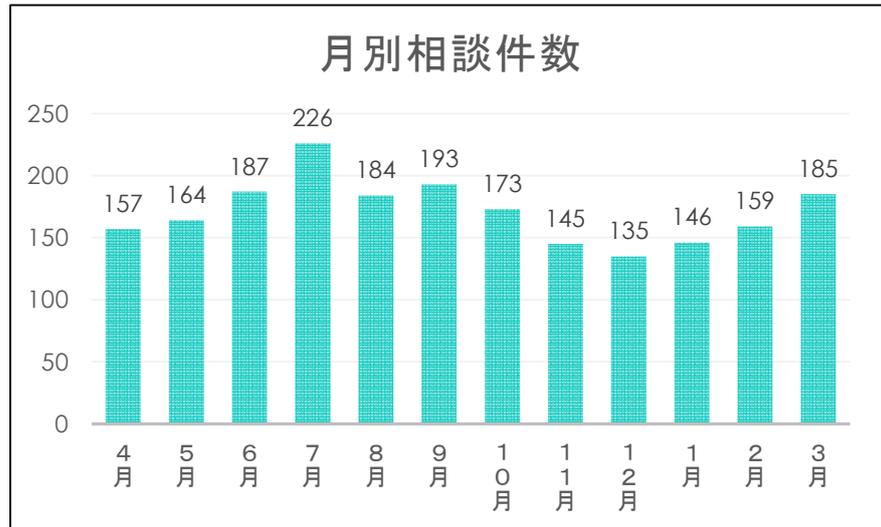


	H14	H18	H22	H26	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
病院又は一般診療所	216	570	603	597	1,237	1,234	1,237	1,232	1,016	1,128	1,140	1,241
歯科診療所	13	56	60	62	85	107	102	93	77	82	61	74
薬事関係施設	105	73	27	27	63	54	51	34	31	29	21	42
その他、施設非特定	68	38	326	1,208	704	751	696	863	923	719	534	697
合計	402	737	1,016	1,894	2,089	2,146	2,086	2,222	2,047	1,958	1,756	2,054

1 月別相談件数

月	相談件数
4月	157
5月	164
6月	187
7月	226
8月	184
9月	193
10月	173
11月	145
12月	135
1月	146
2月	159
3月	185
合計(件)	2,054
平均(件)	171.2



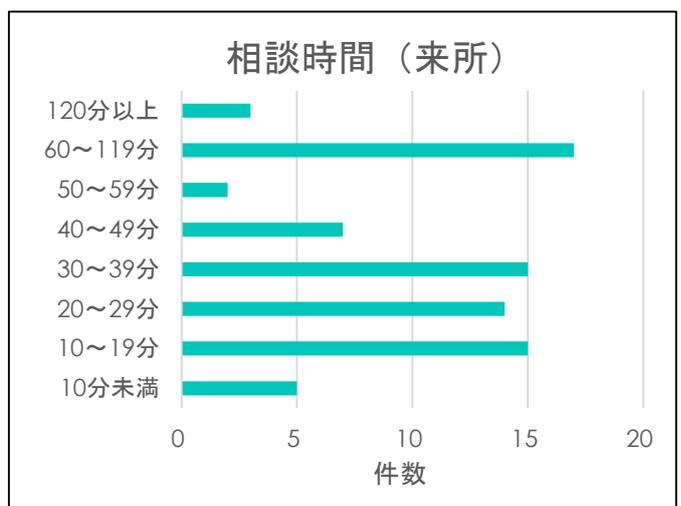
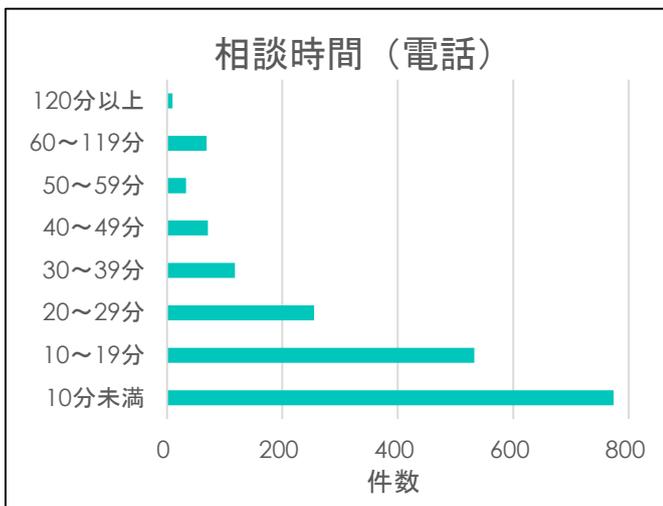
2 相談方法及び相談時間

