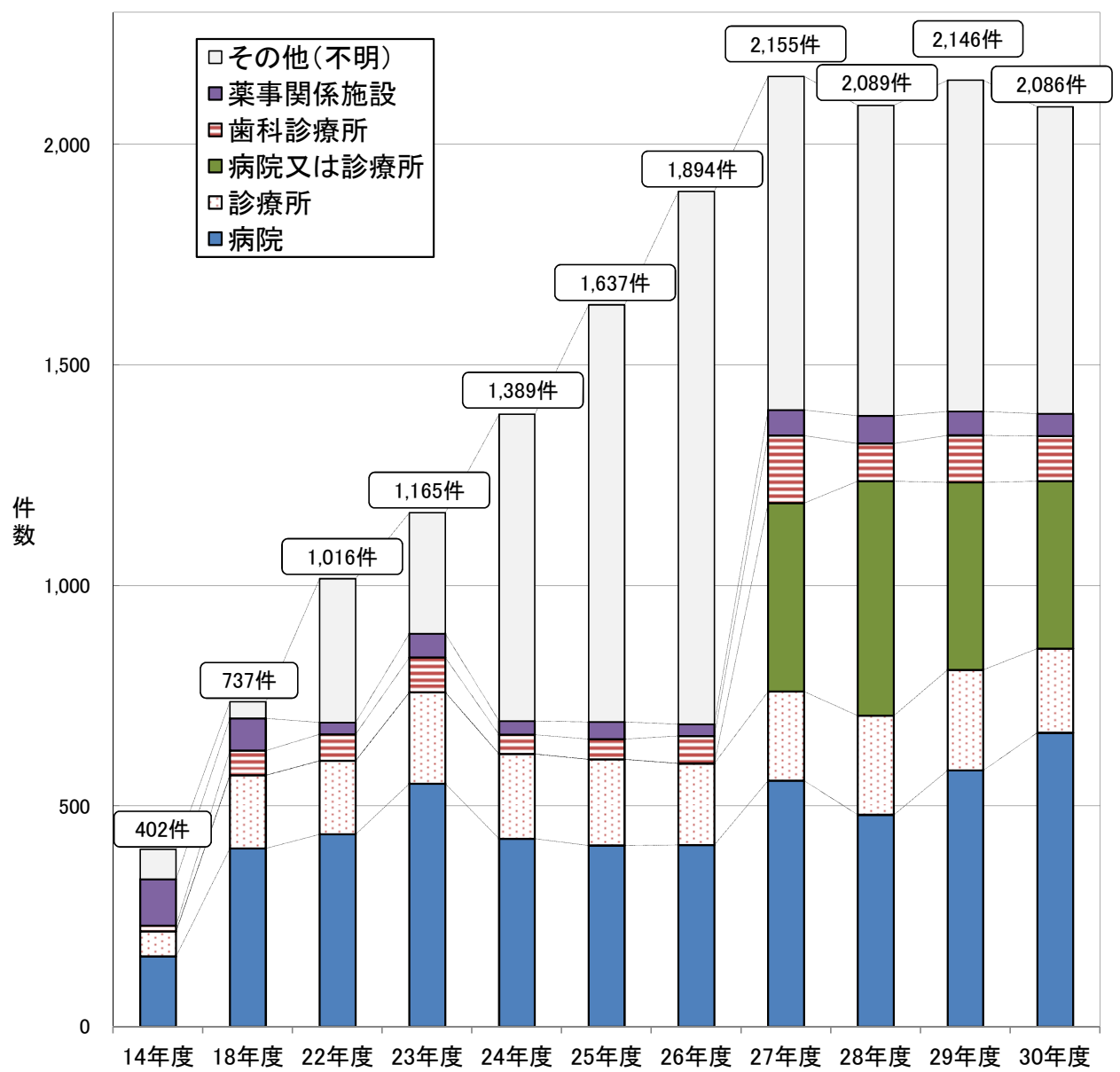


市民相談件数の推移（施設別）

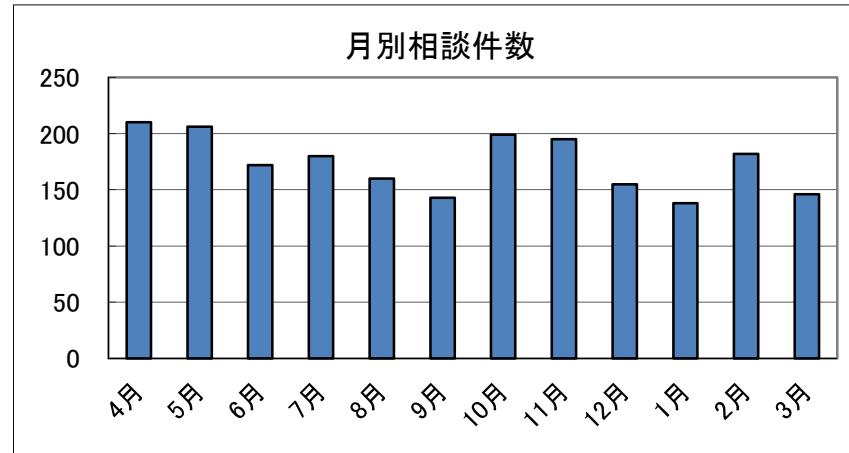


	14年度	18年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
病院	159	404	436	551	426	411	412	558	480	581	666
診療所	57	166	167	207	192	195	185	202	225	228	191
病院又は診療所	0	0	0	0	0	0	0	427	532	425	380
歯科診療所	13	56	60	79	44	46	62	153	85	107	102
薬事関係施設	105	73	27	54	31	39	27	58	63	54	51
その他(不明)	68	38	326	274	696	946	1,208	757	704	751	696
合計	402	737	1,016	1,165	1,389	1,637	1,894	2,155	2,089	2,146	2,086

