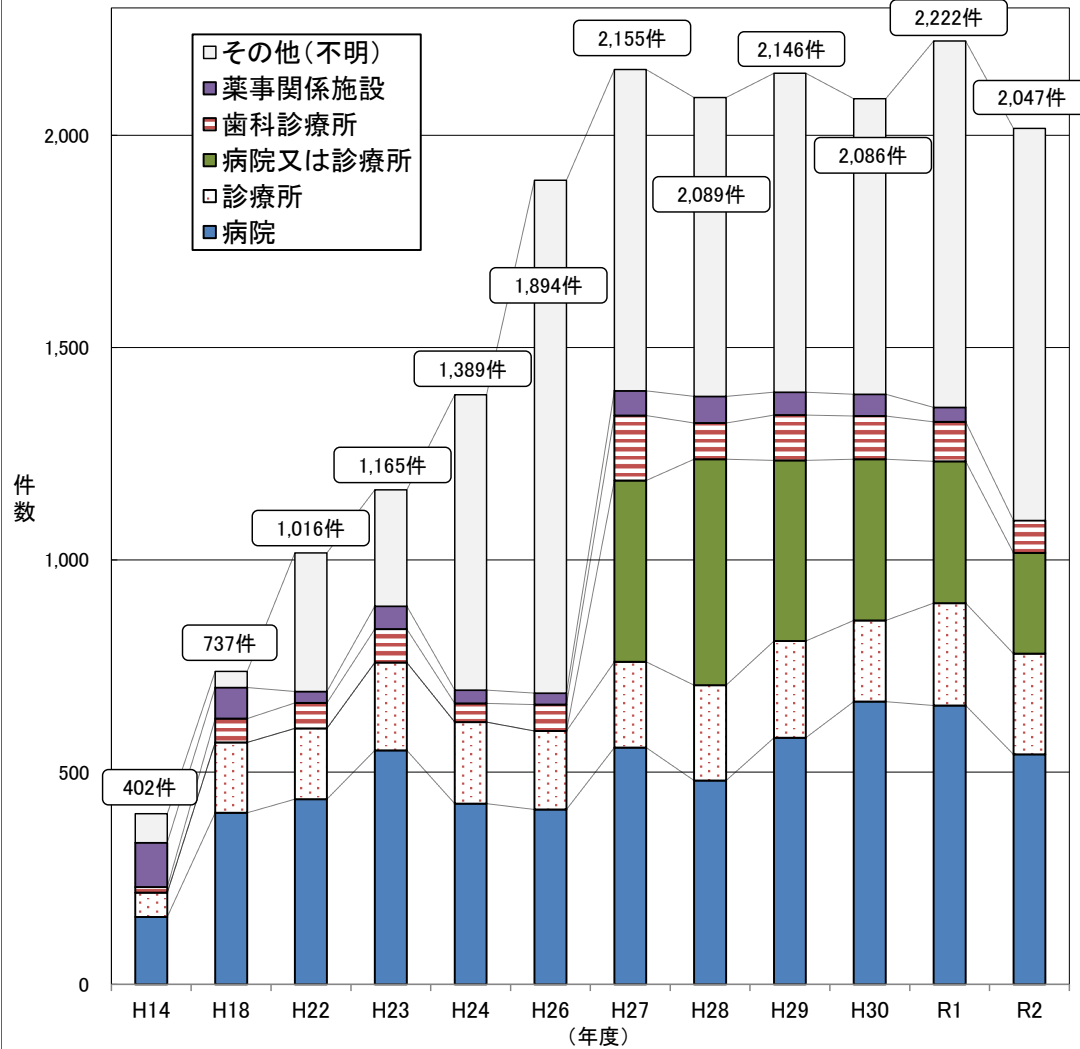


市民相談件数の推移（施設別）

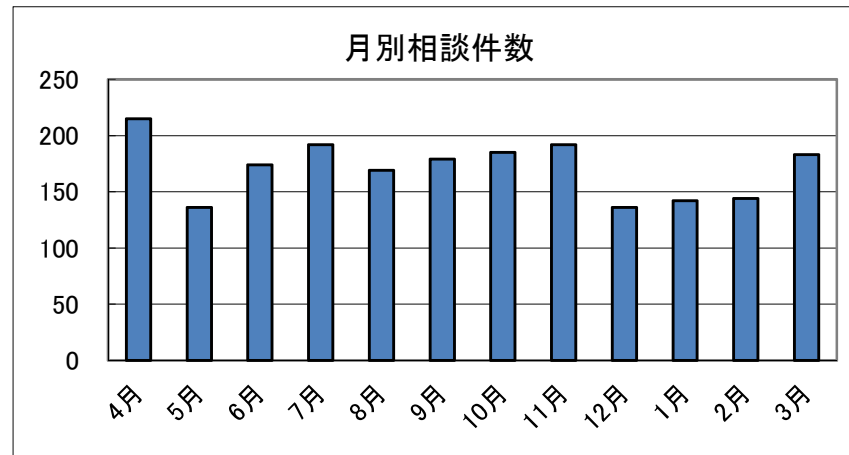


	H14	H18	H22	H23	H24	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
病院	159	404	436	551	426	412	558	480	581	666	657	542
診療所	57	166	167	207	192	185	202	225	228	191	241	237
病院又は診療所※	0	0	0	0	0	0	427	532	425	380	334	237
歯科診療所	13	56	60	79	44	62	153	85	107	102	93	77
薬事関係施設	105	73	27	54	31	27	58	63	54	51	34	31
その他(不明)	68	38	326	274	696	1,208	757	704	751	696	863	923
合計	402	737	1,016	1,165	1,389	1,894	2,155	2,089	2,146	2,086	2,222	2,047

