船橋市医療安全相談窓口相談実績について

（平成１８年度～平成２４年度）

1. 相談件数

平成１９年度はＣ型肝炎に関する相談、２４年度はある医院の閉院に関する相談が多く、例年より相談件数が増加していたが、年々相談件数は増加している。

＊以降は、平成２１年度より千葉県医療情報提供システムを利用している為、平成２１年度よりの実績報告の掲載となります。平成１９年度、２０年度の実績報告は、集計・分析方法が異なる為、別紙にて報告致します。

1. 月別相談件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **4****月** | **5****月** | **6****月** | **7****月** | **8****月** | **9****月** | **10****月** | **11月** | **12****月** | **１****月** | **２****月** | **３****月** | **計** |
| **H21年度** | **30** | **24** | **27** | **25** | **19** | **22** | **36** | **21** | **13** | **23** | **22** | **26** | **288** |
| **H22年度** | **23** | **21** | **29** | **27** | **39** | **23** | **31** | **33** | **29** | **38** | **29** | **44** | **366** |
| **H23年度** | **24** | **31** | **35** | **29** | **45** | **40** | **42** | **40** | **31** | **31** | **40** | **46** | **434** |
| **H24年度** | **32** | **52** | **30** | **68** | **37** | **85** | **67** | **48** | **47** | **55** | **42** | **53** | **616** |

1. 相談方法

基本的に電話相談となるが、相談者からの希望や、市役所などから紹介を受け、直接来所相談に来られる方も増えている。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **電話** | **267** | **92.7%** | **348** | **95.1%** | **389** | **89.6%** | **576** | **93.5%** |
| **専用電話** | **1** | **0.35** | **1** | **0.27** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **来所** | **16** | **5.6** | **15** | **4.1** | **45** | **10.4** | **38** | **6.2** |
| **手紙** | **3** | **1.0** | **2** | **0.55** | **0** | **0** | **1** | **0.16** |
| **FAX** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **メール** | **1** | **0.35** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0.16** |
| **その他** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **対応時間合計（分）** | **5,673** |  | **8,829** |  | **8,963** |  | **11,558** |  |
| **平均対応時間（分）** | **20** |  | **24** |  | **21** |  | **19** |  |

1. 相談者の内訳
	1. 患者との関係

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **本人** | **138** | **47.9%** | **198** | **54.1%** | **245** | **56.5%** | **383** | **62.2%** |
| **家族** | **103** | **35.8** | **115** | **31.4** | **145** | **33.4** | **160** | **26.0** |
| **親戚** | **5** | **1.7** | **8** | **2.2** | **5** | **1.2** | **2** | **0.32** |
| **友人知人** | **4** | **1.4** | **14** | **3.8** | **5** | **1.2** | **12** | **1.95** |
| **縁故者** | **1** | **0.34** | **1** | **0.27** | **1** | **0.23** | **1** | **0.16** |
| **医療・介護関係従事者** | **3** | **1.0** | **20** | **5.5** | **16** | **3.7** | **23** | **3.7** |
| **市町村関係者** | **1** | **0.34** | **3** | **0.9** | **8** | **1.8** | **14** | **2.2** |
| **不明** | **4** | **1.4** | **1** | **0.27** | **2** | **0.46** | **8** | **1.3** |
| **その他** | **7** | **2.4** | **6** | **1.6** | **7** | **1.6** | **13** | **2.1** |

* 1. 相談者の性別

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **男** | **108** | **38%** | **118** | **32.2%** | **197** | **45.4%** | **233** | **37.8%** |
| **女** | **157** | **54.5** | **227** | **62.0** | **236** | **54.4** | **364** | **59.1** |
| **不明** | **23** | **8** | **21** | **5.7** | **1** | **0.2** | **19** | **3.1** |

