

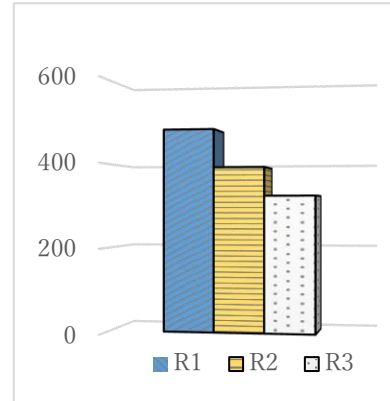
令和3年度 西宮市医療安全相談窓口相談状況

1. 月別相談件数

令和3年度の相談件数は令和2年度より67件減少しており、直近の3年間では減少傾向にある。

(単位：件)

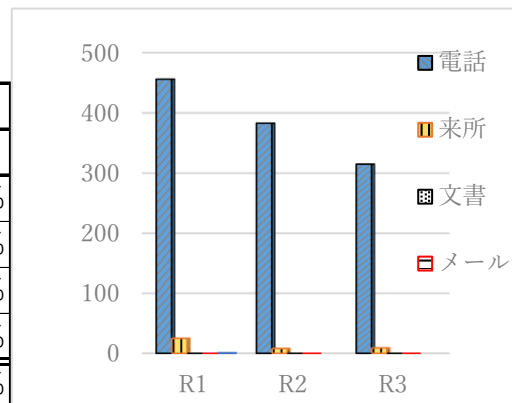
相談受付月	R1	R2	R3
4月	35	25	38
5月	44	25	21
6月	47	36	31
7月	38	35	21
8月	46	45	31
9月	39	45	34
10月	47	39	27
11月	39	38	34
12月	34	23	32
1月	43	22	25
2月	36	22	15
3月	33	36	15
合計	481	391	324



2. 相談方法

新型コロナウイルスの影響もあり、来所相談が減っている。(単位：件)

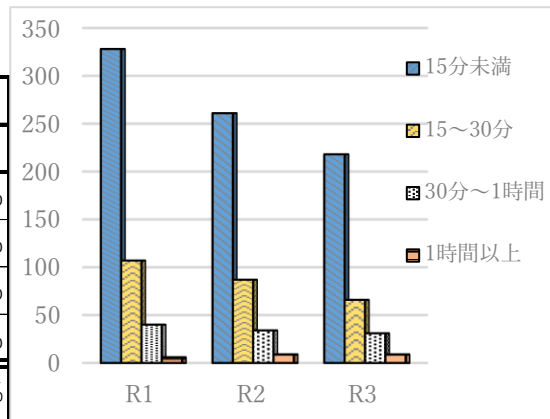
相談方法	R1		R2		R3	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
電話	456	94.8%	383	98.0%	315	97.2%
来所	25	5.2%	8	2.0%	9	2.8%
文書	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
メール	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	481	100.0%	391	100.0%	324	100.0%



3. 相談時間

電話での相談が多い為か 15分未満が多いが、相談時間が長引くケースも見られる。(単位：件)

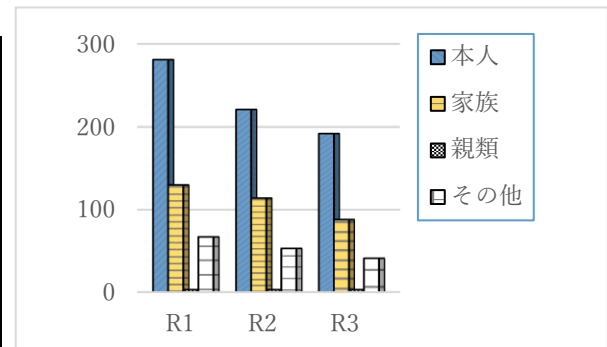
相談時間	R1		R2		R3	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
15分未満	328	68.2%	261	66.8%	218	67.3%
15～30分	107	22.2%	87	22.3%	66	20.4%
30分～1時間	40	8.3%	34	8.7%	31	9.6%
1時間以上	6	1.3%	9	1.2%	9	1.2%
合計	481	100.0%	391	100.0%	324	100.0%



4. 当事者との関係

本人によるものが多く、次に多いのは家族である。(単位：件)

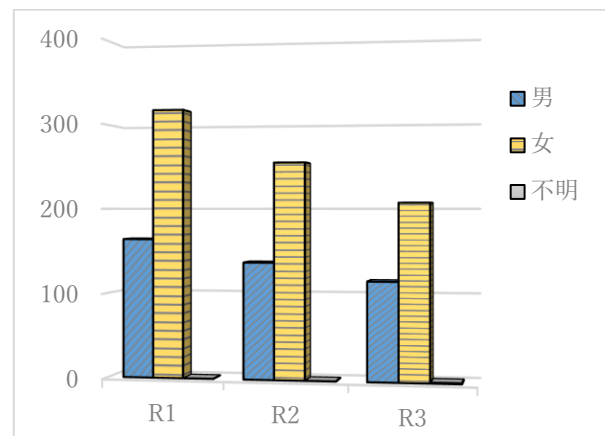
相談者	R1		R2		R3	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
本人	281	58.4%	221	56.4%	192	56.4%
家族	130	27.0%	114	29.2%	88	27.2%
親類	3	0.6%	3	0.8%	3	0.9%
友人等 その他	67	14.0%	53	13.6%	41	12.7%
合計	481	100.0%	391	100.0%	324	100.0%