※平成27年度から集計を開始した項目

1 月別相談件数

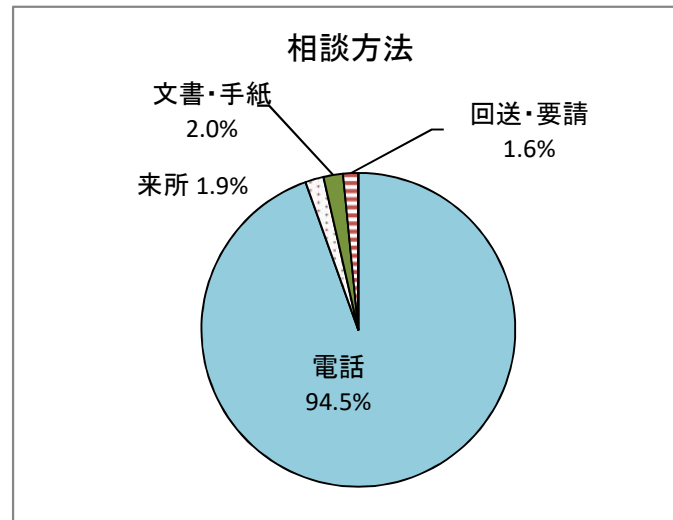
月	相談件数	一日平均	増減(件数)
4月	215	7.2	53
5月	136	4.4	-23
6月	174	5.8	-29
7月	192	6.2	-23
8月	169	5.5	-17
9月	179	6.0	-1
10月	185	6.0	20
11月	192	6.4	22
12月	136	4.4	-37
1月	142	4.6	-29
2月	144	5.0	-73
3月	183	5.9	-38
合計(件)	2,047		-175
平均(件)	170.6	5.6	



2 相談方法及び相談時間

(1) 相談方法

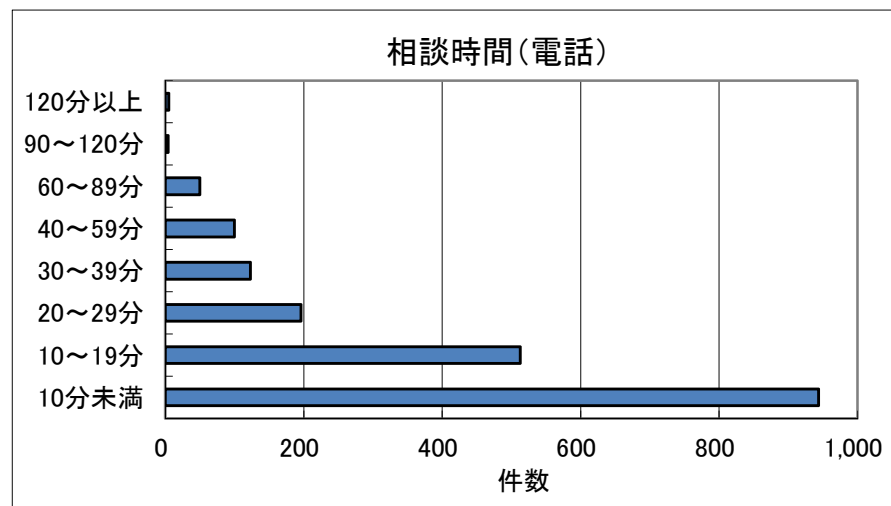
	件数	割合(%)	増減(%)
電話	1,935	94.5	-0.8
来所	39	1.9	1.1
文書・手紙	41	2.0	0.1
回送・要請	32	1.6	-0.4
その他	0	0.0	0.0
合計	2,047		



