

平成26年度 相談・苦情の受付状況

(1) 月別相談受付件数の推移

平成26年度(平成26年4月～平成27年3月)の医療安全相談窓口への相談件数は、総数で1,893件でした。1か月当りでは平均158件、1日当たり平均7.8件の相談件数です。

前年度(平成25年度)と比較すると、総数で45件増加しています。(表1)

また、窓口開設から昨年までの受付総数の推移を見てみると、平成23年度、平成24年度に受付総数の増加が顕著になっています。

表1 月別相談受付件数

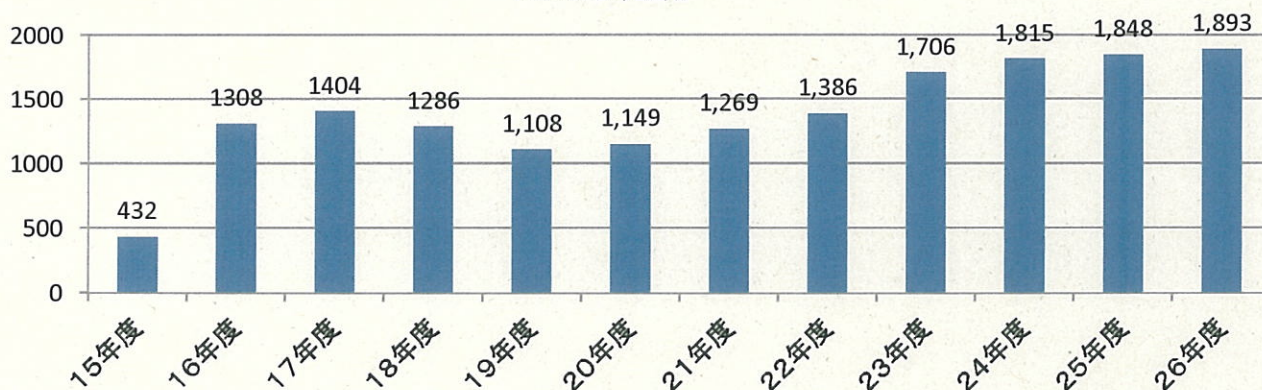
受付月	平成26年度			平成25年度
	受付件数	受付日数	1日平均 相談件数	
4月	147	21	7.0	146
5月	141	20	7.1	162
6月	170	21	8.1	171
7月	119	22	5.4	174
8月	176	21	8.4	211
9月	181	20	9.1	176
10月	181	22	8.2	159
11月	153	18	8.5	128
12月	122	19	6.4	134
1月	158	19	8.3	130
2月	163	19	8.6	132
3月	182	22	8.3	125
総数	1,893	244	7.8	1,848

平成26年度の受付状況

計 1893件
 ・1ヶ月平均 158件
 ・1日平均 7.8件

図1 年度別受付数

H15.11より運用



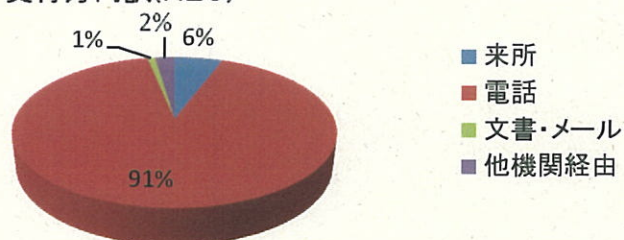
(2) 相談受付方法

相談受付方法としては、1,724件が電話による受付で、全体の91.1%にあたります。その他来所相談が108件(5.7%)、文書による相談は17件(0.9%)、他機関経由の相談が44件(2.3%)となっています。文書による相談は、携帯電話などからのメールが多くなってきています。(表2)

表2 受付方法

受付方法	26年度		25年度	
	件数	割合	件数	割合
来所	108	5.7%	89	4.8%
電話	1,724	91.1%	1,701	92.0%
文書・メール	17	0.9%	20	1.1%
他機関経由	44	2.3%	38	2.1%
合計	1,893	100.0%	1,848	100.0%

図2 受付方内訳(H26)



(3) 相談者の内訳

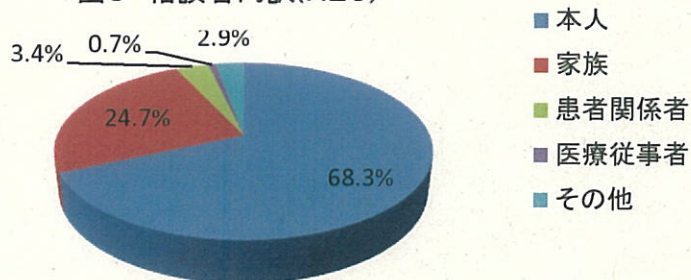
相談をされる方の内訳は、患者本人から68.3%、患者家族から24.7%で、本人及び家族からの相談で約90%以上を占めています。この割合は例年と変わりませんでした。(表3)

表3 相談者内訳

相談者区分	26年度		25年度	
	件数	割合	件数	割合
本人	1,293	68.3%	1,232	66.7%
家族	467	24.7%	496	26.8%
患者関係者	64	3.4%	59	3.2%
医療従事者	14	0.7%	17	0.9%
その他	55	2.9%	44	2.4%
合計	1,893	100.0%	1,848	100.0%

