

平成27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27年度(平成27年4月～平成28年3月)の医療安全相談窓口への相談件数は、総数で2,099件でした。1ヶ月当りでは平均175件、1日当たり平均8.6件の相談件数です。

前年度(平成26年度)と比較すると、総数で206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27年度は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27年度 | | | 平成26年度 |
|-----|--------|------|----------|--------|
| | 受付件数 | 受付日数 | 1日平均相談件数 | |
| 4月 | 172 | 21 | 8.2 | 147 |
| 5月 | 150 | 18 | 8.3 | 141 |
| 6月 | 218 | 22 | 9.9 | 170 |
| 7月 | 191 | 22 | 8.7 | 119 |
| 8月 | 190 | 21 | 9.0 | 176 |
| 9月 | 175 | 19 | 9.2 | 181 |
| 10月 | 189 | 22 | 8.6 | 181 |
| 11月 | 144 | 19 | 7.6 | 153 |
| 12月 | 120 | 19 | 6.3 | 122 |
| 1月 | 171 | 19 | 9.0 | 158 |
| 2月 | 178 | 20 | 8.9 | 163 |
| 3月 | 201 | 22 | 9.1 | 182 |
| 総数 | 2,099 | 244 | 8.6 | 1,893 |

平成26年度の受付状況

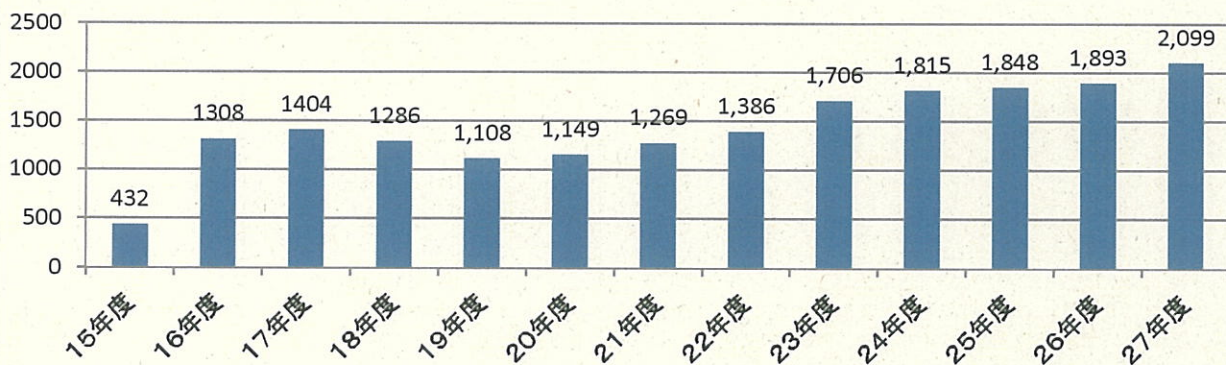
計 2,099件

・1ヶ月平均 175件

・1日平均 8.6件

図1 年度別受付数

H15.11より運用



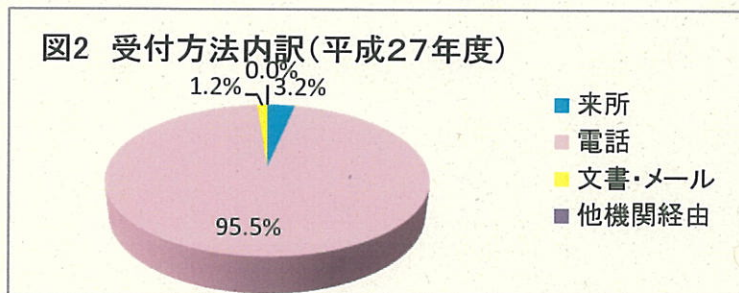
(2) 相談受付方法

相談受付方法としては、2,005件が電話による受付で、全体の95.5%にあたります。その他来所相談が68件(3.2%)、電子メールによる相談は26件(1.2%)となっています。(表2)
 ※平成27年度から分類が変更になっています。

表2 受付方法

| 受付方法 | 平成27年度 | | 平成26年度 | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 来所 | 68 | 3.2% | 108 | 5.7% |
| 電話 | 2,005 | 95.5% | 1,724 | 91.1% |
| 文書・メール | 26 | 1.2% | 17 | 0.9% |
| 他機関経由 | 0 | 0.0% | 44 | 2.3% |
| 合計 | 2,099 | 100.0% | 1,893 | 100.0% |

