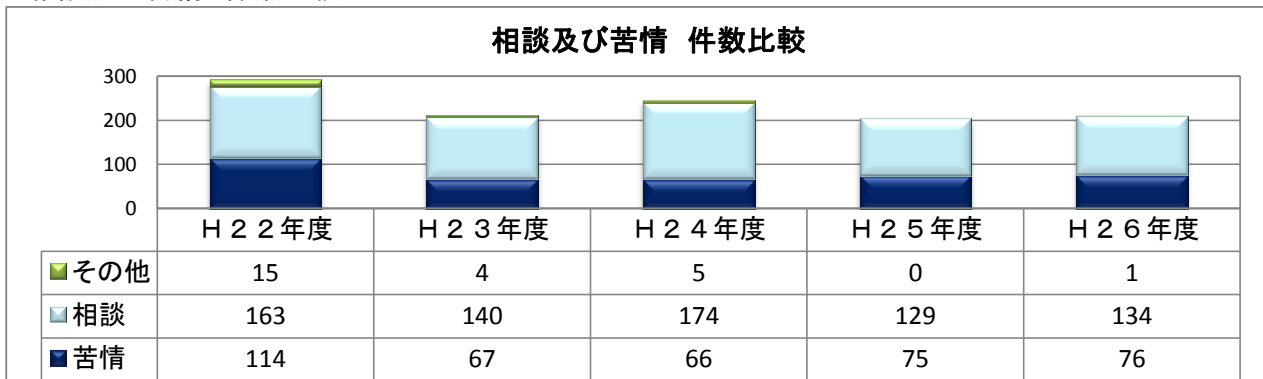


旭川市医療安全支援センターにおける医療相談集計結果について

(平成22年度から平成26年度までの5年間分)

1 相談及び苦情件数の推移

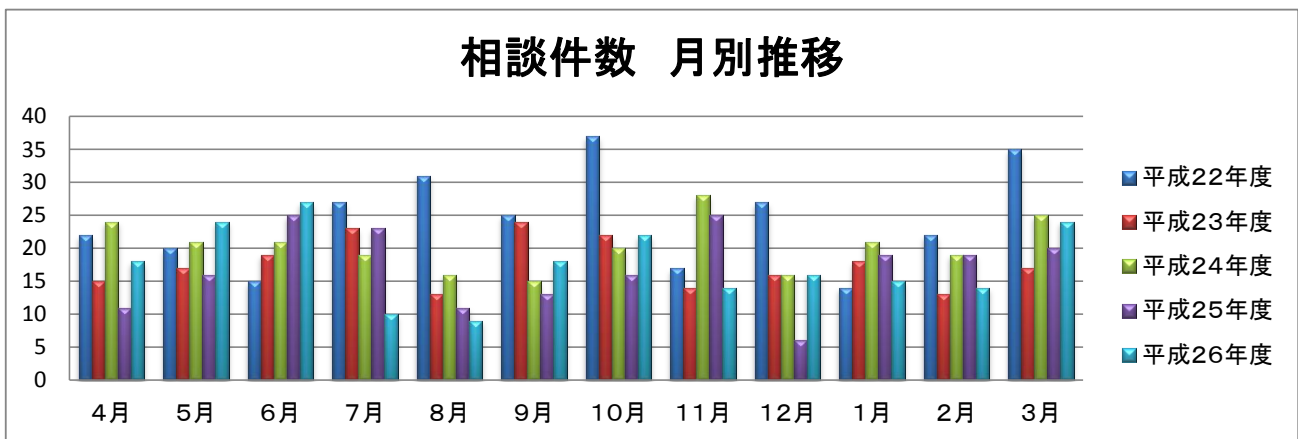
(1) 相談及び苦情 件数比較



医療相談総件数は、平成22年度の292件以降減少しており、200～250件の間を推移しています。ここ数年は、薬害肝炎など、年度特有の事象もなく、大きな変動は見られません。