※1 平成27年度から集計を開始した項目

1 月別相談件数

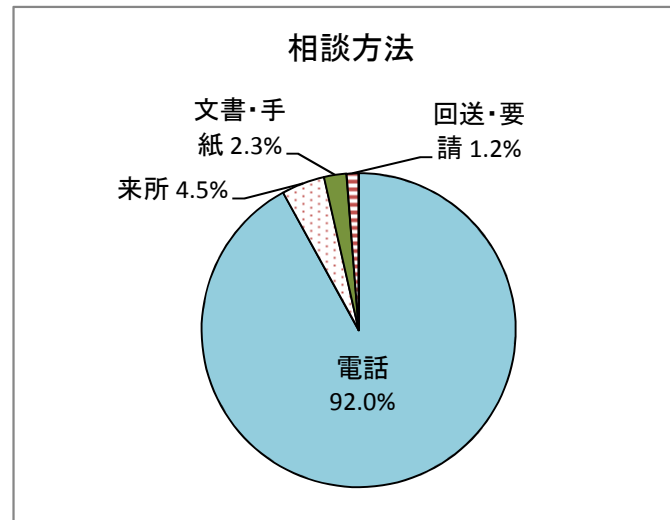
月	相談件数	一日平均	増減(件数)
4月	210	7.0	54
5月	206	6.6	16
6月	172	5.7	-6
7月	180	5.8	-7
8月	160	5.2	-37
9月	143	4.8	-41
10月	199	6.4	9
11月	195	6.5	18
12月	155	5.0	23
1月	138	4.5	-9
2月	182	6.5	-1
3月	146	4.7	-79
合計(件)	2,086		-60
平均(件)	173.8	5.7	



2 相談方法及び相談時間

(1) 相談方法

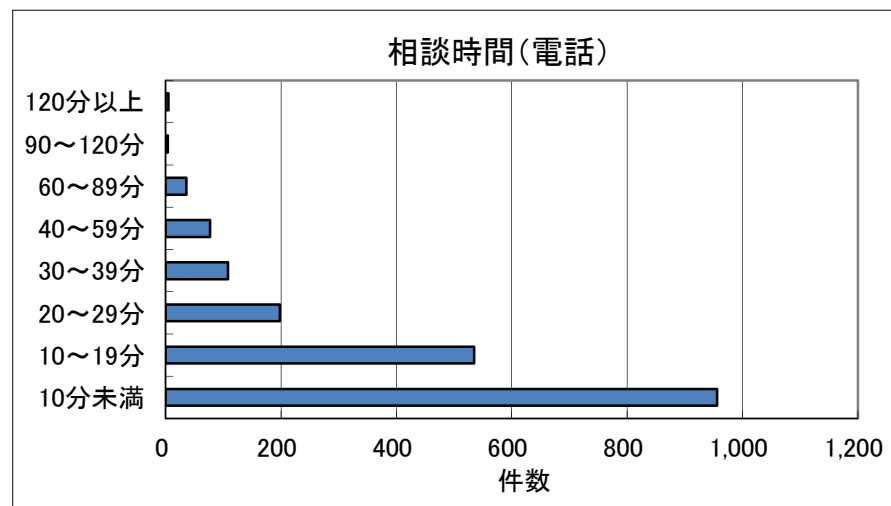
	件数	割合(%)	増減(ポイント)
電話	1,919	92.0	-0.3
来所	93	4.5	-1.0
文書・手紙	48	2.3	0.5
回送・要請	26	1.2	0.8
その他	0	0.0	0.0
合計	2,086		



