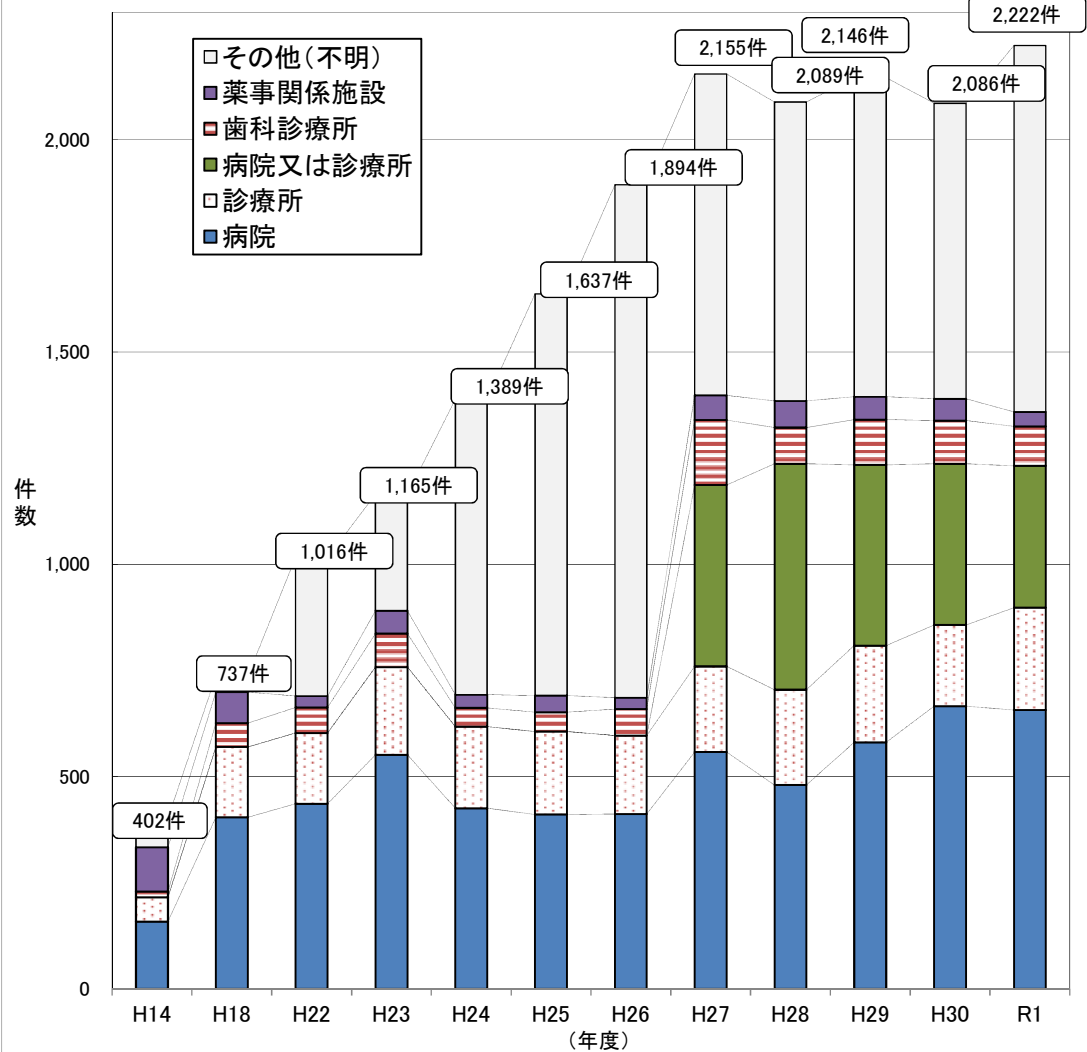


市民相談件数の推移（施設別）

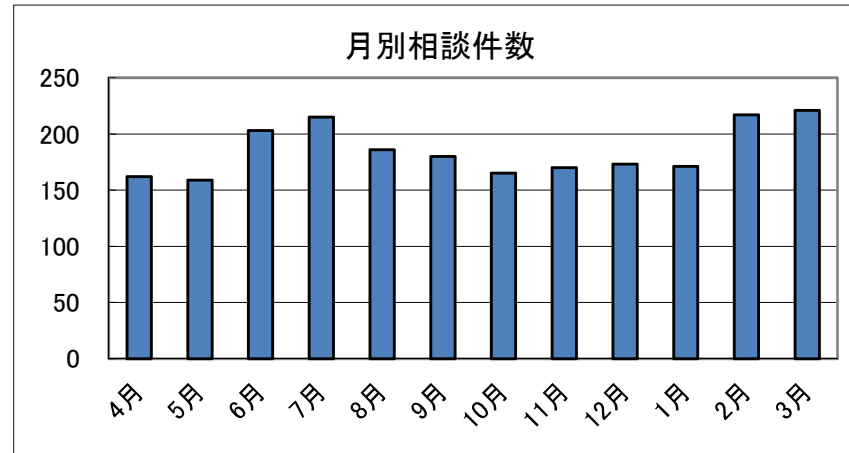


	H14	H18	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
病院	159	404	436	551	426	411	412	558	480	581	666	657
診療所	57	166	167	207	192	195	185	202	225	228	191	241
病院又は診療所※	0	0	0	0	0	0	0	427	532	425	380	334
歯科診療所	13	56	60	79	44	46	62	153	85	107	102	93
薬事関係施設	105	73	27	54	31	39	27	58	63	54	51	34
その他(不明)	68	38	326	274	696	946	1,208	757	704	751	696	863
合計	402	737	1,016	1,165	1,389	1,637	1,894	2,155	2,089	2,146	2,086	2,222

