旭川市医療安全支援センター　医療相談集計結果
（平成30年度～令和4年度）

1　相談及び苦情件数の推移

単位（件）

年度		H30	R1	R2	R3	R4
総件数		349	367	284	266	288
内訳	相談	267	262	181	190	220
	苦情	82	102	102	75	68
	その他	0	3	1	1	0
苦情の割合		23.5%	27.8%	35.9%	28.2%	23.6%

総件数については，令和2年度と令和3年度は減少していたが，令和4年度は増加に転じた。
総件数に占める苦情の割合は減少した。

2　新規及び再相談件数の推移

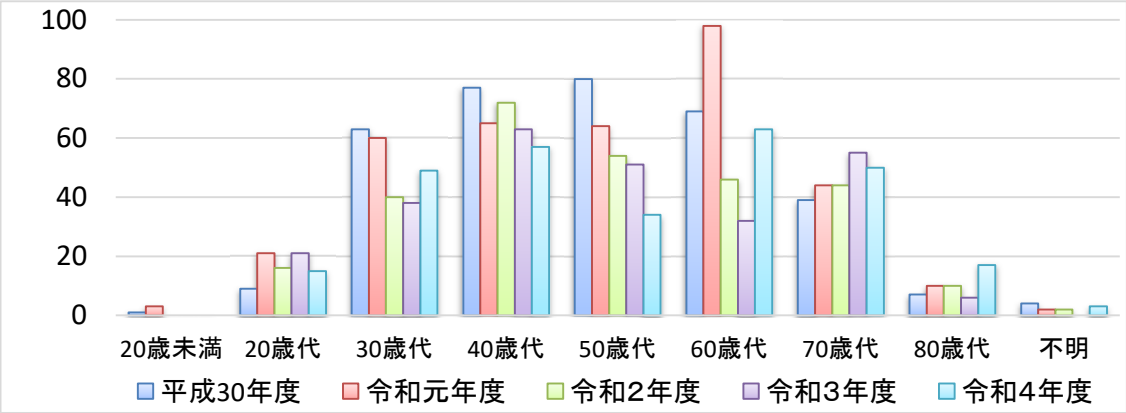
単位（件）

年度		H30	R1	R2	R3	R4
総件数		349	367	284	266	288
内訳	新規	270	312	245	228	256
	再相談	79	55	39	38	32
再相談の割合		22.6%	15.0%	13.7%	14.3%	11.1%

多くが新規の相談で，再相談は減少傾向であり，近年は15%以下となっている。

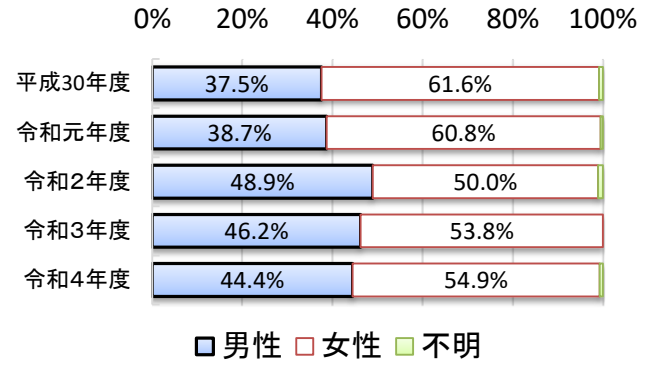
3　相談者の状況

（1）年代別相談件数



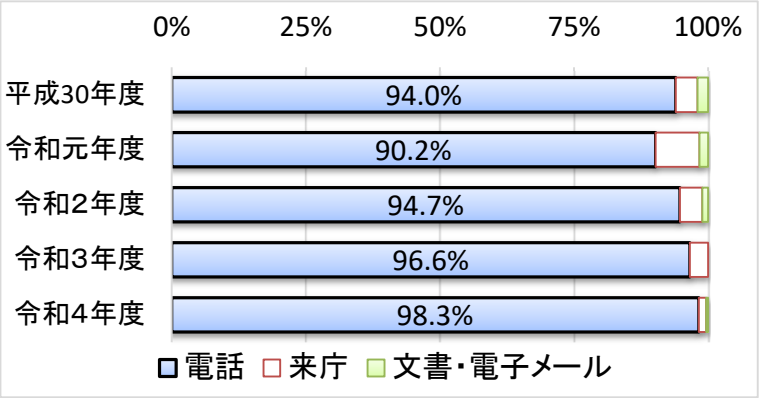
40歳代，50歳代は減少しているものの，70歳代は増加傾向にある。各年度に共通して利用が多い年代は，40歳代から70歳代であり，医療機関への受診等の機会が多くなることによる影響が考えられる。