(1) 相談方法

	件数	割合(%)
電話	1864	90.7
来所	78	3.8
文書・手紙	75	3.7
回送・要請	37	1.8
その他	0	0.0
合計	2,054	

(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	774	5	41.5	6.4
10～19分	533	15	28.6	19.2
20～29分	255	14	13.7	17.9
30～39分	118	15	6.3	19.2
40～49分	71	7	3.8	9.0
50～59分	33	2	1.8	2.6
60～119分	69	17	3.7	21.8
120分以上	10	3	0.5	3.8
不明	1	0	0.1	0.0
合計	1,864	78	100.0	100.0



3 相談者の性別・年代別

(1)性別

性別	件数	割合(%)
男	983	47.9
女	1,071	52.1
不明	0	0.0
合計	2,054	100.0

(2)年代別

年代別	件数	割合(%)
10代	0	0.0
20代	10	0.5
30代	20	1.0
40代	21	1.0
50代	34	1.7
60代	134	6.5
70代	34	1.7
80代以上	42	2.0
不明	1,759	85.6
合計	2,054	100.0

4 相談者と当事者との関係

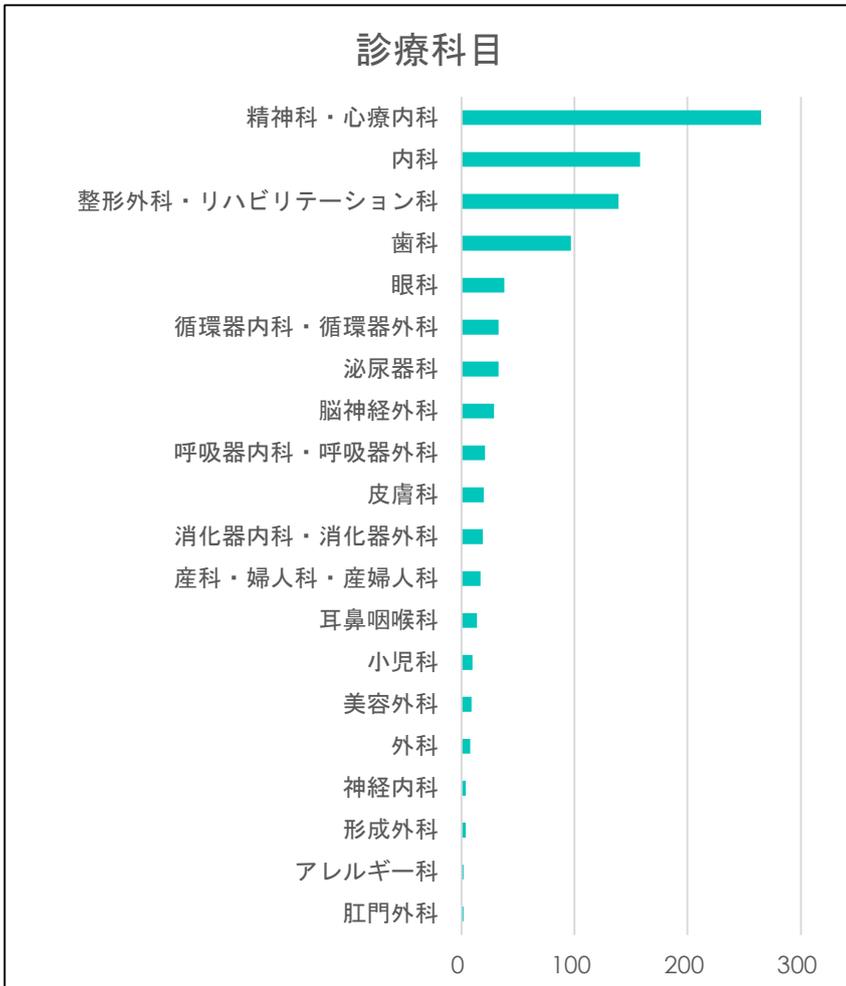
関係	件数	割合(%)
本人	1,395	67.9
家族	470	22.9
親戚	8	0.4
知人	29	1.4
施設関係者	60	2.9
その他	43	2.1
不明	49	2.4
合計	2,054	100.0

