

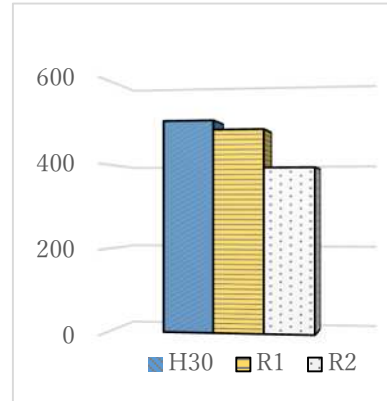
## 令和2年度 西宮市医療安全相談窓口相談状況

### 1. 月別相談件数

令和2年度の相談件数は平成30年度より90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)

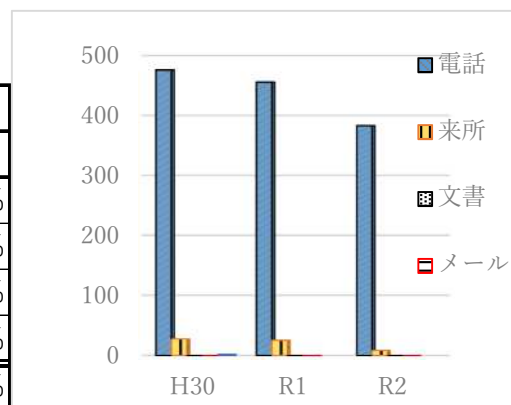
相談受付月	H30	R1	R2
4月	46	35	25
5月	49	44	25
6月	51	47	36
7月	29	38	35
8月	51	46	45
9月	45	39	45
10月	45	47	39
11月	39	39	38
12月	28	34	23
1月	37	43	22
2月	47	36	22
3月	36	33	36
合計	503	481	391



### 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)

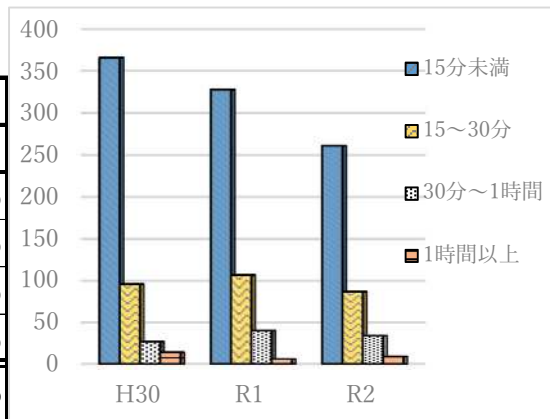
相談方法	H30		R1		R2	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
電話	476	94.6%	456	94.8%	383	98.0%
来所	27	5.4%	25	5.2%	8	2.0%
文書	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
メール	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	503	100.0%	481	100.0%	391	100.0%



### 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)

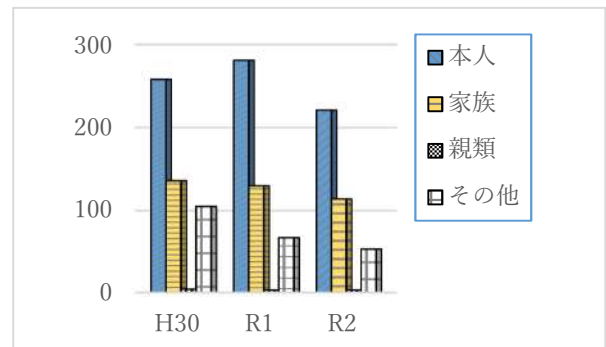
相談時間	H30		R1		R2	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
15分未満	366	72.8%	328	68.2%	261	66.8%
15～30分	96	19.0%	107	22.2%	87	22.3%
30分～1時間	27	5.4%	40	8.3%	34	8.7%
1時間以上	14	2.8%	6	1.3%	9	1.2%
合計	503	100.0%	481	100.0%	391	100.0%



### 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)

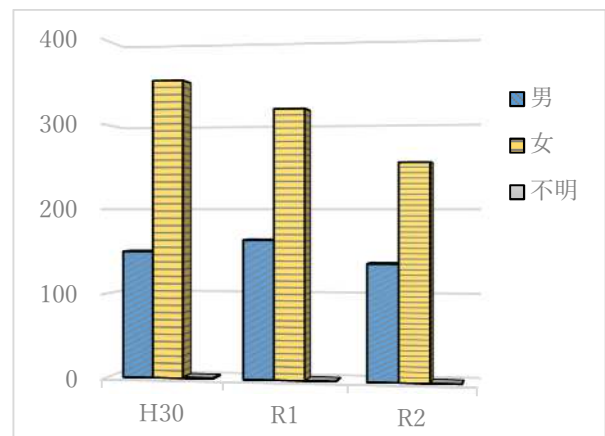
相談者	H30		R1		R2	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
本人	258	51.3%	281	58.4%	221	56.4%
家族	136	27.0%	130	27.0%	114	29.2%
親類	4	0.8%	3	0.6%	3	0.8%
友人等	105	20.9%	67	14.0%	53	13.6%
その他						
合計	503	100.0%	481	100.0%	391	100.0%



