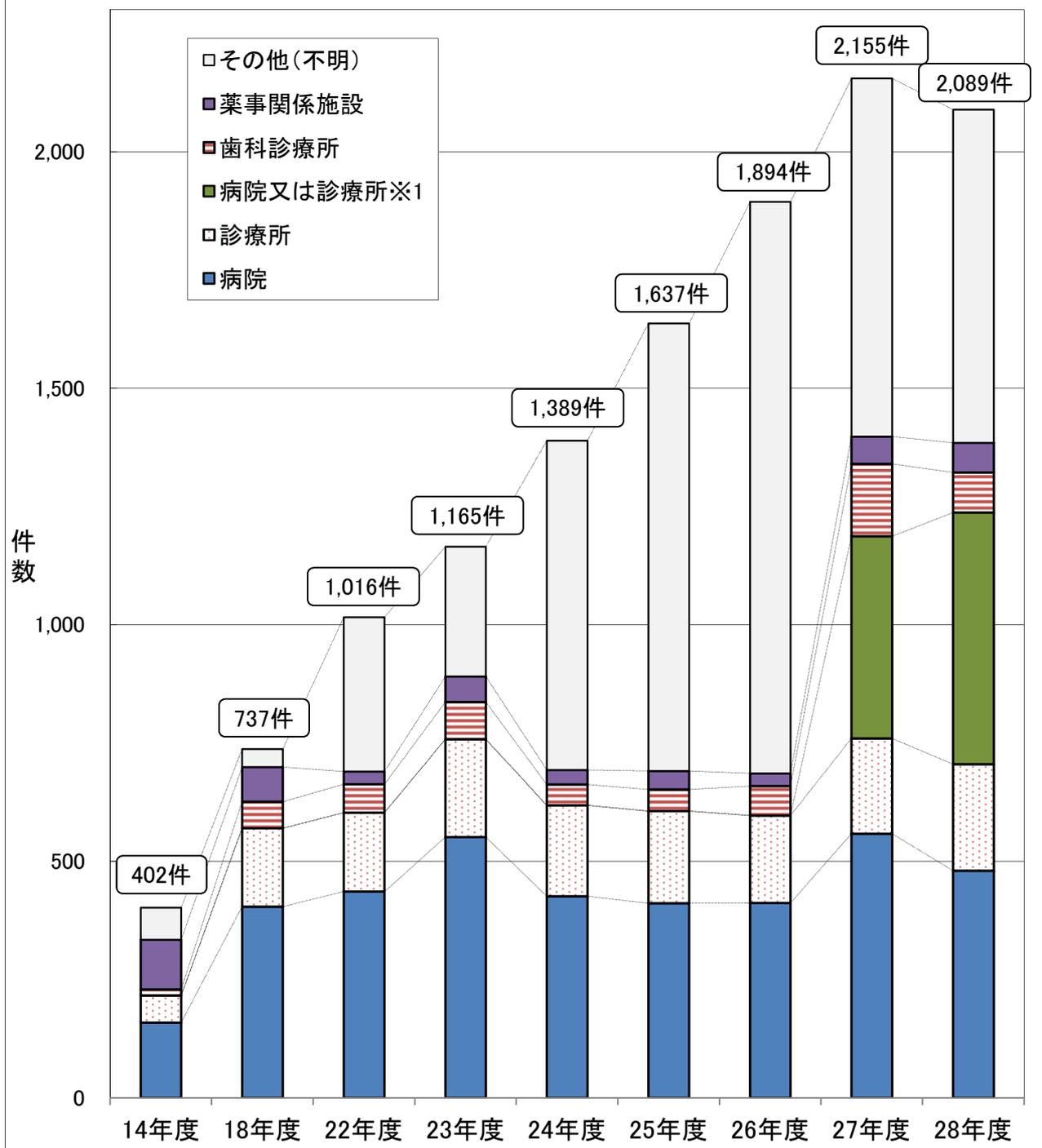


# 平成28年度 札幌市医療安全相談窓口相談状況

## 市民相談件数の推移（施設別）

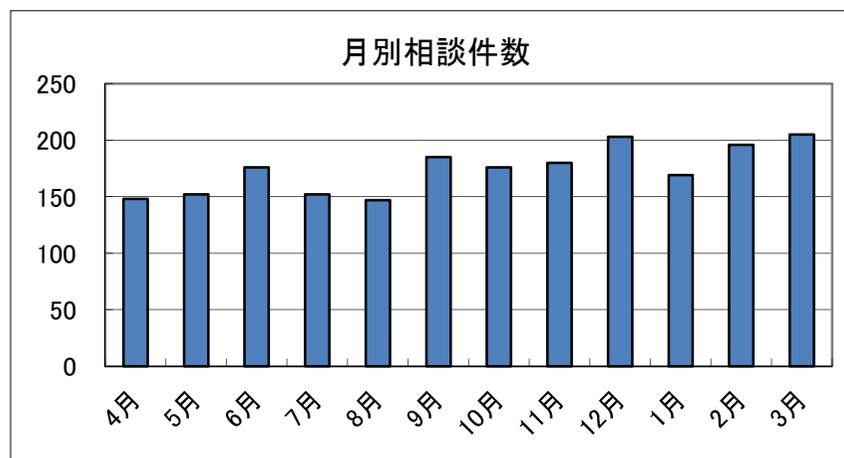


	14年度	18年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
病院	159	404	436	551	426	411	412	558	480
診療所	57	166	167	207	192	195	185	202	225
病院又は診療所※1	0	0	0	0	0	0	0	427	532
歯科診療所	13	56	60	79	44	46	62	153	85
薬事関係施設	105	73	27	54	31	39	27	58	63
その他(不明)	68	38	326	274	696	946	1,208	757	704
合計	402	737	1,016	1,165	1,389	1,637	1,894	2,155	2,089

