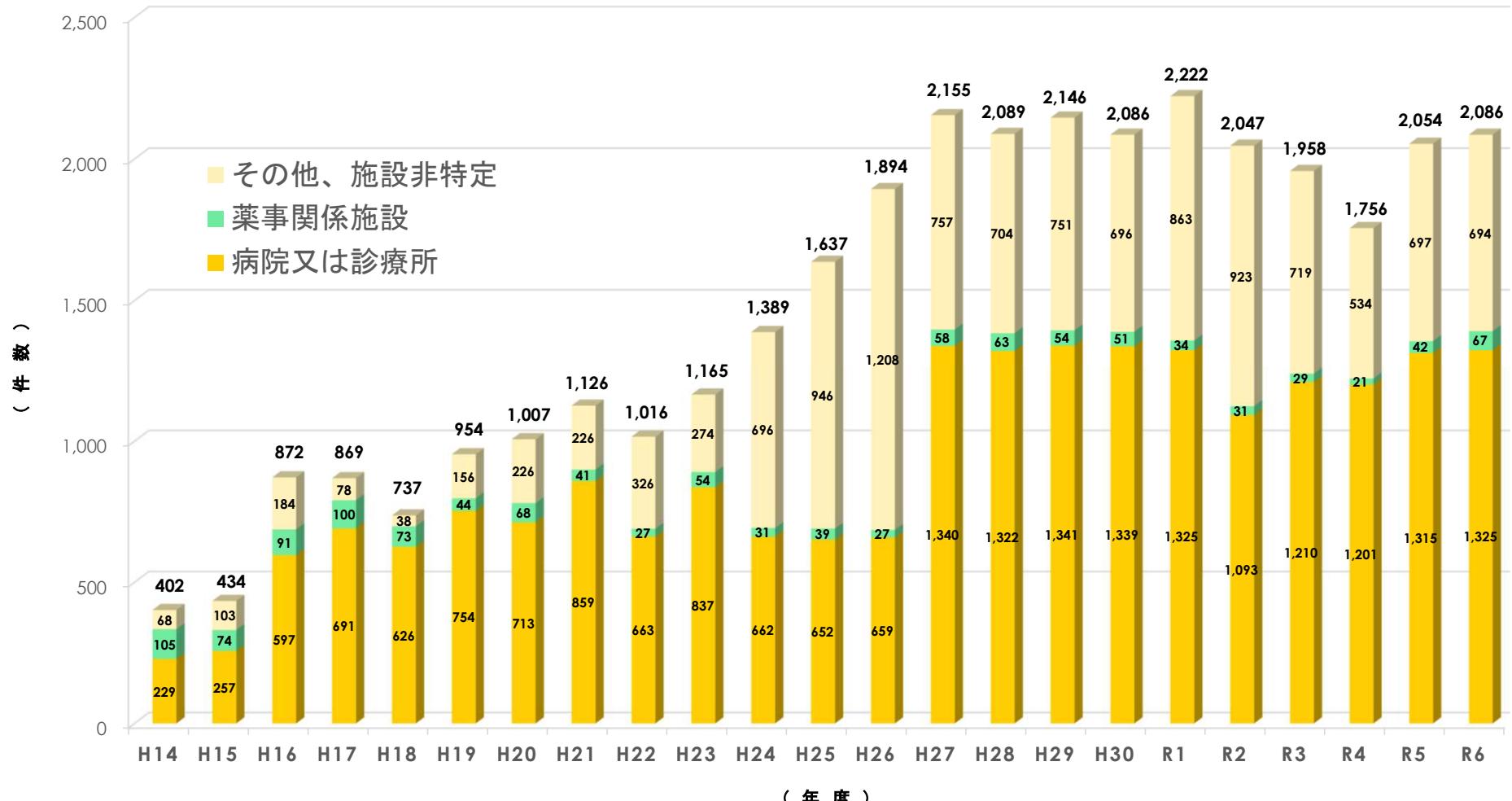


資料 令和6年度 札幌市医療安全相談窓口相談状況 データ集

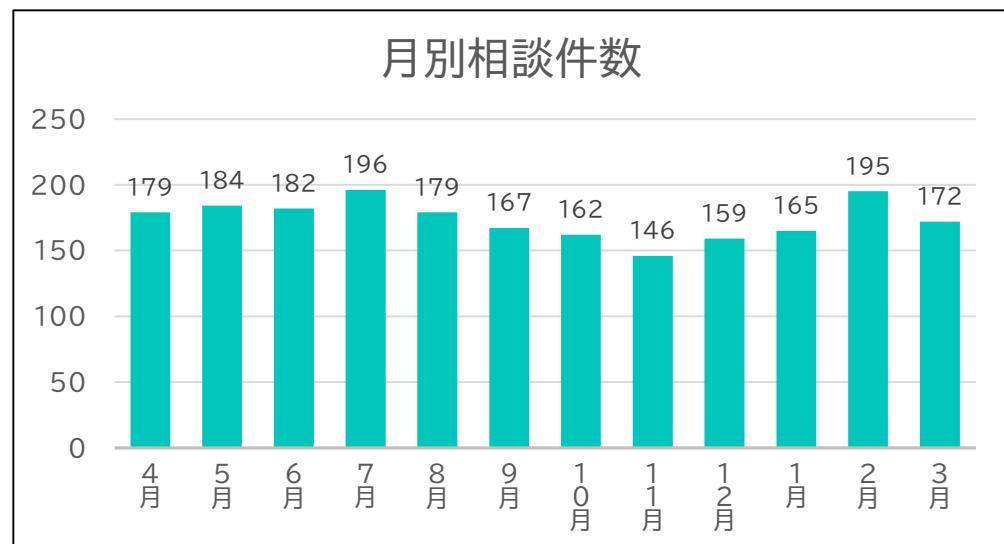
市民相談件数の推移



施設分類 / 年度	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
病院又は診療所	229	257	597	691	626	754	713	859	663	837	662	652	659	1,340	1,322	1,341	1,339	1,325	1,093	1,210	1,201	1,315	1,325
薬事関係施設	105	74	91	100	73	44	68	41	27	54	31	39	27	58	63	54	51	34	31	29	21	42	67
その他、施設非特定	68	103	184	78	38	156	226	226	326	274	696	946	1,208	757	704	751	696	863	923	719	534	697	694