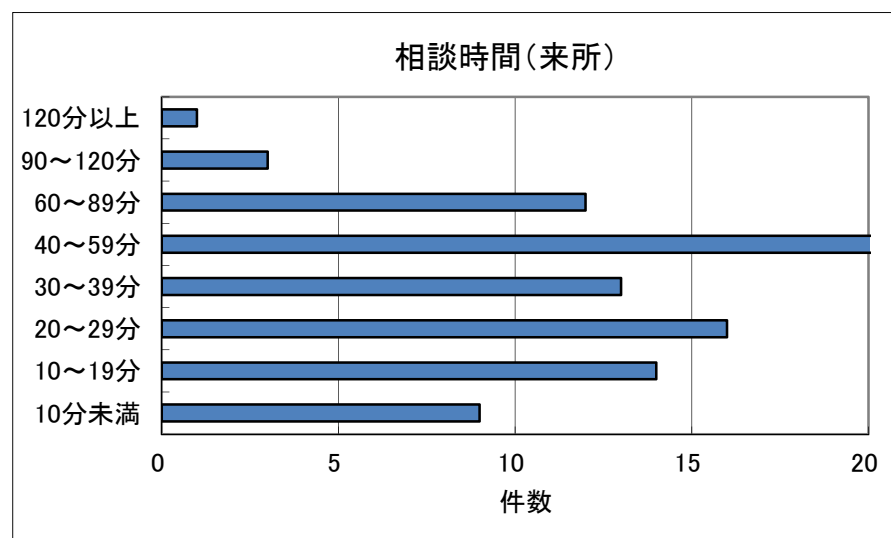
※増減は昨年度との比較

(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	956	9	49.8	9.7
10～19分	535	14	27.9	15.1
20～29分	198	16	10.3	17.2
30～39分	108	13	5.6	14.0
40～59分	77	25	4.0	26.9
60～89分	36	12	1.9	12.9
90～120分	4	3	0.2	3.2
120分以上	5	1	0.3	1.1
不明	0	0	0.0	0.0
合計	1,919	93	100.0	100.0



	電話	来所
総相談時間 (相談時間×件数)(分)	27,154	3,379
1件平均(分)	14.2	36.3
増減(分)	-0.8	1.1



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	893	41.6	0.0
女	1,208	56.3	0.0
不明	45	2.1	0.0
合計	2,146	100.0	

(2)年代別

年代別	件数	割合(%)	増減(ポイント)
10代	2	0.1	0.1
20代	8	0.4	0.0
30代	26	1.2	-0.2
40代	46	2.2	-0.2
50代	39	1.9	-0.8
60代	58	2.8	-2.4
70代	58	2.8	-1.4
80代以上	37	1.8	-0.9
不明	1,812	86.9	6.0
合計	2,086	100.0	

4 当事者との関係

関係	件数	割合(%)	増減(ポイント)
本人	1,434	68.7	-0.6
家族	495	23.7	1.3
親戚	12	0.6	-0.1
知人	38	1.8	0.4
施設関係者	33	1.6	0.3
その他	27	1.3	-0.4
不明	47	2.3	-0.9
合計	2,086	100.0	

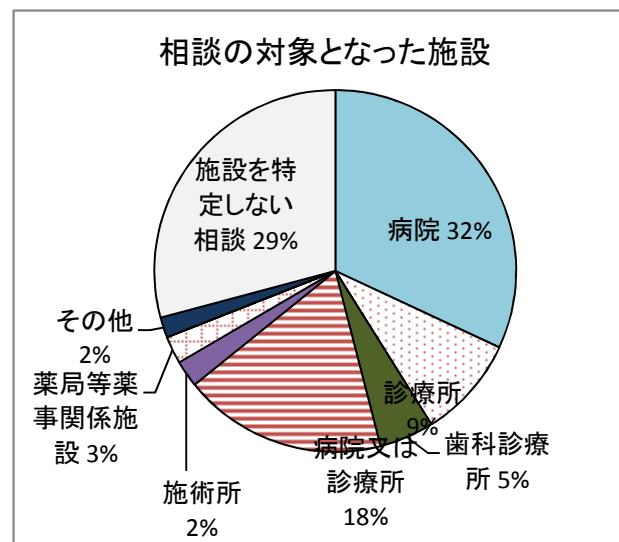
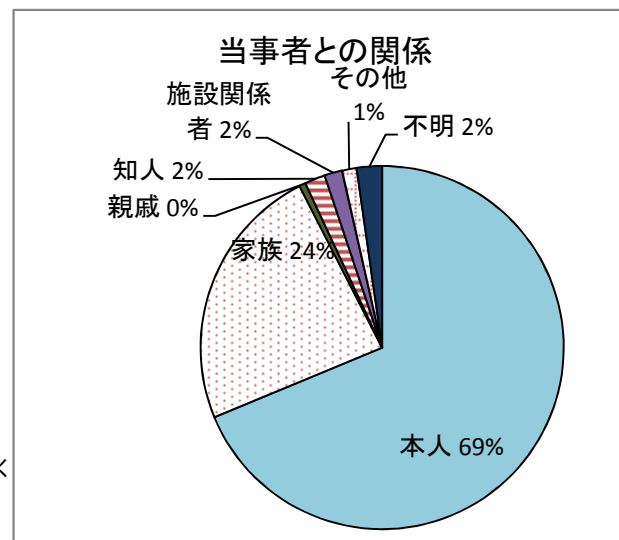
5 相談窓口を利用した経緯

経緯	件数	割合(%)	増減(ポイント)
他機関からの紹介	266	12.8	-3.5
テレビ・新聞	1	0.0	0.0
パンフレット	2	0.1	0.0
電話帳	6	0.3	-1.0
以前から知っていた	94	4.5	-1.8
ホームページ	78	3.7	-0.6
出前講座	1	0.0	0.0
その他	8	0.4	-0.9
不明	1,630	78.1	8.0
合計	2,086	100.0	