※平成27年度から集計を開始した項目

1 月別相談件数

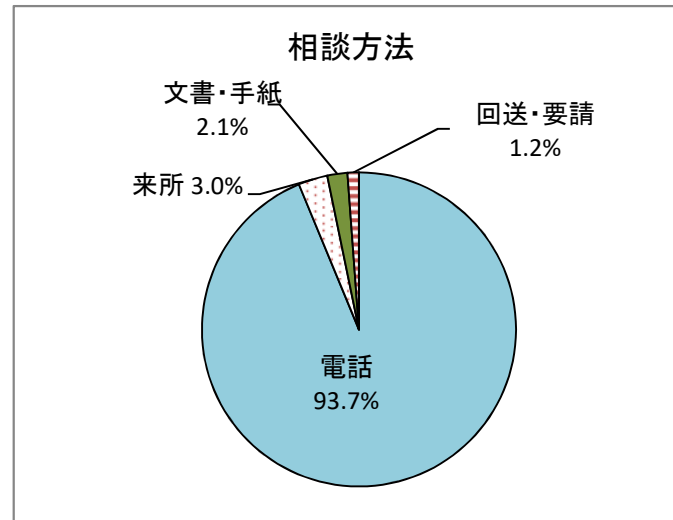
月	相談件数	一日平均	増減(件数)
4月	162	5.4	-48
5月	159	5.1	-47
6月	203	6.8	31
7月	215	6.9	35
8月	186	6.0	26
9月	180	6.0	37
10月	165	5.3	-34
11月	170	5.7	-25
12月	173	5.6	18
1月	171	5.5	33
2月	217	7.5	35
3月	221	7.1	75
合計(件)	2,222		136
平均(件)	185.2	6.1	



2 相談方法及び相談時間

(1) 相談方法

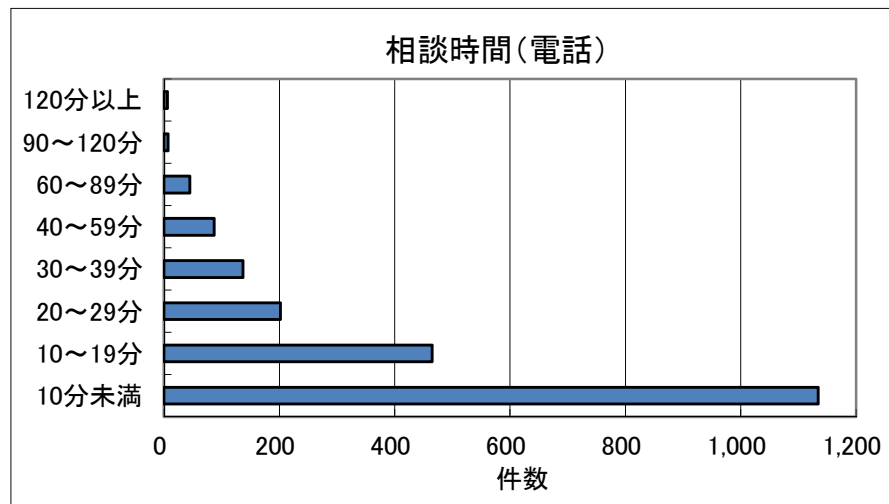
	件数	割合(%)	増減(%)
電話	2,083	93.7	-1.7
来所	67	3.0	1.5
文書・手紙	46	2.1	0.2
回送・要請	26	1.2	0.0
その他	0	0.0	0.0
合計	2,222		