合計	402	434	872	869	737	954	1,007	1,126	1,016	1,165	1,389	1,637	1,894	2,155	2,089	2,146	2,086	2,222	2,047	1,958	1,756	2,054	2,086

## 1 月別相談件数

月	相談件数
4月	179
5月	184
6月	182
7月	196
8月	179
9月	167
10月	162
11月	146
12月	159
1月	165
2月	195
3月	172
合計(件)	2,086
月平均(件)	173.8



## 2 相談方法及び相談時間

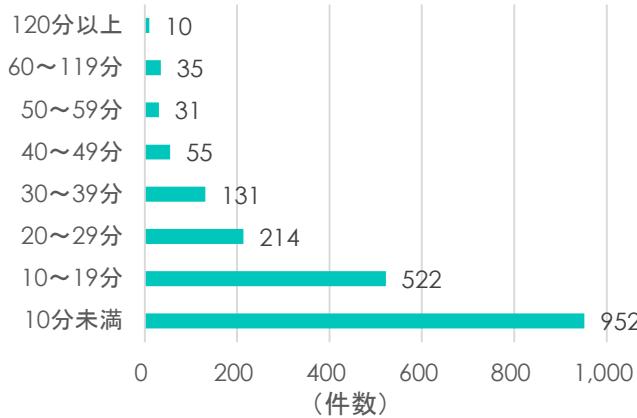
### (1) 相談方法

	件数	割合(%)
電話	1,950	93.5
来所	59	2.8
文書・手紙	41	2.0
回送・要請	36	1.7
その他	0	0.0
合計	2,086	

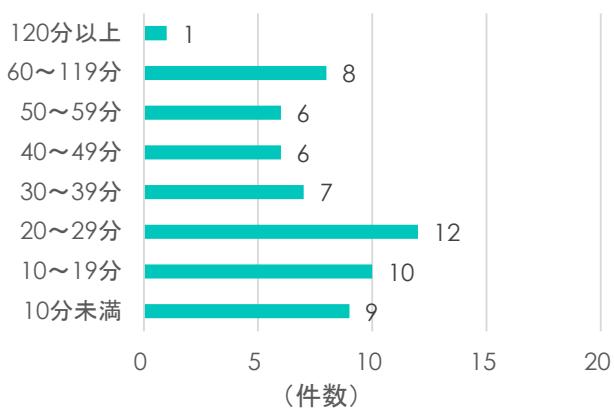
### (2) 相談時間(電話・来所のみ)