また、総件数のうち苦情の占める割合は3割弱から4割を推移しており、これも、過去5年間において大きな変動は見られていません。

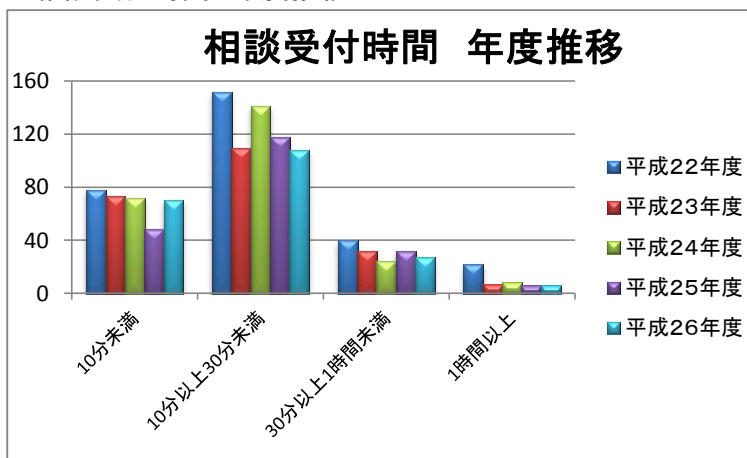
(2) 相談件数 月別推移



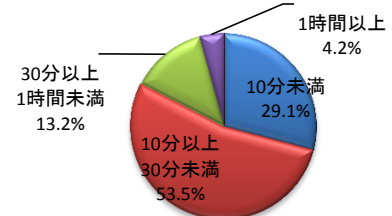
過去5年間の各月ごとの総件数を見ると、最少の月は8月、最多の月は3月となりました。