図2 受付方法内訳(平成27年度)



(3) 相談者の内訳

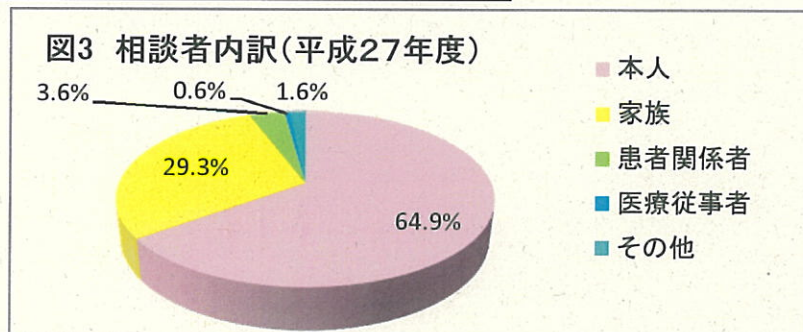
相談をされる方の内訳は、患者本人から64.9%、患者家族から29.3%で、本人及び家族からの相談で94.2%を占めています。平成27年度は平成26年度と比較して患者家族からの相談件数が増えています。(表3)

表3 相談者内訳

| 相談者区分 | 平成27年度 | | 平成26年度 | |
|-------|--------|--------|--------|--------|
| | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 本人 | 1,362 | 64.9% | 1,293 | 68.3% |
| 家族 | 615 | 29.3% | 467 | 24.7% |
| 患者関係者 | 76 | 3.6% | 64 | 3.4% |
| 医療従事者 | 12 | 0.6% | 14 | 0.7% |
| その他 | 34 | 1.6% | 55 | 2.9% |
| 合計 | 2,099 | 100.0% | 1,893 | 100.0% |

※ その他には不明を含む

図3 相談者内訳(平成27年度)



(4) 相談者の住所地による分類

平成27年度の相談者の住所地を集計すると、住所地が確認できた2,084件のうち熊本市内の方からの相談が1,954件と相談件数の93.8%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99件、熊本県以外の住民からの相談は31件でした。(表4)

表4 相談者住所地別 相談件数

| 区分 | 相談者の住所地 | 平成27年度 | | 平成26年度 | |
|------------|--------------|--------|-------|--------|-------|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 住所地 確認分 | 住所地確認総数 | 2,084 | 100% | 1,862 | 100% |
| | 熊本市 | 1,954 | 93.8% | 1,763 | 94.7% |
| | 市外(県内) | 99 | 4.8% | 76 | 4.1% |
| | 荒尾市、玉名市、玉名郡 | 11 | 0.5% | 10 | 0.5% |
| | 山鹿市、鹿本郡 | 4 | 0.2% | 3 | 0.2% |
| | 菊池市、菊池郡、合志市 | 32 | 1.5% | 25 | 1.3% |
| | 阿蘇市、阿蘇郡 | 3 | 0.1% | 5 | 0.3% |
| | 上益城郡 | 17 | 0.8% | 9 | 0.5% |
| | 宇土市、宇城市、下益城郡 | 11 | 0.5% | 8 | 0.4% |
| | 八代市、八代郡 | 4 | 0.2% | 6 | 0.3% |
| | 水俣市、葦北郡 | 4 | 0.2% | 3 | 0.2% |
| | 人吉市、球磨郡 | 7 | 0.3% | 3 | 0.2% |
| | 天草市、上天草市、天草郡 | 6 | 0.3% | 4 | 0.2% |
| | 県外 | 31 | 1.5% | 23 | 1.2% |
| 不明 | 15 | - | 31 | - | |
| 合計 | 2,099 | - | 1,893 | - | |

(5) 相談者の性別

平成27年度の相談者の性別については、男性が710件(33.8%)、女性が1,385件(66.0%)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)

表5 相談者性別

| 相談者性別 | 平成27年度 | | 平成26年度 | |
|-------|--------|--------|--------|--------|
| | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 男性 | 710 | 33.8% | 676 | 35.7% |
| 女性 | 1,385 | 66.0% | 1,210 | 63.9% |
| 不明 | 4 | 0.2% | 7 | 0.4% |
| 合計 | 2,099 | 100.0% | 1,893 | 100.0% |

