

## II 熊本市医療安全相談窓口の受付状況等について(平成 29 年度)

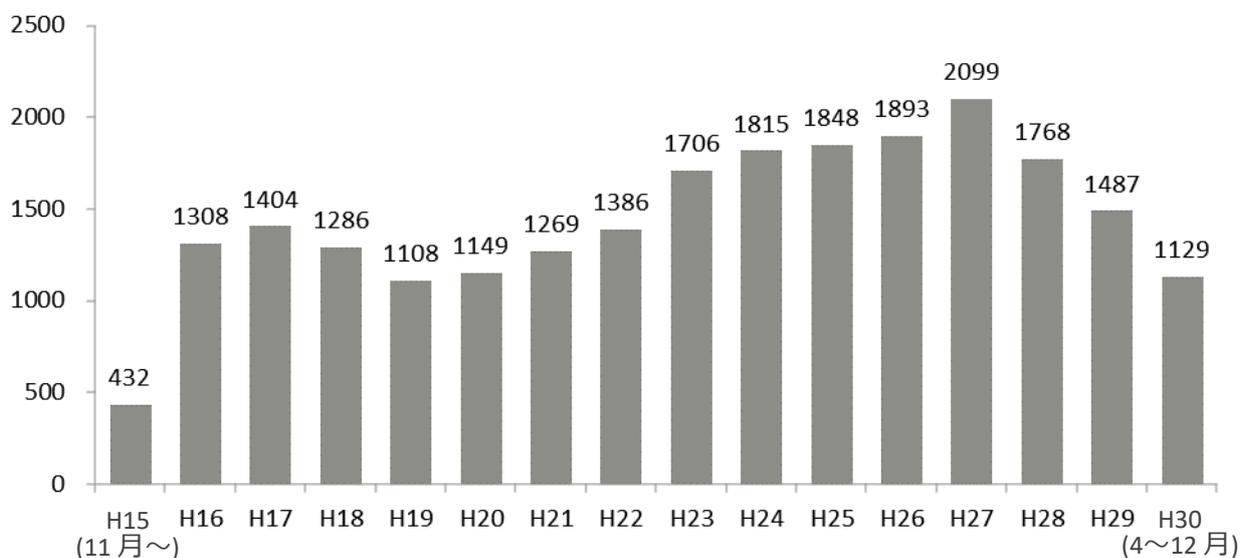
### 1 相談受付件数の推移

平成 29 年度(平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月)の相談受付件数は、総数で 1,487 件、1 ヶ月当りでは平均 123.9 件、1 日当たりでは平均 6.1 件でした。平成 28 年度と比較して、総数で 281 件減少しています。

受付件数は窓口開設から年々増加傾向でしたが、熊本地震後は相談窓口の閉鎖や受付時間の短縮等を実施しており、その影響が見られます。

表 1 月別相談受付件数

受付月	平成 29 年度			平成 28 年度	平成 27 年度
	受付件数	受付日数	1日平均相談件数		
4 月	135	20	6.8	128	172
5 月	122	20	6.1	91	150
6 月	149	22	6.8	131	218
7 月	126	20	6.3	160	191
8 月	127	23	5.5	206	190
9 月	129	20	6.5	175	175
10 月	115	21	5.5	173	189
11 月	124	20	6.2	144	144
12 月	110	20	5.5	136	120
1 月	121	19	6.4	124	171
2 月	102	19	5.4	148	178
3 月	127	21	6.0	152	201
総数	1,487	245	6.1	1,768	2,099



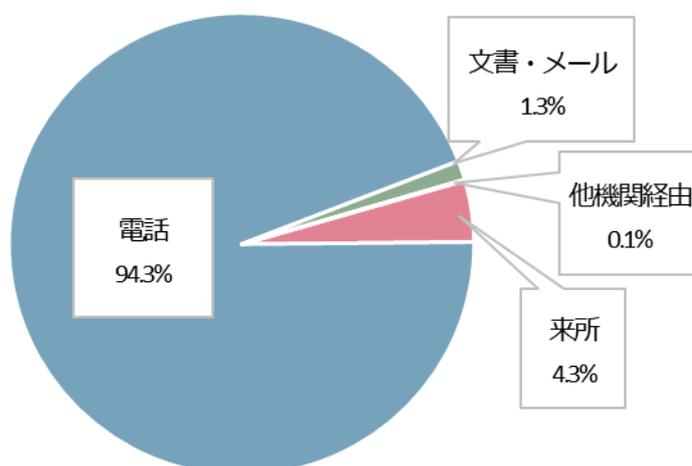
グラフ 1 年度別受付総数

## 2 相談受付方法

受付方法について、電話による受付が 1,402 件であり、全体の 94.3%を占めています。その他、来所 相談が 64 件(4.3%)、文書・メールによる相談が 20 件(1.3%)でした。