（2）相談者の性別



女性からの相談がやや多い。
「不明」については，性別確認が不可能な電子メール等によるものを計上している。

4　相談の形態



医療相談は，原則，電話による受付としている影響もあり，各年度とも9割以上が電話による相談である。

このほか，来庁と文書・電子メールによる相談がある。

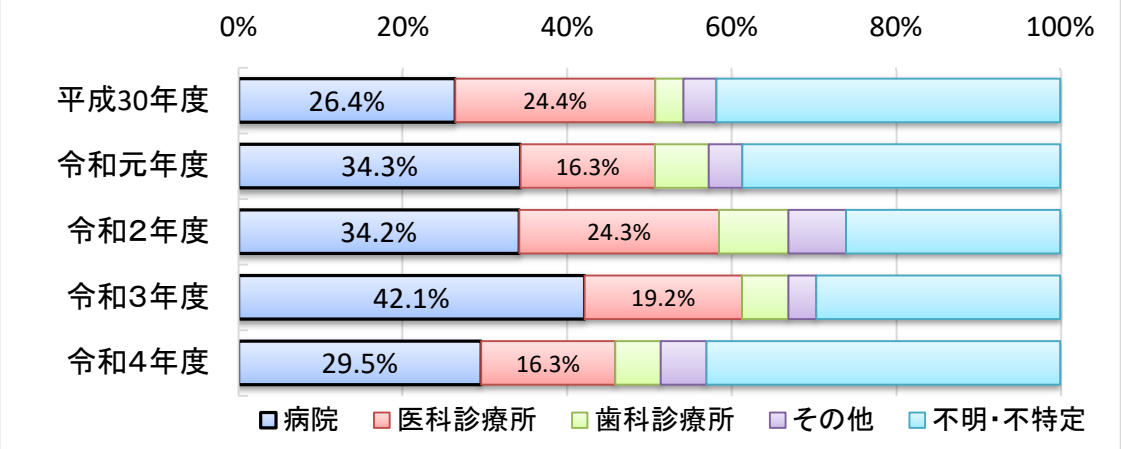
文書・電子メールによる相談については，相談内容の真意がつかめず十分な対応ができない可能性があるため，連絡がとれる場合には，電話による相談を促している。

5　相談受付（受付から助言等の対応まで）に要する時間　　単位（件）

	H30	R1	R2	R3	R4	合計	割合
10分未満	128	101	75	63	62	429	27.6%
10分以上30分未満	156	187	134	132	165	774	49.8%
30分以上1時間未満	53	52	50	57	41	253	16.3%
1時間以上	12	27	25	14	20	98	6.3%
1時間以上の割合	3.4%	7.4%	8.8%	5.3%	6.9%		