相談時間区分	件数		割合(%)	
	電話	来所	電話	来所
10分未満	952	9	48.8	15.3
10~19分	522	10	26.8	16.9
20~29分	214	12	11.0	20.3
30~39分	131	7	6.7	11.9
40~49分	55	6	2.8	10.2
50~59分	31	6	1.6	10.2
60~119分	35	8	1.8	13.6
120分以上	10	1	0.5	1.7
合計	1,950	59	100.0	100.0

### 相談時間（電話）



### 相談時間（来所）



### 3 相談者の性別・年代別

#### (1)性別

性別	件数	割合(%)
男	940	45.1
女	1,020	48.9
不明	126	6.0
合計	2,086	100.0

#### (2) 年代別

年代別	件数	割合(%)
10代	0	0.0
20代	3	0.1
30代	29	1.4
40代	37	1.8
50代	42	2.0
60代	38	1.8
70代	57	2.7
80代以上	24	1.2
不明	1,856	89.0
合計	2,086	100.0

### 4 相談者と当事者との関係

関係	件数	割合(%)
本人	1,480	70.9
家族	424	20.3
親戚	13	0.6
知人	38	1.8
施設関係者	45	2.2
その他	34	1.6
不明	52	2.5
合計	2,086	100.0

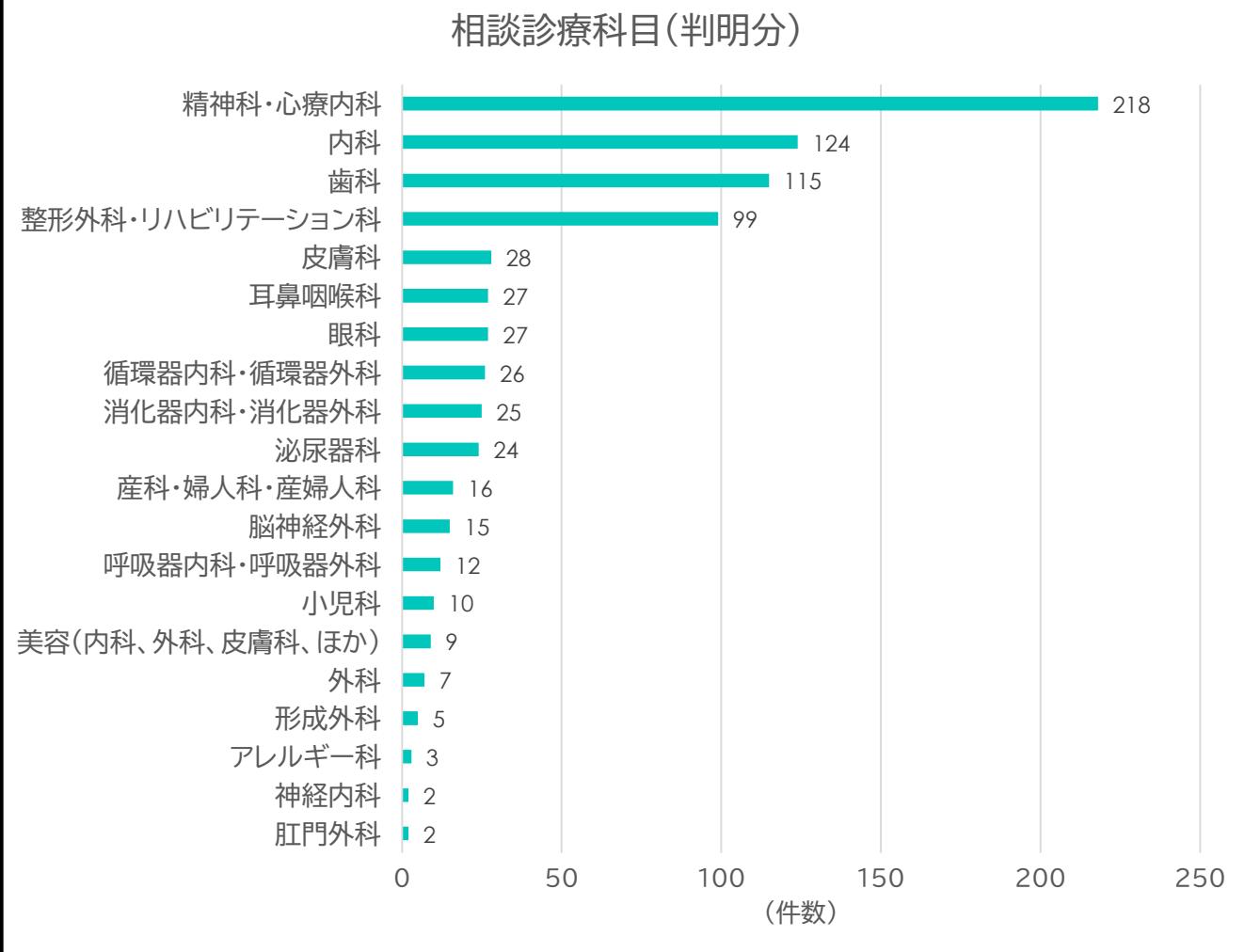
### 5 相談窓口を利用した経緯

経緯	件数	割合(%)
以前から知っていた	180	8.6
他の機関からの紹介	90	4.3
ホームページ	5	0.2