表 2 受付方法

受付方法	平成 29 年度		平成 28 年度		平成 27 年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
来所	64	4.3%	58	3.3%	68	3.2%
電話	1,402	94.3%	1,694	95.8%	2,005	95.5%
文書・メール	20	1.3%	16	0.9%	26	1.2%
他機関経由	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
合計	1,487	100.0%	1,768	100.0%	2,099	100.0%



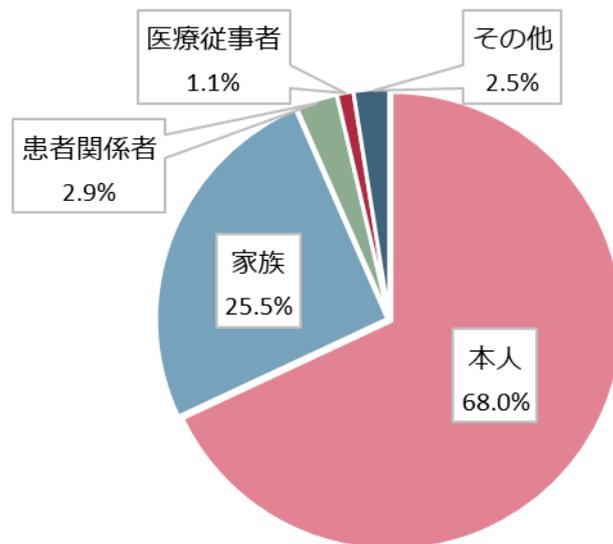
グラフ 2 受付方法(平成 29 年度)

## 3 相談者の内訳

相談者の内訳について、患者本人が 1,011 件(68.0%)、患者家族が 379 件(25.5%)であり、本人または家族からの相談で全体の 93.5%を占めています。

表 3 相談者の内訳

相談者区分	平成 29 年度		平成 28 年度		平成 27 年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
本人	1,011	68.0%	1,113	63.0%	1,362	64.9%
家族	379	25.5%	509	28.8%	615	29.3%
患者関係者	43	2.9%	80	4.5%	76	3.6%
医療従事者	17	1.1%	13	0.7%	12	0.6%
その他(不明含)	37	2.5%	53	3.0%	34	1.6%
合計	1,487	100.0%	1,768	100.0%	2,099	100.0%



グラフ 3 相談者の内訳 (平成 29 年度)

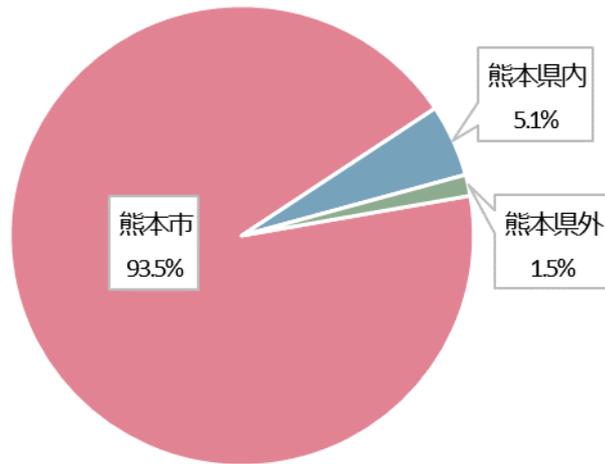
#### 4 相談者の住所地による分類

相談者の住所地について、住所地が確認できた相談が 1,421 件、住所地が不明であった相談が 66 件でした。

住所地が確認できた 1,421 件のうち、熊本市内の方からの相談が 1,328 件であり、全体の 93.5%を占めています。熊本県内の他市町村の方からの相談が 72 件、熊本県外の方からの相談が 21 件でした。