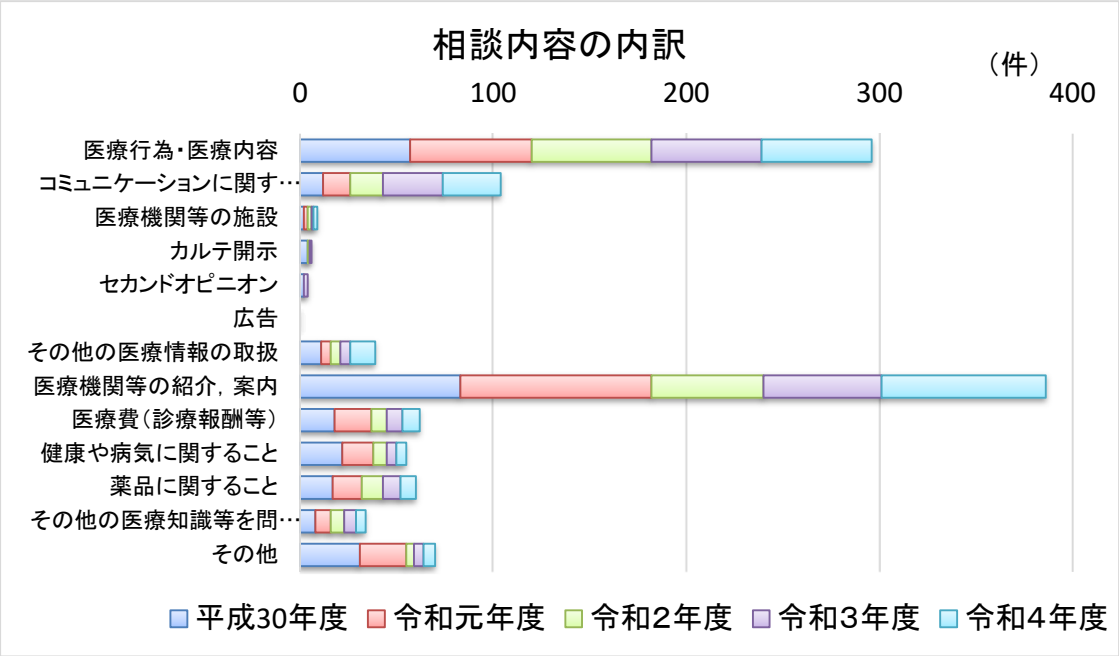
相談時間の約半数が10分以上30分未満である。過去5年間における1時間以上の相談は1割未満で推移している。なお，上記の他に相談後事務処理や事例によっては医療機関等の相手方に連絡する時間を要する。

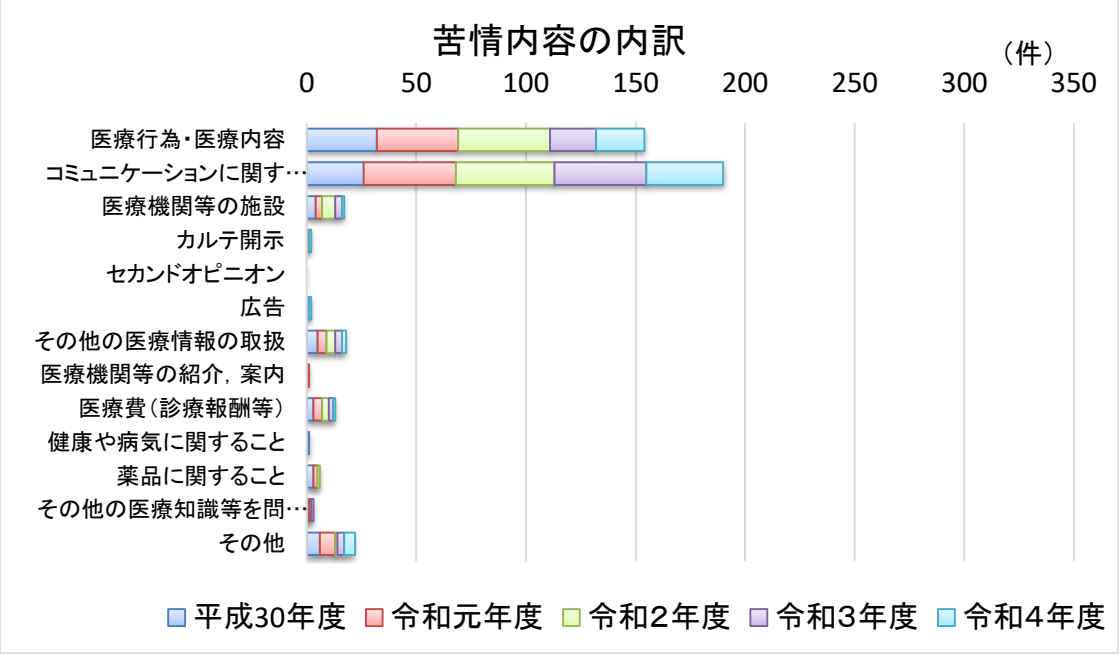
6　相談対象施設



病院を対象とした医療相談が例年多数を占めているが，診療所であっても「病院」と表現している相談者もいると思われる。「その他」の項目には，薬局，老人保健施設，訪問看護事業所等を計上している。「不明，不特定」は特定の対象のない相談である。