※相談方法「回送・要請」及び「当課発見」を除く

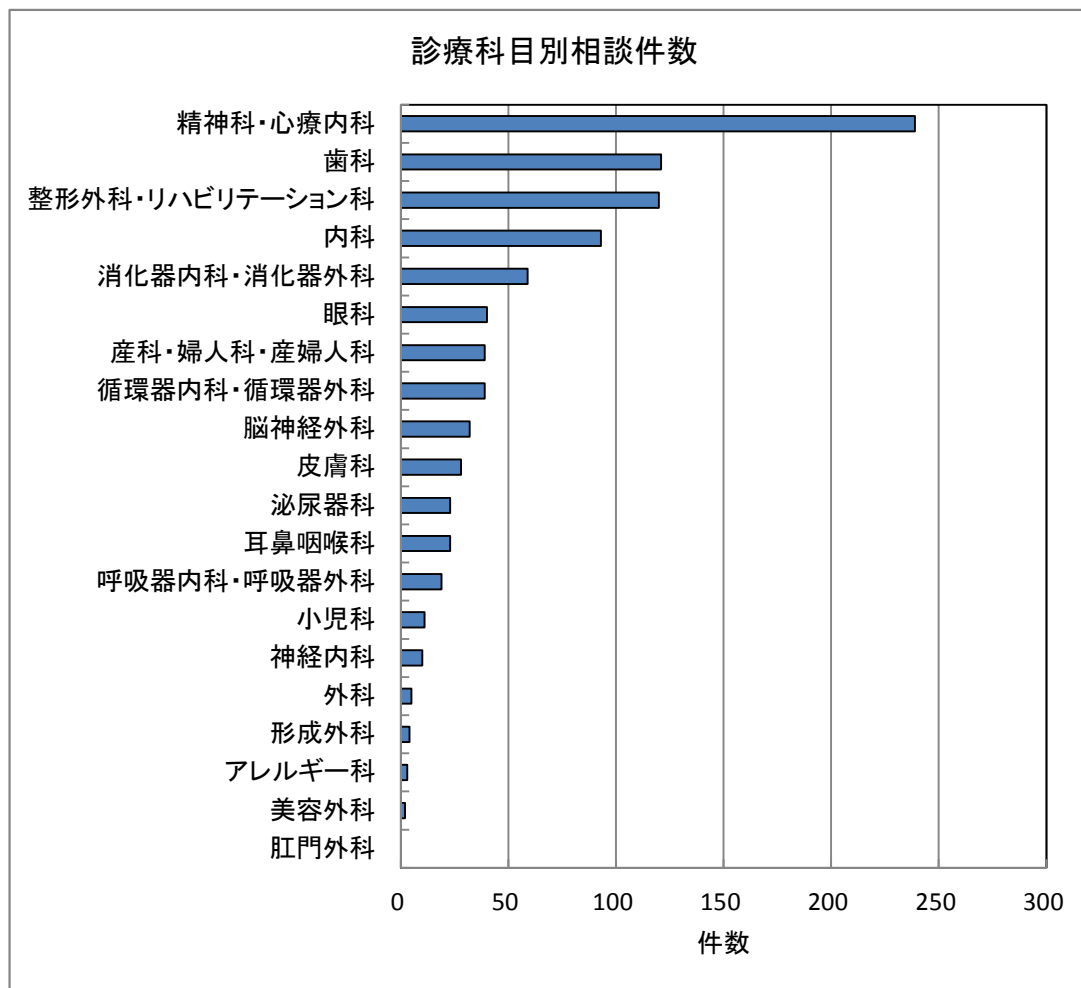
6 相談の対象となった施設

対象施設	件数	割合(%)	増減(ポイント)
病院	666	31.9	4.8
診療所	191	9.2	-1.4
歯科診療所	102	4.9	-0.1
病院又は診療所	380	18.2	-1.6
施術所	50	2.4	0.0
薬局等薬事関係施設	51	2.4	-0.1
歯科技工所	0	0.0	0.0
その他	38	1.8	0.4
施設を特定しない相談	608	29.1	-2.1
合計	2,086	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	239	26.3	1.6
歯科	121	13.3	-2.7
整形外科・リハビリテーション科	120	13.2	-2.5
内科	93	10.2	1.5
消化器内科・消化器外科	59	6.5	2.5
眼科	40	4.4	-0.1
産科・婦人科・産婦人科	39	4.3	0.7
循環器内科・循環器外科	39	4.3	0.8
脳神経外科	32	3.5	1.3
皮膚科	28	3.1	0.1
泌尿器科	23	2.5	-0.4
耳鼻咽喉科	23	2.5	-0.1
呼吸器内科・呼吸器外科	19	2.1	-0.8
小児科	11	1.2	-0.8
神経内科	10	1.1	0.2
外科	5	0.5	-0.2
形成外科	4	0.4	-0.2
アレルギー科	3	0.3	0.3
美容外科	2	0.2	-0.8
肛門外科	0	0.0	-0.4
特定しない・不明など	1,176		
合計(判明分のみ)	910	99.9	
合計	2,086		