表 4 相談者住所地別 相談件数 (住所地が確認できたもの)

相談者の住所地	平成 29 年度		平成 28 年度		平成 27 年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
熊本市	1,328	93.5%	1,603	92.0%	1,954	93.8%
荒尾市、玉名市、玉名郡	5	0.4%	10	0.6%	11	0.5%
山鹿市、鹿本郡	6	0.4%	7	0.4%	4	0.2%
菊池市、菊池郡、合志市	19	1.3%	27	1.5%	32	1.5%
阿蘇市、阿蘇郡	7	0.5%	5	0.3%	3	0.1%
上益城郡	11	0.8%	15	0.9%	17	0.8%
宇土市、宇城市、下益城郡	7	0.5%	11	0.6%	11	0.5%
八代市、八代郡	7	0.5%	13	0.7%	4	0.2%
水俣市、葦北郡	1	0.1%	2	0.1%	4	0.2%
人吉市、球磨郡	2	0.1%	2	0.1%	7	0.3%
天草市、上天草市、天草郡	7	0.5%	6	0.3%	6	0.3%
県外	21	1.5%	42	2.4%	31	1.5%
合計	1,421	100.0%	1,743	100.0%	2,084	100.0%



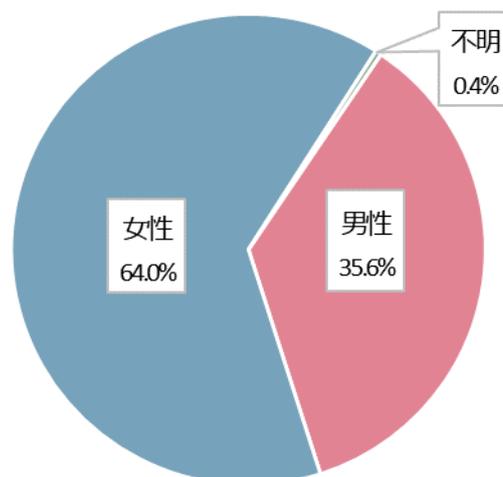
グラフ 4 相談者住所地別 相談件数(住所地が確認できたもの) (平成 29 年度)

## 5 相談者の性別

相談者の性別について、男性が 530 件(35.6%)、女性が 951 件(64.0%)であり、女性が男性の約 2 倍となっています。この男女の割合は例年どおりです。

表 5 相談者の性別

相談者性別	平成 29 年度		平成 28 年度		平成 27 年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
男性	530	35.6%	608	34.4%	710	33.8%
女性	951	64.0%	1,146	64.8%	1,385	66.0%
不明	6	0.4%	14	0.8%	4	0.2%
合計	1,487	100.0%	1,768	100.0%	2,099	100.0%