テレビ・新聞	0	0.0
パンフレット	1	0.0
電話帳	0	0.0
出前講座	1	0.0
その他	10	0.5
不明	1,766	84.7
該当なし	33	1.6
合計	2,086	100.0

## 6 相談診療科目(病院、診療所)

診療科目	件数	割合(%)
精神科・心療内科	218	27.5
内科	124	15.6
歯科	115	14.5
整形外科・リハビリテーション科	99	12.5
皮膚科	28	3.5
眼科	27	3.4
耳鼻咽喉科	27	3.4
循環器内科・循環器外科	26	3.3
消化器内科・消化器外科	25	3.1
泌尿器科	24	3.0
産科・婦人科・産婦人科	16	2.0
脳神経外科	15	1.9
呼吸器内科・呼吸器外科	12	1.5
小児科	10	1.3
美容(内科、外科、皮膚科、ほか)	9	1.1
外科	7	0.9
形成外科	5	0.6
アレルギー科	3	0.4
肛門外科	2	0.3
神経内科	2	0.3
合計(判明分のみ)	794	100.0
不明・特定しない	531	
合計	1325	

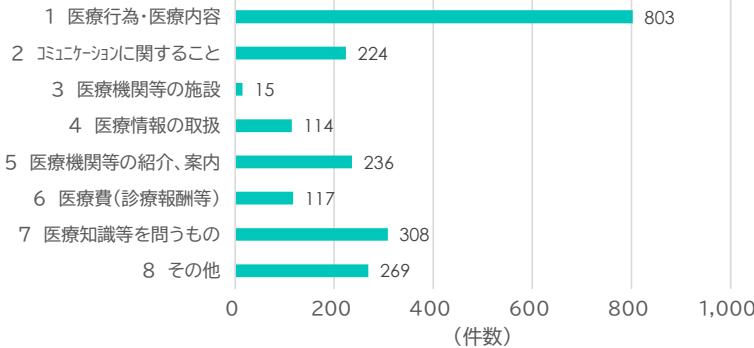
相談診療科目(判明分)



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	803	38.5
2 コミュニケーションに関すること	224	10.7
3 医療機関等の施設	15	0.7
4 医療情報の取扱	114	5.5
5 医療機関等の紹介・案内	236	11.3
6 医療費(診療報酬等)	117	5.6
7 医療知識等を問うもの	308	14.8
8 その他	269	12.9
合計	2,086	100.0