※1 平成27年度から集計を開始した項目

## 1 月別相談件数

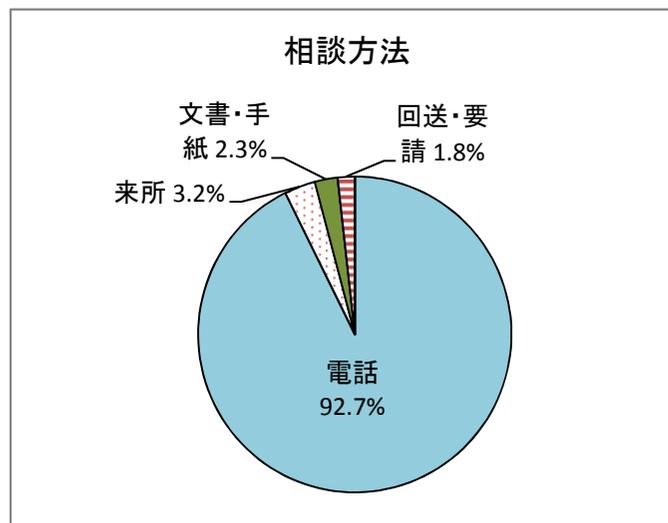
月	相談件数	一日平均	増減(件数)
4月	148	4.9	-54
5月	152	4.9	-13
6月	176	5.9	-23
7月	152	4.9	-33
8月	147	4.7	-22
9月	185	6.2	13
10月	176	5.7	-11
11月	180	6.0	-1
12月	203	6.5	43
1月	169	5.5	22
2月	196	7.0	6
3月	205	6.6	7
合計(件)	2,089		-66
平均(件)	174.1	5.7	



## 2 相談方法及び相談時間

### (1) 相談方法

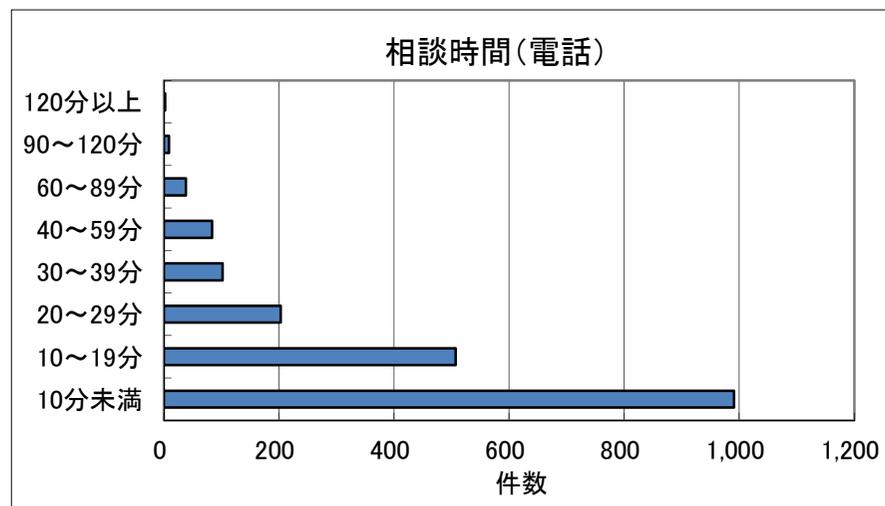
	件数	割合(%)	増減(ポイント)
電話	1,936	92.7	-1.0
来所	67	3.2	0.3
文書・手紙	49	2.3	0.5
回送・要請	37	1.8	0.2
その他	0	0.0	0.0
合計	2,089		