各年度ごとに、各月の件数状況は違っており、季節や相談日数の違い等との明らかな関連は見られませんでした。

(3) 相談受付時間 年度推移



相談受付時間 5年間総計

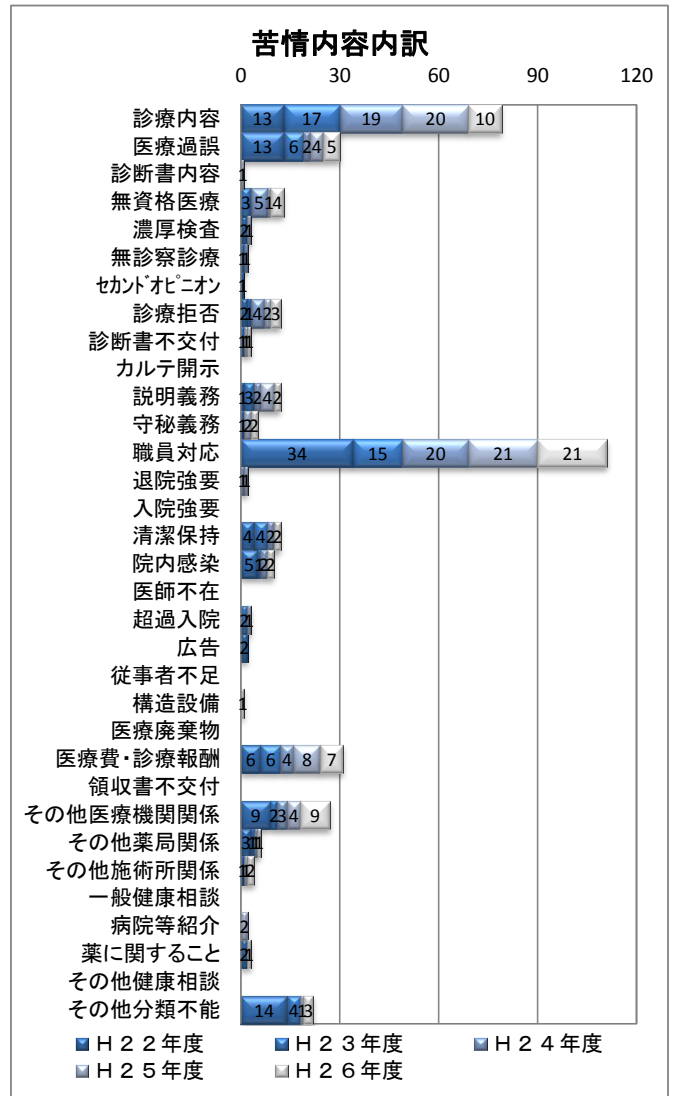


相談受付時間については、相談者からの相談受付時間のみ集計しており、記録、医療機関等への連絡に要した時間は含んでいません。

医療相談の約半数は、10分以上30分未満の相談受付時間となります。

全体の5%以下ではありますが、1時間を越す相談事例も見られています。

(4) 相談・苦情内容内訳

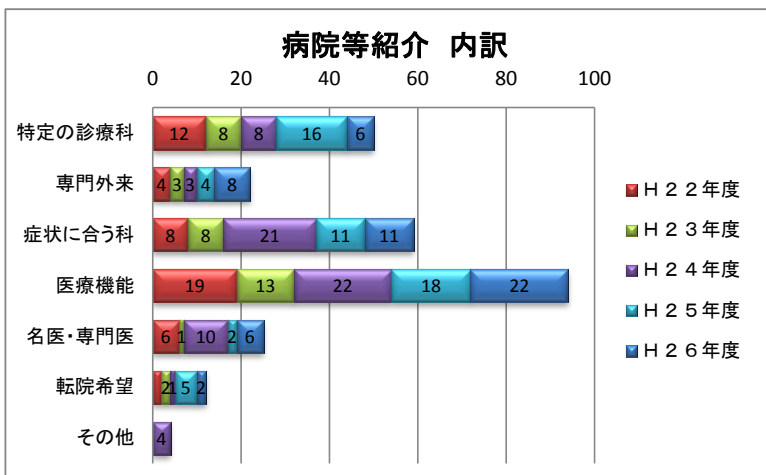


医療相談のうち、相談に分類される中で最も多い項目は「病院等紹介」で、この傾向は過去5年間においても同様です。

苦情に分類される医療相談としては、「職員対応」が最も多く、次いで、「診療内容」「医療費・診療報酬」「医療過誤」と続きます。

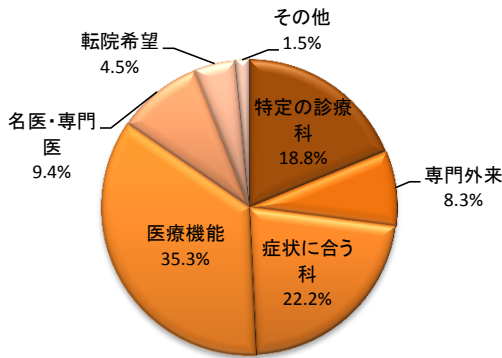
相談、苦情内容ともに、例年、上位に上がる相談項目は同じ傾向が見られています。

(5) 相談における病院等紹介について



特定の診療科：〇〇科を標ぼうする医療機関等
 特定診療科についての問合せ
 専門外来：禁煙外来，更年期外来等専門外来に関する問合せ
 症状に合う科：症状を訴え，何科を受診すべきかなどの問合せ
 医療機能：特定の治療・検査が受けられる医療機関等に関する問合せ
 名医・専門医：腕の良い，評判の良い医師や診療科等に関する問合せ
 転院希望：転院先に関する問合せ
 その他：上記以外に該当するもの

病院等紹介 5年間総計



相談内容で最も多い「病院等の紹介」について、その内訳を見ると、「医療機能」に関するものが最も多く、次いで、「症状に合う科」「特定の診療科」となります。

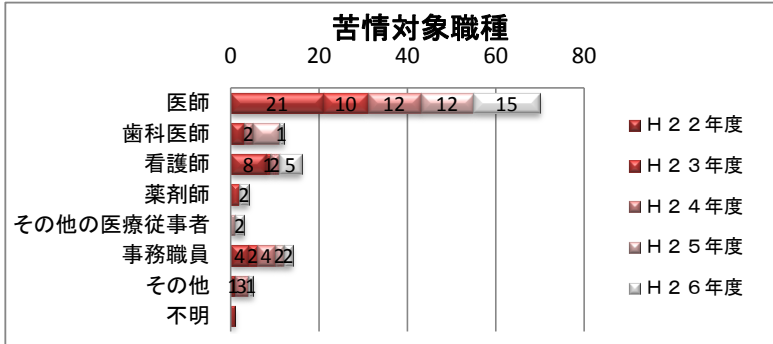
「医療機能」については、各種検査(甲状腺、睡眠時無呼吸、ピロリ菌、動脈硬化、アレルギー、PET、CT、MRI、DNA等)に関するものが見られ、その他には、人間ドック、電離放射線等の特殊健診、歯科等の往診対応、カウンセリング等に関する問合せが見られていました。医療機能として、本センターで把握していない内容の問合せについては、他課や他機関を紹介する場合があります。