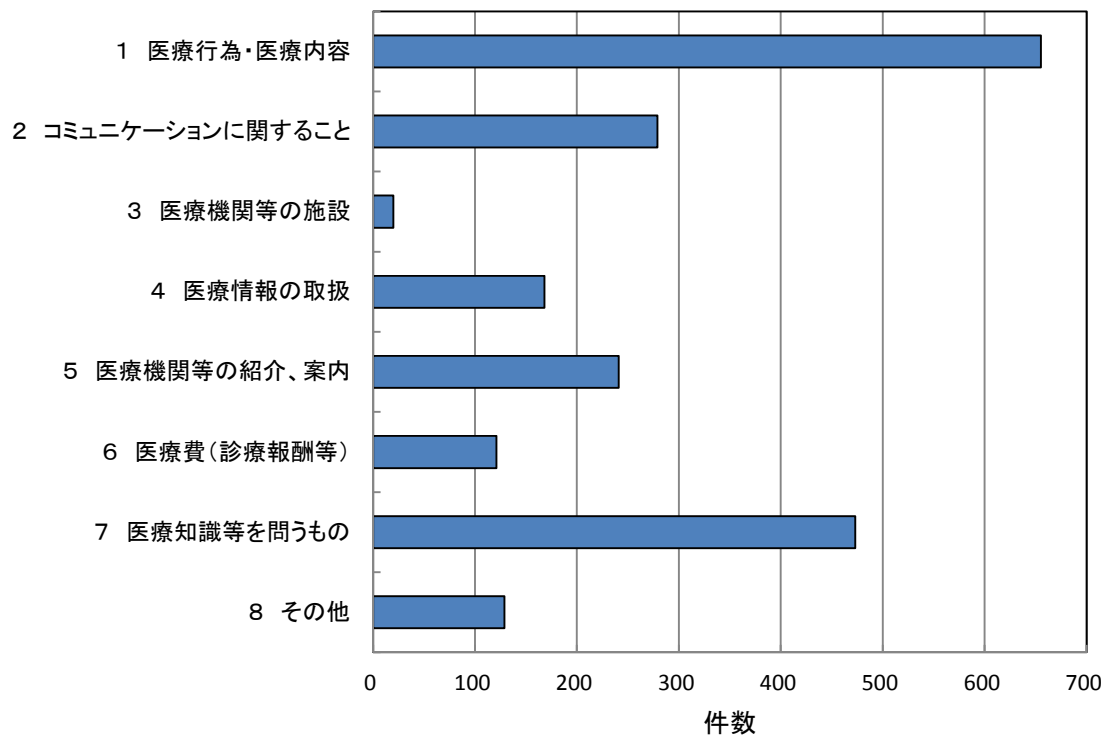
H29年度より「神経内科」を特出し

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	655	31.4
2 コミュニケーションに関すること	279	13.4
3 医療機関等の施設	20	1.0
4 医療情報の取扱	168	8.1
5 医療機関等の紹介、案内	241	11.6
6 医療費(診療報酬等)	121	5.8
7 医療知識等を問うもの	473	22.7
8 その他	129	6.2
合計	2,086	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)