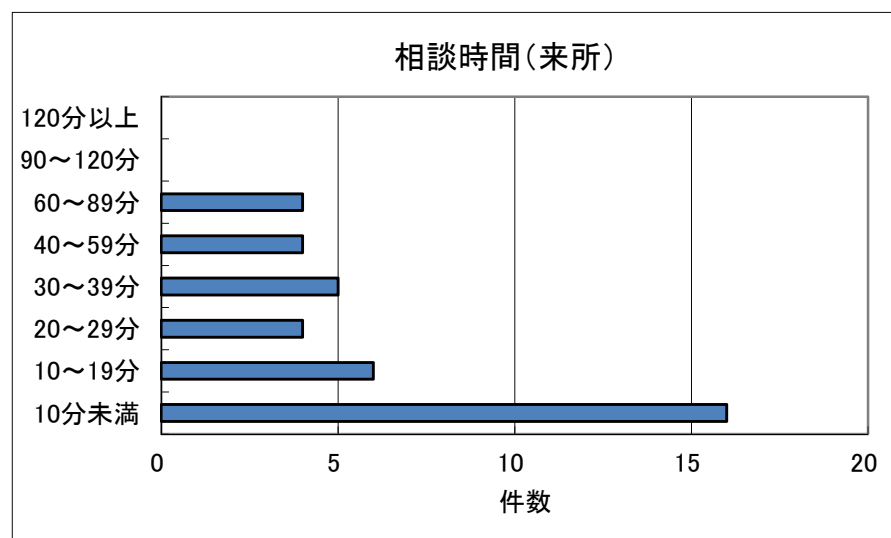
※増減は昨年度との比較

(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	944	16	48.8	41.0
10～19分	513	6	26.5	15.4
20～29分	196	4	10.1	10.3
30～39分	123	5	6.4	12.8
40～59分	100	4	5.2	10.3
60～89分	50	4	2.6	10.3
90～120分	4	0	0.2	0.0
120分以上	5	0	0.3	0.0
不明	0	0	0.0	0.0
合計	1,935	39	100.0	100.0



	電話	来所
総相談時間 (相談時間×件数)(分)	28,076	844
1件平均(分)	14.5	21.6
増減(分)	0.1	-28.8



### 3 相談者の性別・年代別

#### (1)性別

性別	件数	割合(%)	増減(%)
男	834	40.7	-0.3
女	1,118	54.6	-2.6
不明	95	4.6	2.8
合計	2,047	100.0	

#### (2)年代別

年代別	件数	割合(%)	増減(%)
10代	0	0.0	0.0
20代	2	0.1	-0.1
30代	2	0.1	-0.8
40代	11	0.5	-0.5
50代	14	0.7	-0.6
60代	46	2.2	-2.2
70代	28	1.4	-1.1
80代以上	34	1.7	-0.4
不明	1,910	93.3	5.8
合計	2,047	100.0	

### 4 当事者との関係

関係	件数	割合(%)	増減(%)
本人	1,536	75.0	4.2
家族	392	19.1	-3.1
親戚	14	0.7	0.2
知人	34	1.7	-0.3
施設関係者	27	1.3	-1.0
その他	28	1.4	0.3
不明	16	0.8	-0.3
合計	2,047	100.0	

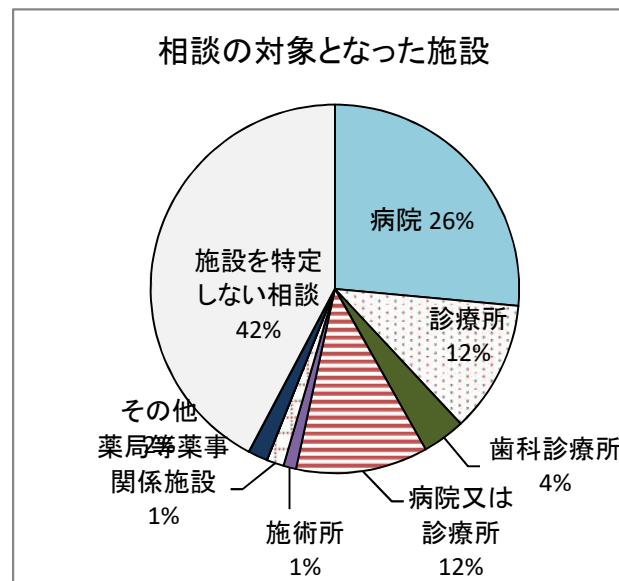
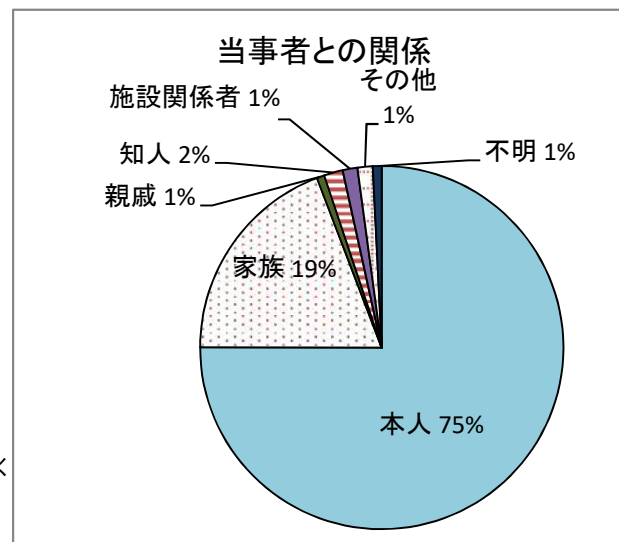
### 5 相談窓口を利用した経緯

経緯	件数	割合(%)	増減(%)
他機関からの紹介	126	6.3	-6.5
テレビ・新聞	0	0.0	0.0
パンフレット	0	0.0	-0.1
電話帳	0	0.0	0.0
以前から知っていた	22	1.1	-2.2
ホームページ	21	1.0	-1.1
出前講座	0	0.0	0.0
その他	6	0.3	-0.1
不明	1,840	91.3	10.1
合計	2,015	100.0	