* 1. 相談者の年代

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **10代** | **0** | **0%** | **2** | **0.5%** | **1** | **0.23%** | **5** | **0.8%** |
| **20代** | **5** | **1.7** | **6** | **1.6** | **11** | **2.5** | **16** | **2.6** |
| **30代** | **15** | **5.2** | **13** | **3.6** | **11** | **2.5** | **31** | **5.0** |
| **40代** | **14** | **4.9** | **15** | **4.1** | **24** | **5.5** | **32** | **5.2** |
| **50代** | **9** | **3.1** | **11** | **3.0** | **14** | **3.2** | **29** | **4.7** |
| **60代** | **17** | **5.9** | **28** | **7.7** | **35** | **8.1** | **43** | **7.0** |
| **70代** | **30** | **10.4** | **30** | **8.2** | **43** | **9.9** | **58** | **9.4** |
| **80代** | **11** | **3.8** | **11** | **3.0** | **18** | **4.1** | **17** | **2.8** |
| **90代** | **1** | **0.3** | **0** | **0** | **1** | **0.2** | **1** | **0.2** |
| **不明・その他** | **186** | **64.6** | **250** | **68.3** | **276** | **63.6** | **384** | **62.3** |

1. 施設分類

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **大学病院** | **4** | **1.4%** | **2** | **0.6%** | **11** | **2.5%** | **6** | **1.0%** |
| **公的病院** | **15** | **5.2** | **8** | **2.2** | **22** | **5.1** | **23** | **3.7** |
| **民間病院** | **46** | **16** | **57** | **15.6** | **92** | **21.2** | **138** | **22.4** |
| **診療所** | **32** | **11.1** | **32** | **8.7** | **78** | **18** | **110** | **17.9** |
| **歯科診療所** | **15** | **5.2** | **19** | **5.2** | **23** | **5.3** | **90** | **14.6** |
| **助産所** | **0** | **0** | **1** | **0.3** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **薬局・薬店** | **5** | **1.7** | **2** | **0.6** | **1** | **0.2** | **2** | **0.3** |
| **施術所** | **6** | **2.1** | **4** | **1.1** | **16** | **3.7** | **14** | **2.3** |
| **不明** | **16** | **5.6** | **22** | **6.0** | **49** | **11.3** | **41** | **6.7** |
| **その他** | **113** | **39.2** | **109** | **29.8** | **142** | **32.7** | **192** | **31.2** |
| **未入力** |  |  | **110** |  |  |  |  |  |