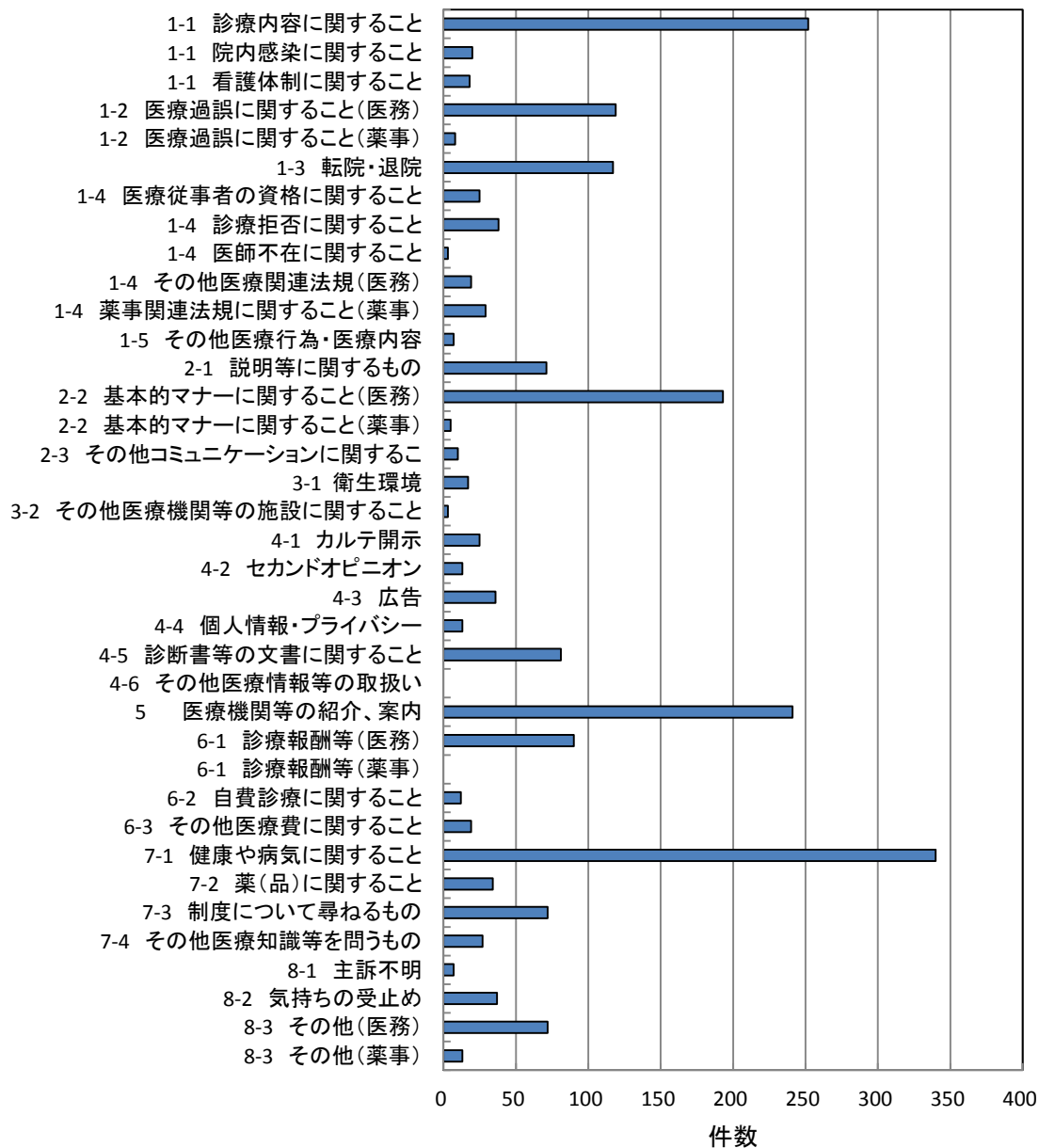


8-2 相談内容別件数(第一選択のみ)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	252	12.1
1-1 院内感染に関する事	20	1.0
1-1 看護体制に関する事	18	0.9
1-2 医療過誤に関する事(医務)	119	5.7
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	8	0.4
1-3 転院・退院	117	5.6
1-4 医療従事者の資格に関する事	25	1.2
1-4 診療拒否に関する事	38	1.8
1-4 医師不在に関する事	3	0.1
1-4 その他医療関連法規(医務)	19	0.9
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	29	1.4
1-5 その他医療行為・医療内容	7	0.3
2-1 説明等に関するもの	71	3.4
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	193	9.3
2-2 基本的マナーに関する事(薬事)	5	0.2
2-3 その他コミュニケーションに関する事	10	0.5
3-1 衛生環境	17	0.8
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	3	0.1
4-1 カルテ開示	25	1.2
4-2 セカンドオピニオン	13	0.6
4-3 広告	36	1.7
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事	81	3.9
4-6 その他医療情報等の取扱い	0	0.0
5 医療機関等の紹介、案内	241	11.6
6-1 診療報酬等(医務)	90	4.3
6-1 診療報酬等(薬事)	0	0.0
6-2 自費診療に関する事	12	0.6
6-3 その他医療費に関する事	19	0.9
7-1 健康や病気に関する事	340	16.3
7-2 薬(品)に関する事	34	1.6
7-3 制度について尋ねるもの	72	3.5
7-4 その他医療知識等を問うもの	27	1.3
8-1 主訴不明	7	0.3
8-2 気持ちの受止め	37	1.8
8-3 その他(医務)	72	3.5
8-3 その他(薬事)	13	0.6
合計	2,086	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)