※相談方法「回送・要請」及び「当課発見」を除く

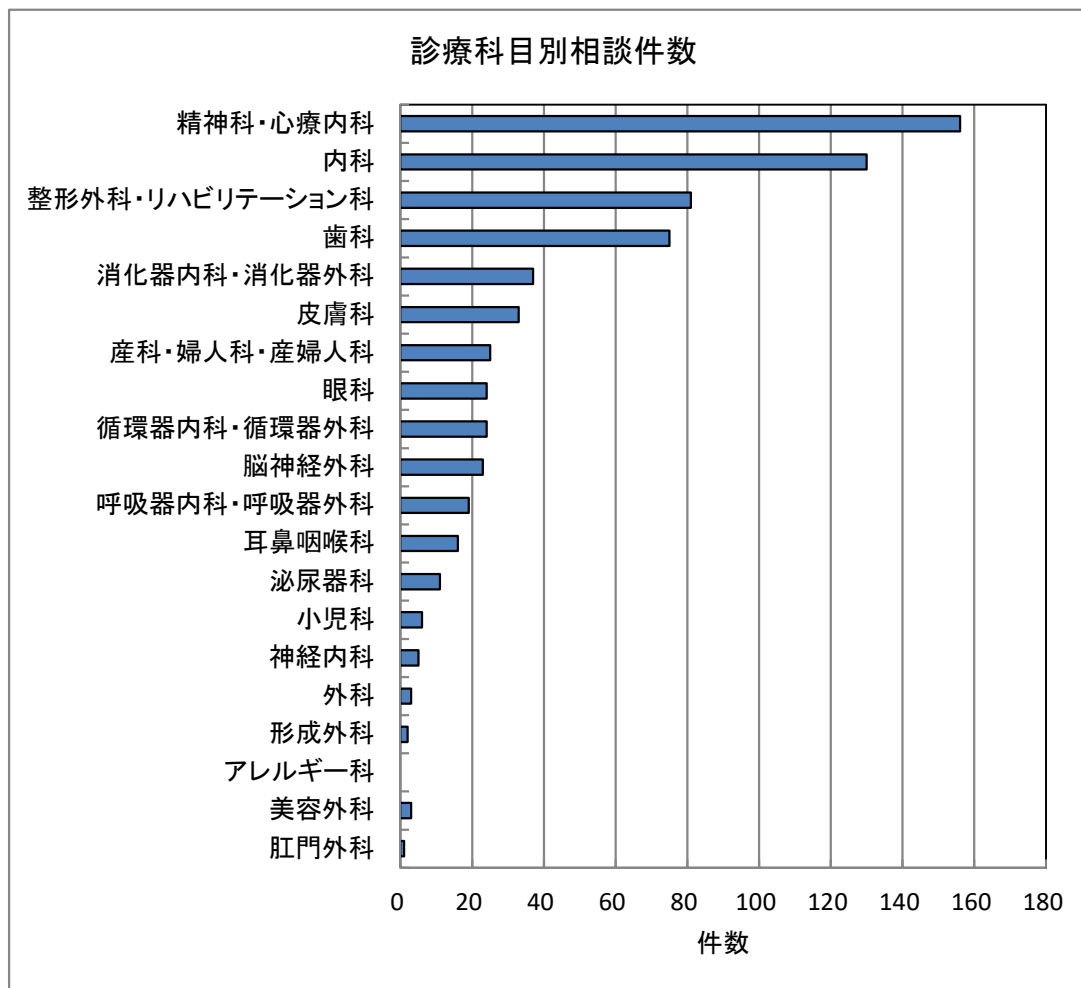
### 6 相談の対象となった施設

対象施設	件数	割合(%)	増減(%)
病院	542	26.5	-3.1
診療所	237	11.6	0.8
歯科診療所	77	3.8	-0.4
病院又は診療所	237	11.6	-3.4
施術所	23	1.1	0.0
薬局等薬事関係施設	31	1.5	0.0
歯科技工所	0	0.0	0.0
その他	35	1.7	0.3
施設を特定しない相談	865	42.3	5.9
合計	2,047	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	156	23.1	0.1
内科	130	19.3	5.4
整形外科・リハビリテーション科	81	12.0	-2.5
歯科	75	11.1	-2.3
消化器内科・消化器外科	37	5.5	1.0
皮膚科	33	4.9	2.4
産科・婦人科・産婦人科	25	3.7	1.7
眼科	24	3.6	0.1
循環器内科・循環器外科	24	3.6	-0.7
脳神経外科	23	3.4	-1.1
呼吸器内科・呼吸器外科	19	2.8	0.1
耳鼻咽喉科	16	2.4	0.1
泌尿器科	11	1.6	-1.7
小児科	6	0.9	-0.8
神経内科	5	0.7	-0.7
外科	3	0.4	-0.6
形成外科	2	0.3	-0.7
アレルギー科	0	0.0	0.0
美容外科	3	0.4	0.0
肛門外科	1	0.1	-0.1
特定しない・不明など	1,373		
合計(判明分のみ)	674	99.8	
合計	2,047		

