平成１８年～平成２４年

医療安全相談対応状況の実績

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **平成１８年度　医療安全相談** | |  |  |  |  |  |
| **①相談内容** |  |  |  | **②相談者性別** | |  |
| 相　談　内　容 | 件　数 | 割合（％） |  | 性　別 | 件　数 | 割合（％） |
| 診療内容・説明 | 13 | 4.4 |  | 男 | 92 | 31.2 |
| 診療内容・過誤 | 16 | 5.4 |  | 女 | 176 | 59.7 |
| 診療内容・苦情 | 21 | 7.1 |  | 不　明 | 27 | 9.2 |
| 診療内容・投薬 | 8 | 2.7 |  | 計 | 295 |  |
| 法令 | 12 | 4.1 |  |  |  |  |
| 医療機関のサービス | 9 | 3.1 |  |  |  |  |
| 広告違反 | 3 | 1.0 |  | **③相談方法** |  |  |
| 診断書・診療録 | 2 | 0.7 |  | 相談方法 | 件　数 | 割合（％） |
| 衛生・施設 | 3 | 1.0 |  | 電　話 | 270 | 91.5 |
| 医療費 | 9 | 3.1 |  | 来　所 | 13 | 4.4 |
| 医薬品等 | 9 | 3.1 |  | 文　書 | 7 | 2.4 |
| 健康相談 | 67 | 22.7 |  | メール | 3 | 1.0 |
| 医療機関の紹介 | 111 | 37.6 |  | ファックス | 2 | 0.7 |
| その他 | 12 | 4.1 |  | 計 | 295 |  |
| 計 | 295 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 平成１８年度　医療安全相談における相談対応状況 | | |  |  |  |  |
| １　相談件数は、２９５件だった。 | |  |  |  |  |  |
| ２　性別相談件数では、男性３１．２％、女性５９．７％だった。 | | | |  |  |  |
| ３　相談方法では、「電話」が９１．５％とほとんどだった。 | | | |  |  |  |
| ４　相談内容別では、「医療機関の紹介」３７．６％、「健康相談」２２．７％、「診療内容・苦情」７．１％ | | | | | | |
| の順で多かった。 |  |  |  |  |  |  |

**平成１９年度　医療安全相談における相談対応状況**

１　相談件数は、４１０件。平均対応時間は、１５．３分だった。

２　年代別相談件数では、不明を除き３０才代～６０才代まで同程度である。

３　性別相談件数では、女性が男性の約２倍である。

４　相談の手段では、電話がほとんどである。

５　相談内容別件数では、相談が７９．８％、苦情は１８．８％だった。

６　対象となった機関別では、病院が３０．２％であるが、フィブリノゲン製剤投与を行った病院名が公表されたためと思われる。

７　診療科別相談では、産婦人科が９２件で２２．４％と最も多かった。

８　相談者要望別では、「病気や治療に関する知識の提供」が１６．３％、「医療機関の案内」が１２．９％、「対処方法を教えて欲しい」が１２．０％であった。その他が３６．３％であるのは、フィブリノゲン製剤に関することである。

９　対応状況では、「アドバイスやコメントで対応を終えた」が６０．０％で、話を聞いてもらいたいという相談者が多いと思われる。「他の行政機関・関係機関を紹介した。」は２７．６％であるが、医療機関を紹介することが多い。「意見・要望を関係機関に伝えた。」は２０件で４．９％、「立入検査につながった」は６件で１．５％であった。