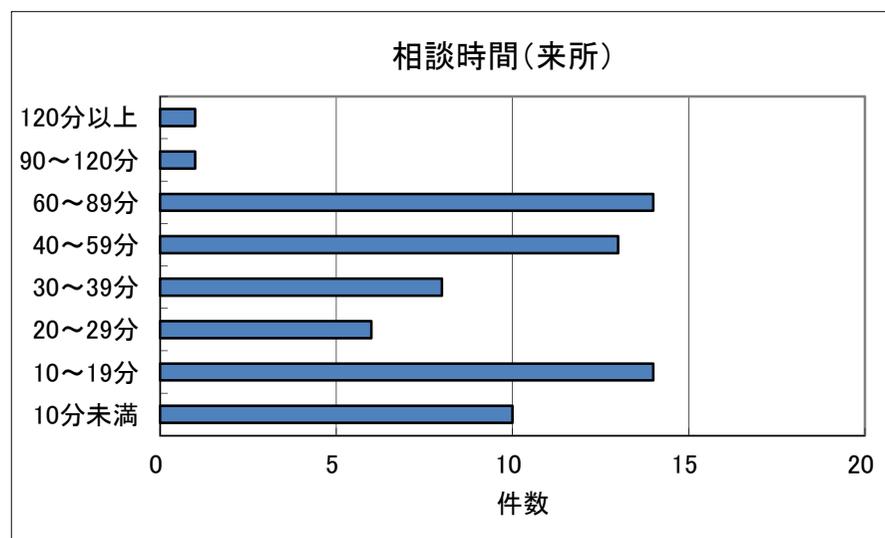
※増減は昨年度との比較

(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	991	10	51.2	14.9
10～19分	507	14	26.2	20.9
20～29分	203	6	10.5	9.0
30～39分	102	8	5.3	11.9
40～59分	84	13	4.3	19.4
60～89分	38	14	2.0	20.9
90～120分	9	1	0.5	1.5
120分以上	2	1	0.1	1.5
合計	1,936	67	100.0	100.0



	電話	来所
総相談時間 (相談時間×件数)(分)	27,260	2,412
1件平均(分)	14.1	36.0
増減(分)	0.5	1.4



### 3 相談者の性別・年代別

#### (1)性別

性別	件数	割合(%)	増減(ポイント)
男	827	39.6	4.9
女	1,185	56.7	1.3
不明	77	3.7	-6.2
合計	2,089	100.0	

#### (2)年代別

年代別	件数	割合(%)	増減(ポイント)
10代	0	0.0	0.0
20代	17	0.8	-0.2
30代	45	2.2	-0.9
40代	73	3.5	-1.0
50代	94	4.5	-0.8
60代	135	6.5	0.7
70代	89	4.3	0.4
80代以上	60	2.9	0.9
不明	1,576	75.4	1.1
合計	2,089	100.0	

### 4 当事者との関係

関係	件数	割合(%)	増減(ポイント)
本人	1,278	61.2	4.6
家族	506	24.2	-3.0
親戚	11	0.5	-0.1
知人	41	2.0	-0.5
施設関係者	34	1.6	-0.2
その他	83	4.0	0.7
不明	136	6.5	-1.5
合計	2,089	100.0	

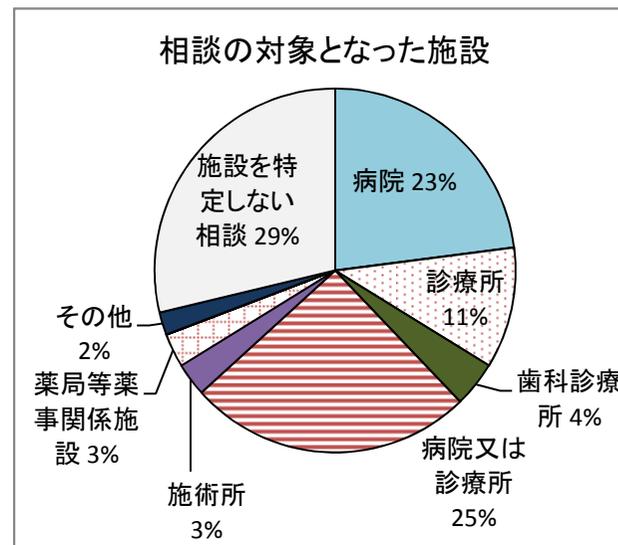
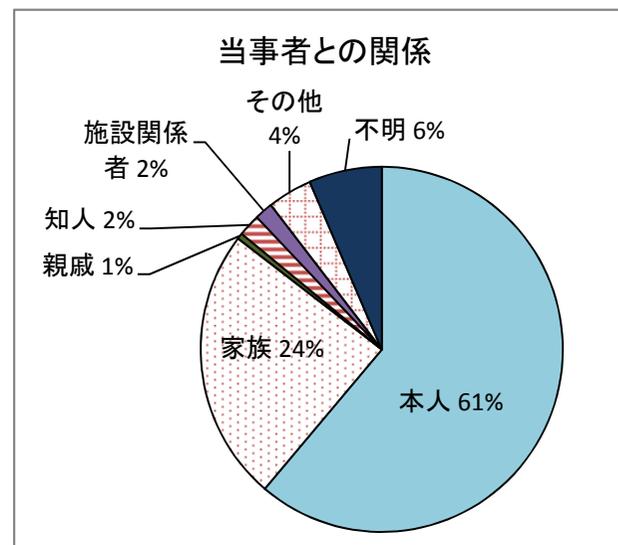
### 5 相談窓口を利用した経緯

経緯	件数	割合(%)	増減(ポイント)
他機関からの紹介	441	21.5	2.3
テレビ・新聞	2	0.1	-0.9
パンフレット	8	0.4	-0.2
電話帳	93	4.5	-0.4
以前から知っていた	122	5.9	1.4
ホームページ	137	6.7	-0.3
出前講座	1	0.0	0.0
その他	14	0.7	-4.1
不明	1,234	60.1	2.1
合計	2,052	100.0	