### 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	H30		R1		R2	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
男	150	29.8%	164	34.1%	137	35.0%
女	352	70.0%	317	65.9%	254	65.0%
不明	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
合計	503	100.0%	481	100.0%	391	100.0%

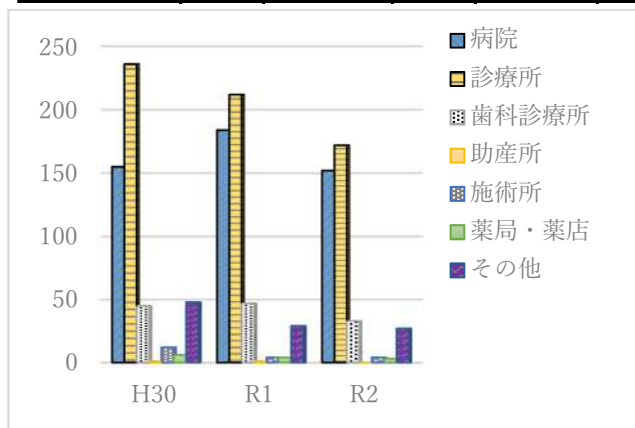


## 6. 相談施設（単位：件）

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	H30		R1		R2	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
病院	155	30.8%	184	38.3%	152	38.9%
診療所	236	46.9%	212	44.1%	172	44.0%
歯科診療所	45	8.9%	47	9.8%	33	8.4%
助産所	1	0.2%	1	0.2%	0	0.0%
施術所	12	2.4%	4	0.8%	4	1.0%
薬局・薬店	6	1.2%	4	0.8%	3	0.8%
その他	48	9.6%	29	6.0%	27	6.9%
合計	503	100.0%	481	100.0%	391	100.0%



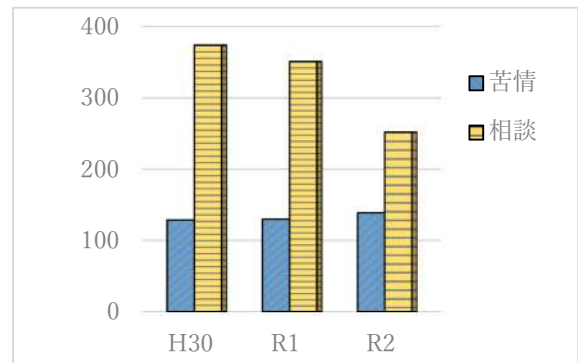
## 7. 相談内容（単位：件）

相談内容	H30		R1		R2	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
(1)苦情	129	25.6%	130	27.0%	139	35.5%
(2)相談	374	74.4%	351	73.0%	252	64.5%
合計	503	100.0%	481	100.0%	391	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	84	16.7%	88	18.3%	75	19.2%
2、コミュニケーションに関する事	88	17.5%	125	26.0%	93	23.8%
3、医療機関等の施設	25	5.0%	10	2.1%	5	1.3%
4、医療情報の取扱	9	1.8%	7	1.5%	8	2.0%
4-①カルテ開示	6	1.2%	4	0.8%	6	1.5%
4-②セカンドオピニオン	3	0.6%	3	0.6%	2	0.5%
5、医療機関等の紹介、案内	86	17.1%	91	18.9%	55	14.1%
6、医療費（診療報酬等）	32	6.4%	36	7.5%	24	6.1%
7、医療知識を問うもの	22	4.4%	18	3.7%	20	5.1%
7-① 健康や病気に関する事	15	3.0%	14	2.9%	16	4.1%
7-② 薬（品）に関する事	7	1.4%	4	0.8%	4	1.0%
8、その他	157	31.1%	106	22.0%	111	28.4%
合計	503	100.0%	481	100.0%	391	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16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

	H30年度		R1年度		R2年度	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
苦情	129	25.6%	130	27.0%	139	35.5%
相談	374	74.4%	351	73.0%	252	64.5%
合計	503	100.0%	481	100.0%	391	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	H30		R1		R2	
	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	278	55.3%	334	69.4%	243	62.1%
相談者に他課や関係機関を紹介	61	12.1%	35	7.3%	28	7.2%
対象施設等へ連絡	62	12.3%	58	12.1%	63	16.1%
立入検査を行う部署や担当者へ引継ぎ	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%
対象施設等への立入検査	2	0.4%	0	0.0%	2	0.5%
その他	100	19.9%	53	11.0%	55	14.1%
合計	503	100.0%	481	100.0%	391	100.0%