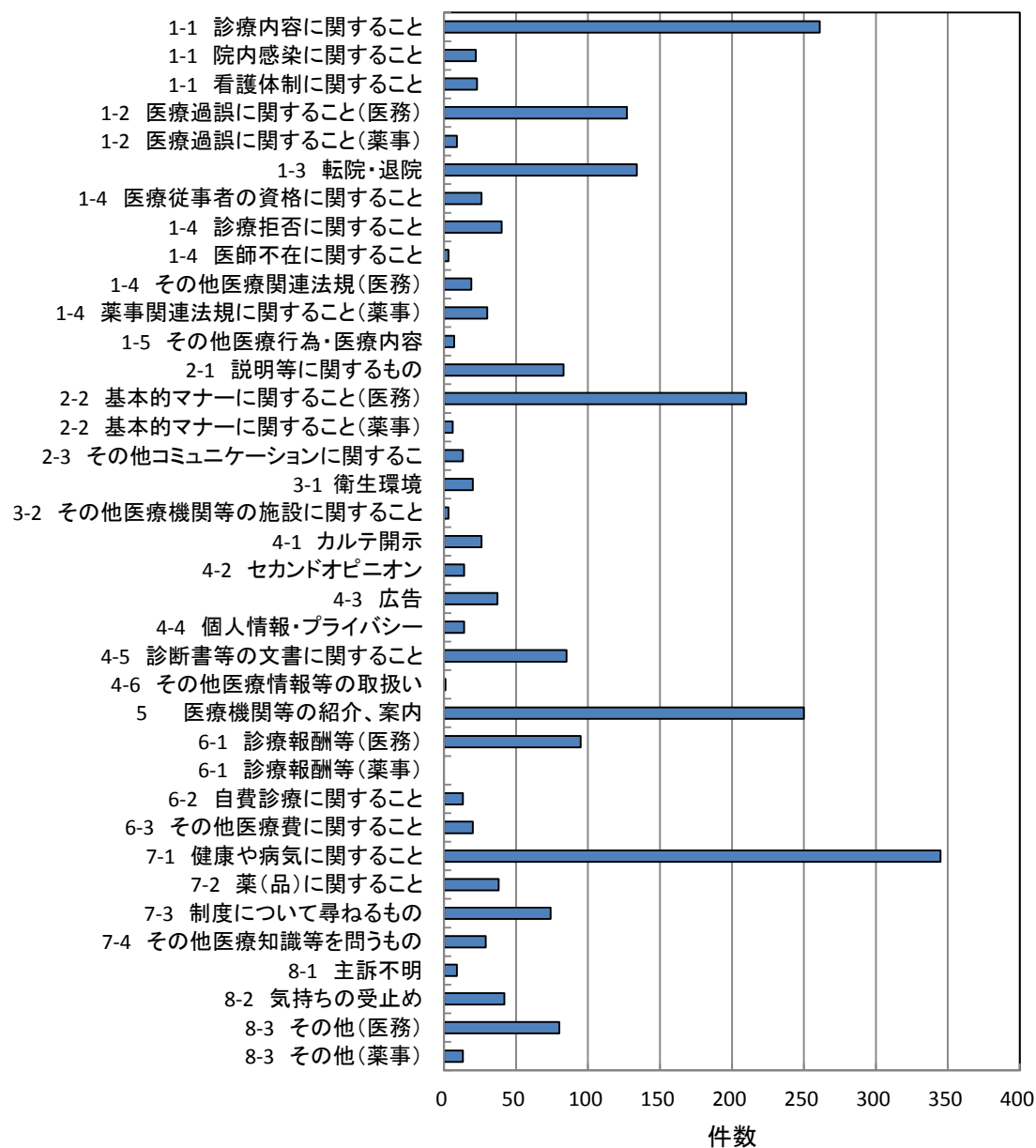


8-3 相談内容別件数(複数選択含む)

相談内容	件数	割合(%)
1-1 診療内容に関する事	261	11.8
1-1 院内感染に関する事	22	1.0
1-1 看護体制に関する事	23	1.0
1-2 医療過誤に関する事(医務)	127	5.7
1-2 医療過誤に関する事(薬事)	9	0.4
1-3 転院・退院	134	6.0
1-4 医療従事者の資格に関する事	26	1.2
1-4 診療拒否に関する事	40	1.8
1-4 医師不在に関する事	3	0.1
1-4 その他医療関連法規(医務)	19	0.9
1-4 薬事関連法規に関する事(薬事)	30	1.4
1-5 その他医療行為・医療内容	7	0.3
2-1 説明等に関するもの	83	3.7
2-2 基本的マナーに関する事(医務)	210	9.5
2-2 基本的マナーに関する事(薬事)	6	0.3
2-3 その他コミュニケーションに関する事	13	0.6
3-1 衛生環境	20	0.9
3-2 その他医療機関等の施設に関する事	3	0.1
4-1 カルテ開示	26	1.2
4-2 セカンドオピニオン	14	0.6
4-3 広告	37	1.7
4-4 個人情報・プライバシー	14	0.6
4-5 診断書等の文書に関する事	85	3.8
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	250	11.3
6-1 診療報酬等(医務)	95	4.3
6-1 診療報酬等(薬事)	0	0.0
6-2 自費診療に関する事	13	0.6
6-3 その他医療費に関する事	20	0.9
7-1 健康や病気に関する事	345	15.5
7-2 薬(品)に関する事	38	1.7
7-3 制度について尋ねるもの	74	3.3
7-4 その他医療知識等を問うもの	29	1.3
8-1 主訴不明	9	0.4
8-2 気持ちの受止め	42	1.9
8-3 その他(医務)	80	3.6
8-3 その他(薬事)	13	0.6
合計	2,221	100.0

