

# 相模原市医療安全相談窓口事業概要（令和5年度）

## 1. 相談件数

週	1	2	3	4	5	計
相談件数	286	464	456	438	299	1,943

相談日数	244 日
平均相談件数	7.96 件

## 相談・苦情の別

相談	苦情	総数
1,822	121	1,943

## 2. 相談者

相談者		男	2	3	4	5	小計	女	2	3	4	5	小計	合計	割合
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
相談者	本人	91	135	129	135	94	584	95	189	187	139	99	709	1,293	66.5%
	家族	22	24	39	42	37	164	64	93	85	103	56	401	565	29.1%
	その他	8	11	10	9	7	45	6	12	6	10	6	40	85	4.4%
	合計	121	170	178	186	138	793	165	294	278	252	161	1,150	1,943	100.0%
相談方法	電話	121	168	178	185	137	789	164	294	277	252	160	1,147	1,936	99.6%
	来庁	0	2	0	1	1	4	1	0	1	0	1	3	7	0.4%
	メール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	合計	121	170	178	186	138	793	165	294	278	252	161	1,150	1,943	100.0%

## 3. 相談内容

施設	区分	1	2	3	4	5	件数	割合
	病院	76	117	108	92	71	464	
診療所(内科)	58	117	129	135	94	533	4.1%	
診療所(歯科)	12	27	18	23	9	89	0.2%	
薬局	4	7	4	7	4	26	0.2%	
介護施設+施術所	3	7	6	9	2	27	0.1%	
その他	9	8	8	10	14	49	0.3%	
なし	133	190	195	176	117	811	32.2%	
合計(複数有)	295	473	468	452	311	1,999	3.1%	

  

特記項目	区分	1	2	3	4	5	件数	割合
	精神科系	16	31	23	26	15	111	
医療事故調査制度	0	0	0	0	0	0	2.1%	
美容医療	1	0	1	0	0	2	2.0%	
差額ベッド	2	3	2	2	1	10	8.1%	
インプラント	0	2	2	0	0	4		
自殺思慮	0	0	1	0	0	1		
コロナ関連	4	10	12	12	4	42		
合計(複数有)	23	46	41	40	20	170	100%	

  

相談内容	区分	1	2	3	4	5	件数	割合
	1 医療行為、医療内容	37	51	44	46	27	205	
2 コミュニケーションに関すること	13	16	19	14	17	79	4.1%	
3 医療機関の施設	0	0	1	2	0	3	0.2%	
4 カルテ開示	0	2	0	2	0	4	0.2%	
5 セカンドオピニオン	0	2	0	0	0	2	0.1%	
6 医療情報に関すること	2	0	2	1	1	6	0.3%	
7 医療機関の紹介、案内	103	144	150	149	80	626	32.2%	
8 医療費関係(診療報酬)	12	13	15	12	9	61	3.1%	
9 健康や病気にすること	94	177	178	153	119	721	37.1%	
10 薬に関すること	1	8	10	15	6	40	2.1%	
11 医療知識に関すること	4	10	10	9	6	39	2.0%	
12 その他	20	41	27	35	34	157	8.1%	
合計	286	464	456	438	299	1,943	100%	

## 4. 対応

相談時間	区分	1	2	3	4	5	件数	割合
	1~5分	88	152	151	155	96	642	
6~10分	95	149	144	140	95	623	32.1%	
11~20分	70	113	94	96	77	450	23.2%	
21~30分	20	34	43	31	18	146	7.5%	
31~60分	12	15	22	16	13	78	4.0%	
61分以上	1	1	2	0	0	4	0.2%	
合計	286	464	456	438	299	1,943	100%	

年代	1	2	3	4	5	件数	割合
	10歳代	2	4	4	0	4	
20歳代	16	24	36	30	22	128	6.6%
30歳代	29	51	38	50	38	206	10.6%
40歳代	32	48	72	67	40	259	13.3%
50歳代	52	77	75	89	45	338	17.4%
60歳代	41	97	68	57	47	310	16.0%
70歳代	44	59	61	52	35	251	12.9%
80歳代以上	20	29	40	25	21	135	6.9%
不明	50	75	62	68	47	302	15.5%
合計	286	464	456	438	299	1,943	100%

## 5. その他

相談者の居住	区分	件数
	市内	1,725
市外	107	
不明	111	
総数	1,943	

対象施設の場所	区分	件数
	市内	1,868
市外	63	
不明	12	
総数	1,943	

対応	区分	1	2	3	4	5	件数	割合
	1 問題の整理(アドバイス)	277	459	445	434	298	1,913	
2 関係機関等を紹介	37	40	38	35	23	173		
3 医療機関に伝える	6	3	6	7	3	25		
4 立入部署へ引継ぎ	0	0	0	0	0	0		
5 その他	1	1	3	0	0	5		
	0	0	0	0	0	0		
合計(複数有)	321	503	492	476	324	2,116		