

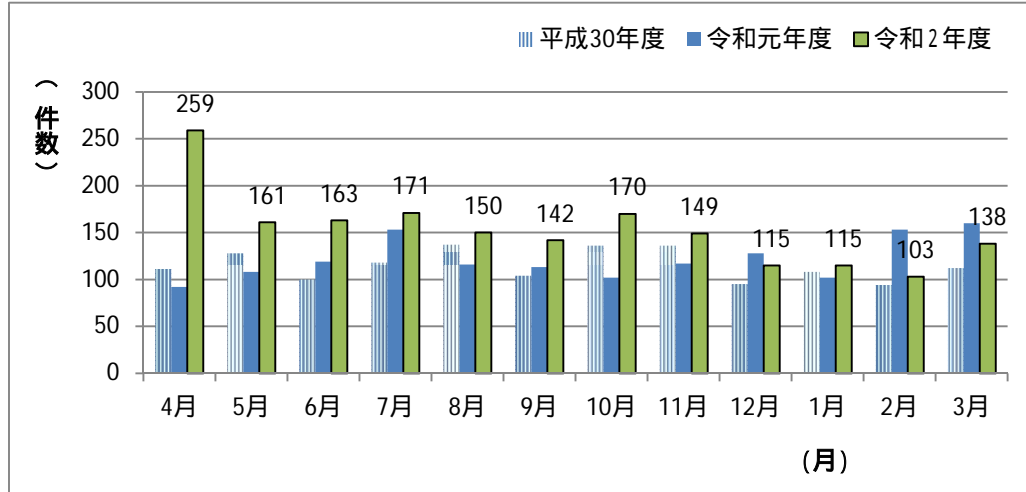
## 相模原市医療安全相談窓口事業概要（令和2年度）

相模原市では、患者さんや家族の皆様と医療機関等との信頼関係の構築を支援するため「医療安全相談窓口」を設置し、様々な医療に関するご相談に対応しています。

相談内容は、例年、健康・病気に関する相談、医療内容に関する相談、医療費に関する相談が多数を占めている状況です。

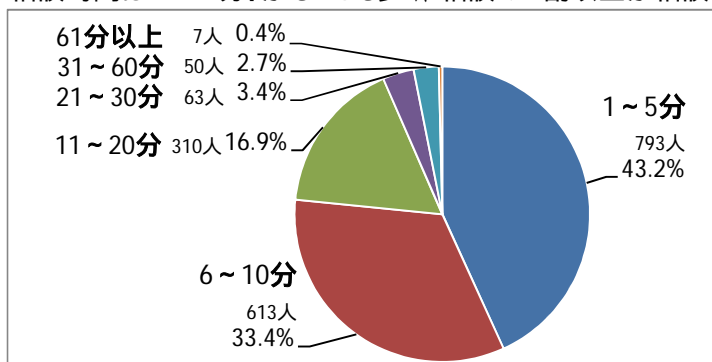
相談実績(令和2年4月から令和3年3月まで)

1 相談件数 計 1,836件 参考:令和元年度1,463件、平成30年度1,379件



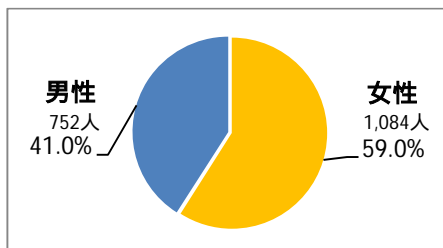
### 2 相談時間

相談時間は「1～5分」がもっとも多く、相談の9割以上が相談時間の原則としている30分以内でした。



参考:令和元年度、平成30年度は、相談時間「6～10分」がもっとも多い相談時間でした。

### 3 相談者の概要



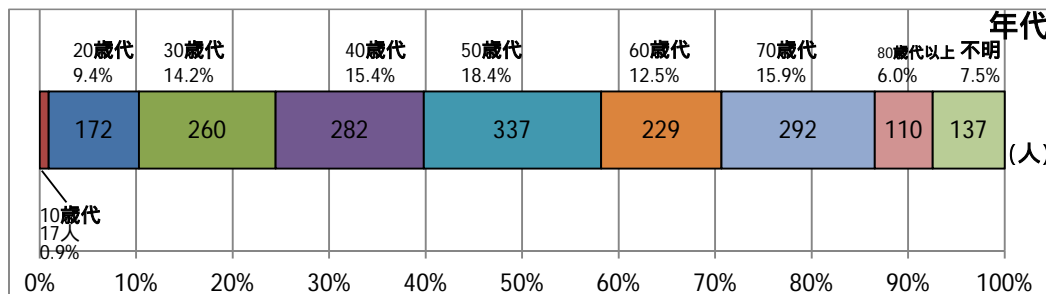
相談者の59.0% (1,084人) が女性でした。

参考:令和元年度男39.5% (578人)、女60.5% (885人)

