

医療相談に関する調査【総括表】

【調査対象】

令和2年4月～令和3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	1583	547	87	949
面談（予約）	12	0	2	10
面談（予約なし）	54	1	7	46
電子メール	41	24	0	17
手紙・FAX	4	3	0	1
その他	1	0	0	1
合計	1695	575	96	1024

相談内容	計	県		中核市 保健所計
		本庁	保健所計	
苦情	543	170	55	318
相談	1152	405	41	706

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	190	84	14	92
治療・看護等の内容・技術に関わるもの	52	27	1	24
のうち、特に医療過誤を疑っている場合				
転院・退院	18	3	3	12
医療関連法規等に関すること	41	18	6	17
その他医療行為・医療内容に関すること	82	12	6	64
医療行為・医療内容合計	383	144	30	209
説明等に関するもの	89	35	13	41
基本的マナーに関するもの	77	36	5	36
その他コミュニケーションに関すること	48	14	5	29
コミュニケーションに関すること合計	214	85	23	106
衛生環境	22	1	4	17
その他医療機関等の施設に関すること	17	0	3	14
医療機関等の施設合計	39	1	7	31
カルテ開示	29	11	0	18
セカンドオピニオン	8	4	0	4
広告	3	0	1	2
個人情報・プライバシー	10	4	2	4
診断書等の文書に関すること	21	11	1	9
その他医療情報等の取り扱いに関すること	22	13	0	9
医療情報等の取り扱い合計	93	43	4	46
医療機関等の紹介、案内合計	282	32	4	246
診療報酬等	61	19	3	39
自費診療に関すること	17	11	0	6
その他	28	5	3	20
医療費（診療報酬等）合計	106	35	6	65
健康や病気に関すること	154	87	2	65
薬（品）に関すること	39	21	5	13
制度について尋ねるもの	21	2	0	19
その他の医療知識等を問うもの	113	42	0	71
医療知識を問うもの合計	327	152	7	168
主訴不明	24	5	1	18
気持ちの受け止めた話を聞いて欲しい	70	37	3	30
その他	157	41	11	105
その他合計	251	83	15	153

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）	1342	458	70	814
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）	220	130	2	88
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、	230	60	34	136
立ち入り検査を行う部署や担当者に引き継いだ、又は引き継ぎを促した	37	18	1	18
その他	71	4	2	65

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	5	0	1	4
医療事故調査・支援センターに関連した苦情・	1	0	1	0

*福島市は医療安全支援センターは未設置であるが、相談を受けた件数を集計