＊不明に区分されるものは対象医療機関が特定されない場合を、その他に区分されるものは、健康や病気など一般的な相談の場合を分類している。

1. 相談内容の分類

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **苦情：医療行為・医療内容** | **48** | **16.7%** | **70** | **19.1%** | **67** | **15.4%** | **107** | **17.4%** |
| **苦情：医療過誤・医療事故** | **14** | **4.9** | **13** | **3.6** | **28** | **6.5** | **17** | **2.8** |
| **苦情：従事者の接遇** | **30** | **10.4** | **17** | **4.6** | **26** | **6.0** | **43** | **7.0** |
| **苦情：医療機関の施設** | **4** | **1.4** | **1** | **0.3** | **2** | **0.5** | **4** | **0.6** |
| **苦情：カルテ開示** | **4** | **1.4** | **0** | **0** | **2** | **0.5** | **3** | **0.5** |
| **苦情：医療費** | **5** | **1.7** | **16** | **4.4** | **20** | **4.6** | **24** | **4.0** |
| **苦情：セカンドオピニオン** | **2** | **0.7** | **2** | **0.5** | **1** | **0.2** | **3** | **0.5** |
| **苦情：個人情報保護法** | **0** | **0** | **4** | **1.1** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **苦情：説明不足** | **12** | **4.2** | **3** | **0.8** | **13** | **3.0** | **3** | **0.5** |
| **苦情：診療拒否** | **7** | **2.4** | **4** | **1.1** | **9** | **2.0** | **10** | **1.6** |
| **苦情：院内感染** | **0** | **0** | **1** | **0.3** | **0** | **0** | **1** | **0.2** |
| **苦情：看護行為** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **2** | **0.3** |
| **苦情：医療等関連法規** | **1** | **0.3** | **5** | **1.4** | **5** | **1.2** | **13** | **2.1** |
| **苦情：その他** | **15** | **5.2** | **26** | **7.1** | **21** | **4.8** | **45** | **7.3** |
| **相談：健康や病気** | **66** | **22.9** | **90** | **24.6** | **140** | **32.3** | **164** | **26.6** |
| **相談：医療機関紹介・案内** | **24** | **8.3** | **33** | **9.0** | **20** | **4.6** | **25** | **4.1** |
| **相談：薬（品）** | **9** | **3.1** | **5** | **1.4** | **3** | **0.7** | **7** | **1.1** |
| **相談：医療費** | **4** | **1.4** | **7** | **1.9** | **10** | **2.3** | **8** | **1.3** |
| **相談：治療内容** | **3** | **1.0** | **8** | **2.2** | **17** | **3.9** | **9** | **1.5** |
| **相談：医療・薬局機能情報** | **0** | **0** | **2** | **0.5** | **1** | **0.2** | **3** | **0.5** |
| **相談：転院** | **6** | **2.1** | **5** | **1.4** | **6** | **1.4** | **15** | **2.4** |
| **相談：その他** | **34** | **11.8** | **54** | **14.8** | **43** | **9.9** | **110** | **17.9** |
| **苦情合計** | **142** | **49.3** | **162** | **44.3** | **194** | **44.7** | **275** | **44.6** |
| **相談合計** | **146** | **50.7** | **204** | **55.7** | **240** | **55.3** | **341** | **55.4** |
| **総計** | **286** |  | **366** |  | **434** |  | **616** |  |

＊複数の項目に該当するものは、主たる項目に区分している。

＊医療過誤・医療事故の項目については、相談者からの医療事故ではないかという相談を基に区分している。

1. 診療科目

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **内科** | **10** | **3.5%** | **10** | **2.7%** | **42** | **9.7%** | **79** | **12.8%** |
| **心療内科** | **1** | **0.3** | **1** | **0.3** | **3** | **0.7** | **4** | **0.6** |
| **精神科** | **13** | **4.5** | **17** | **4.6** | **36** | **8.3** | **38** | **6.2** |
| **神経科** | **0** | **0** | **1** | **0.3** | **4** | **0.9** | **4** | **0.6** |
| **神経内科** | **1** | **0.3** | **0** | **0** | **4** | **0.9** | **3** | **0.5** |
| **呼吸器科** | **3** | **1.0** | **3** | **0.8** | **3** | **0.7** | **5** | **0.8** |
| **消化器科** | **1** | **0.3** | **1** | **0.3** | **9** | **2.1** | **13** | **2.1** |
| **胃腸科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **循環器科** | **5** | **1.7** | **2** | **0.5** | **7** | **1.6** | **5** | **0.8** |
| **アレルギー科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **リウマチ科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **小児科** | **6** | **2.1** | **1** | **0.3** | **4** | **0.9** | **9** | **1.5** |
| **外科** | **6** | **2.1** | **4** | **1.1** | **8** | **1.8** | **10** | **1.6** |
| **整形外科** | **6** | **2.1** | **20** | **5.5** | **25** | **5.8** | **40** | **6.5** |
| **形成外科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0.2** | **0** | **0** |
| **美容外科** | **0** | **0** | **3** | **0.8** | **2** | **0.5** | **5** | **0.8** |
| **脳神経外科** | **4** | **1.4** | **7** | **1.9** | **7** | **1.6** | **9** | **1.5** |
| **呼吸器外科** | **0** | **0** | **1** | **0.3** | **1** | **0.2** | **0** | **0** |
| **心臓血管外科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0.2** | **2** | **0.3** |
| **小児外科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0.2** | **1** | **0.2** |
| **皮膚泌尿器科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0.2** | **0** | **0** |
| **皮膚科** | **6** | **2.1** | **6** | **1.6** | **7** | **1.6** | **9** | **1.5** |
| **泌尿器科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0.2** | **3** | **0.5** |
| **性病科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **こう門科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0.2** |
| **産婦人科** | **4** | **1.4** | **4** | **1.1** | **3** | **0.7** | **1** | **0.2** |
| **産科** | **1** | **0.3** | **11** | **3.0** | **2** | **0.5** | **8** | **1.3** |
| **婦人科** | **10** | **3.5** | **1** | **0.3** | **4** | **0.9** | **5** | **0.8** |
| **眼科** | **4** | **1.4** | **3** | **0.8** | **12** | **2.8** | **11** | **1.8** |
| **耳鼻いんこう科** | **3** | **1.0** | **2** | **0.5** | **7** | **1.6** | **10** | **1.6** |
| **気管食道科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **リハビリテーション科** | **0** | **0** | **1** | **0.3** | **3** | **0.7** | **3** | **0.5** |
| **放射線科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **歯科** | **17** | **5.9** | **17** | **4.6** | **26** | **6.0** | **93** | **15.1** |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **矯正歯科** | **0** | **0%** | **0** | **0%** | **3** | **0.7%** | **1** | **0.2%** |
| **小児歯科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **歯科口腔外科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **2** | **0.3** |
| **麻酔科** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **2** | **0.3** |
| **その他** | **135** | **46.9** | **128** | **35.0** | **207** | **47.7** | **240** | **39.0** |