※相談方法「回送・要請」を除く

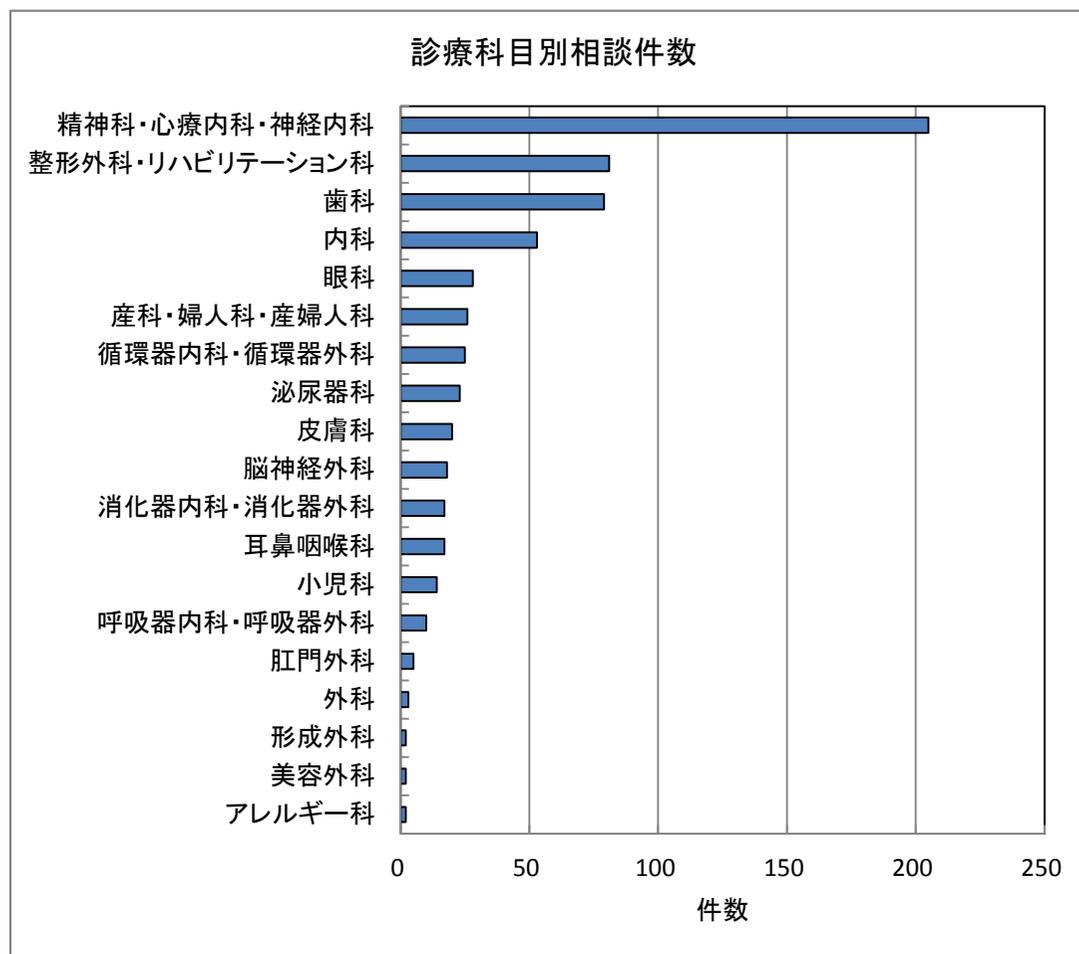
### 6 相談の対象となった施設

対象施設	件数	割合(%)	増減(ポイント)
病院	480	23.0	-2.9
診療所	225	10.8	1.4
歯科診療所	85	4.1	-3.0
病院又は診療所	532	25.5	5.7
施術所	62	3.0	0.6
薬局等薬事関係施設	63	3.0	0.3
歯科技工所	0	0.0	0.0
その他	42	2.0	-0.6
施設を特定しない相談	600	28.7	-1.5
合計	2,089	100.0	



7 主な診療科目(判明分)

