

# 平成29年度医療安全相談センター一件数

平成29年度件数		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	29年度 相談件数	29年度 月毎平均	全相談に 占める割合	対前年比		
件数		132	145	176	147	166	173	114	139	148	170	179	190	1879	156.6	100.0%	113.6%		
うち相談時間30分以上の件数		12	21	17	12	15	19	18	18	23	24	20	17	216	18.0	11.5%	102.9%		
時間(分)		1735	2131	2191	2177	2099	2364	1820	2209	2487	2699	2469	2499	26880	2240.0		110.9%		
相談方法	電話	125	131	170	145	164	169	110	135	141	168	177	184	1819	151.6	96.8%	113.9%		
	面談	予約有	2	2	2	0	1	0	1	2	3	1	0	2	16	1.3	0.9%	145.5%	
		予約無	2	4	2	2	0	3	1	1	0	0	0	2	17	1.4	0.9%	89.5%	
	eメール	3	7	2	0	1	1	2	0	2	1	2	2	23	1.9	1.2%	121.1%		
	手紙・fax	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	4	0.3	0.2%	57.1%		
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0%	0.0%		
相談内容分類	苦情・相談の別	苦情	53	51	66	50	50	56	44	53	50	67	49	61	650	54.2	34.6%	104.2%	
		相談	79	95	110	97	116	117	70	86	98	103	130	129	1230	102.5	65.5%	119.4%	
	相談内容	医療行為、医療内容	38	53	48	52	57	70	56	53	66	79	65	90	727	60.6	38.7%	140.6%	
		コミュニケーションに関すること	36	34	40	35	23	22	20	23	24	24	35	32	348	29.0	18.5%	108.1%	
		医療機関の施設	3	4	1	2	0	0	0	8	0	1	2	3	24	2.0	1.3%	480.0%	
		医療情報の取り扱い	カルテ開示	1	1	5	3	2	2	1	1	9	2	5	5	37	3.1	2.0%	336.4%
			セカンドオピニオン	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	2	1	8	0.7	0.4%	200.0%
		医療機関等の紹介	9	3	7	4	15	5	4	6	3	5	5	7	73	6.1	3.9%	82.0%	
		医療費(診療報酬等)	9	3	13	5	8	12	4	16	8	9	4	3	94	7.8	5.0%	90.4%	
		医療知識を問うもの	健康や病気に関すること	14	29	31	18	27	30	9	11	11	19	31	16	246	20.5	13.1%	84.8%
薬品に関すること	1		3	1	2	1	3	1	2	3	0	5	3	25	2.1	1.3%	147.1%		
その他	20	17	30	25	32	29	18	18	24	31	25	30	299	24.9	15.9%	101.4%			
対応等分類	相談者の問題点の整理の援助・説明・情報提供など		79	92	109	91	101	93	76	92	88	104	128	112	1165	97.1	62%	117.4%	
	他課・関係機関を紹介	うち	計	12	12	17	12	17	27	14	15	17	12	12	18	185	15.4	10%	106.3%
			健康保険室	0	1	3	1	1	3	1	2	0	2	1	1	16	1.3		76.2%
			他課	4	2	1	1	1	4	0	1	1	0	0	1	16	1.3		106.7%
			医師会	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	0.4		26.3%
			歯科医師会	1	0	1	2	3	2	0	3	0	1	1	1	15	1.3		68.2%
			薬剤師会	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	2	2	8	0.7		61.5%
	看護協会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0		#DIV/0!		
	医療機関等への連絡	11	20	16	8	9	7	8	10	12	16	13	18	148	12.3	7.9%	95.5%		
	立ち入り検査等他部署に引き継いだ	5	4	3	1	1	9	1	6	2	2	6	7	47	3.9	2.5%	127.0%		
その他	25	19	31	35	38	37	15	16	29	36	20	35	336	28.0	17.9%	113.5%			
1件当たり平均相談時間(分)		13.1	14.7	12.4	14.8	12.6	13.7	16	15.9	16.8	15.9	13.8	13.2	14.4	14.4		90.6%		
相談時間30分以上の割合(%)		9.1	14.5	9.7	8.2	9	11	15.8	12.9	15.5	14.1	11.2	8.9	11.7	11.7		78.8%		