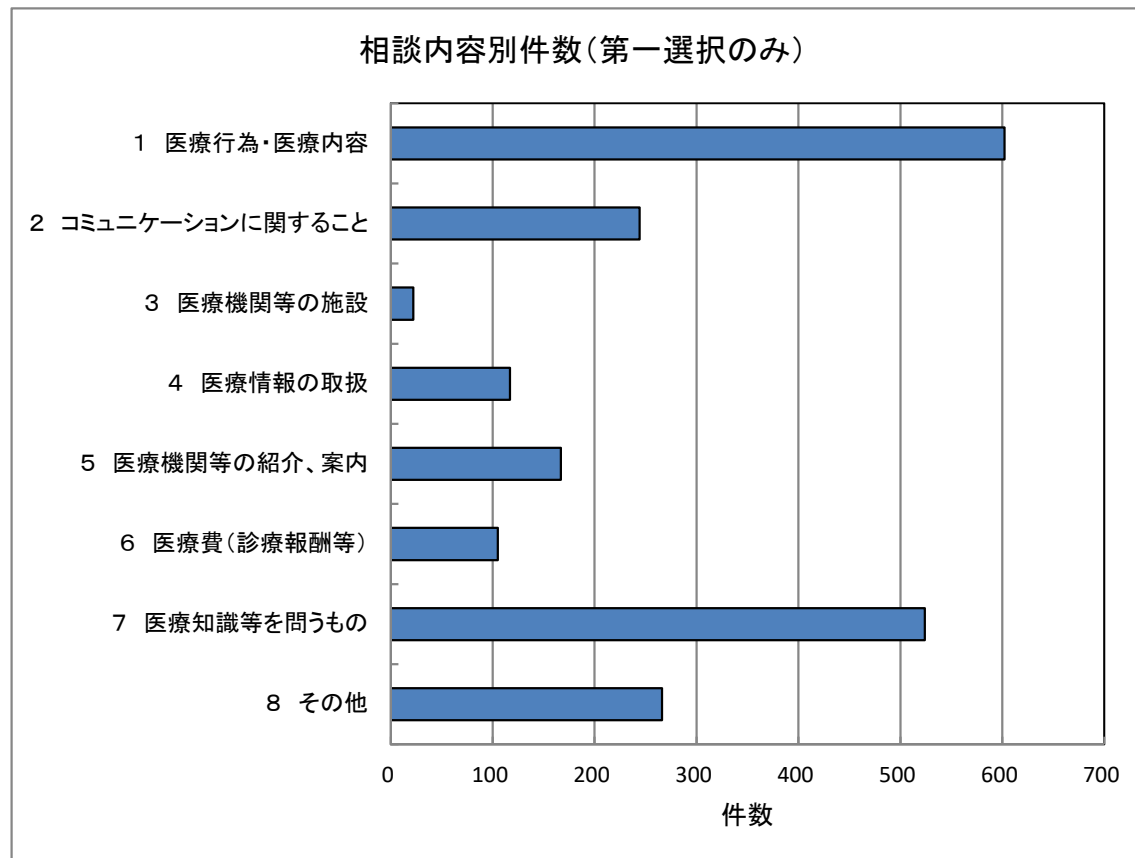


H29年度より「神経内科」を特出し

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	602	29.4
2 コミュニケーションに関すること	244	11.9
3 医療機関等の施設	22	1.1
4 医療情報の取扱	117	5.7
5 医療機関等の紹介、案内	167	8.2
6 医療費(診療報酬等)	105	5.1
7 医療知識等を問うもの	524	25.6
8 その他	266	13.0
合計	2,047	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