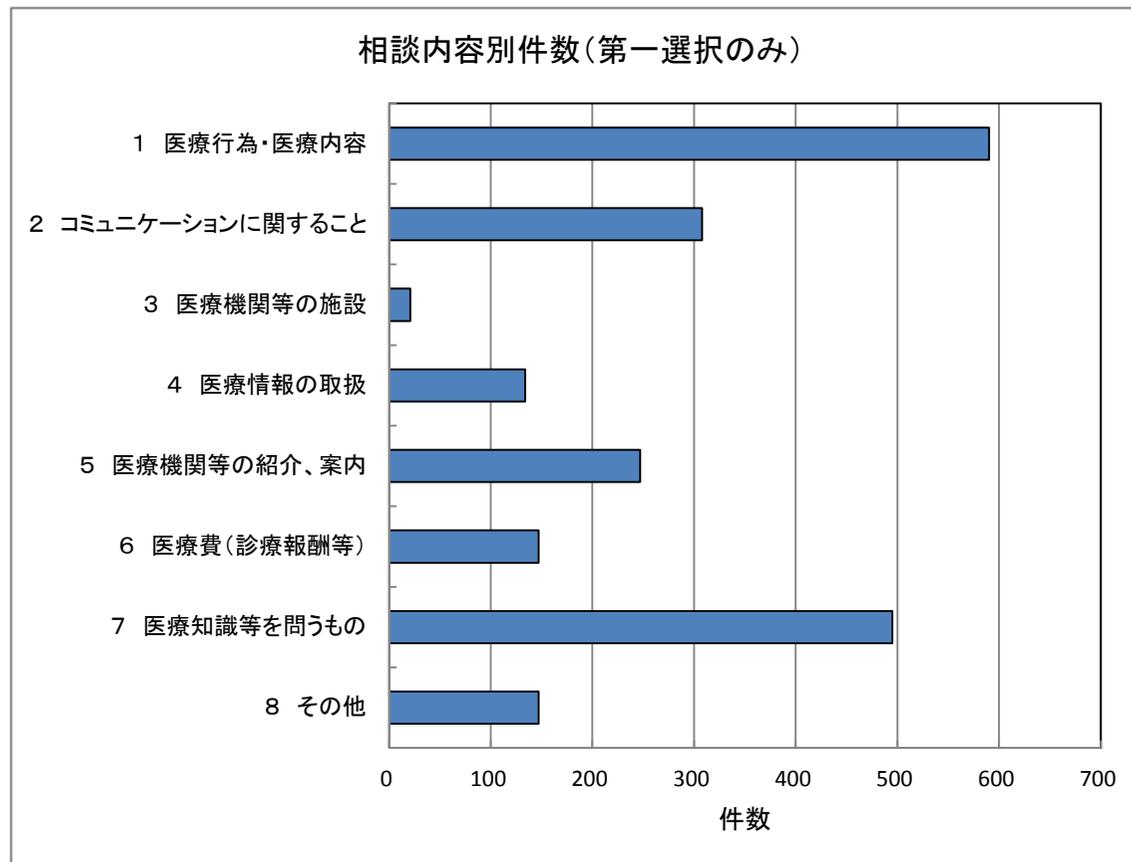
診療科目	件数	割合(%)	増減 (ポイント)
精神科・心療内科・神経内科	205	32.5	6.6
整形外科・リハビリテーション科	81	12.9	1.3
歯科	79	12.5	-13.4
内科	53	8.4	2.7
眼科	28	4.4	0.0
産科・婦人科・産婦人科	26	4.1	-0.3
循環器内科・循環器外科	25	4.0	1.5
泌尿器科	23	3.7	1.2
皮膚科	20	3.2	0.0
脳神経外科	18	2.9	0.2
消化器内科・消化器外科	17	2.7	-1.3
耳鼻咽喉科	17	2.7	0.2
小児科	14	2.2	0.9
呼吸器内科・呼吸器外科	10	1.6	0.1
肛門外科	5	0.8	0.6
外科	3	0.5	-0.5
形成外科	2	0.3	-0.1
美容外科	2	0.3	-0.3
アレルギー科	2	0.3	0.3
特定しない・不明など	1,459		
合計(判明分のみ)	630	100.0	
合計	2,089		



8-1 相談内容別件数(大項目、第一選択のみ)

相談内容	件数	割合(%)
1 医療行為・医療内容	590	28.2
2 コミュニケーションに関すること	308	14.7
3 医療機関等の施設	21	1.0
4 医療情報の取扱	134	6.4
5 医療機関等の紹介、案内	247	11.8
6 医療費(診療報酬等)	147	7.0
7 医療知識等を問うもの	495	23.7
8 その他	147	7.0
合計	2,089	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

