4. 医療安全支援センター関係

(1) 医療相談件数

平成18年度	306件(月平均 25.5件)	平成27年度	249件(月平均 20.8件)
平成19年度	280件(月平均 23.3件)	平成28年度	290件(月平均 24.2件)
平成20年度	286件(月平均 23.8件)	平成29年度	271件(月平均 22.5件)
平成21年度	442件(月平均 36.8件)	平成30年度	254件(月平均 21.2件)
平成22年度	203件(月平均 16.9件)	令和元年度	228件(月平均 19.0件)
平成23年度	253件(月平均 21.1件)	令和 2年度	185件(月平均 15.0件)
平成24年度	245件(月平均 20.4件)	令和 3年度	168件(月平均 14.0件)
平成25年度	206件(月平均 17.2件)	令和 4年度	358件(月平均 29.8件)
平成26年度	225件(月平均 18.8件)		

※「医療安全支援センター」は平成18年6月1日に開設

◎令和4年度の相談内容の分析(※内容が複数にまたがる分は1つに計上)　(単位:件)

分類1(国分類)	分類2(小分類)	苦情(件数)		相談(件数)		合計	
		小分類	国分類	小分類	国分類	小分類	国分類
1 医療行為・医療内容	1-1治療・看護等の内容や技術	17	21	47	76	64	97
	1-2医療過誤を疑っている場合			5		5	
	1-3転院・退院			6		6	
	1-4医療関連法規等に関すること			2		2	
	1-5その他医療行為・医療内容に関するもの	4		16		20	
2 コミュニケーションに関すること	2-1説明等に関するもの	3	4	9	15	12	19
	2-2基本的マナーに関すること	1		2		3	
	2-3その他コミュニケーションに関すること			4		4	
3 医療機関の施設	3-1衛生環境		0	1	3	1	3
	3-2その他医療機関等の施設に関すること			2		2	
4 医療情報等の取り扱い	4-1カルテ開示		0		6	0	6
	4-2セカンドオピニオン					0	
	4-3広告					0	
	4-4個人情報・プライバシー			2		2	
	4-5診断書等の文書に関すること			3		3	
	4-6その他医療情報等の取扱に関すること			1		1	
5 医療機関の紹介・案内	5-1医療機関の紹介・案内		0	150	150	150	150
6 医療費(診療報酬)	6-1診療報酬等		0	14	25	14	25
	6-2自費診療に関すること			1		1	
	6-3その他医療費に関すること			10		10	
7 医療知識等を問うもの	7-1健康や病気に関するもの		0	24	35	24	35
	7-2薬(品)に関すること			4		4	
	7-3制度について尋ねるもの			1		1	
	7-4その他医療知識等を問うもの			6		6	
8 その他	8-1主訴不明		4	1	19	1	23
	8-2気持ちの受止め	3		9		12	
	8-3その他	1		9		10	
		苦情合計	29	相談合計	329	合計	358

(2)受付方法別相談件数(令和4年度)

	来所	電話	文書・メール	計
件数	37	306	15	358件
割合	10. 3%	85. 5%	4. 2%	100%