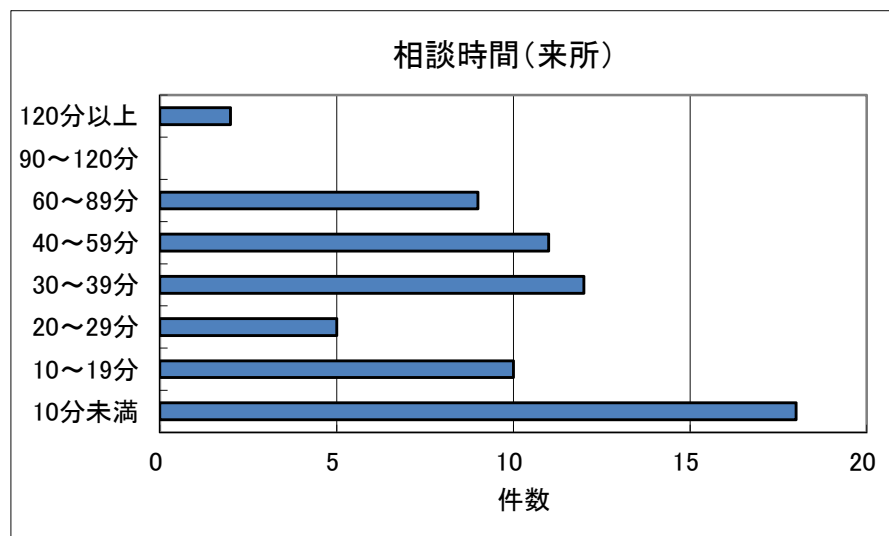
※増減は昨年度との比較

(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	1,134	18	54.4	26.9
10～19分	465	10	22.3	14.9
20～29分	202	5	9.7	7.5
30～39分	137	12	6.6	17.9
40～59分	87	11	4.2	16.4
60～89分	45	9	2.2	13.4
90～120分	7	0	0.3	0.0
120分以上	6	2	0.3	3.0
不明	0	0	0.0	0.0
合計	2,083	67	100.0	100.0



	電話	来所
総相談時間 (相談時間×件数)(分)	30,019	3,379
1件平均(分)	14.4	50.4
増減(分)	0.2	14.1



3 相談者の性別・年代別

(1)性別

性別	件数	割合(%)	増減(%)
男	911	41.0	-3.0
女	1,270	57.2	3.1
不明	41	1.8	-0.1
合計	2,222	100.0	

(2)年代別

年代別	件数	割合(%)	増減(%)
10代	0	0.0	-0.1
20代	4	0.2	-0.2
30代	20	0.9	-0.3
40代	23	1.0	-1.2
50代	29	1.3	-0.6
60代	98	4.4	1.6
70代	56	2.5	-0.3
80代以上	47	2.1	0.3
不明	1,945	87.5	0.6
合計	2,222	100.0	

4 当事者との関係

関係	件数	割合(%)	増減(%)
本人	1,573	70.8	2.1
家族	494	22.2	-1.5
親戚	11	0.5	-0.1
知人	44	2.0	0.2
施設関係者	51	2.3	0.7
その他	25	1.1	-0.2
不明	24	1.1	-1.2
合計	2,222	100.0	

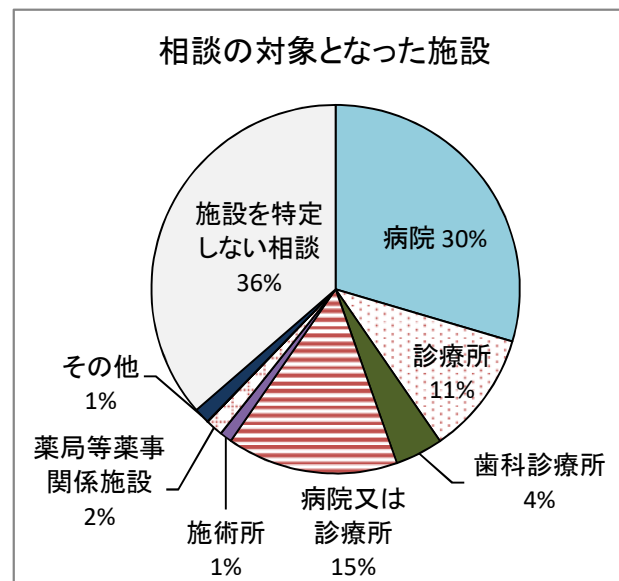
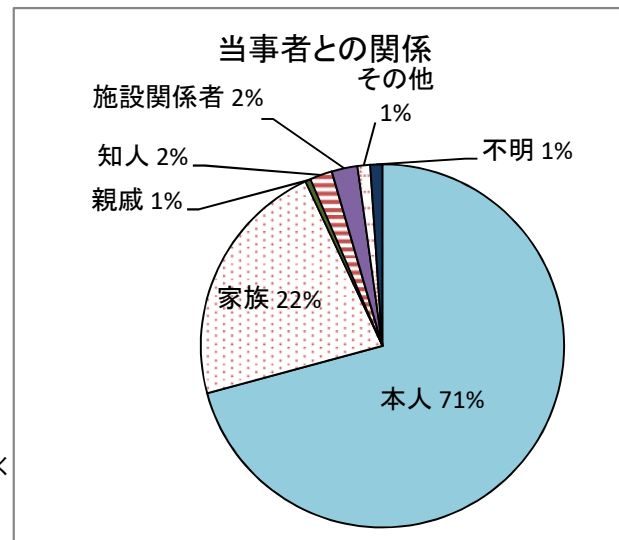
5 相談窓口を利用した経緯

経緯	件数	割合(%)	増減(%)
他機関からの紹介	285	12.8	0.0
テレビ・新聞	1	0.0	0.0
パンフレット	3	0.1	0.0
電話帳	1	0.0	-0.3
以前から知っていた	73	3.3	-1.2
ホームページ	46	2.1	-1.6
出前講座	1	0.0	0.0
その他	8	0.4	0.0
不明	1,804	81.2	3.1
合計	2,222	100.0	