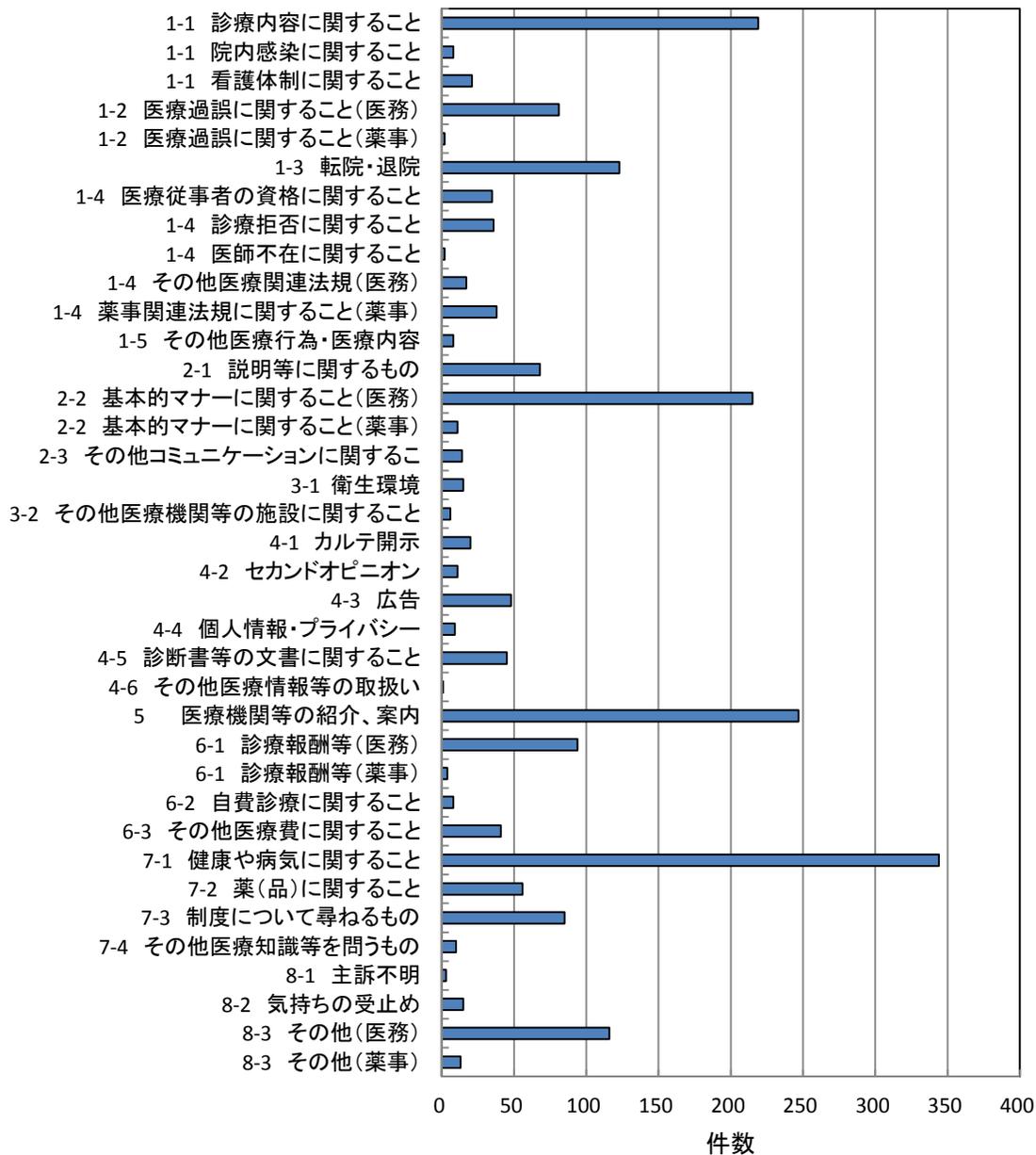


8-2 相談内容別件数(第一選択のみ)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	219	10.5
1-1 院内感染に関する事	8	0.4
1-1 看護体制に関する事	21	1.0
1-2 医療過誤に関する事(医務)	81	3.9
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	2	0.1
1-3 転院・退院	123	5.9
1-4 医療従事者の資格に関する事	35	1.7
1-4 診療拒否に関する事	36	1.7
1-4 医師不在に関する事	2	0.1
1-4 その他医療関連法規(医務)	17	0.8
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	38	1.8
1-5 その他医療行為・医療内容	8	0.4
2-1 説明等に関するもの	68	3.3
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	215	10.3
2-2 基本的マナーに関する事(薬事)	11	0.5
2-3 その他コミュニケーションに関する事	14	0.7
3-1 衛生環境	15	0.7
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	6	0.3
4-1 カルテ開示	20	1.0
4-2 セカンドオピニオン	11	0.5
4-3 広告	48	2.3
4-4 個人情報・プライバシー	9	0.4
4-5 診断書等の文書に関する事	45	2.2
4-6 その他医療情報等の取扱い	1	0.0
5 医療機関等の紹介、案内	247	11.8
6-1 診療報酬等(医務)	94	4.5
6-1 診療報酬等(薬事)	4	0.2
6-2 自費診療に関する事	8	0.4
6-3 その他医療費に関する事	41	2.0
7-1 健康や病気に関する事	344	16.5
7-2 薬(品)に関する事	56	2.7
7-3 制度について尋ねるもの	85	4.1
7-4 その他医療知識等を問うもの	10	0.5
8-1 主訴不明	3	0.1
8-2 気持ちの受止め	15	0.7
8-3 その他(医務)	116	5.6
8-3 その他(薬事)	13	0.6
合計	2,089	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

相談内容別件数(第一選択のみ)