次に多い「症状に合う科」については、しびれや寒気、めまい、ふらつき、頭痛、発達障害、母乳トラブル、蜂に刺されたとき等の問合せがあります。単科への紹介となるものから複数の診療科への受診が想定されるもの等、問合せ内容は多岐に渡ります。

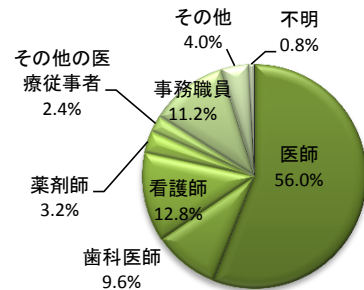
「特定の診療科」では、整形外科、心療内科、内科、形成外科、婦人科、神経内科等の問合せに加え、〇〇に近い整形外科といった地域ごとの診療科に関する問合せも見られるところです。

なお、「その他」には、保険証がなくても診てくれるところ、最近開業したところ等の他で分類できないものを集計しています。

(6) 苦情における職員対応について



苦情対象職種 5年間総計

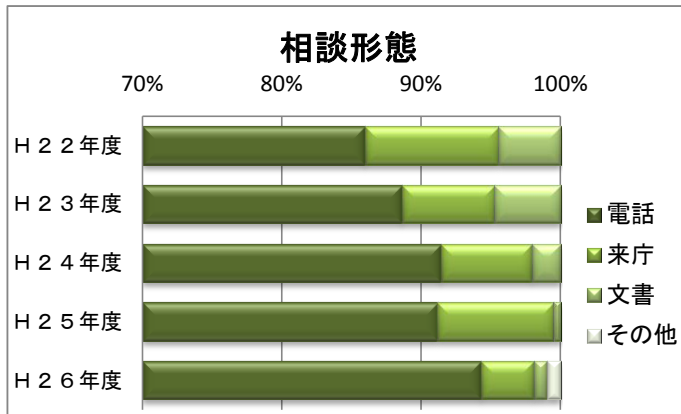


苦情に分類される医療相談内容で、最も多い「職員対応」での職種を分類したところ、医師が最多となり、5年間の総計でも、6割弱を占める結果となりました。その他の職種では、看護師、事務職員、歯科医師と続き、各々1割前後見られました。

苦情内容の詳細を見ると、患者等の期待する診療内容や説明が不足していたことに加え、その際の医師等の態度、対応に不満を感じるといったもの、言葉遣い、暴言への不満が挙げられていました。

2 医療相談形態の年次比較

(1) 相談形態



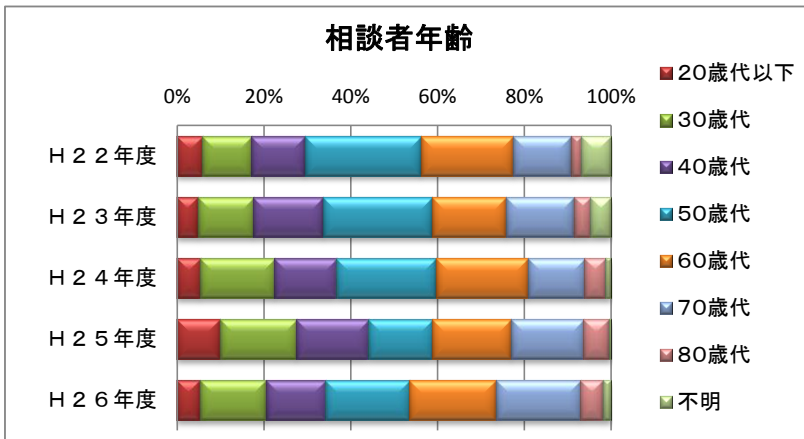
本センターでの医療相談は、原則電話で受け付けているため、例年、電話による相談が9割前後を占めています。

