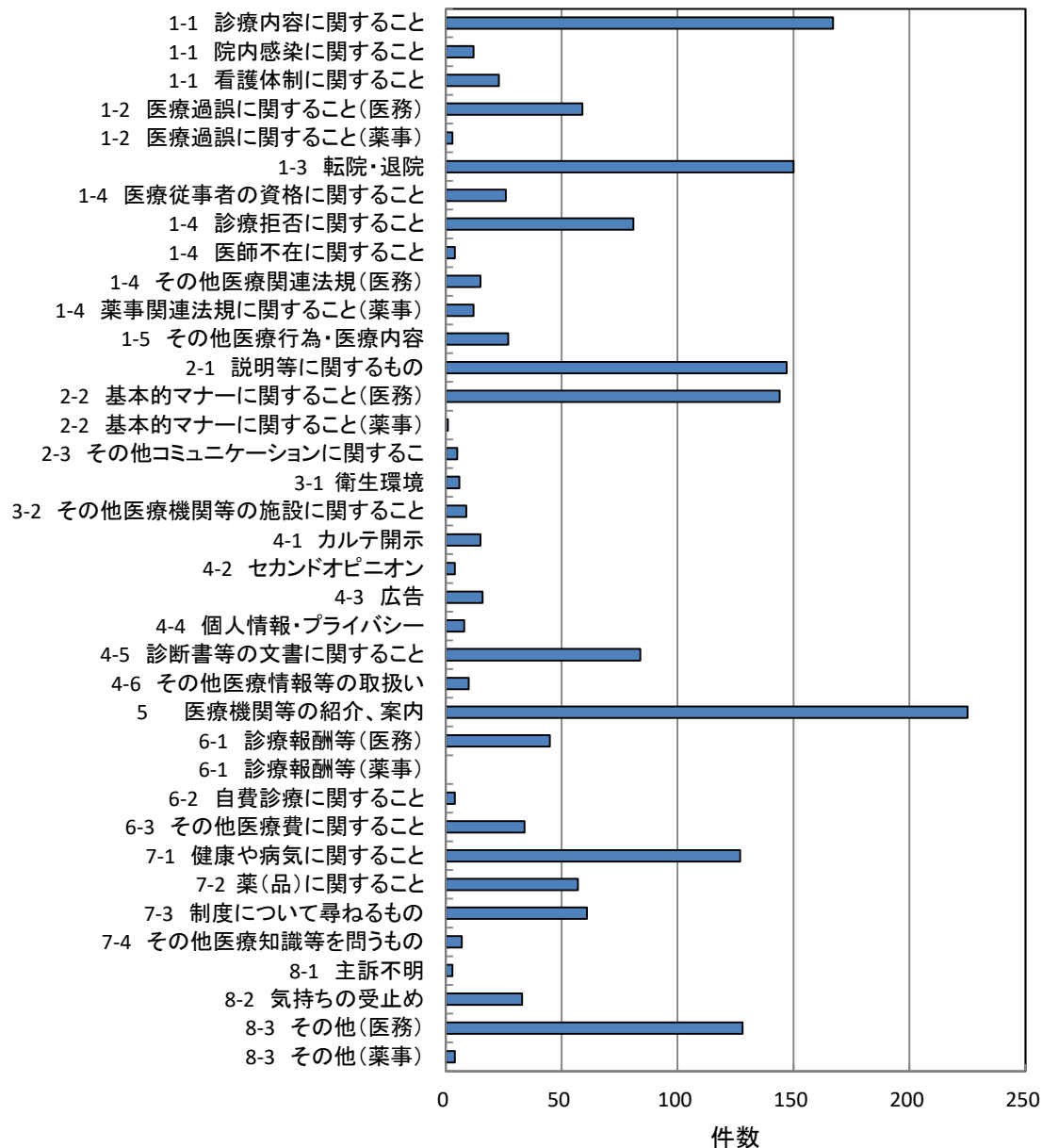


8-2 相談内容別件数(第一選択のみ)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関すること	167	9.5
1-1 院内感染に関すること	12	0.7
1-1 看護体制に関すること	23	1.3
1-2 医療過誤に関すること(医務)	59	3.4
1-2 医療過誤に関すること(薬事)	3	0.2
1-3 転院・退院	150	8.5
1-4 医療従事者の資格に関すること	26	1.5
1-4 診療拒否に関すること	81	4.6
1-4 医師不在に関すること	4	0.2
1-4 その他医療関連法規(医務)	15	0.9
1-4 薬事関連法規に関すること(薬事)	12	0.7
1-5 その他医療行為・医療内容	27	1.5
2-1 説明等に関するもの	147	8.4
2-2 基本的マナーに関すること(医務)	144	8.2
2-2 基本的マナーに関すること(薬事)	1	0.1
2-3 その他コミュニケーションに関すること	5	0.3
3-1 衛生環境	6	0.3
3-2 その他医療機関等の施設に関すること	9	0.5
4-1 カルテ開示	15	0.9
4-2 セカンドオピニオン	4	0.2
4-3 広告	16	0.9
4-4 個人情報・プライバシー	8	0.5
4-5 診断書等の文書に関すること	84	4.8
4-6 その他医療情報等の取扱い	10	0.6
5 医療機関等の紹介、案内	225	12.8
6-1 診療報酬等(医務)	45	2.6
6-1 診療報酬等(薬事)	0	0.0
6-2 自費診療に関すること	4	0.2
6-3 その他医療費に関すること	34	1.9
7-1 健康や病気に関すること	127	7.2
7-2 薬(品)に関すること	57	3.2
7-3 制度について尋ねるもの	61	3.5
7-4 その他医療知識等を問うもの	7	0.4
8-1 主訴不明	3	0.2
8-2 気持ちの受止め	33	1.9
8-3 その他(医務)	128	7.3
8-3 その他(薬事)	4	0.2
合計	1,756	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)

