

## 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

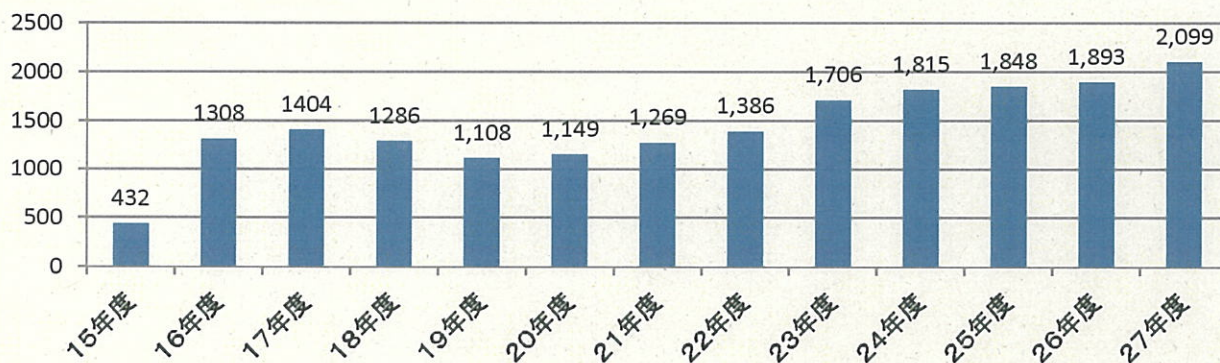
| 受付月 | 平成27年度 |      |              | 平成26年度 |
|-----|--------|------|--------------|--------|
|     | 受付件数   | 受付日数 | 1日平均<br>相談件数 |        |
| 4月  | 172    | 21   | 8.2          | 147    |
| 5月  | 150    | 18   | 8.3          | 141    |
| 6月  | 218    | 22   | 9.9          | 170    |
| 7月  | 191    | 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27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



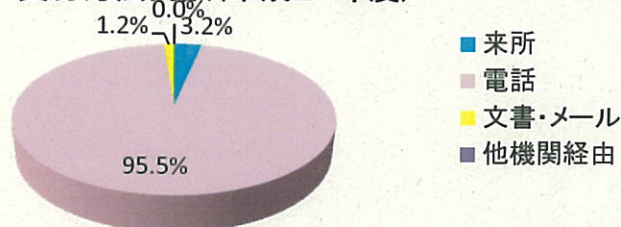
## (2) 相談受付方法

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

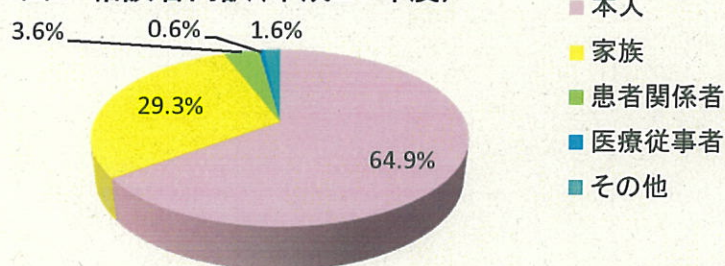
相談をされる方の内訳は、患者本人から64.9%、患者家族から29.3%で、本人及び家族からの相談で94.2%を占めています。平成27年度は平成26年度と比較して患者家族からの相談件数が増えています。(表3)

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<br>実施件数 |
| 相<br>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<br>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<br>実施件数 |
| 相談・<br>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<br>情<br>相<br>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<br>(総数) | 調査確認<br>等実施件<br>数 | 調査等実<br>施割合 | 相談件数<br>(総数) | 調査確認<br>等実施件<br>数 | 調査等実<br>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<br>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 |