

議題等 3 医療安全相談の分析結果について（令和4年10月～12月）

議題等 3 医療安全相談の分析結果について （令和4年10月～12月）

議題等 3 医療安全相談の分析結果について（令和4年10月～12月）

船橋市医療安全推進協議会の所掌事務 （設置要綱第5条第2項）

- (1) センターの運営方針及び業務内容の検討
- (2) センターの業務の実施に係る関係機関及び団体との連絡調整
- (3) 相談窓口の個別相談事例等のうち、重要な事例、専門的な事例等に係る助言を行うことのできる連携体制の構築
- (4) センターで収集した医療安全の確保に関する相談事例の分析
- (5) 医療安全の推進のための方策の検討
- (6) 前各号に掲げるもののほか、センターの業務に関する重要事項の検討

議題等3 医療安全相談の分析結果について（令和4年10月～12月）

医療安全相談の集計結果①

1. 受付件数（令和4年10月～12月）

受付件数	211件	うち相談	117件	55.5%
		うち苦情	94件	44.5%
		うちその他	0件	0.0%

2. 相談者からの受付手段

電話	204件	96.7%	電子メール	1件	0.5%
面談（予約有）	1件	0.5%	手紙・FAX	1件	0.5%
面談（予約無）	4件	1.9%	その他	0件	0.0%
			計	21件	100.0%

議題等3 医療安全相談の分析結果について（令和4年10月～12月）

医療安全相談の集計結果②

3. 相談内容 1件の受付で複数の相談があった場合は、複数計上

相談内容	件数	割合	【参考】 前年度割合	相談内容	件数	割合	【参考】 前年度割合
医療行為・医療内容	72件	25.2%	20.6%	医療機関等の紹介、案内	27件	9.4%	12.0%
コミュニケーションに関すること	44件	15.4%	7.4%	医療費（診療報酬等）	17件	5.9%	6.4%
医療情報の取扱	7件	2.4%	1.2%	医療知識等を問うもの	74件	25.9%	41.3%
うち、カルテ開示	2件			うち、健康や病気に関すること	67件		
うち、セカンドオピニオン	1件			うち、薬品に関すること	7件		
うち、上記以外のもの	4件			うち、上記以外のもの	0件		
医療機関等の施設・設備に関すること	3件	1.0%	0.2%	その他（上記に分類できないもの）	42件	14.7%	10.9%
				計	286件	100.0%	100.0%

医療行為・医療内容、コミュニケーションに関する相談について、前年度に比べ、増加傾向がみられた

議題等3 医療安全相談の分析結果について（令和4年10月～12月）

医療安全相談の集計結果③

4. 相談後の対応（傾聴後の対応）

対応方法	件数	割合	【参考】 前年度割合
相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供 （※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	160件	86.5%	94.7%
相談者に他部署や関係機関等を紹介した （※医療機関等の案内は含まない。）	7件	3.8%	2.2%
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡 （情報提供・調整・助言等）をした	18件	9.7%	3.1%
立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	0件	0.0%	0.0%
計	185件	100.0%	100.0%

「苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡をした」が、前年度に比べ増加傾向がみられた
（全国の保健所設置市における最新データ（令和2年度）の全国平均では6.7%）

センターの強みとして、分析結果を活用し相談窓口を周知していく