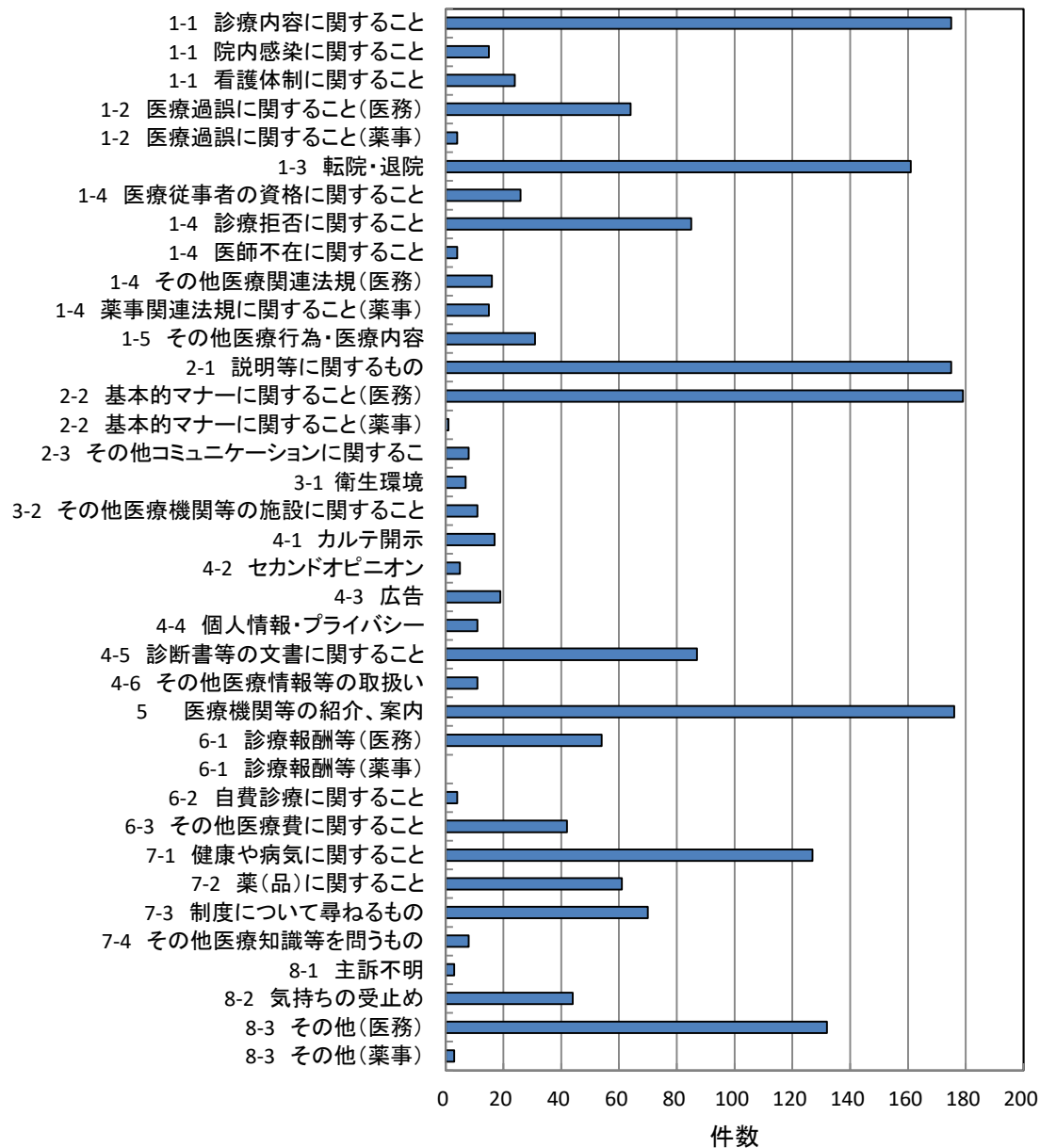


8-3 相談内容別件数(複数選択含む)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関すること	175	9.3
1-1 院内感染に関すること	15	0.8
1-1 看護体制に関すること	24	1.3
1-2 医療過誤に関すること(医務)	64	3.4
1-2 医療過誤に関すること(薬事)	4	0.2
1-3 転院・退院	161	8.6
1-4 医療従事者の資格に関すること	26	1.4
1-4 診療拒否に関すること	85	4.5
1-4 医師不在に関すること	4	0.2
1-4 その他医療関連法規(医務)	16	0.9
1-4 薬事関連法規に関すること(薬事)	15	0.8
1-5 その他医療行為・医療内容	31	1.7
2-1 説明等に関するもの	175	9.3
2-2 基本的マナーに関すること(医務)	179	9.5
2-2 基本的マナーに関すること(薬事)	1	0.1
2-3 その他コミュニケーションに関するこ	8	0.4
3-1 衛生環境	7	0.4
3-2 その他医療機関等の施設に関すること	11	0.6
4-1 カルテ開示	17	0.9
4-2 セカンドオピニオン	5	0.3
4-3 広告	19	1.0
4-4 個人情報・プライバシー	11	0.6
4-5 診断書等の文書に関すること	87	4.6
4-6 その他医療情報等の取扱い	11	0.6
5 医療機関等の紹介、案内	176	9.4
6-1 診療報酬等(医務)	54	2.9
6-1 診療報酬等(薬事)	0	0.0
6-2 自費診療に関すること	4	0.2
6-3 その他医療費に関すること	42	2.2
7-1 健康や病気に関すること	127	6.8
7-2 薬(品)に関すること	61	3.3
7-3 制度について尋ねるもの	70	3.7
7-4 その他医療知識等を問うもの	8	0.4
8-1 主訴不明	3	0.2
8-2 気持ちの受止め	44	2.3
8-3 その他(医務)	132	7.0
8-3 その他(薬事)	3	0.2
合計	1,875	100.0