１０　相談者納得度では、「納得した」と「おおむね納得した」を合わせて８３．９％であった。

１１　相談者の課題別では、「なし」が７９．５％、「相談内容の未整理」が７．３％、「医療不信の先入観」が２．７％であった。

１２　繰り返し相談をしてくる回数は最高７回で、多くて２～３回である。

**平成２０年度　医療安全相談における相談対応状況**

１　相談件数は、２８７件。平均対応時間は、１８．８分だった。

２　性別相談件数では、男性３８％、女性５９．２％だった。

３　相談の手段では、電話がほとんど（８９．２％）だった。

４　相談者の内訳では、「患者本人」が６１％、「家族」と「親族」を合わせて３０％で、相談者の大半を占めた。

５　年代別相談件数をみると、不明を除き１０才代～９０才代まで幅広い年齢層から相談があった。

６　対象となった医療機関別では、「診療所」が２３．７％、「病院」１９．５％であった。

７　診療科別では、「内科」が８．７％、「歯科」が７．０％、「精神科」５．９％の順であった。

８　相談内容別件数では、相談が１７２件（７９．８％）、苦情は１１５件（１８．８％）だった。

相談の内訳では、「健康相談に関すること」が２２．６％、「医療機関情報に関すること」が１０．１％の順に多かった。

苦情の内訳では、「医療行為・医療内容に関すること」が１７．４％、「医療機関従事者の接遇に関すること」が４．２％の順であった。

９　対応状況では、「アドバイスやコメントで対応を終えた」が５７．５％で、話を聞いてもらいたいという相談者が多いと思われた。「他の行政機関・関係機関を紹介した。」は１８．５％、「意見・要望を関係機関に伝えた。」は１０．１％であった。

１０　相談者納得度では、「納得した」と「おおむね納得した」を合わせて６７．６％であった反面、「あまり納得していない」と「納得していない」を合わせると１４．７％であった。