特に、平成26年度は、94.3%と多く見られました。来庁による相談も、例年1割弱見られています。

また、年間数件ですが、手紙や電子メールを利用した医療相談も見られています。

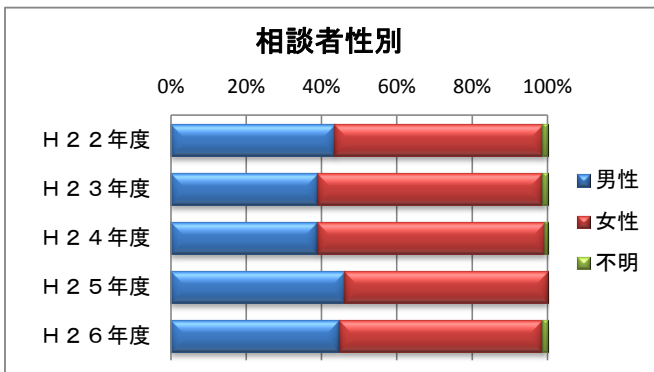
住所等の記載がない手紙と比較すると、電子メールでの相談については、送付されたアドレス宛てに返信することで、改めて電話による医療相談につながる事例も見られており、相談内容の詳細把握につながる事例もあります。

(2) 相談者年齢



相談者が年齢を申告される場合以外は、相談内容から推測し、年齢構成を集計しているため、実年齢との誤差が生じると思われませんが、過去5年で見ると、各年度多く見られる年代としては、50歳代、60歳代であり、最も少ない年代は、80歳代でした。