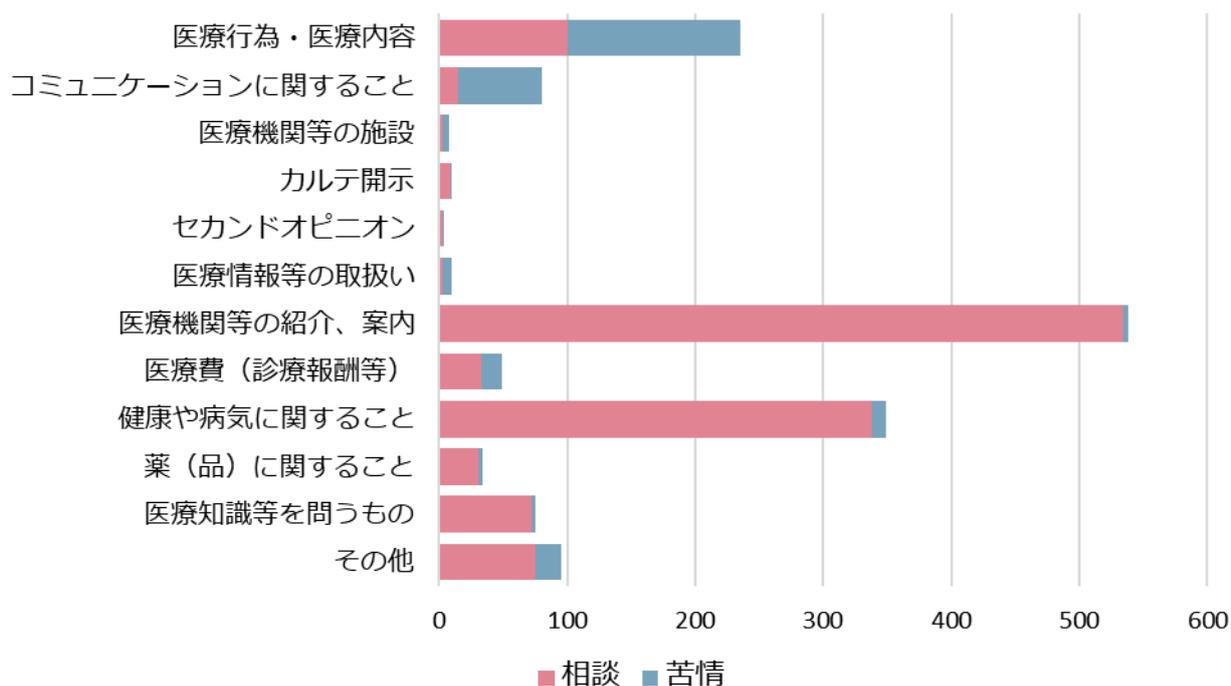
グラフ 5 相談者の性別(平成 29 年度)

## 6 内容分類別相談件数

平成 29 年度は、相談が全体の 81.8%、苦情が 18.2%でした。

相談の中で「医療機関等の紹介、案内」が最も多く 534 件(35.9%)、次いで「健康や病気に関する  
こと」が 338 件(22.7%)でした。

苦情については、「医療行為・医療内容」が最も多く 135 件(9.1%)、次いで「コミュニケーション」が  
65 件(4.4%)でした。



グラフ 6 内容分類別相談件数(平成 29 年度)

表6 内容分類別相談件数

内容分類		平成 29 年度		平成 28 年度		平成 27 年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
相談	医療行為・医療内容	100	6.7%	68	3.8%	110	5.2%
	コミュニケーションに関する こと	15	1.0%	16	0.9%	27	1.3%
	医療機関等の施設	3	0.2%	2	0.1%	3	0.1%
	カルテ開示	9	0.6%	4	0.2%	10	0.5%
	セカンドオピニオン	3	0.2%	2	0.1%	9	0.4%
	医療情報等の取扱い	3	0.2%	11	0.6%	18	0.9%
	医療機関等の紹介、案内	534	35.9%	656	37.1%	785	37.4%
	医療費(診療報酬等)	33	2.2%	66	3.7%	71	3.4%
	健康や病気に関する こと	338	22.7%	418	23.6%	483	23.0%
	薬(品)に関する こと	31	2.1%	36	2.0%	54	2.6%
	医療知識等を問う もの	72	4.8%	47	2.7%	98	4.7%
	その他	75	5.0%	50	2.8%	48	2.3%
	小計	1,216	81.8%	1,376	77.8%	1,716	81.8%
苦情	医療行為・医療内容	135	9.1%	219	12.4%	169	8.1%
	コミュニケーションに関する こと	65	4.4%	80	4.5%	111	5.3%
	医療機関等の施設	5	0.3%	6	0.3%	4	0.2%
	カルテ開示	1	0.1%	5	0.3%	0	0.0%
	セカンドオピニオン	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
	医療情報等の取扱い	7	0.5%	17	1.0%	28	1.3%
	医療機関等の紹介、案内	4	0.3%	1	0.1%	6	0.3%
	医療費(診療報酬等)	16	1.1%	31	1.8%	35	1.7%
	健康や病気に関する こと	11	0.7%	3	0.2%	3	0.1%
	薬(品)に関する こと	3	0.2%	1	0.1%	7	0.3%
	医療知識等を問う もの	3	0.2%	12	0.7%	4	0.2%
	その他	20	1.3%	17	1.0%	16	0.8%
	小計	271	18.2%	392	22.2%	383	18.2%
合計	1,487	100.0%	1,768	100.0%	2,099	100.0%	