＊診療科目の区分は、相談や苦情だけではなく医療機関の案内も含む。

＊主として受診している医師の診察科目で区分している。

1. 相談者の要望

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **病気や治療に関する知識の提供** | **50** | **17.4%** | **66** | **18.0%** | **67** | **15.4%** | **72** | **11.7%** |
| **医療費に関する知識の提供** | **6** | **2.1** | **16** | **4.4** | **19** | **4.4** | **16** | **2.6** |
| **医療機関の案内** | **27** | **9.4** | **33** | **9.0** | **26** | **6.0** | **44** | **7.1** |
| **関係機関の案内** | **4** | **1.4** | **9** | **2.5** | **5** | **1.2** | **6** | **1.0** |
| **話を聞いてもらいたい** | **38** | **13.2** | **40** | **10.9** | **65** | **15.0** | **62** | **10.1** |
| **コミュニケーションのとり方** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **5** | **0.8** |
| **対処方法を教えてほしい** | **78** | **27.1** | **101** | **27.6** | **147** | **33.9** | **228** | **37.0** |
| **医療事故の判断** | **8** | **2.8** | **5** | **1.4** | **5** | **1.2** | **6** | **1.0** |
| **医療機関等へ伝えてほしい** | **14** | **4.9** | **30** | **8.2** | **23** | **5.3** | **41** | **6.7** |
| **医療機関への指導** | **14** | **4.9** | **28** | **7.7** | **23** | **5.3** | **42** | **6.8** |
| **医療機関との交渉** | **1** | **0.3** | **5** | **1.4** | **18** | **4.1** | **13** | **2.1** |
| **不明** | **4** | **1.4** | **6** | **1.6** | **8** | **1.8** | **18** | **2.9** |
| **その他** | **17** | **5.9** | **27** | **7.4** | **28** | **6.5** | **63** | **10.2** |

1. 対応状況

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **助言・紹介等** | **208** | **72.2%** | **271** | **74.0%** | **347** | **80.0%** | **427** | **69.3%** |
| **医療機関への情報提供・****対応依頼** | **20** | **6.9** | **32** | **8.7** | **36** | **8.3** | **51** | **8.3** |
| **対応先案内・転送・依頼** | **3** | **1.0** | **6** | **1.6** | **10** | **2.3** | **13** | **2.1** |
| **事実確認等** | **15** | **5.2** | **10** | **2.7** | **7** | **1.6** | **20** | **3.2** |
| **指導等** | **9** | **3.1** | **3** | **0.8** | **4** | **0.9** | **4** | **0.6** |
| **継続して相談** | **6** | **2.1** | **1** | **0.3** | **2** | **0.5** | **18** | **2.9** |
| **医療機関に報告依頼** | **0** | **0** | **3** | **0.8** | **0** | **0** | **1** | **0.2** |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **立入検査** | **0** | **0%** | **3** | **0.8%** | **1** | **0.2%** | **1** | **0.2%** |
| **患者（相談者）宅訪問** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **立入検査および、****患者（相談者）宅訪問** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **傾聴（のみ）** | **19** | **6.6** | **25** | **6.8** | **16** | **3.7** | **40** | **6.5** |
| **その他** | **4** | **1.4** | **12** | **3.3** | **11** | **2.5** | **41** | **6.7** |