(3) 相談者性別

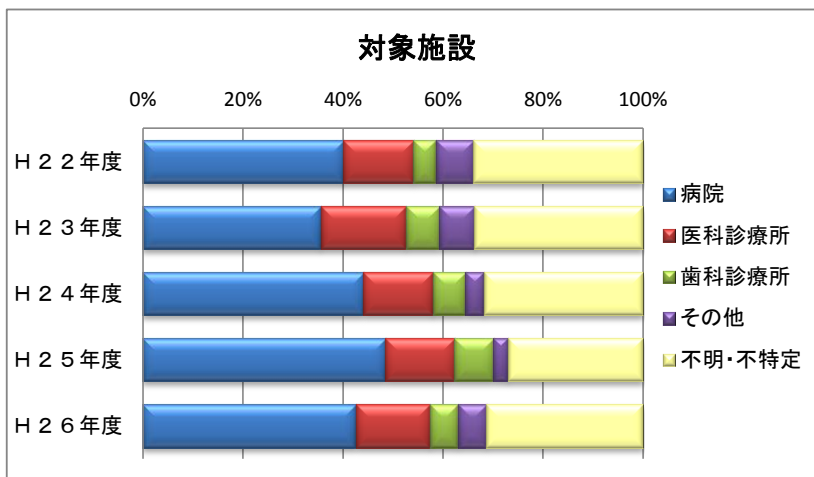


例年、女性からの相談割合がやや多い状況となっています。

これは、医療相談の受付時間が、平日の8時45分から17時15分までとなっているため、男性よりも女性の相談者が利用しやすい時間帯である影響が考えられました。

なお、「不明」には、文書での相談等で性別確認が不可能なものを計上しています。

(4) 相談対象施設

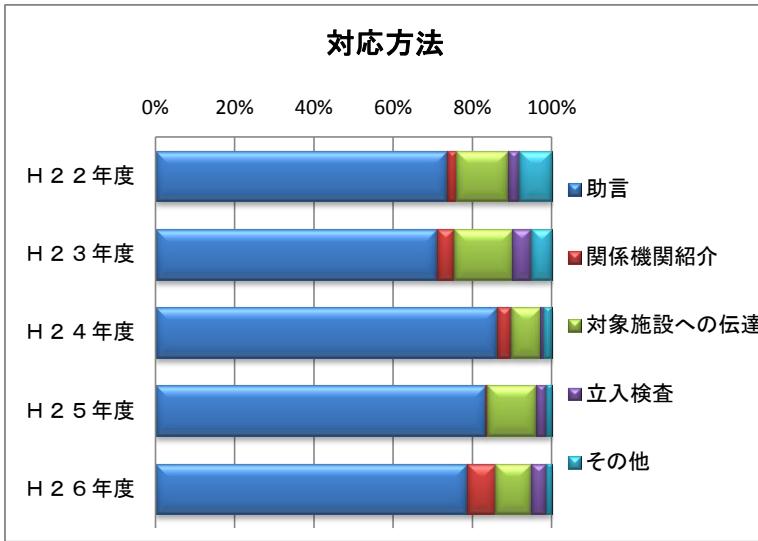


例年、病院を対象とした医療相談が多く、4割前後を占めています。

これについては、病院の病床数、外来患者数が、いずれも診療所等よりも多いことによる影響が考えられます。

また、「その他」には薬局等を、「不明・不特定」には対象施設を明らかにしない相談や病院・診療所の区別なく紹介を希望する相談等を計上しています。

(5) 対応方法



対応方法で最も多い対応は、助言となり、例年7割～8割程度見られています。

次に多い対応としては、相談者から要望があった際の、対象施設への伝達ですが、これについても、例年1割前後見られています。

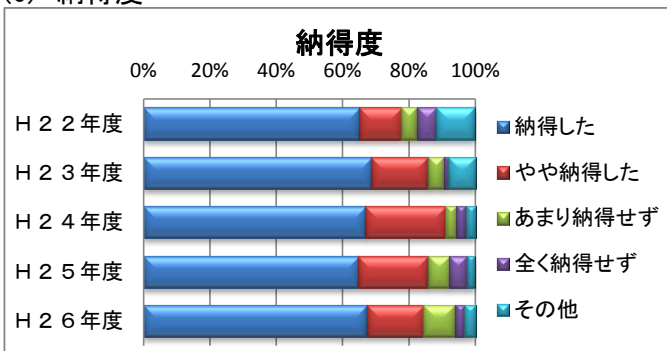
関係機関への紹介では、医療過誤に伴う法律相談や、診療報酬に関連した内容確認のため北海道厚生局等を紹介したものについて集計しており、例年5%前後の割合となります。

医療相談の中で、法令違反が疑われる等立入検査が必要とされる事例は、例年5%弱見られていますが、各年度共通してみられる事項は、無資格者による医行為や清潔に関するものでした。

立入検査に至った医療相談内容

	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度
病院	看護師数を不正に算出していることについて	病室が不衛生であること等について	病棟が不潔であることについて	超過入院について	介護職員に医療行為をさせることについて
	院内感染対策について	病室の衛生面、職員の言動等について	看護学生による注射行為について	介護職員に医療行為をさせることについて	
	看護職の手袋の再利用について	超過入院について			
		不衛生・不適切な医療について 医療介護ミスによる死亡事故について 無資格者調剤について			
内科診	院内の清潔保持について	無資格者によるレントゲン検査について			無資格者の当直やエックス線撮影等について 医師が誤って自分に刺した予防接種の針を、患者に再度使用したことについて
	医療材料の再利用について				
歯科診				歯科医院の従事者が手袋を替えないことについて	歯科医師ではないものに歯科医業を行われることについて 歯科診療所における器具の交換について
その他	(薬局)使用期限切れの薬剤について	(施術所)抗生物質の交付について		(薬局)調剤された薬剤の情報提供が薬剤師からなかったことについて	(施術室)に待合室がないこと等について
	(薬局)誤調剤について	(薬局)誤調剤、説明不足について		(施術所)不衛生な施術所について	(薬局)不潔であることについて
	(その他)乳癌に効くと言いついハチミツを販売していることについて	(施術所)無資格者がきゅうを行っている疑いについて			(薬局)小児科処方薬の調剤間違いについて
計	8件	10件	2件	5件	8件