(6) 内容分類別相談件数

平成27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785件、37.4%、次いで「健康や病気に関すること」が483件、23.0%でした。
 苦情については、「医療行為・医療内容」(169件、8.1%)が最も多く、次いで「コミュニケーション」(111件、5.3%)でした。(表6、表6-2)

※平成27年度から集計分類が変わったため、平成26年度と平成27年度は別掲載としました。

表6 相談の主たる内容別相談件数

| | | 平成27年度 | | |
|--------|-------------|--------|-------|--------------|
| | | 件数 | 割合 | 調査確認 実施件数 |
| 相 談 | 医療行為・医療内容 | 110 | 5.2% | 2 |
| | コミュニケーション | 27 | 1.3% | 0 |
| | 医療機関等の施設 | 3 | 0.1% | 0 |
| | カルテ開示 | 10 | 0.5% | 0 |
| | セカンドオピニオン | 9 | 0.4% | 0 |
| | 医療情報等の取扱い | 18 | 0.9% | 0 |
| | 医療機関等の紹介、案内 | 785 | 37.4% | 1 |
| | 医療費(診療報酬等) | 71 | 3.4% | 0 |
| | 健康や病気に関すること | 483 | 23.0% | 0 |
| | 薬(品)に関すること | 54 | 2.6% | 0 |
| | 医療意識等を問うもの | 98 | 4.7% | 0 |
| | その他 | 48 | 2.3% | 1 |
| | 小計 | 1,716 | 81.8% | 4 |
| 苦 情 | 医療行為・医療内容 | 169 | 8.1% | 21 |
| | コミュニケーション | 111 | 5.3% | 28 |
| | 医療機関等の施設 | 4 | 0.2% | 1 |
| | カルテ開示 | 0 | 0.0% | 6 |
| | セカンドオピニオン | 0 | 0.0% | 0 |
| | 医療情報等の取扱い | 28 | 1.3% | 0 |
| | 医療機関等の紹介、案内 | 6 | 0.3% | 0 |
| | 医療費(診療報酬等) | 35 | 1.7% | 1 |
| | 健康や病気に関すること | 3 | 0.1% | 0 |
| | 薬(品)に関すること | 7 | 0.3% | 0 |
| | 医療意識等を問うもの | 4 | 0.2% | 1 |
| | その他 | 16 | 0.8% | 0 |
| | 小計 | 383 | 18.2% | 58 |
| 合計 | 2,099 | 100.0% | 62 | |

表6-2 相談の主たる内容別相談件数

| | | 平成26年度 | | |
|------------------|-----------------|--------|--------|--------------|
| | | 件数 | 割合 | 調査確認 実施件数 |
| 相談・ 問合せ | 薬の相談 | 72 | 3.8% | - |
| | 健康・病気の相談 | 724 | 38.2% | - |
| | 医療機関の選択・紹介 | 478 | 25.3% | 1 |
| | 小計 | 1,274 | 67.3% | 1 |
| 苦 情 相 談 | 医療事故の疑い等 | 29 | 1.5% | - |
| | 医療従事者の態度・接遇 | 110 | 5.8% | 19 |
| | 不十分な説明 | 37 | 2.0% | 5 |
| | 医療内容のトラブル | 158 | 8.3% | 15 |
| | 医療従事者の数・施設 | 16 | 0.8% | 3 |
| | 費用に関すること | 100 | 5.3% | 5 |
| | 診断書に関すること | 19 | 1.0% | 4 |
| | 無資格者の医療行為に関すること | 23 | 1.2% | 7 |
| | カルテ開示 | 16 | 0.8% | 2 |
| | その他の医療法等違反の疑い | 16 | 0.8% | 2 |
| | 小計 | 524 | 27.7% | 62 |
| その他 | | 95 | 5.0% | |
| 合計 | | 1,893 | 100.0% | 63 |

※ 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

平成27年度に相談を受け付けた2,099件のうち、62件(3.0%)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、表8)

表7 相談対応状況

| 相談区分 | 平成27年度 | | | 平成26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 | 1,716 | 4 | 0.2% | 1,274 | 1 | 0.1% |
| 苦情 | 383 | 58 | 15.1% | 524 | 62 | 11.8% |
| その他 | 0 | 0 | 0.0% | 95 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 2,099 | 62 | 3.0% | 1,893 | 63 | 3.3% |

表8 調査確認等実施方法内訳(平成27年度)

| 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 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 苦情 | 55 | 3 | 0 | 0 | 58 |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 59 | 3 | 0 | 0 | 62 |