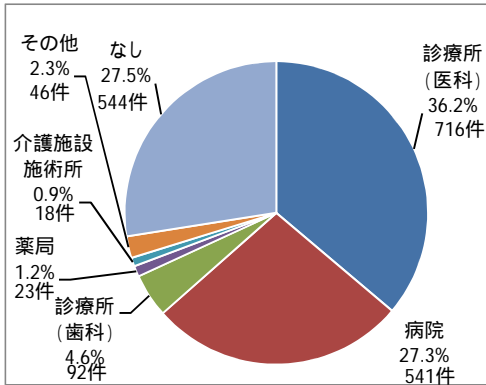
平成30年度男37.5% (517人)、女62.5% (862人)

相談者の年齢は50歳代が18.4% (337人) と最も多く、ついで70歳代が15.9% (292人) となっています。

参考:令和元年度の相談者の年齢は、令和2年度と同様に50歳代が17.6% (257人) と最も多く、ついで70歳代が13.5% (247人) でした。



#### 4 対象施設



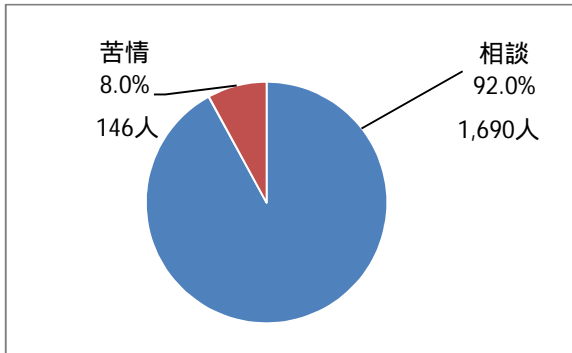
診療所に関する相談や問い合わせが36.2% (716件)と最も多く、次いで病院に関する相談や問い合わせが27.3% (541件)、診療所(歯科)が4.6% (92件)となっています。

薬局1.2%、介護施設・施術所0.9%、その他施設2.3%、対象施設なしは27.5%。

参考:令和元年度 病院35.7% (575件)、診療所(内科)33.0% (532件)  
平成30年度 病院34.3% (514件)、診療所(内科)33.3% (499件)

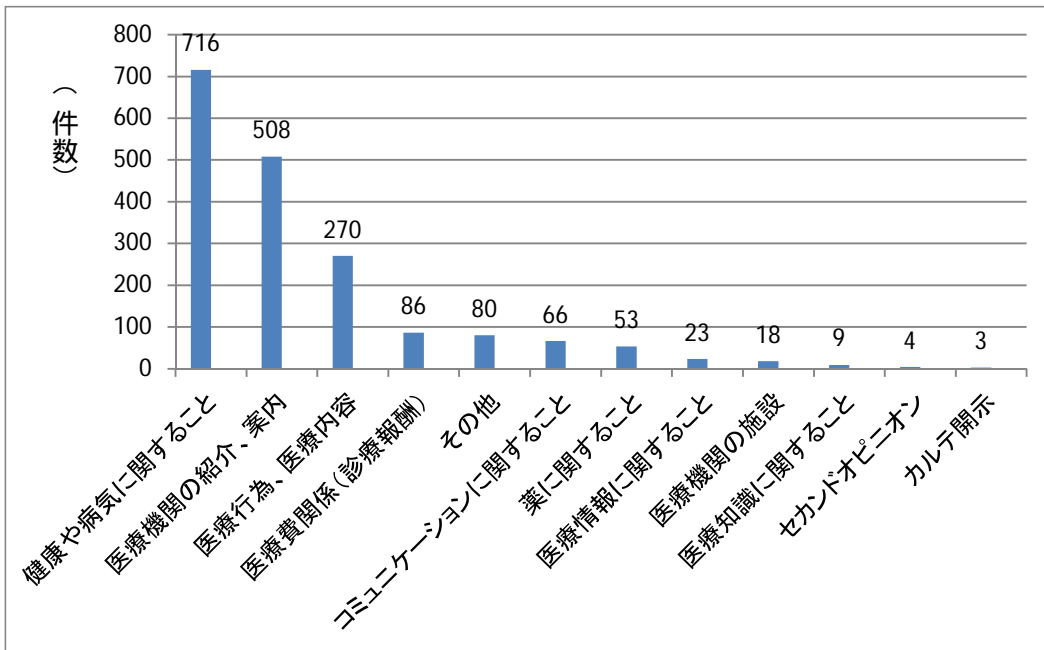
1件の相談に対して対象施設が複数の場合があります。

#### 5 相談内容の内訳



相談と苦情の割合については、相談が92.0% (1,690人)、苦情が 8.0% (146人)でした。

参考:令和元年度 相談90.0% (1,317人)、苦情10.0% (146人)  
平成30年度 相談87.7% (1,210人)、苦情12.3% (169人)