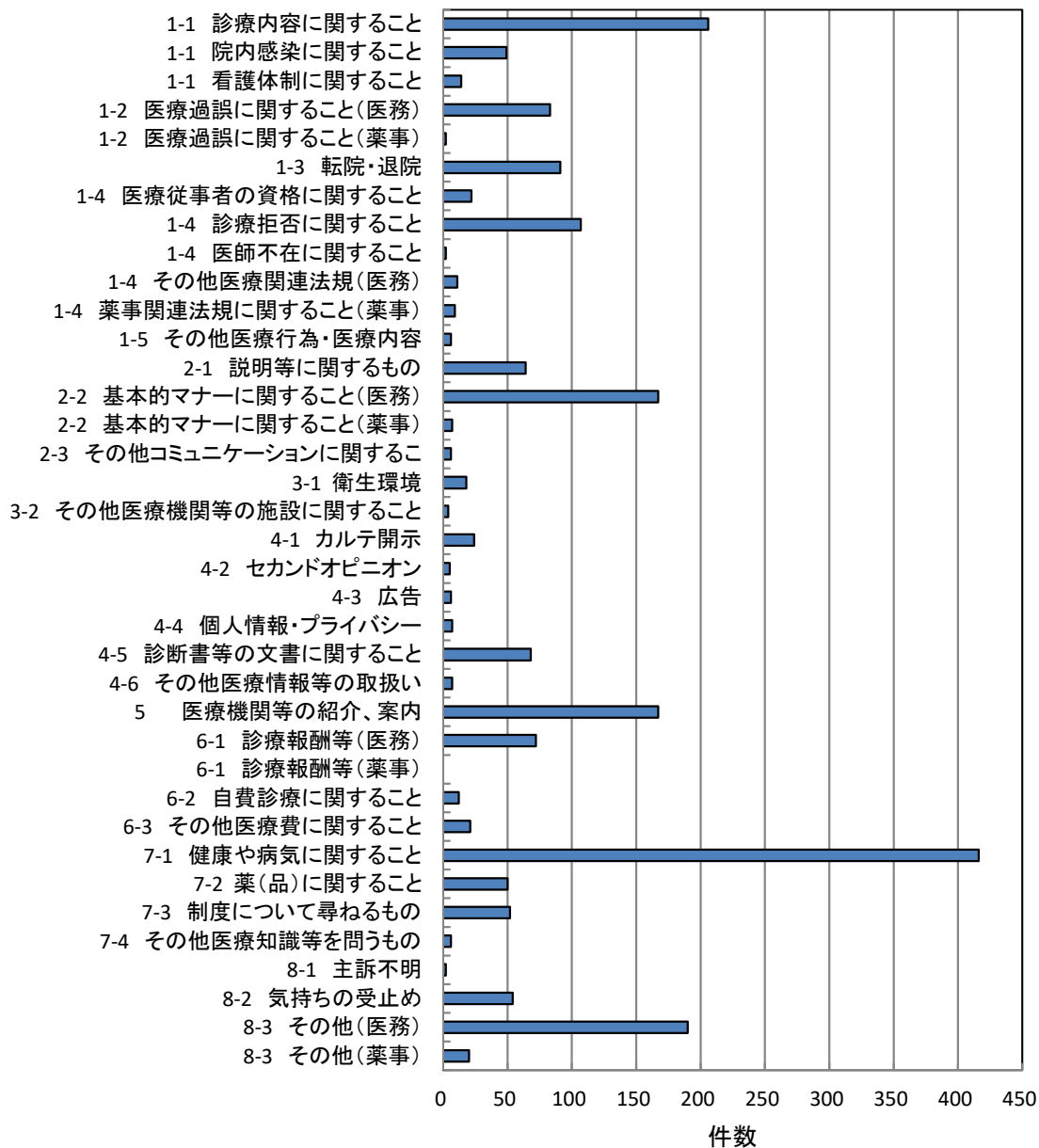


8-2 相談内容別件数(第一選択のみ)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	206	10.1
1-1 院内感染に関する事	49	2.4
1-1 看護体制に関する事	14	0.7
1-2 医療過誤に関する事(医務)	83	4.1
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	2	0.1
1-3 転院・退院	91	4.4
1-4 医療従事者の資格に関する事	22	1.1
1-4 診療拒否に関する事	107	5.2
1-4 医師不在に関する事	2	0.1
1-4 その他医療関連法規(医務)	11	0.5
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	9	0.4
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	64	3.1
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	167	8.2
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	6	0.3
3-1 衛生環境	18	0.9
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	4	0.2
4-1 カルテ開示	24	1.2
4-2 セカンドオピニオン	5	0.2
4-3 広告	6	0.3
4-4 個人情報・プライバシー	7	0.3
4-5 診断書等の文書に関する事	68	3.3
4-6 その他医療情報等の取扱い	7	0.3
5 医療機関等の紹介、案内	167	8.2
6-1 診療報酬等(医務)	72	3.5
6-1 診療報酬等(薬事)	0	0.0
6-2 自費診療に関する事	12	0.6
6-3 その他医療費に関する事	21	1.0
7-1 健康や病気に関する事	416	20.3
7-2 薬(品)に関する事	50	2.4
7-3 制度について尋ねるもの	52	2.5
7-4 その他医療知識等を問うもの	6	0.3
8-1 主訴不明	2	0.1
8-2 気持ちの受止め	54	2.6
8-3 その他(医務)	190	9.3
8-3 その他(薬事)	20	1.0
合計	2,047	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)