※相談方法「回送・要請」及び「当課発見」を除く

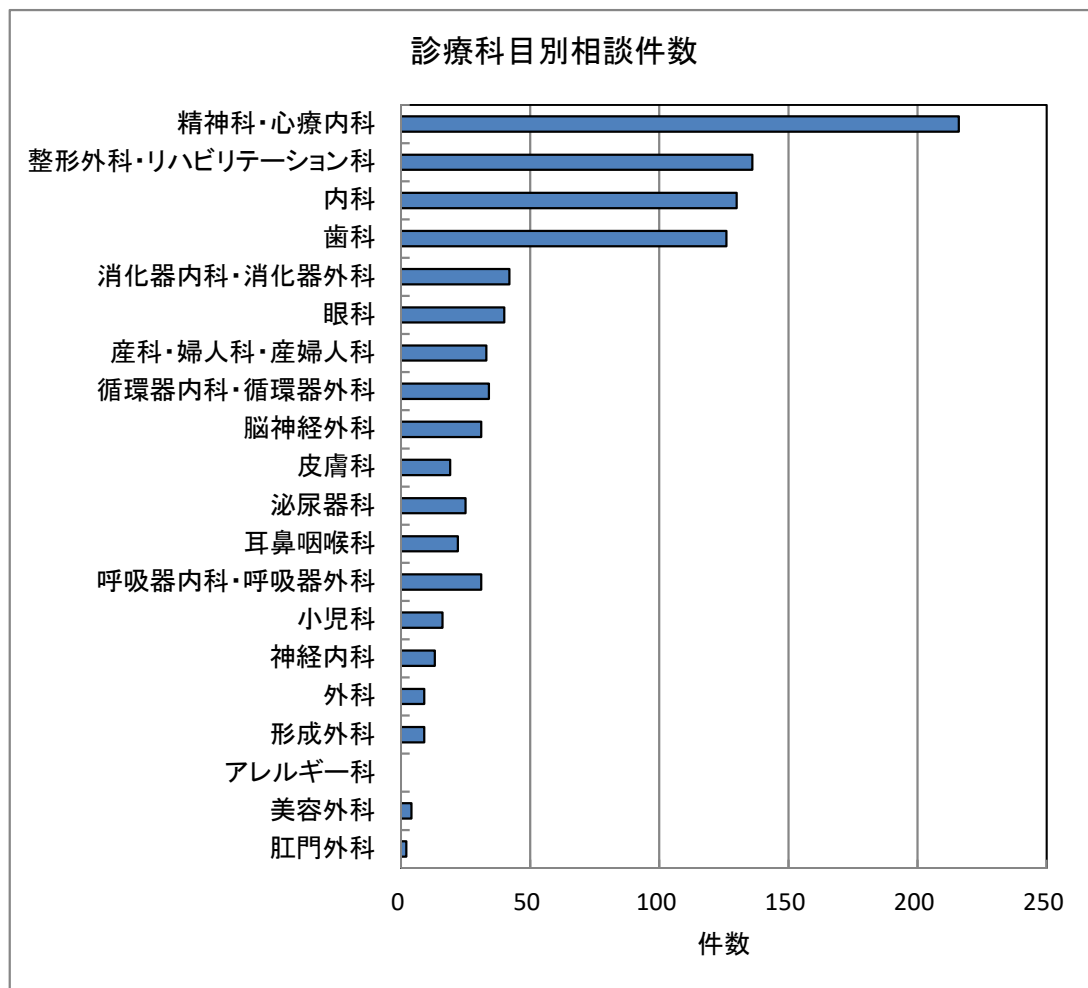
6 相談の対象となった施設

対象施設	件数	割合(%)	増減(%)
病院	657	29.6	-2.3
診療所	241	10.8	1.6
歯科診療所	93	4.2	-0.7
病院又は診療所	334	15.0	-3.2
施術所	24	1.1	-1.3
薬局等薬事関係施設	34	1.5	-0.9
歯科技工所	0	0.0	0.0
その他	31	1.4	-0.4
施設を特定しない相談	808	36.4	7.3
合計	2,222	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	216	23.0	-3.3
整形外科・リハビリテーション科	136	14.5	1.2
内科	130	13.9	0.7
歯科	126	13.4	3.2
消化器内科・消化器外科	42	4.5	-2.0
眼科	40	4.3	-0.1
産科・婦人科・産婦人科	33	3.5	-0.8
循環器内科・循環器外科	34	3.6	-0.7
脳神経外科	31	3.3	-0.2
皮膚科	19	2.0	-1.1
泌尿器科	25	2.7	0.2
耳鼻咽喉科	22	2.3	-0.2
呼吸器内科・呼吸器外科	31	3.3	1.2
小児科	16	1.7	0.5
神経内科	13	1.4	0.3
外科	9	1.0	0.5
形成外科	9	1.0	0.6
アレルギー科	0	0.0	-0.3
美容外科	4	0.4	0.2
肛門外科	2	0.2	0.2
特定しない・不明など	1,284		
合計(判明分のみ)	938	100.0	
合計	2,222		