※ その他には不明を含む

図3 相談者内訳(H26)



(4) 相談者の住所地による分類

相談者の住所地ごとに集計すると、住所地が確認できた1,862件のうち熊本市内の方からの相談が1,763件と相談件数の94.7%を占めています。熊本県内の他市町村の住民から受けた相談等が76件、熊本県以外の住民からの相談は23件でした。(表4)

表4 相談者住所別 相談件数

区分	相談者の住所地	26年度		25年度	
		件数	割合	件数	割合
住所地確認分	住所地確認総数	1,862	100.0%	1,823	100.0%
	熊本市	1,763	94.7%	1,704	93.5%
	市外(県内)	76	4.1%	88	4.8%
	荒尾市、玉名市、玉名郡	10	0.5%	9	0.5%
	山鹿市、鹿本郡	3	0.2%	2	0.1%
	菊池市、菊池郡	25	1.3%	29	1.6%
	阿蘇市、阿蘇郡	5	0.3%	5	0.3%
	上益城郡	9	0.5%	17	0.9%
	宇土市、宇城市、下益城郡	8	0.4%	8	0.4%
	八代市、八代郡	6	0.3%	3	0.2%
	水俣市、葦北郡	3	0.2%	1	0.1%
	人吉市、球磨郡	3	0.2%	8	0.4%
	天草市、上天草市、天草郡	4	0.2%	6	0.3%
	県 外	23	1.2%	31	1.7%
	不 明	31	—	25	—
合 計		1,893	—	1,848	—

(5) 相談者の性別

相談者の性別については、男性が676件(35.7%)、女性が1,210件(63.9%)で、女性が男性の約2倍となっています。この割合は例年どおりです。(表5)

※ 不明 : 文書(メール)などの相談

表5 相談者性別

相談者性別	26年度		25年度	
	件数	割合	件数	割合
男性	676	35.7%	651	35.2%
女性	1,210	63.9%	1,178	63.7%
不明	7	0.4%	19	1.0%
合計	1,893	100.0%	1,848	100.0%

(6) 内容分類別相談件数

相談と苦情で大きく分類すると、相談は全体の67.3%、苦情は27.7%であり、この割合は25年度とほぼ変化はありません。「健康・病気の相談」724件、38.2%、次いで「医療機関の選択・紹介」(478件、25.3%)であり、健康への関心から相談される方が増えているようです。

苦情については、「医療内容のトラブル」(158件、8.3%)が平成26年度で最も多く寄せられました。ついで「医療従事者の態度・接遇」(110件、5.8%)「費用に関すること」(100件、5.3%)等となっています。平成25年度と比較してみますと、「医療事故の疑い等」の件数は減少しましたが、「医療従事者の数・施設」「無資格者の医療行為に関すること」「カルテの開示」「その他の医療法違反の疑い」などが増加しています。(表6)

表6 相談の主たる内容別相談件数

		26年度			25年度	
		件数	割合	調査確認 実施件数	件数	割合
相談・ 問合せ	薬の相談	72	3.8%	—	59	3.2%
	健康・病気の相談	724	38.2%	—	738	39.9%
	医療機関の選択・紹介	478	25.3%	1	442	23.9%
	小計	1,274	67.3%	1	1,239	67.0%
苦情 相談	医療事故の疑い等	29	1.5%	—	45	2.4%
	医療従事者の態度・接遇	110	5.8%	19	119	6.4%
	不十分な説明	37	2.0%	5	30	1.6%
	医療内容のトラブル	158	8.3%	15	169	9.1%
	医療従事者の数・施設	16	0.8%	3	4	0.2%
	費用に関すること	100	5.3%	5	84	4.5%
	診断書に関すること	19	1.0%	4	12	0.6%
	無資格者の医療行為に関すること	23	1.2%	7	10	0.5%
	カルテ開示	16	0.8%	2	6	0.3%
	その他の医療法等違反の疑い	16	0.8%	2	10	0.5%
	小計	524	27.7%	62	489	26.5%
その他		95	5.0%		120	6.5%
合計		1,893	100.0%	63	1,848	100.0%

※ セカンドオピニオンに関する相談は「健康・病気の相談」に含んで扱っている。

(7)相談事例に対する対応状況

相談を受け付けた1,893件のうち、63件(3.3%)については、医療機関への電話による情報提供や、現地調査による状況確認を行いました。(表7、8)

表7 相談対応状況

相談区分	26年度			25年度		
	相談件数 (総数)	調査確認 等実施件 数	調査等実 施割合	相談件数 (総数)	調査確認 等実施件 数	調査等実 施割合
相談・問合せ	1,274	1	0.1%	1,239	10	0.8%
苦情相談	524	62	11.8%	489	57	11.7%
その他	95	0	0.0%	120	0	0.0%
合計	1,893	63	3.3%	1,848	67	3.6%

表8 調査確認等実施方法内訳(H26)

相談区分	調査確認等実施方法				
	電話	立入 確認調査	文書	処理中	総数
相談・問合せ	1	0	0	0	1
苦情相談	56	6	0	0	62
その他	0	0	0	0	0
合計	57	6	0	0	63