※H27年度から分類項目を変更した。

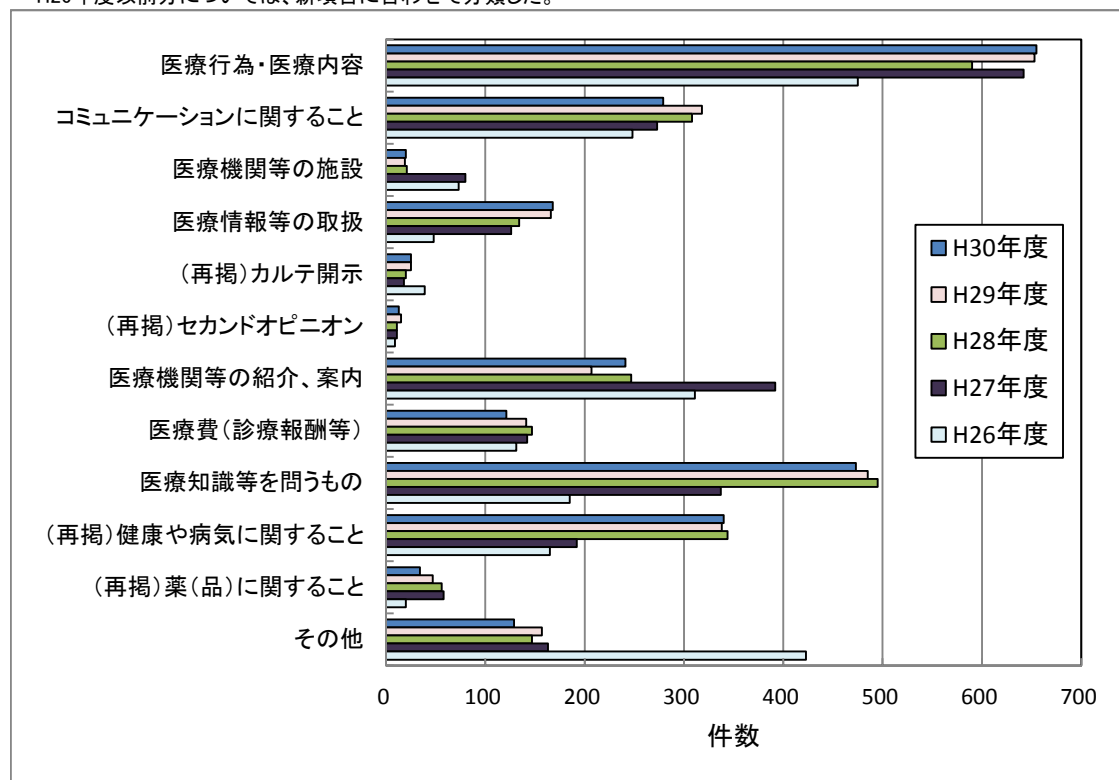
相談内容別件数(複数選択あり)



9 相談内容別件数の推移(過去5か年分;第一選択のみ)

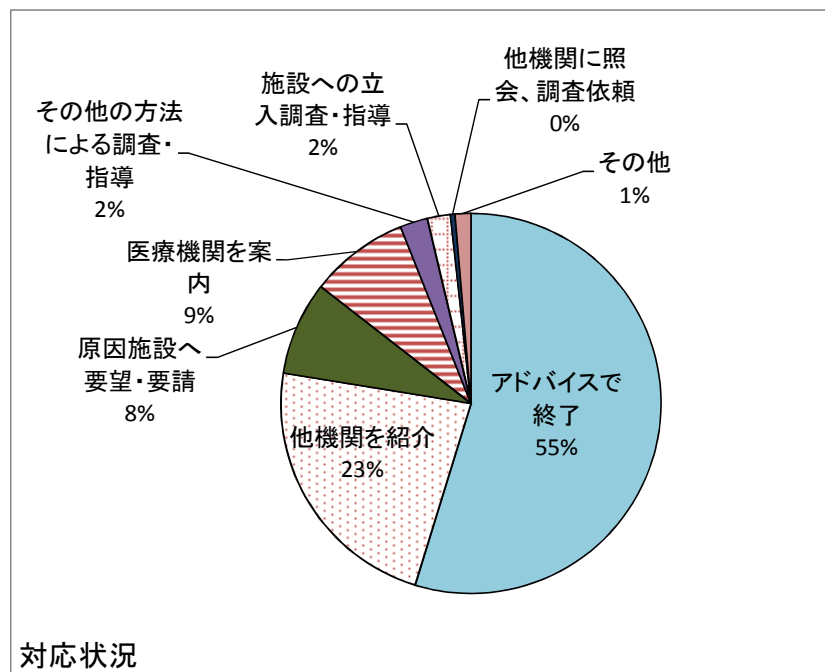
相談内容	H30年度	H29年度	H28年度	H27年度	H26年度
医療行為・医療内容	655	653	590	642	475
コミュニケーションに関すること	279	318	308	273	248
医療機関等の施設	20	19	21	80	73
医療情報等の取扱	168	166	134	126	48
(再掲)カルテ開示	25	25	20	18	39
(再掲)セカンドオピニオン	13	15	11	11	9
医療機関等の紹介、案内	241	207	247	392	311
医療費(診療報酬等)	121	141	147	142	131
医療知識等を問うもの	473	485	495	337	185
(再掲)健康や病気に関すること	340	338	344	192	165
(再掲)薬(品)に関すること	34	47	56	58	20
その他	129	157	147	163	423
合計	2,086	2,146	2,089	2,155	1,894

※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	1,142	54.7	-0.3
他機関を紹介	476	22.8	1.2
原因施設へ要望・要請	166	8.0	-2.1
医療機関を案内	176	8.4	0.0
その他の方法による調査・指導	49	2.3	1.0
施設への立入調査・指導	41	2.0	0.8
他機関に照会、調査依頼	8	0.4	-0.5
その他	28	1.3	-0.1
合計	2,086	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	1,592	76.3	-3.4
おおむね納得した	324	15.5	3.6
あまり納得せず	59	2.8	0.9
まったく納得していない	47	2.3	-0.4
その他	64	3.1	-0.8
合計	2,086	100.0	