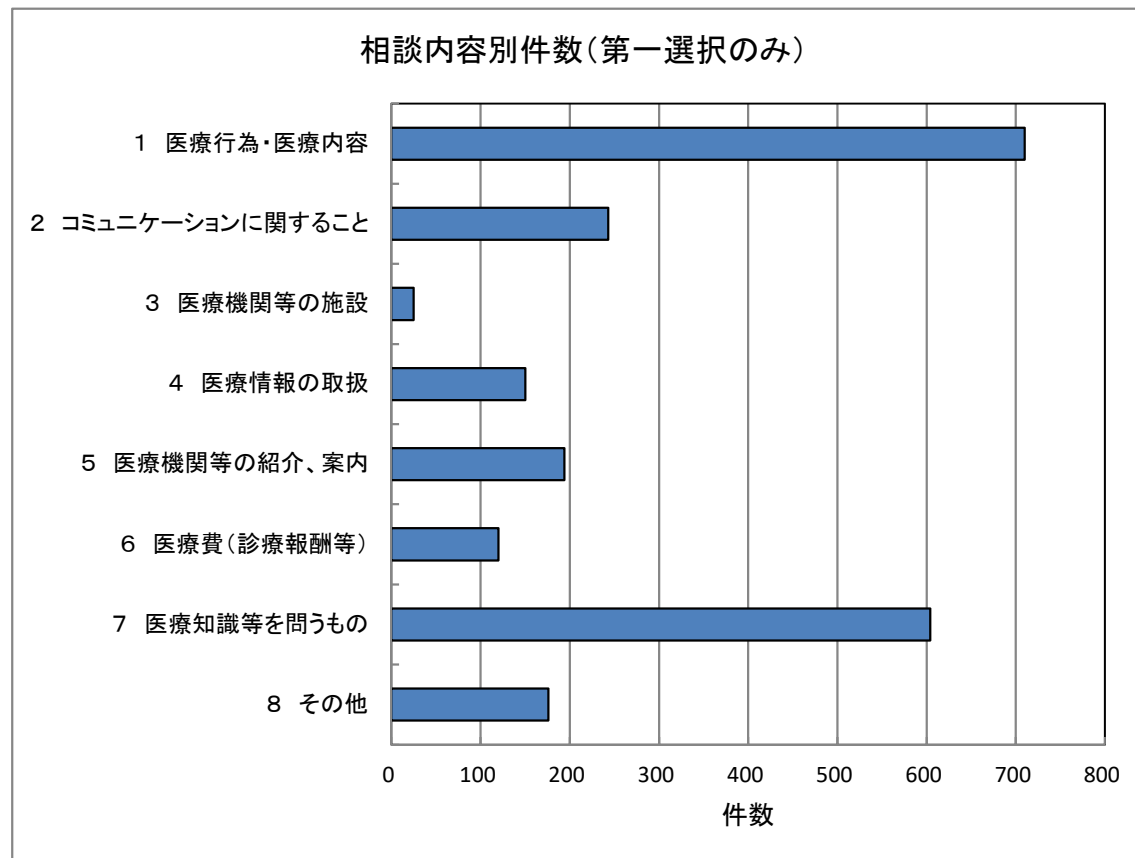


H29年度より「神経内科」を特出し

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	710	32.0
2 コミュニケーションに関すること	243	10.9
3 医療機関等の施設	25	1.1
4 医療情報の取扱	150	6.8
5 医療機関等の紹介、案内	194	8.7
6 医療費(診療報酬等)	120	5.4
7 医療知識等を問うもの	604	27.2
8 その他	176	7.9
合計	2,222	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