１１　医療相談窓口への要望では、「病気や治療に関する知識の提供」が２２．６％、「対処方法を教えて欲しい」（２２．０％）、「医療機関の案内」が１１．８％であった。

１２　相談者の課題別では、「なし」が７６．０％、「相談内容の未整理」が５．９％、「医療不信の先入観」が５．９％であった。

**平成２１年度　医療安全相談における相談対応状況**

１　相談件数は、２８８件。平均対応時間は、２０分だった。

２　性別相談件数では、男性３７．５％、女性５４．５％だった。

３　相談の方法では、電話がほとんど（９２．７％）だった。

４　患者との関係では、「本人」が５１．９％、「家族」が３８．７％で、相談者の大半を占めた。

５　年代別相談件数では、「７０代」が１０．４％と最も多く、「３０代～６０代、８０代」が３～５％代と幅広くご相談があった。

６　対象となった施設分類では、「病院」は２５．９％、「診療所」は１２．７％、「歯科診療所」は６％だった。

７　診療科目別では、「歯科」が７．２％、「精神科」が５．５％、「内科」４．２％、「婦人科」４．２％の順で多かった。

８　相談内容別件数では、苦情が１４２件（４９．３％、２０年度は１１５件）、相談が１４６件（５０．７％、２０年度は１７２件）だった。

　　相談項目の内訳では、「健康や病気」が２２．９％、「医療機関紹介・案内」が８．３％の順に多かった。

　　苦情の内訳では、「医療行為・医療内容」が１６．７％、「従事者の接遇」が１０．４％の順に多かった。

９　対応状況では、「助言・紹介等」が７３．２％とほとんどを占め、続いて「医療機関への情報提供・対応依頼」が７％、「傾聴」６．７％であった。

10　納得度では「納得した」「おおむね納得した」を合わせて７５．８％あった。「あまり納得していない」「納得していない」は合わせて１０．２％だった。

11　相談者の要望では、「対処方法を教えてほしい」が２９．９％、「病気や治療に関する知識の提供」が１９．２％、「話を聞いてもらいたい」が１４．６％であった。

12　相談者の課題別では、「なし」が７１．９％、「病気や治療法に関する情報不足」が８．３％、「相談内容未整理」が６．６％であった。

**平成22年度　医療安全相談における相談対応状況**

１　相談件数は３６６件、平均対応時間は２４分だった。

２　性別相談件数では、男性３２．２％、女性６２％だった。

３　相談方法では、電話が９５．１％とほとんどだった。

４　患者との関係では「本人」が５４．１％、「家族」３１．４％で、相談者の大半を占めた。

５　年代別では、「７０代」８．２％、「６０代」７．７％と順に多く、他は３０代～５０代、９０代が３～４％と続いている。

６　対象となった施設分類では、「病院」は１８．３％、「診療所」は８．７％、

　　「歯科診療所」は５．２％だった。

７　診療科目別では、「整形外科」８．２％、「精神科」「歯科」７％、

産科４．５％、「内科」４．１％の順で多かった。

８　相談内容別件数では、苦情が１６２件（４４．３％）、相談が２０４件

　　（５５．７％）だった。

　　苦情項目の内訳では、「医療行為・医療内容」が１９．１％、「従事者の接

　　遇が４．６％、「医療費」が４．４％だった。

　　相談項目の内訳では、「健康や病気」が２４．６％、「医療機関紹介・案内」

　　が９％だった。

９　対応状況では、「助言・紹介等」が７４％、「医療機関への情報提供・対応

　　依頼」が８．７％、「傾聴」が６．８％であった。

10　納得度では「納得した」「おおむね納得した」を合わせて７１％、「あまり

　　納得していない」「納得していない」を合わせて７．６％だった。

11　相談者の要望では、「対処方法を教えてほしい」２７．６％、「病気や治療

　　に関する知識の提供」１８％、「話を聞いてもらいたい」１０．９％だった。

12　相談者の課題別では、「なし」が７４．３％、「コミュニケーションの不足」

　　７．４％、「相談内容未整理」６．６％であった。

**平成23年度　医療安全相談における相談対応状況**

１　相談件数は４３４件、平均対応時間は２１分だった。

２　性別相談件数では、男性４５．４％、女性５４．４％だった。

３　相談方法では、「電話」が８９．６％と殆どを占めているが、「来所」が

　　１０．４％と増加している。（２１年５．６％、２２年４．１％）

４　患者との関係では、「本人」が５６．５％、「家族」が３３．４％と殆どを

　　占めている。

５　年代別では、「７０代」９．９％、「６０代」８．１％、「４０代」５．５％

　　の順で多かった。

６　対象となった施設分類では、「病院」は２８．８％、「診療所」は１８％、

　　「歯科診療所」は５．３％だった。

７　診療科目別では、「内科」が９．７％、「精神科」が８．３％、「歯科」が６％、

　　「整形外科」は５．８％だった。

８　相談内容別件数では、苦情が１９４件（４４．７％）、相談が２４０件

　　（５５．３％）だった。

　　苦情の内訳では、「医療行為・医療内容」１５．４％、「医療過誤・医療事故」６．５％、「従事者の接遇」６％の順に多かった。

　　相談の内訳では、「健康や病気」３２．３％、「医療機関紹介・案内」４.６％の順に多かった。

９　対応状況では、「助言・紹介等」が８０％とほとんどを占め、続いて「医療

　　機関への情報提供・対応依頼」が８．３％、「傾聴」が３．７％であった。

10　納得度では「納得した」「おおむね納得した」を合わせて７６．３％、「あまり納得していない」「納得していない」を合わせて３．９％だった。

11　相談者の要望では、「対処方法を教えてほしい」が３３．９％、「病気や治療に関する知識の提供」が１５．４％、「話を聞いてもらいたい」が１５％だった。

12　相談者の課題別では、「なし」が８３．４％、「相談内容未整理」が５．１％、「病気や治療法に関する情報不足」が３％だった。

**平成24年度　医療安全相談における相談対応状況**

１　相談件数は６１６件、平均対応時間は１９分だった。

２　性別相談件数では、男性３７．８％、女性５９．１％だった。

３　相談方法では、「電話」が９３．５％、「来所」が６．２％だった。

４　患者との関係では、「本人」が６２．２％、「家族」が２６％と殆どを占めている。

５　年代別では、「７０代」９．４％、「６０代」７％、「４０代」５．２％の順で多かった。

６　対象となった施設分類では、「病院」は２７．１％、「診療所」は１７．９％、

　　「歯科診療所」は１４．６％だった。

７　診療科目別では、「歯科」が１５．１％、「内科」が１２．８％、「整形外科」

　　は６．５％だった。

８　相談内容別件数では、苦情が２７５件（４４．６％）、相談が３４１件

（５５．４％）だった。

苦情の内訳では、「医療行為・医療内容」１７．４％、「従事者の接遇」７％

「医療費」３．９％の順に多かった。

相談の内訳では、「健康や病気」２６．６％、「医療機関紹介・案内」４．１％

の順に多かった。

９　対応状況では、「助言・紹介等」が６９．３％、「医療機関への情報提供・

　　対応依頼」が８．３％、「傾聴」が６．５％だった。

10　納得度では「納得した」「おおむね納得した」を合わせて６４．９％、「あ

　　まり納得していない」「納得していない」を合わせて３．３％だった。

11　相談者の要望では、「対処方法を教えてほしい」が３７％、「病気や治療に関する知識の提供」が１１．７％、「話を聞いてもらいたい」が１０．１％

　　だった。

12　相談者の課題別では、「なし」が８４．４％、「相談内容未整理」が４．５％、

　　「コミュニケーションの不足」が３．９％、「病気や治療法に関する情報不足」が３．６％だった。