

## 医療相談センター昨年度の実績

### 1 相談件数及び相談内容(※内訳は複数回答)

|      |                     | 21年度  |     |     |
|------|---------------------|-------|-----|-----|
|      |                     | 合計    | (件) |     |
|      |                     |       | 本庁  | 保健所 |
| 相談件数 |                     | 1,284 | 487 | 797 |
| 内    | 診療内容に関するもの          | 228   | 102 | 126 |
|      | 投薬・検査に関するもの         | 105   | 35  | 70  |
|      | インフォームドコンセントに関するもの  | 99    | 28  | 71  |
|      | 医療費に関するもの           | 111   | 35  | 76  |
|      | 医療機関のサービスに関する苦情     | 50    | 15  | 35  |
|      | 医療従事者の対応に関するもの      | 329   | 117 | 212 |
|      | 医療機関等の紹介を求めるもの      | 198   | 29  | 169 |
| 訳    | 医療法、医師法令に関するもの      | 36    | 7   | 29  |
|      | 医事関係法令、制度に関するもの     | 33    | 1   | 32  |
|      | 医事以外の関係法令、制度等に関するもの | 25    | 3   | 22  |
|      | 医療制度、医療行政の改善等に関するもの | 10    | 2   | 8   |
|      | その他                 | 607   | 302 | 305 |

### 2 相談方法

|      |                 | 21年度  |     |     |
|------|-----------------|-------|-----|-----|
|      |                 | 合計    | (件) |     |
|      |                 |       | 本庁  | 保健所 |
| 相談件数 |                 | 1,284 | 487 | 797 |
| 内訳   | 直接訪問による相談       | 96    | 24  | 72  |
|      | 電話による相談         | 1,170 | 457 | 713 |
|      | 手紙(メールを含む)による相談 | 18    | 6   | 12  |

### 3 処理方法(※内訳は複数回答)

|      |                         | 21年度  |     |     |
|------|-------------------------|-------|-----|-----|
|      |                         | 合計    | (件) |     |
|      |                         |       | 本庁  | 保健所 |
| 相談件数 |                         | 1,284 | 487 | 797 |
| 内訳   | 窓口でのアドバイス、説明、情報提供のみ     | 1,011 | 367 | 644 |
|      | 医療機関へ口頭指導(保健福祉事務所経由を含む) | 40    | 3   | 37  |
|      | 相談内容の担当部署に情報提供し、処理を依頼   | 150   | 74  | 76  |
|      | 行政の参考として位置づけた           | 36    | 20  | 16  |
|      | その他                     | 197   | 94  | 103 |

#### ※他課等への処理を依頼した場合の紹介状況

|          | 21年度 |     |     |
|----------|------|-----|-----|
|          | 合計   | (件) |     |
|          |      | 本庁  | 保健所 |
| 合計件数     | 150  | 74  | 76  |
| 医療機関     | 78   | 34  | 44  |
| 他の相談機関   | 35   | 25  | 10  |
| 本庁関係課    | 15   | 14  | 1   |
| 事務所内担当部所 | 22   | 1   | 21  |
| 弁護士      | 0    | 0   | 0   |

#### 【調査対象】

平成21年度に本庁(医療相談センター・3月末まで)及び各保健所(医事業務担当・3月末まで)で受けた医療相談カード等を集計しています。保健所の件数は、各保健所の福島県医療相談センター、郡山市医療安全支援センター、いわき市医療安全相談センターの合計件数です。