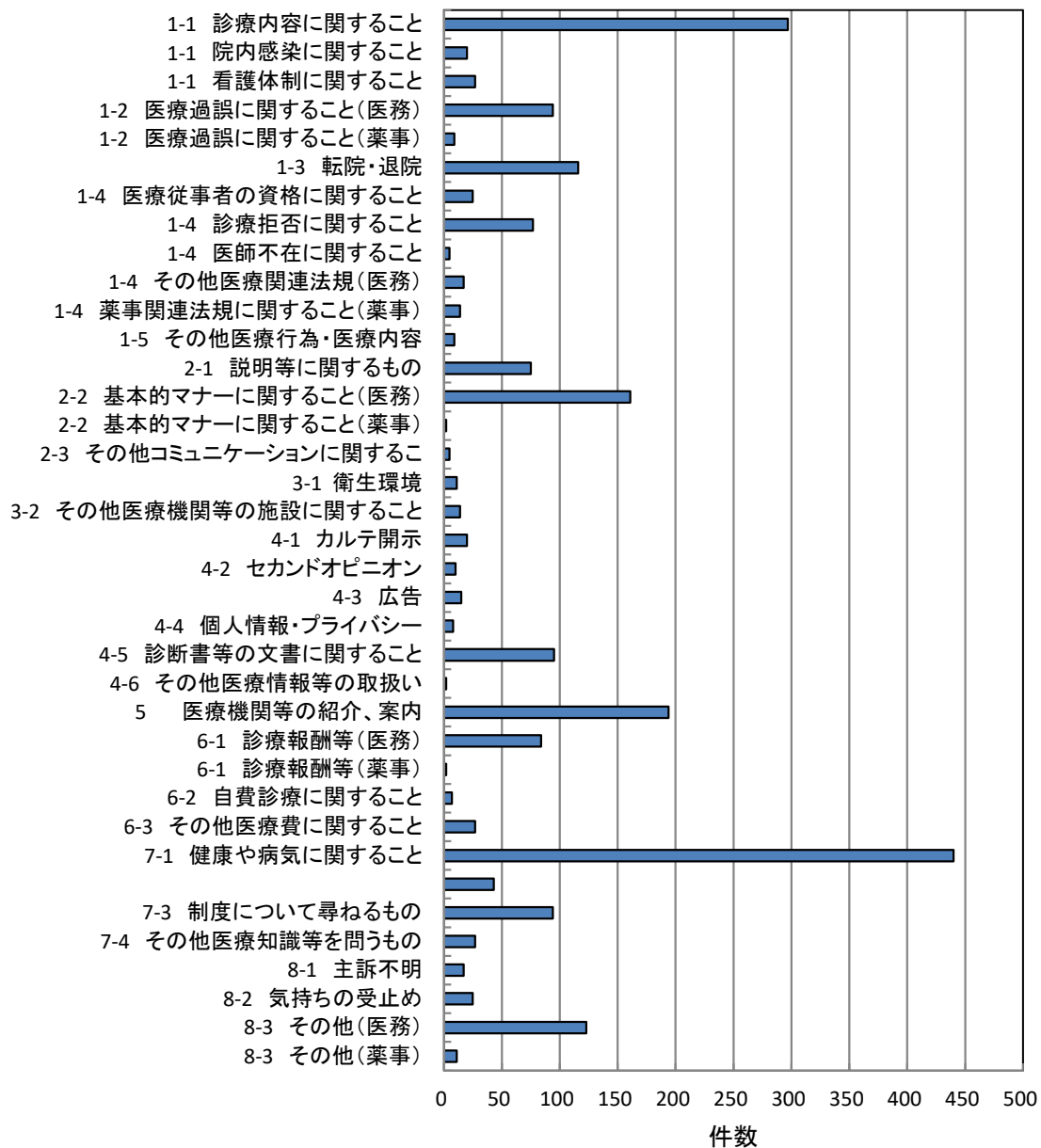


8-2 相談内容別件数(第一選択のみ)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	297	13.4
1-1 院内感染に関する事	20	0.9
1-1 看護体制に関する事	27	1.2
1-2 医療過誤に関する事(医務)	94	4.2
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	9	0.4
1-3 転院・退院	116	5.2
1-4 医療従事者の資格に関する事	25	1.1
1-4 診療拒否に関する事	77	3.5
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)	17	0.8
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	14	0.6
1-5 その他医療行為・医療内容	9	0.4
2-1 説明等に関するもの	75	3.4
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	161	7.2
2-2 基本的マナーに関する事(薬事)	2	0.1
2-3 その他コミュニケーションに関する事	5	0.2
3-1 衛生環境	11	0.5
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	14	0.6
4-1 カルテ開示	20	0.9
4-2 セカンドオピニオン	10	0.5
4-3 広告	15	0.7
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	95	4.3
4-6 その他医療情報等の取扱い	2	0.1
5 医療機関等の紹介、案内	194	8.7
6-1 診療報酬等(医務)	84	3.8
6-1 診療報酬等(薬事)	2	0.1
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	27	1.2
7-1 健康や病気に関する事	440	19.8
	43	1.9
7-3 制度について尋ねるもの	94	4.2
7-4 その他医療知識等を問うもの	27	1.2
8-1 主訴不明	17	0.8
8-2 気持ちの受止め	25	1.1
8-3 その他(医務)	123	5.5
8-3 その他(薬事)	11	0.5
合計	2,222	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)