5 相談窓口を利用した経緯

経緯	件数	割合(%)
他機関からの紹介	211	10.3
テレビ・新聞	0	0.0
パンフレット	1	0.0
電話帳	0	0.0
以前から知っていた	330	16.1
ホームページ	58	2.8
出前講座	0	0.0
その他	8	0.4
不明	1,446	70.4
合計	2,054	100.0

6 診療科目(病院、診療所)

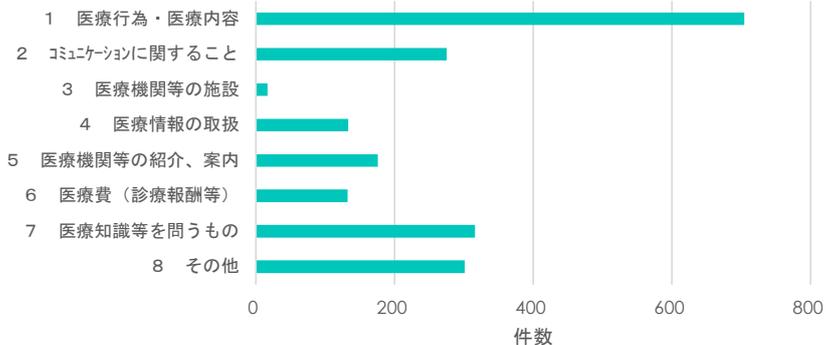
診療科目	件数	割合(%)
精神科・心療内科	265	28.7
内科	158	17.1
整形外科・リハビリテーション科	139	15.1
歯科	97	10.5
眼科	38	4.1
循環器内科・循環器外科	33	3.6
泌尿器科	33	3.6
脳神経外科	29	3.1
呼吸器内科・呼吸器外科	21	2.3
皮膚科	20	2.2
消化器内科・消化器外科	19	2.1
産科・婦人科・産婦人科	17	1.8
耳鼻咽喉科	14	1.5
小児科	10	1.1
美容外科	9	1.0
外科	8	0.9
神経内科	4	0.4
形成外科	4	0.4
アレルギー科	2	0.2
肛門外科	2	0.2
特定しない・不明など	393	
合計(判明分のみ)	922	100.0
合計	1,315	



7-1 相談内容別件数(大項目)

相談内容	件数	割合(%)
1 医療行為・医療内容	704	34.3
2 コミュニケーションに関すること	275	13.4
3 医療機関等の施設	17	0.8
4 医療情報の取扱	133	6.5
5 医療機関等の紹介、案内	176	8.6
6 医療費(診療報酬等)	132	6.4
7 医療知識等を問うもの	316	15.4
8 その他	301	14.7
合計	2,054	100.0