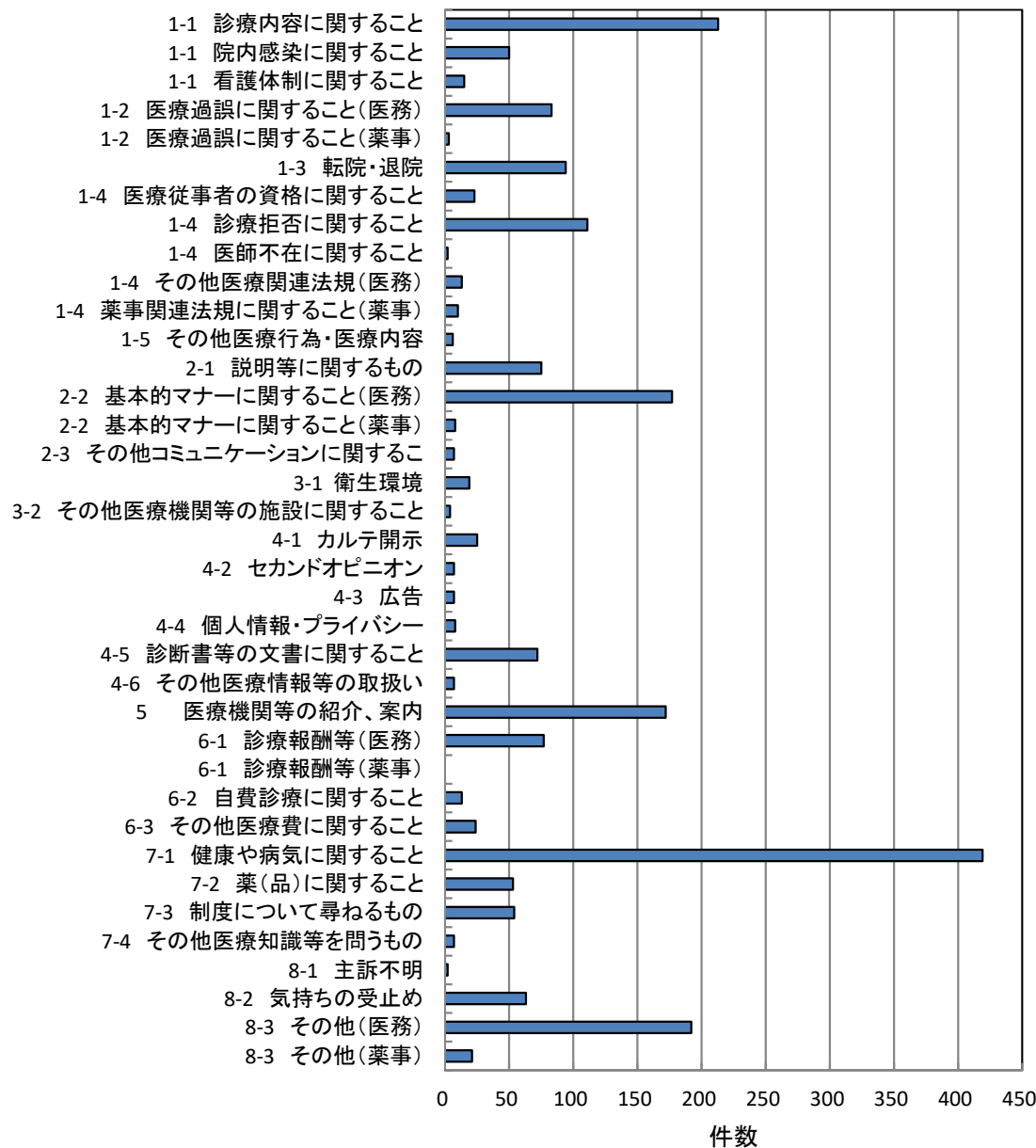


8-3 相談内容別件数(複数選択含む)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	213	10.0
1-1 院内感染に関する事	50	2.3
1-1 看護体制に関する事	15	0.7
1-2 医療過誤に関する事(医務)	83	3.9
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	3	0.1
1-3 転院・退院	94	4.4
1-4 医療従事者の資格に関する事	23	1.1
1-4 診療拒否に関する事	111	5.2
1-4 医師不在に関する事	2	0.1
1-4 その他医療関連法規(医務)	13	0.6
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	10	0.5
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	75	3.5
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	177	8.3
2-2 基本的マナーに関する事(薬事)	8	0.4
2-3 その他コミュニケーションに関する事	7	0.3
3-1 衛生環境	19	0.9
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	4	0.2
4-1 カルテ開示	25	1.2
4-2 セカンドオピニオン	7	0.3
4-3 広告	7	0.3
4-4 個人情報・プライバシー	8	0.4
4-5 診断書等の文書に関する事	72	3.4
4-6 その他医療情報等の取扱い	7	0.3
5 医療機関等の紹介、案内	172	8.1
6-1 診療報酬等(医務)	77	3.6
6-1 診療報酬等(薬事)	0	0.0
6-2 自費診療に関する事	13	0.6
6-3 その他医療費に関する事	24	1.1
7-1 健康や病気に関する事	419	19.6
7-2 薬(品)に関する事	53	2.5
7-3 制度について尋ねるもの	54	2.5
7-4 その他医療知識等を問うもの	7	0.3
8-1 主訴不明	2	0.1
8-2 気持ちの受止め	63	2.9
8-3 その他(医務)	192	9.0
8-3 その他(薬事)	21	1.0
合計	2,136	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