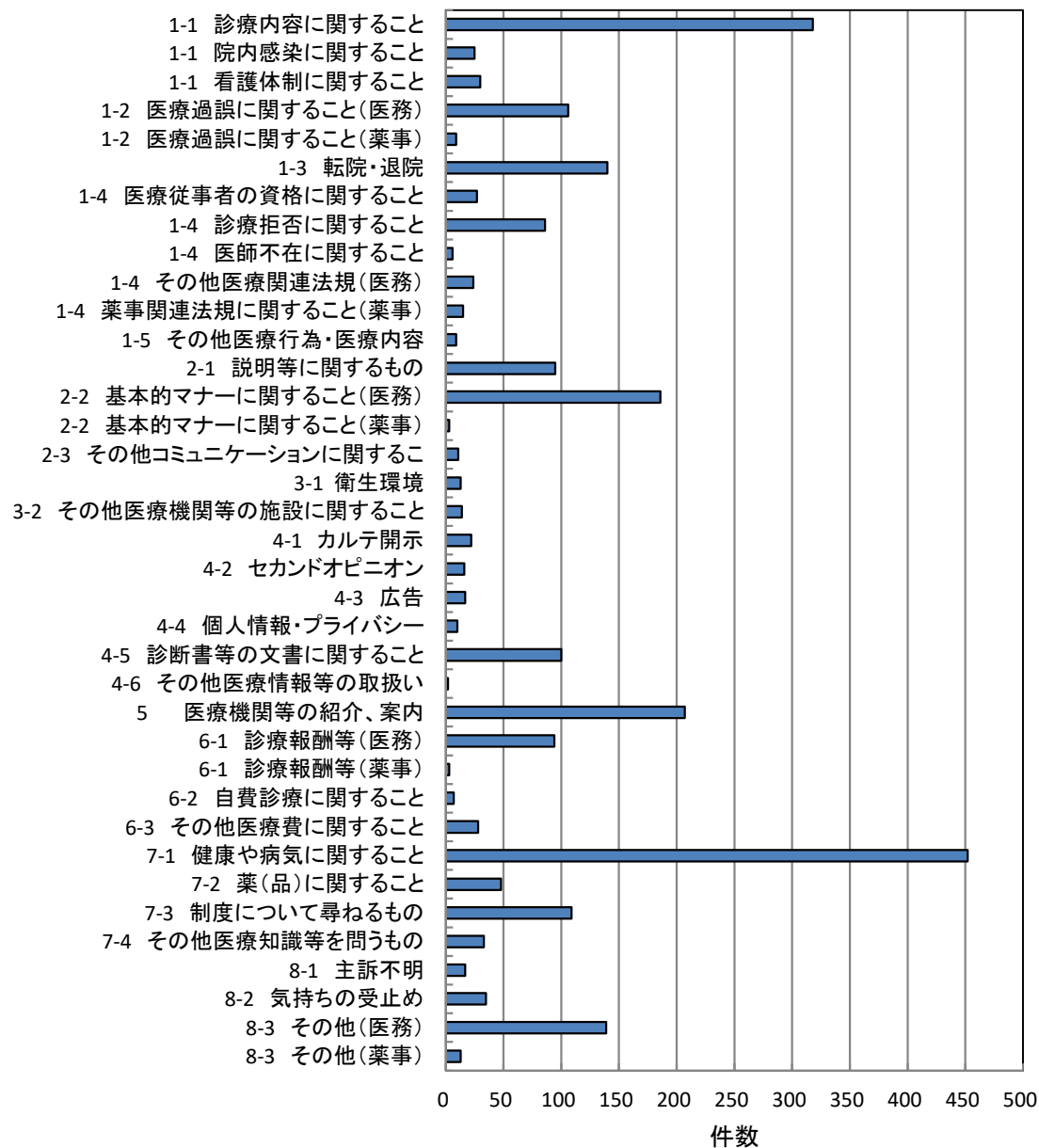


8-3 相談内容別件数(複数選択含む)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	318	12.9
1-1 院内感染に関する事	25	1.0
1-1 看護体制に関する事	30	1.2
1-2 医療過誤に関する事(医務)	106	4.3
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	9	0.4
1-3 転院・退院	140	5.7
1-4 医療従事者の資格に関する事	27	1.1
1-4 診療拒否に関する事	86	3.5
1-4 医師不在に関する事	6	0.2
1-4 その他医療関連法規(医務)	24	1.0
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	15	0.6
1-5 その他医療行為・医療内容	9	0.4
2-1 説明等に関するもの	95	3.8
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	186	7.5
2-2 基本的マナーに関する事(薬事)	3	0.1
2-3 その他コミュニケーションに関する事	11	0.4
3-1 衛生環境	13	0.5
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	14	0.6
4-1 カルテ開示	22	0.9
4-2 セカンドオピニオン	16	0.6
4-3 広告	17	0.7
4-4 個人情報・プライバシー	10	0.4
4-5 診断書等の文書に関する事	100	4.1
4-6 その他医療情報等の取扱い	2	0.1
5 医療機関等の紹介、案内	207	8.4
6-1 診療報酬等(医務)	94	3.8
6-1 診療報酬等(薬事)	3	0.1
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	28	1.1
7-1 健康や病気に関する事	452	18.3
7-2 薬(品)に関する事	48	1.9
7-3 制度について尋ねるもの	109	4.4
7-4 その他医療知識等を問うもの	33	1.3
8-1 主訴不明	17	0.7
8-2 気持ちの受止め	35	1.4
8-3 その他(医務)	139	5.6
8-3 その他(薬事)	13	0.5
合計	2,469	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

