

医療相談に関する調査【総括表】

【調査対象】

平成29年度に本庁(医療相談センター・3月末まで)及び各保健所(医事業務担当・3月末まで)で受けた医療相談のうち、相談受付票等の記録があるもの

		計	本庁	保健所計
受付方法	電話	1170	381	789
	面談(予約)	22	7	15
	面談(予約なし)	66	11	55
	電子メール	28	14	14
	手紙・FAX	3	2	1
	その他	1	0	1
合計		1290	415	875

		計	本庁	保健所計
相談内容	苦情	467	183	284
	相談	823	232	591

		計	本庁	保健所計
相談内容の分類	治療・看護等の内容や技術	138	42	96
	治療・看護等の内容・技術に関わるものうち、特に医療過誤を疑っている場合	95	56	39
	転院・退院	38	16	22
	医療関連法規等に関すること	26	12	14
	その他医療行為・医療内容に関すること	41	10	31
	医療行為・医療内容合計	338	136	202
	説明等に関するもの	105	19	86
	基本的マナーに関するもの	81	37	44
	その他コミュニケーションに関すること	33	17	16
	コミュニケーションに関すること合計	219	73	146
	衛生環境	6	2	4
	その他医療機関等の施設に関すること	4	0	4
	医療機関等の施設合計	10	2	8
	カルテ開示	1	1	0
	セカンドオピニオン	4	1	3
	広告	4	0	4
	個人情報・プライバシー	11	5	6
	診断書等の文書に関すること	26	19	7
	その他医療情報等の取り扱いに関すること	13	1	12
	医療情報等の取り扱い合計	59	27	32
	医療機関等の紹介、案内合計	186	43	143
	診療報酬等	52	17	35
	自費診療に関すること	20	11	9
	その他	12	2	10
	医療費(診療報酬等)合計	84	30	54
	健康や病気に関すること	74	16	58
	薬(品)に関すること	27	5	22
	制度について尋ねるもの	40	15	25
	その他の医療知識等を問うもの	121	33	88
	医療知識を問うもの合計	262	69	193
	主訴不明	12	0	12
	気持ちの受け止めただ話をしを聞いて欲しい	21	4	17
その他	101	31	70	
その他合計	134	35	99	

		計	本庁	保健所計
センターの対応(複数回答)	相談者の問題点の整理の援助・相談者の説明・情報提供(*医療機関等の案内含む)・助言を行った	999	325	674
	相談者に他課や関係機関を紹介した、又は紹介予定(*医療機関等の案内は含まない)	114	16	98
	苦情・相談の対象である医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	158	44	114
	立ち入り検査を行う部署や担当者に引き継いだ、又は引き継ぐ予定	34	19	15
	その他	96	26	70

		計	本庁	保健所計
その他	対象施設への立ち入り検査に結びついた	9	0	9
	医療事故調査・支援センターに関連した苦情・相談	2	1	1