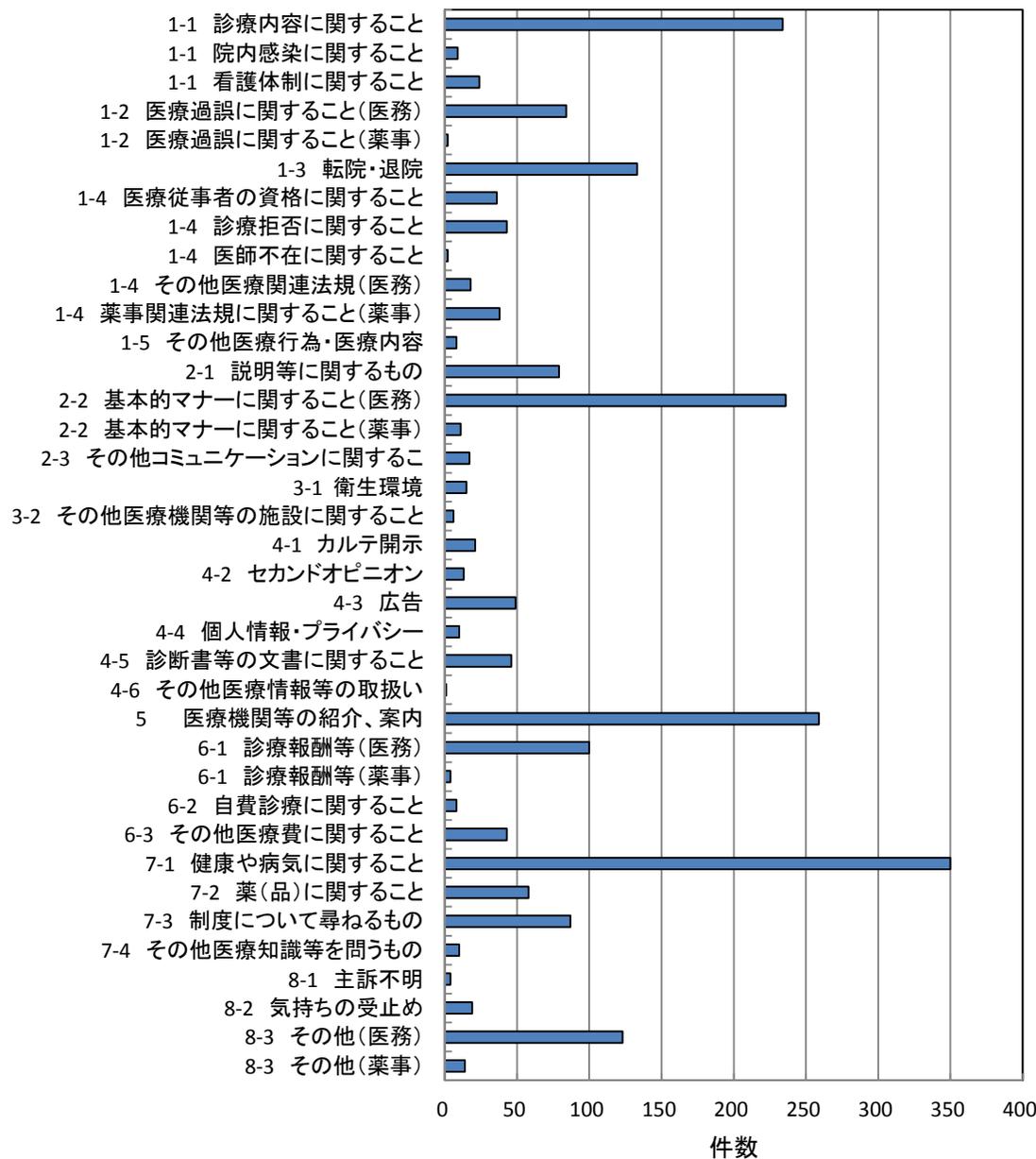


8-3 相談内容別件数(複数選択含む)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	234	10.6
1-1 院内感染に関する事	9	0.4
1-1 看護体制に関する事	24	1.1
1-2 医療過誤に関する事(医務)	84	3.8
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	2	0.1
1-3 転院・退院	133	6.0
1-4 医療従事者の資格に関する事	36	1.6
1-4 診療拒否に関する事	43	1.9
1-4 医師不在に関する事	2	0.1
1-4 その他医療関連法規(医務)	18	0.8
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	38	1.7
1-5 その他医療行為・医療内容	8	0.4
2-1 説明等に関するもの	79	3.6
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	236	10.7
2-2 基本的マナーに関する事(薬事)	11	0.5
2-3 その他コミュニケーションに関する事	17	0.8
3-1 衛生環境	15	0.7
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	6	0.3
4-1 カルテ開示	21	0.9
4-2 セカンドオピニオン	13	0.6
4-3 広告	49	2.2
4-4 個人情報・プライバシー	10	0.5
4-5 診断書等の文書に関する事	46	2.1
4-6 その他医療情報等の取扱い	1	0.0
5 医療機関等の紹介、案内	259	11.7
6-1 診療報酬等(医務)	100	4.5
6-1 診療報酬等(薬事)	4	0.2
6-2 自費診療に関する事	8	0.4
6-3 その他医療費に関する事	43	1.9
7-1 健康や病気に関する事	350	15.8
7-2 薬(品)に関する事	58	2.6
7-3 制度について尋ねるもの	87	3.9
7-4 その他医療知識等を問うもの	10	0.5
8-1 主訴不明	4	0.2
8-2 気持ちの受止め	19	0.9
8-3 その他(医務)	123	5.6
8-3 その他(薬事)	14	0.6
合計	2,214	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