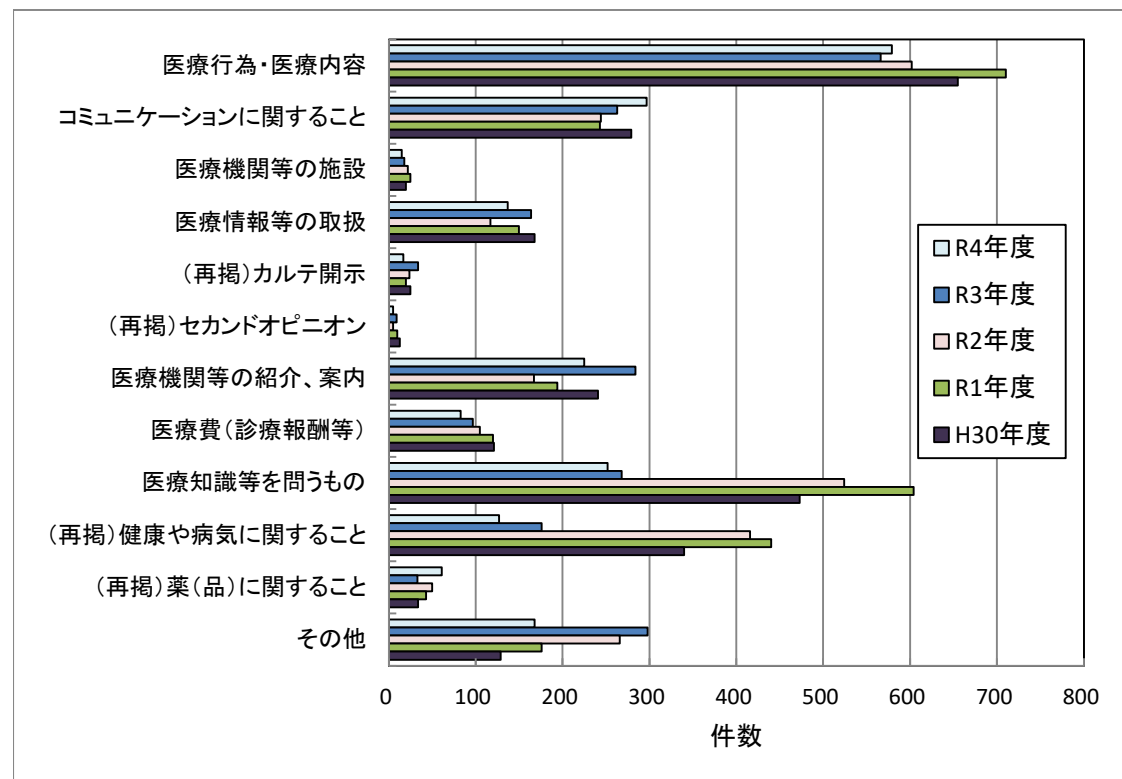
※H27年度から分類項目を変更した。

相談内容別件数(複数選択あり)



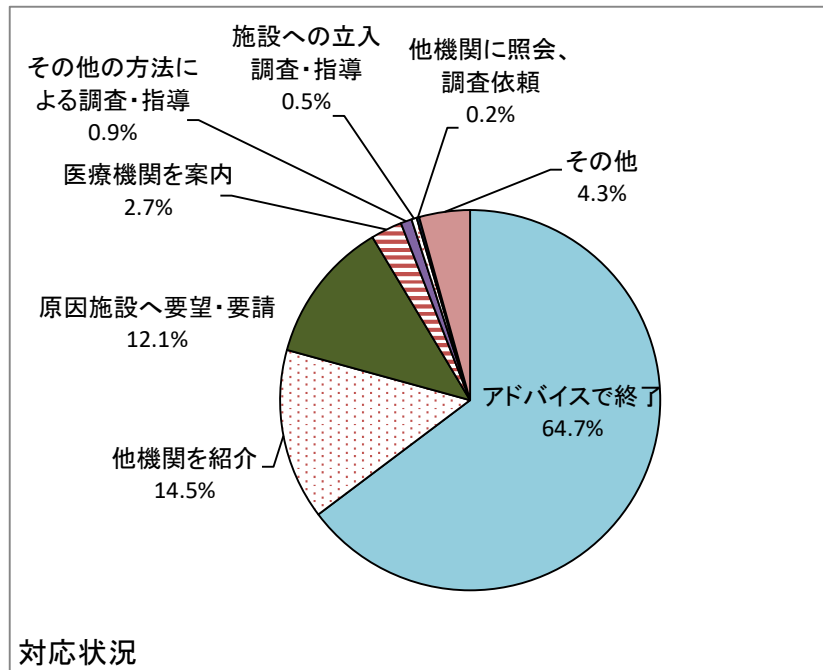
9 相談内容別件数の推移(過去5か年分;第一選択のみ)

相談内容	R4年度	R3年度	R2年度	R1年度	H30年度
医療行為・医療内容	579	566	602	710	655
コミュニケーションに関すること	297	263	244	243	279
医療機関等の施設	15	18	22	25	20
医療情報等の取扱	137	164	117	150	168
(再掲)カルテ開示	17	34	24	20	25
(再掲)セカンドオピニオン	5	9	5	10	13
医療機関等の紹介、案内	225	284	167	194	241
医療費(診療報酬等)	83	97	105	120	121
医療知識等を問うもの	252	268	524	604	473
(再掲)健康や病気に関すること	127	176	416	440	340
(再掲)薬(品)に関すること	61	33	50	43	34
その他	168	298	266	176	129
合計	1,756	1,958	2,047	2,222	2,086



10 対応状況

対応状況	件数	割合(%)	増減(%)
アドバイスで終了	1,137	64.7	-11.7
他機関を紹介	255	14.5	0.1
原因施設へ要望・要請	213	12.1	0.8
医療機関を案内	47	2.7	-0.1
その他の方法による調査・指導	16	0.9	0.0
施設への立入調査・指導	8	0.5	0.2
他機関に照会、調査依頼	4	0.2	-0.6
その他	76	4.3	-0.2
合計	1,756	100.0	



11 相談者の納得度

納得度	件数	割合(%)	増減(%)
納得した	1,327	75.6	-6.8
おおむね納得した	245	14.0	-2.8
あまり納得せず	54	3.1	-0.9
まったく納得していない	45	2.6	-0.6
その他	85	4.8	-0.5
合計	1,756	100.0	