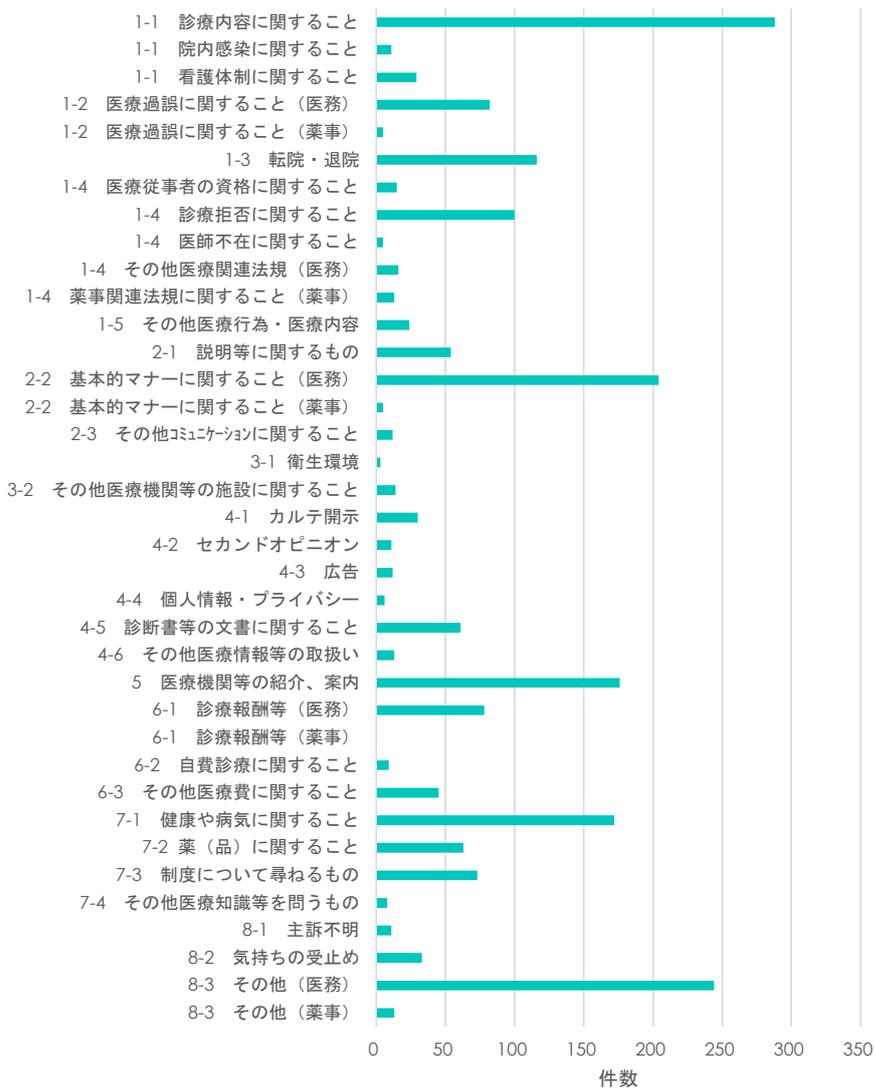
相談内容別件数



7-2 相談内容別件数(詳細)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関すること	288	14.0
1-1 院内感染に関すること	11	0.5
1-1 看護体制に関すること	29	1.4
1-2 医療過誤に関すること(医務)	82	4.0
1-2 医療過誤に関すること(薬事)	5	0.2
1-3 転院・退院	116	5.6
1-4 医療従事者の資格に関すること	15	0.7
1-4 診療拒否に関すること	100	4.9
1-4 医師不在に関すること	5	0.2
1-4 その他医療関連法規(医務)	16	0.8
1-4 薬事関連法規に関すること(薬事)	13	0.6
1-5 その他医療行為・医療内容	24	1.2
2-1 説明等に関するもの	54	2.6
2-2 基本的マナーに関すること(医務)	204	9.9
2-2 基本的マナーに関すること(薬事)	5	0.2
2-3 その他コミュニケーションに関すること	12	0.6
3-1 衛生環境	3	0.1
3-2 その他医療機関等の施設に関すること	14	0.7
4-1 カルテ開示	30	1.5
4-2 セカンドオピニオン	11	0.5
4-3 広告	12	0.6
4-4 個人情報・プライバシー	6	0.3
4-5 診断書等の文書に関すること	61	3.0
4-6 その他医療情報等の取扱い	13	0.6
5 医療機関等の紹介、案内	176	8.6
6-1 診療報酬等(医務)	78	3.8
6-1 診療報酬等(薬事)	0	0.0
6-2 自費診療に関すること	9	0.4
6-3 その他医療費に関すること	45	2.2
7-1 健康や病気に関すること	172	8.4
7-2 薬(品)に関すること	63	3.1
7-3 制度について尋ねるもの	73	3.6
7-4 その他医療知識等を問うもの	8	0.4
8-1 主訴不明	11	0.5
8-2 気持ちの受止め	33	1.6
8-3 その他(医務)	244	11.9
8-3 その他(薬事)	13	0.6
合計	2,054	100.0

相談内容別件数(詳細)



8 対応状況

対応状況	件数	割合(%)
アドバイスで終了	1,239	60.3
他機関を紹介	393	19.1
原因施設へ要望・要請	176	8.6
医療機関を案内	54	2.6
その他の方法による調査・指導	18	0.9
施設への立入調査・指導	15	0.7
他機関に照会、調査依頼	4	0.2
その他	155	7.5
合計	2,054	100.0

9 相談者の納得度

納得度	件数	割合(%)
納得した	1,541	75.0
おおむね納得した	248	12.1
あまり納得せず	69	3.4
まったく納得していない	76	3.7
その他	120	5.8
合計	2,054	100.0