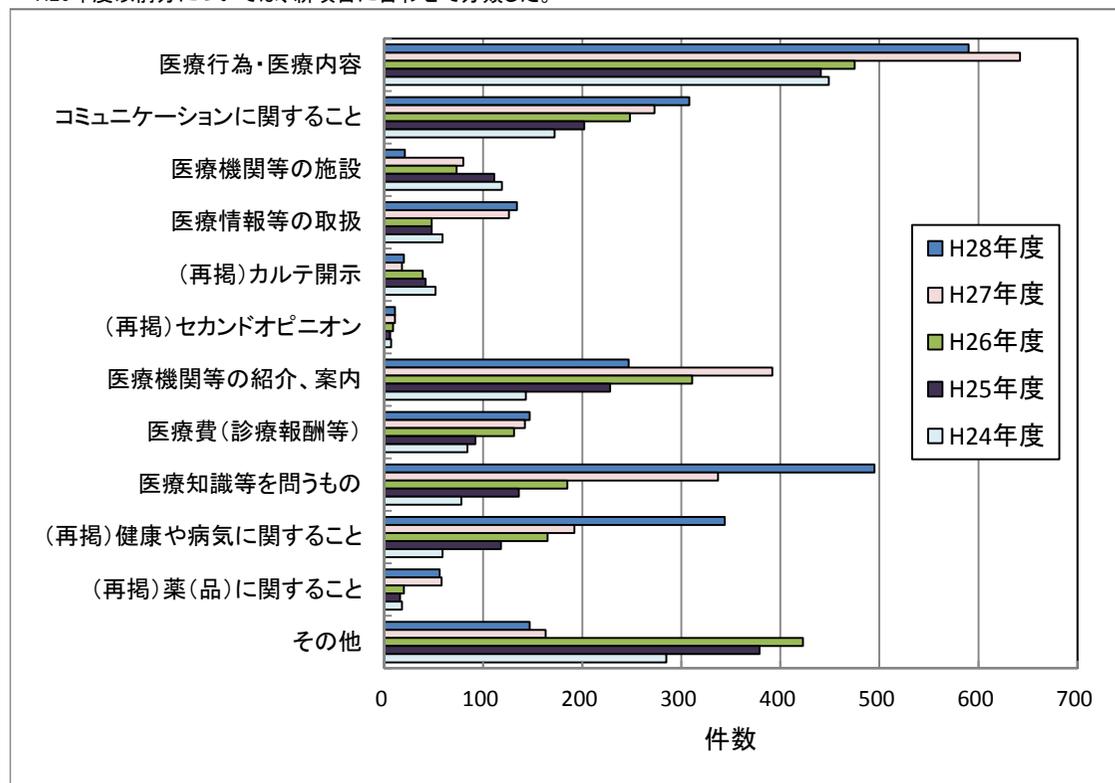
相談内容別件数(複数選択あり)



9 相談内容別件数の推移(過去5か年分;第一選択のみ)

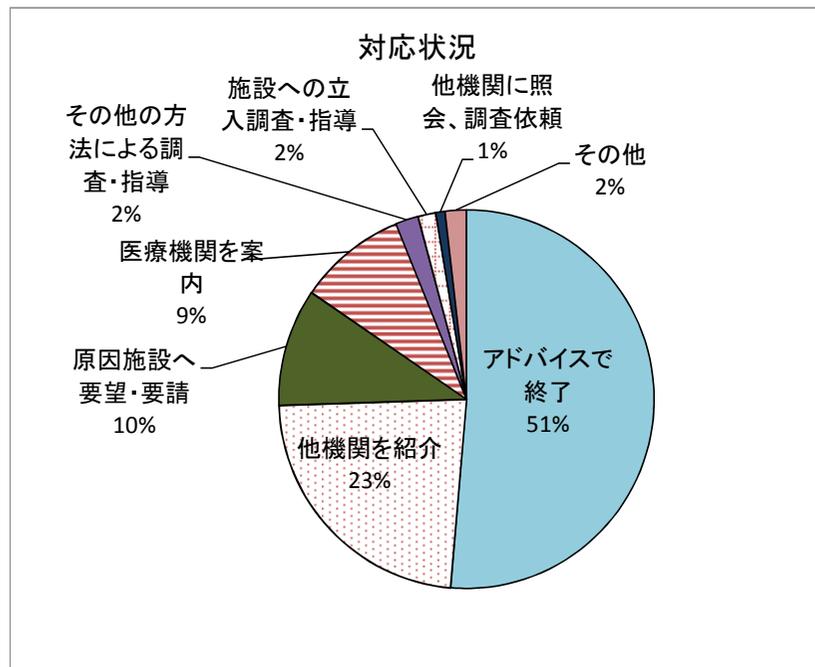
相談内容	H28年度	H27年度	H26年度	H25年度	H24年度
医療行為・医療内容	590	642	475	441	449
コミュニケーションに関すること	308	273	248	202	172
医療機関等の施設	21	80	73	111	119
医療情報等の取扱	134	126	48	48	59
(再掲)カルテ開示	20	18	39	42	52
(再掲)セカンドオピニオン	11	11	9	6	7
医療機関等の紹介、案内	247	392	311	228	143
医療費(診療報酬等)	147	142	131	92	84
医療知識等を問うもの	495	337	185	136	78
(再掲)健康や病気に関すること	344	192	165	118	59
(再掲)薬(品)に関すること	56	58	20	16	18
その他	147	163	423	379	285
合計	2,089	2,155	1,894	1,637	1,389

※H27年度から分類項目を変更した。  
H26年度以前分については、新項目に合わせて分類した。



### 10 対応状況

対応状況	件数	割合(%)	増減 (ポイント)
アドバイスで終了	1,073	51.4	3.3
他機関を紹介	483	23.1	1.7
原因施設へ要望・要請	210	10.1	0.8
医療機関を案内	195	9.3	-2.6
その他の方法による調査・指導	41	2.0	-0.4
施設への立入調査・指導	32	1.5	-0.4
他機関に照会、調査依頼	17	0.8	-0.2
その他	38	1.8	-2.2
合計	2,089	100.0	



### 11 相談者の納得度

納得度	件数	割合(%)	増減 (ポイント)
納得した	1,555	74.4	4.6
おおむね納得した	332	15.9	-3.0
あまり納得せず	44	2.1	-1.1
まったく納得していない	20	1.0	-0.2
その他	138	6.6	-0.2
合計	2,089	100.0	