1. 納得度

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **納得した** | **43** | **14.9%** | **60** | **16.4%** | **71** | **16.4%** | **87** | **14.1%** |
| **おおむね納得した** | **173** | **60.1** | **200** | **54.6** | **260** | **59.9** | **313** | **50.8** |
| **あまり納得していない** | **24** | **8.3** | **21** | **5.7** | **11** | **2.5** | **6** | **1.0** |
| **まったく納得していない** | **5** | **1.7** | **7** | **1.9** | **6** | **1.4** | **14** | **2.3** |
| **不明** | **40** | **13.9** | **78** | **21.3** | **86** | **19.8** | **196** | **31.8** |

１１）　相談者の課題

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **なし** | **207** | **71.9%** | **272** | **74.3%** | **362** | **83.4%** | **520** | **84.4%** |
| **コミュニケーションの不足** | **10** | **3.5** | **27** | **7.4** | **12** | **2.8** | **24** | **3.9** |
| **病気や治療法に関する情報不足** | **24** | **8.3** | **15** | **4.1** | **13** | **3.0** | **22** | **3.6** |
| **対処療法に関する情報不足** | **5** | **1.7** | **1** | **0.3** | **2** | **0.5** | **1** | **0.2** |
| **医療契約に関する知識不足** | **3** | **1.0** | **1** | **0.3** | **3** | **0.7** | **1** | **0.2** |
| **医療不信の先入観** | **4** | **1.4** | **6** | **1.6** | **11** | **2.5** | **2** | **0.3** |
| **医療機関に関する情報不足** | **6** | **2.1** | **1** | **0.3** | **1** | **0.2** | **2** | **0.3** |
| **相談内容未整理** | **19** | **6.6** | **24** | **6.6** | **22** | **5.1** | **28** | **4.5** |
| **医療機関の役割に関する理解不足** | **1** | **0.3** | **3** | **0.8** | **2** | **0.5** | **4** | **0.6** |
| **その他** | **9** | **3.1** | **16** | **4.4** | **6** | **1.4** | **12** | **1.9** |

１２）　紹介先

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **平成２１年度** | **平成２２年度** | **平成２３年度** | **平成２４年度** |
| **県医師会** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **県歯科医師会** | **1** | **0** | **5** | **6** |
| **県保険医協会** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| **県歯保険医協会** | **0** | **0** | **0** | **4** |
| **県法律相談** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **県弁護士無料相談** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **県医療安全相談センター** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **関東信越厚生局千葉事務所** | **3** | **3** | **6** | **3** |
| **県関係** | **1** | **0** | **1** | **0** |
| **国関係** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| **厚生労働省** | **0** | **0** | **0** | **2** |
| **市医師会** | **0** | **1** | **0** | **0** |
| **市歯科医師会** | **1** | **0** | **2** | **2** |
| **市薬剤師会** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| **市法律相談** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **市消費生活センター** | **1** | **2** | **1** | **0** |
| **市医療安全相談センター** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **市関係** | **4** | **4** | **11** | **7** |
| **県保険指導課** | **0** | **1** | **1** | **2** |
| **県薬務課** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **県保健所** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **市保健所** | **0** | **0** | **1** | **2** |
| **薬事アドバイザー** | **1** | **0** | **0** | **0** |
| **その他** | **9** | **5** | **9** | **21** |