(6) 納得度



例年、納得、やや納得し終了した相談が多く、これらを合わせると8～9割となります。

また、あまり納得せず、全く納得せずという結果となった事例についても、合計すると、例年1割前後見られます。

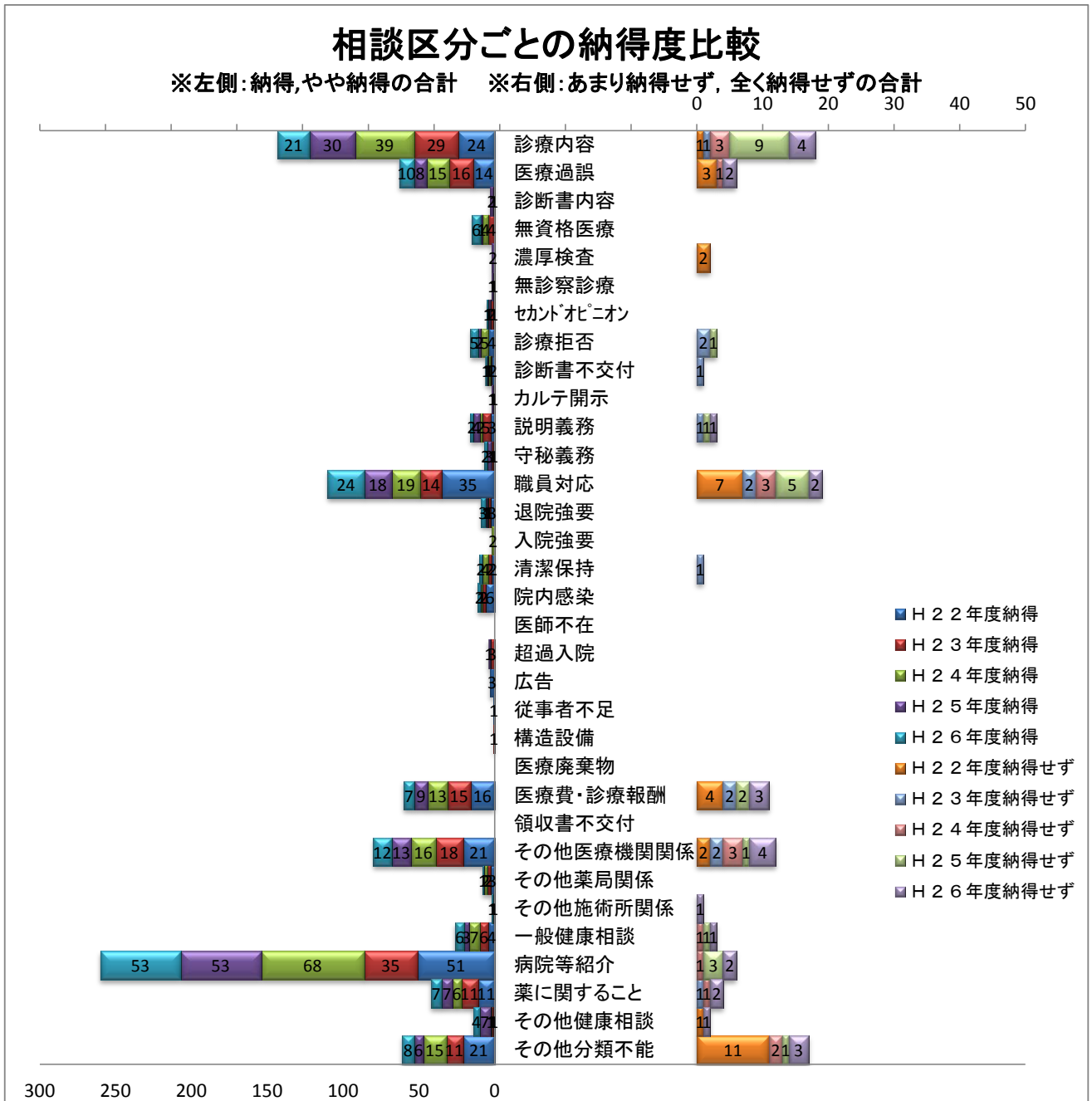
これらは、経年的に見ても、同様の傾向となります。

なお、「その他」には、匿名の文書での相談や電話が途中で切れてしまったもの等、当方から相談者に連絡を取ることができず、納得度の確認が不可能なものを計上しています。

(注)ここでいう「納得」とは、案件自体について「納得」した結果を迎えることができた、解決できたとの視点ではなく、相談に対する相談員の助言、対応内容について「納得」したかという視点で判断していること。

3 相談内容のクロス集計

(1) 相談区分と納得度の比較



相談区分ごとに納得度を比較したところ、あまり納得しない、全く納得しないで対応終了となった事例は、「職員対応」に関するものが最も多く、次いで、「診療内容」、「その他分類不能」、「その他医療機関関係」の順で見られており、例年同様の項目が上位に上がる傾向があります。

「職員対応」は、医療従事者の対応や態度に関する不満への相談となり、保健所及び他機関でも指導権限のない事項となることから、対応方法に納得されず、苦情を申し立てられる事例も多くあります。伝達等の方法で納得される事例もありますが、伝達以上の対応を求める相談者については、納得を得られぬまま相談終了となることもあります。

「診療内容」についても、「職員対応」に共通していますが、本センターでの正否の判断ができない相談内容が多く、期待する回答が得られないために納得が得られない事例が多いと考えられます。

「その他分類不能」については、内容が多岐に渡り、医療制度や政治に関わる内容等が分類されています。