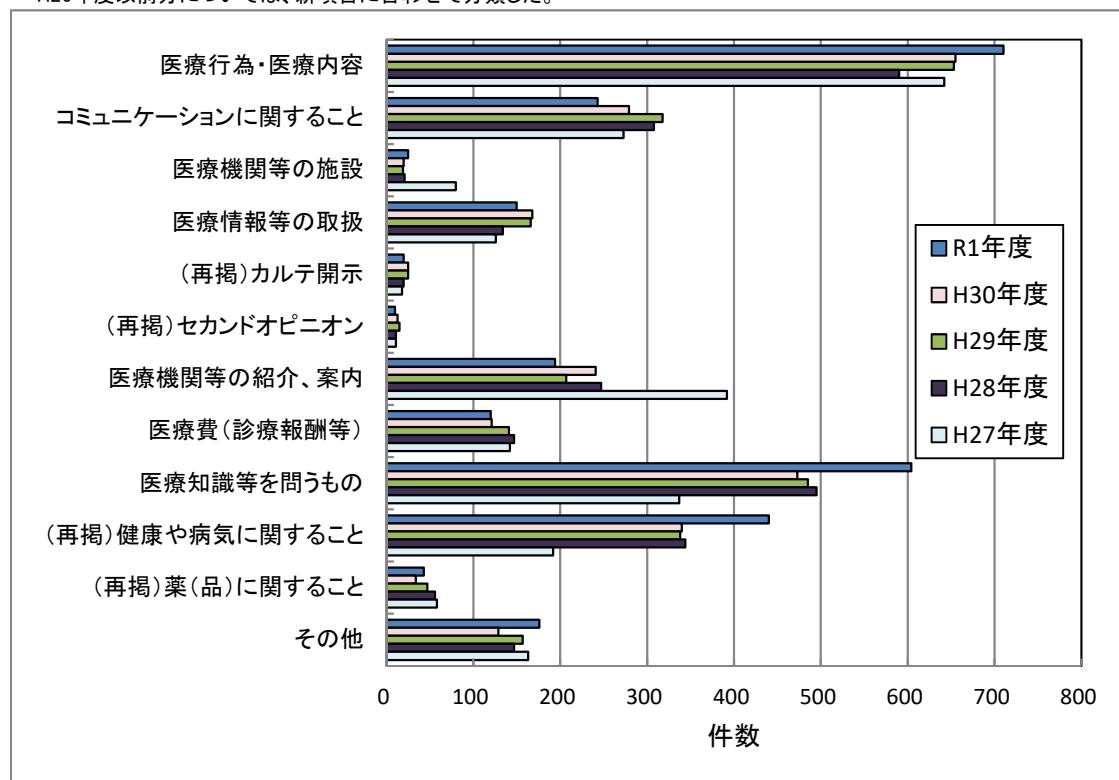
相談内容別件数(複数選択あり)



9 相談内容別件数の推移(過去5か年分;第一選択のみ)

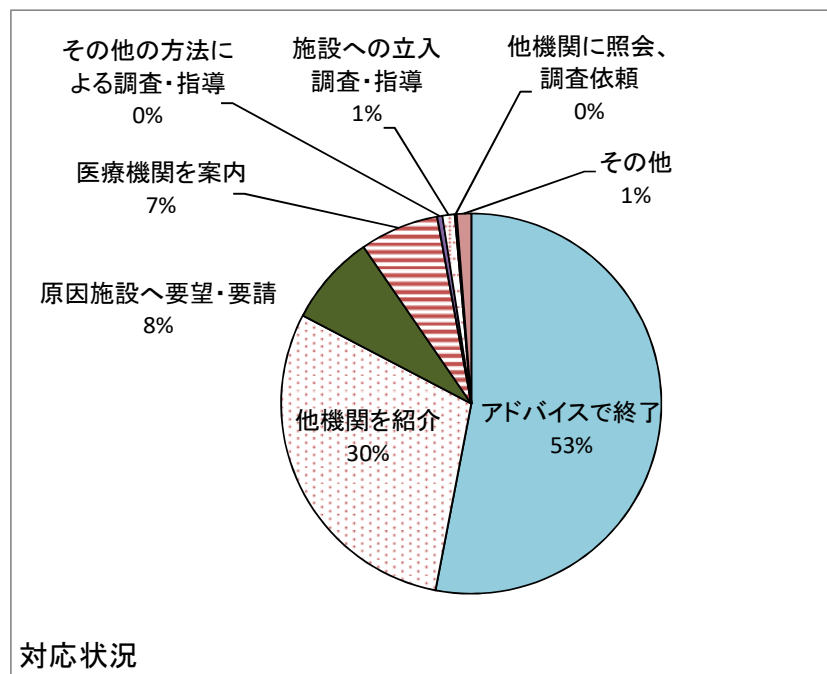
相談内容	R1年度	H30年度	H29年度	H28年度	H27年度
医療行為・医療内容	710	655	653	590	642
コミュニケーションに関すること	243	279	318	308	273
医療機関等の施設	25	20	19	21	80
医療情報等の取扱	150	168	166	134	126
(再掲)カルテ開示	20	25	25	20	18
(再掲)セカンドオピニオン	10	13	15	11	11
医療機関等の紹介、案内	194	241	207	247	392
医療費(診療報酬等)	120	121	141	147	142
医療知識等を問うもの	604	473	485	495	337
(再掲)健康や病気に関すること	440	340	338	344	192
(再掲)薬(品)に関すること	43	34	47	56	58
その他	176	129	157	147	163
合計	2,222	2,086	2,146	2,089	2,155

※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(%)
アドバイスで終了	1,178	53.0	-1.7
他機関を紹介	659	29.7	6.8
原因施設へ要望・要請	172	7.7	-0.2
医療機関を案内	149	6.7	-1.7
その他の方法による調査・指導	10	0.5	-1.9
施設への立入調査・指導	23	1.0	-0.9
他機関に照会、調査依頼	4	0.2	-0.2
その他	27	1.2	-0.1
合計	2,222	100.0	



11 相談者の納得度

納得度	件数	割合(%)	増減(%)
納得した	1,858	83.6	7.3
おおむね納得した	222	10.0	-5.5
あまり納得せず	45	2.0	-0.8
まったく納得していない	56	2.5	0.3
その他	41	1.8	-1.2
合計	2,222	100.0	