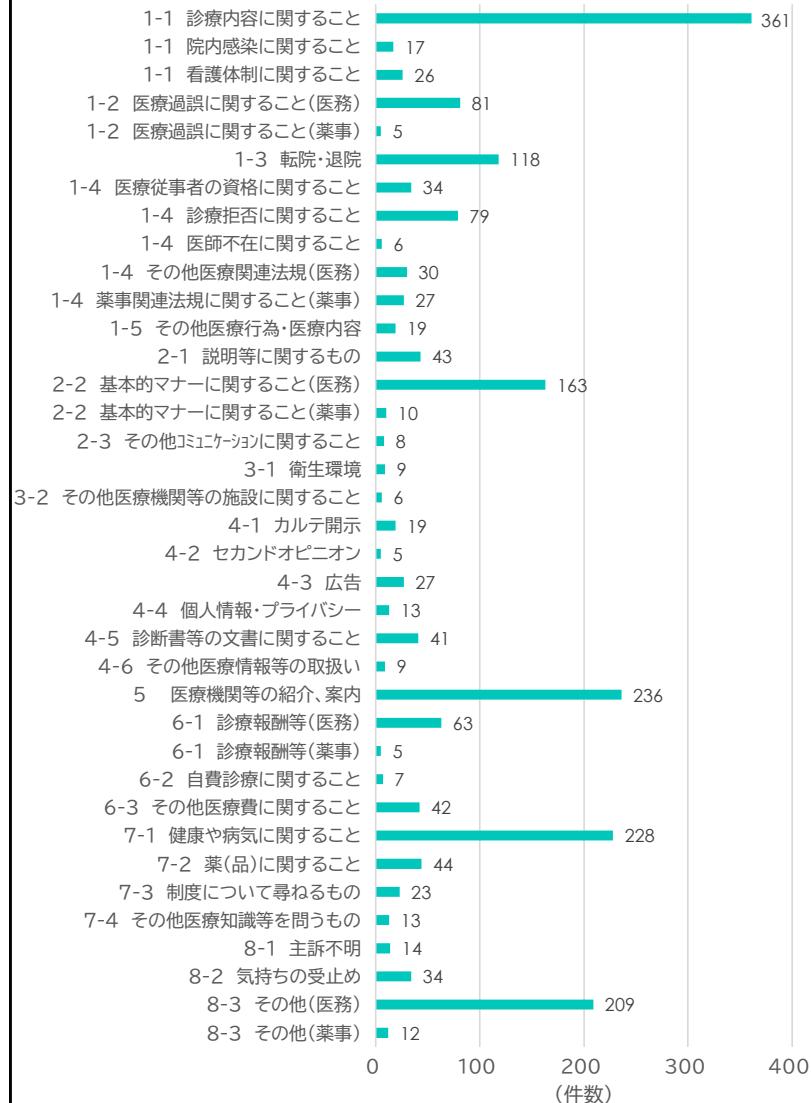
相談内容別件数(大項目)



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	361	17.3
1-1 院内感染に関すること	17	0.8
1-1 看護体制に関すること	26	1.2
1-2 医療過誤に関すること(医務)	81	3.9
1-2 医療過誤に関すること(薬事)	5	0.2
1-3 転院・退院	118	5.7
1-4 医療従事者の資格に関すること	34	1.6
1-4 診療拒否に関すること	79	3.8
1-4 医師不在に関すること	6	0.3
1-4 その他医療関連法規(医務)	30	1.4
1-4 薬事関連法規に関すること(薬事)	27	1.3
1-5 その他医療行為・医療内容	19	0.9
2-1 説明等に関するもの	43	2.1
2-2 基本的マナーに関すること(医務)	163	7.8
2-2 基本的マナーに関すること(薬事)	10	0.5
2-3 その他コミュニケーションに関すること	8	0.4
3-1 衛生環境	9	0.4
3-2 その他医療機関等の施設に関すること	6	0.3
4-1 カルテ開示	19	0.9
4-2 セカンドオピニオン	5	0.2
4-3 広告	27	1.3
4-4 個人情報・プライバシー	13	0.6
4-5 診断書等の文書に関すること	41	2.0
4-6 その他医療情報等の取扱い	9	0.4
5 医療機関等の紹介・案内	236	11.3
6-1 診療報酬等(医務)	63	3.0
6-1 診療報酬等(薬事)	5	0.2
6-2 自費診療に関すること	7	0.3
6-3 その他医療費に関すること	42	2.0
7-1 健康や病気に関すること	228	10.9
7-2 薬(品)に関すること	44	2.1
7-3 制度について尋ねるもの	23	1.1
7-4 その他医療知識等を問うもの	13	0.6
8-1 主訴不明	14	0.7
8-2 気持ちの受止め	34	1.6
8-3 その他(医務)	209	10.0
8-3 その他(薬事)	12	0.6
合計	2,086	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・傾聴で終了	1,313	62.9
他機関を紹介	501	24.0
原因施設へ要望・要請・情報提供	104	5.0
医療機関を案内	47	2.3
その他の方法による調査・指導	37	1.8
施設への立入調査・指導	13	0.6
他機関に照会・調査依頼・情報提供	15	0.7
その他	56	2.7
合計	2,086	100.0

9 相談者の納得度

納得度	件数	割合(%)
納得した	1,539	73.8
おむね納得した	324	15.5
あまり納得せず	88	4.2
まったく納得していない	46	2.2
その他	89	4.3
合計	2,086	100.0