5. 男女比

女性の件数が毎年多く、男性の約2倍である。(単位：件)

性別	R1		R2		R3	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
男	164	34.1%	137	35.0%	116	35.0%
女	317	65.9%	254	65.0%	207	65.0%
不明	0	0.0%	0	0.0%	1	0.0%
合計	481	100.0%	391	100.0%	324	100.0%

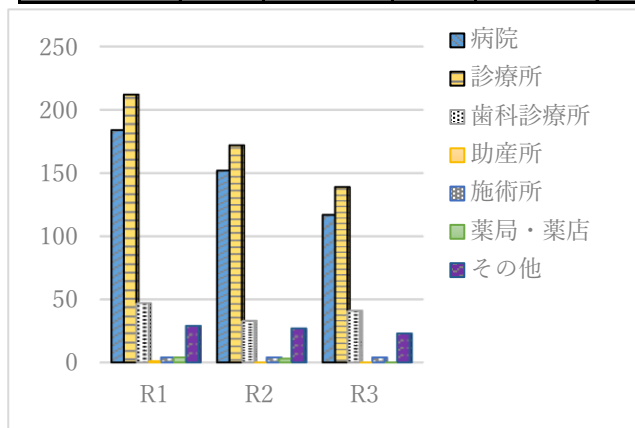


6. 相談施設（単位：件）

診療所、病院に対するものがほぼ同数で多い。

その他は、紹介状・診断書に関することや受診先についての相談などが含まれる。

相談施設	R1		R2		R3	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
病院	184	38.3%	152	38.9%	117	36.1%
診療所	212	44.1%	172	44.0%	139	42.9%
歯科診療所	47	9.8%	33	8.4%	41	12.7%
助産所	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
施術所	4	0.8%	4	1.0%	4	1.2%
薬局・薬店	4	0.8%	3	0.8%	0	0.0%
その他	29	6.0%	27	6.9%	23	7.1%
合計	481	100.0%	391	100.0%	324	100.0%



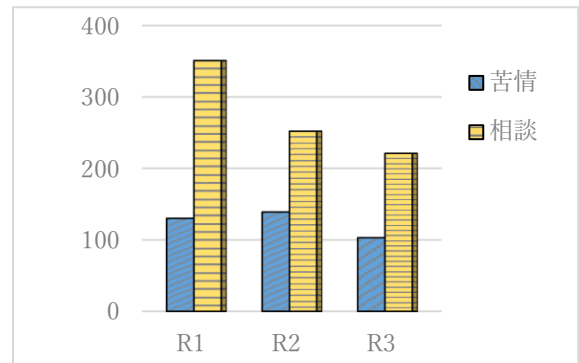
7. 相談内容（単位：件）

相談内容	R1		R2		R3	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
(1)苦情	130	27.0%	139	35.5%	103	31.8%
(2)相談	351	73.0%	252	64.5%	221	68.2%
合計	481	100.0%	391	100.0%	324	100.0%
(内訳)	件数	比率	件数	比率	件数	比率
1、医療行為・医療内容	88	18.3%	75	19.2%	58	17.9%
2、コミュニケーションに関すること	125	26.0%	93	23.8%	117	36.1%
3、医療機関等の施設	10	2.1%	5	1.3%	7	2.2%
4、医療情報の取扱	7	1.5%	8	2.0%	3	0.9%
4-①カルテ開示	4	0.8%	6	1.5%	1	0.3%
4-②セカンドオピニオン	3	0.6%	2	0.5%	2	0.6%
5、医療機関等の紹介、案内	91	18.9%	55	14.1%	42	13.0%
6、医療費（診療報酬等）	36	7.5%	24	6.1%	18	5.6%
7、医療知識を問うもの	18	3.7%	20	5.1%	12	3.7%
7-① 健康や病気に関すること	14	2.9%	16	4.1%	10	3.1%
7-② 薬（品）に関すること	4	0.8%	4	1.0%	2	0.6%
8、その他	106	22.0%	111	28.4%	67	20.7%
合計	481	100.0%	391	100.0%	324	100.0%

苦情のうち相談者が医療過誤・医療事故と主張したケースは6件であった。
 コミュニケーションに関することは、医師らから十分な説明がなかった、発言が気になったなど、
 医療行為・内容については、治療内容についての疑問や不信感の相談・苦情だった。

8. 苦情と相談の割合

	R1		R2		R3	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
苦情	130	27.0%	139	35.5%	103	31.8%
相談	351	73.0%	252	64.5%	221	68.2%
合計	481	100.0%	391	100.0%	324	100.0%



9. 対応方法 (単位：件)

問題点の整理の援助・説明・助言で終わることが殆どだが、相談センターから対象施設へ苦情を伝えて欲しいという相談が次いで多い。その他は照会・回答を含む。

対応	R1		R2		R3	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
問題点の整理の援助・説明・助言他	334	69.4%	243	62.1%	207	63.9%
相談者に他課や関係機関を紹介	35	7.3%	28	7.2%	26	8.0%
対象施設等へ連絡	58	12.1%	63	16.1%	47	14.5%
立入検査を行う部署や担当者へ引継ぎ	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
対象施設等への立入検査	0	0.0%	2	0.5%	1	0.3%
その他	53	11.0%	55	14.1%	43	13.3%
合計	481	100.0%	391	100.0%	324	100.0%