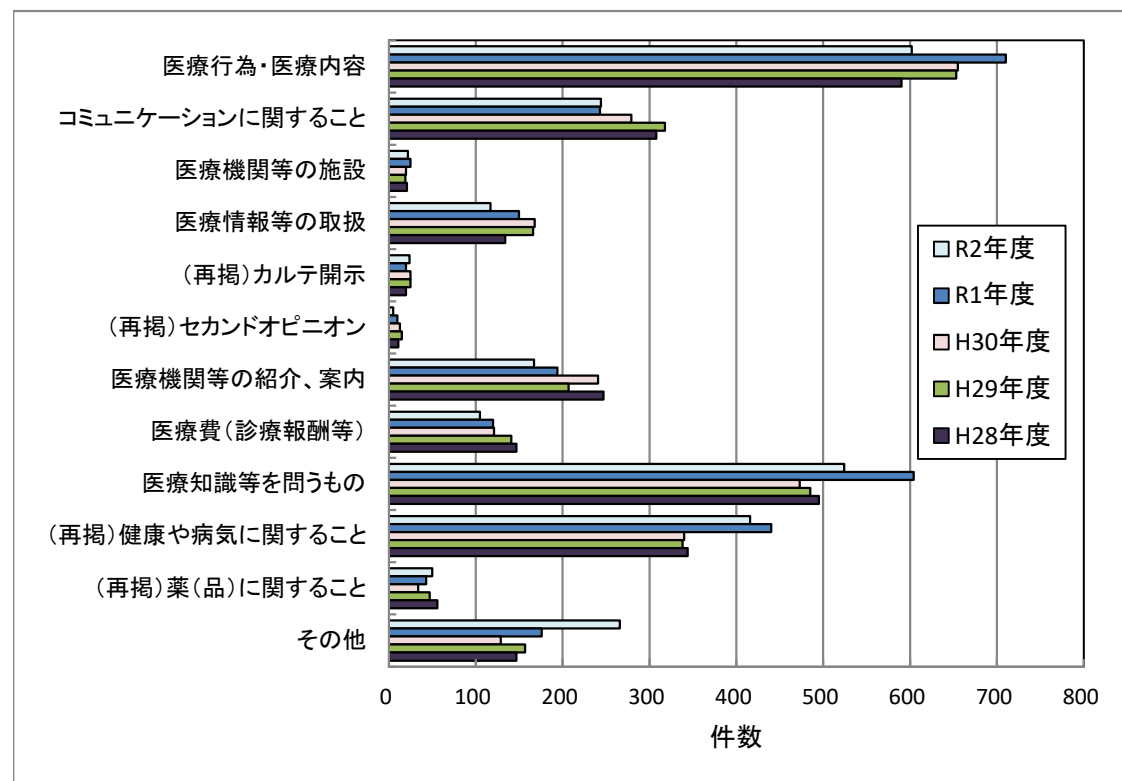
相談内容別件数(複数選択あり)





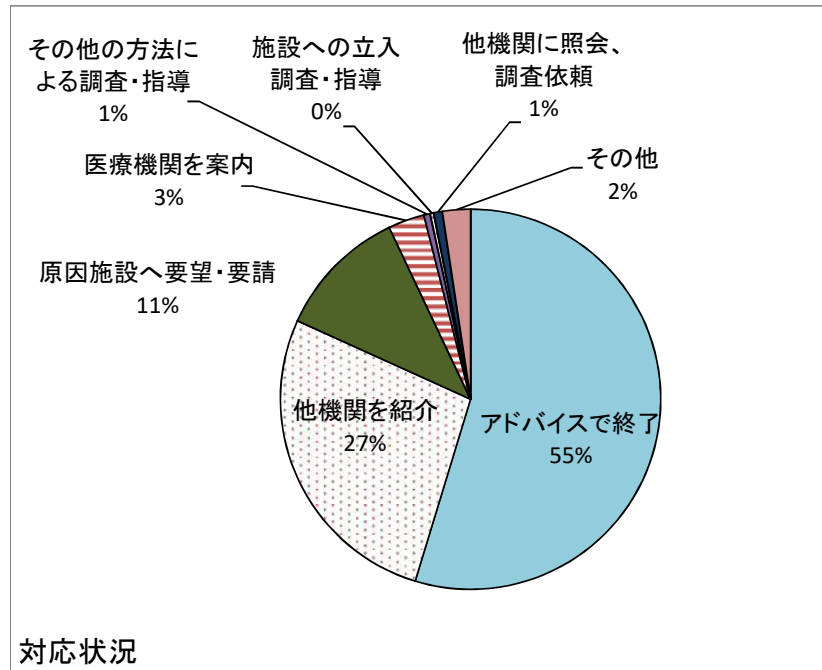
9 相談内容別件数の推移(過去5か年分;第一選択のみ)

相談内容	R2年度	R1年度	H30年度	H29年度	H28年度
医療行為・医療内容	602	710	655	653	590
コミュニケーションに関すること	244	243	279	318	308
医療機関等の施設	22	25	20	19	21
医療情報等の取扱	117	150	168	166	134
(再掲)カルテ開示	24	20	25	25	20
(再掲)セカンドオピニオン	5	10	13	15	11
医療機関等の紹介、案内	167	194	241	207	247
医療費(診療報酬等)	105	120	121	141	147
医療知識等を問うもの	524	604	473	485	495
(再掲)健康や病気に関すること	416	440	340	338	344
(再掲)薬(品)に関すること	50	43	34	47	56
その他	266	176	129	157	147
合計	2,047	2,222	2,086	2,146	2,089



10 対応状況

対応状況	件数	割合(%)	増減(%)
アドバイスで終了	1,120	54.7	1.7
他機関を紹介	554	27.1	-2.6
原因施設へ要望・要請	229	11.2	3.4
医療機関を案内	63	3.1	-3.6
その他の方法による調査・指導	11	0.5	0.1
施設への立入調査・指導	6	0.3	-0.7
他機関に照会、調査依頼	15	0.7	0.6
その他	49	2.4	1.2
合計	2,047	100.0	



11 相談者の納得度

納得度	件数	割合(%)	増減(%)
納得した	1,702	83.1	-0.5
おおむね納得した	222	10.8	0.8
あまり納得せず	45	2.2	0.2
まったく納得していない	34	1.7	-0.8
その他	44	2.1	0.3
合計	2,047	100.0	