相談内容については、「健康や病気に関すること」が最も多く、716件でした。

参考:令和元年度、平成30年度につきましても、健康や病気に関することが最も多く、令和元年度657件、平成30年度587件でした。

### 市民対象の講座(まちかど講座)

「まちかど講座」は市民団体等からの申込みに応じて、相模原市保健所職員が地域に出向き、講座を実施しております。

テーマ:「かしこい患者になるために」

- ・市民等相談事例の紹介
- ・医療に関する基礎知識
- ・上手なお医者さんへのかかり方
- ・お薬のお話し

令和2年度は依頼がなく実施がありませんでした。

参考:令和元年度の実施回数1回、参加者 16人、平成30年度の実施回数2回、参加者 65人。

### 医療安全担当者連絡会

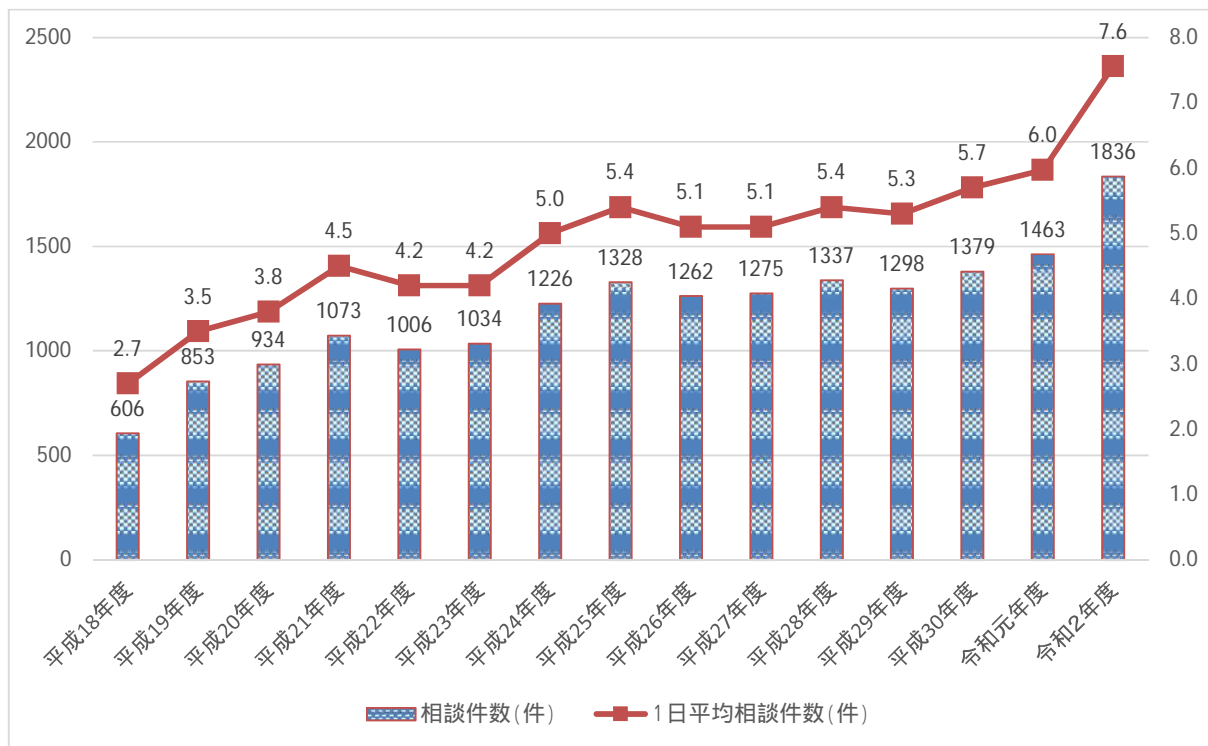
医療安全に係る相談対応事例等の情報交換・情報共有を図り、相互の相談窓口の連携を深めることを目的とし、連絡会を開催していますが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の蔓延防止及び医療従事者に対する支援の一環として、YouTubeを活用した動画配信による研修会を開催しました。

内容:「パーソナリティ障害に関すること」

視聴回数240回、総再生時間1,933分

参考:令和元年度参加者 52人(34施設)、平成30年度参加者 53人(36施設)

### 参考:相談件数及び1日の平均相談件数推移



**参考:新型コロナウイルス感染症に関する医療安全相談受付状況**

令和2年(2020年)1月～令和3年(2021年)3月の間に相模原市医療安全相談窓口が受け付けた相談は2,251件で、そのうち541件が新型コロナウイルス感染症に関するものです。  
 (帰国者・接触者相談センター、新型コロナウイルス感染症相談センターの相談件数は含まれていません。)

**各月ごとの医療安全相談件数の推移(令和2年(2020年)1月～令和3年(2021年)3月)**

