

医療相談に関する調査【総括表】

【調査対象】

平成31年4月～令和2年3月に県(県庁医療相談センター及び各保健所医事業務担当)及び中核市(福島市、郡山市、いわき市各保健所)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

受付方法	計	県		中核市 保健所計
		県庁	保健所計	
電話	1410	488	85	837
面談(予約)	10	2	1	7
面談(予約なし)	60	6	10	44
電子メール	32	13	0	19
手紙・FAX	6	1	1	4
その他	1	0	0	1
合計	1519	510	97	912

センターの対応 (複数回答)	計	県		中核市 保健所計
		本庁	保健所計	
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	1187	391	69	727
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)	187	89	14	84
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	172	53	22	97
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	24	7	5	12
その他	104	32	2	70

相談内容	計	県		中核市 保健所計
		本庁	保健所計	
苦情	475	141	53	281
相談	1044	369	44	631

その他	計	県		中核市 保健所計
		本庁	保健所計	
対象施設への立ち入り検査に結びついた	11	1	5	5
医療事故調査・支援センターに関連した苦情・相談	2	0	0	2

相談内容の分類	計	県		中核市 保健所計
		本庁	保健所計	
治療・看護等の内容や技術	254	118	11	125
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	64	18	6	40
転院・退院	30	6	6	18
医療関連法規等に関すること	59	26	4	29
その他医療行為・医療内容に関すること	84	6	4	74
医療行為・医療内容合計	491	174	31	286
説明等に関するもの	77	19	22	36
基本的マナーに関するもの	57	25	5	27
その他コミュニケーションに関すること	64	16	2	46
コミュニケーションに関すること合計	198	60	29	109
衛生環境	5	1	2	2
その他医療機関等の施設に関すること	8	3	2	3
医療機関等の施設合計	13	4	4	5
カルテ開示	12	5	0	7
セカンドオピニオン	6	4	0	2
広告	0	0	0	0
個人情報・プライバシー	14	5	1	8
診断書等の文書に関すること	27	14	0	13
その他医療情報等の取り扱いに関すること	11	9	0	2
医療情報等の取り扱い合計	70	37	1	32
医療機関等の紹介、案内合計	237	41	6	190
診療報酬等	55	23	2	30
自費診療に関すること	6	2	1	3
その他	19	8	0	11
医療費(診療報酬等)合計	80	33	3	44
健康や病気に関すること	63	40	1	22
薬(品)に関すること	36	12	8	16
制度について尋ねるもの	38	16	0	22
その他の医療知識等を問うもの	107	8	2	97
医療知識を問うもの合計	244	76	11	157
主訴不明	14	3	1	10
気持ちの受け止めただ話を聞いて欲しい	59	48	1	10
その他	111	34	0	77
その他合計	184	85	2	97