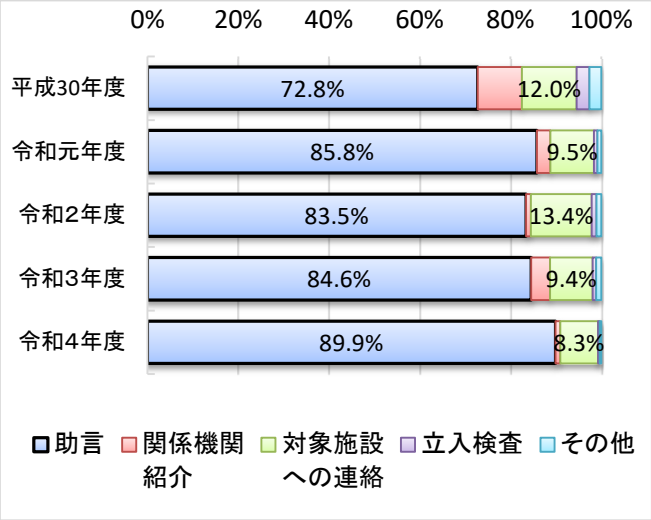
7　相談，苦情別内訳





過去5年間の相談の内訳では，「医療行為・医療内容」は相談，苦情ともに多く，相談では「医療機関等の紹介，案内」，苦情では「コミュニケーションに関すること」が多い。

8　対応



対応内容で最も多いのは助言であり，各年度とも7割以上を占めている。相談対象施設への連絡は全体の1割前後であるが，苦情相談に限るとその割合は上昇する。

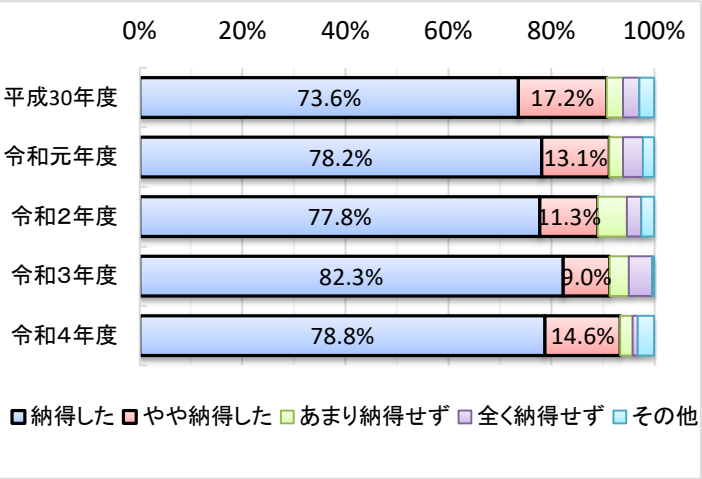
関係機関への紹介は，精神保健関連部署や法律相談関係機関のほか，北海道厚生局等がある。

相談内容から法令違反が疑われる場合は立入検査を行っており，平成30年度までは年間10件程度の事例があったが，令和元年度以降は大幅に減少している。

9　立入検査に至った医療相談内容

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
病院	職員による虐待 使用済みサクションチューブが病室に置き去りになっている 超過入院	病院内での針刺しについて			
医科診療所	超過入院（2件） 調剤過誤について		医師不在で診療を行っている 医師の言動が不自然		
歯科診療所			治療に使用する器具類が不潔		
その他	（薬局）調剤過誤について （老健）職員による不適切なサービス提供 （老健）職員による施設内での喫煙 （老健）職員の対応	（介護）通所リハビリテーション事業所での入浴利用後の感染について （老健）入所者に対する対応について		（薬局）調剤過誤について （薬局）期限切れ医薬品の交付について	（薬局）調剤過誤について
計	10件	3件	3件	2件	1件

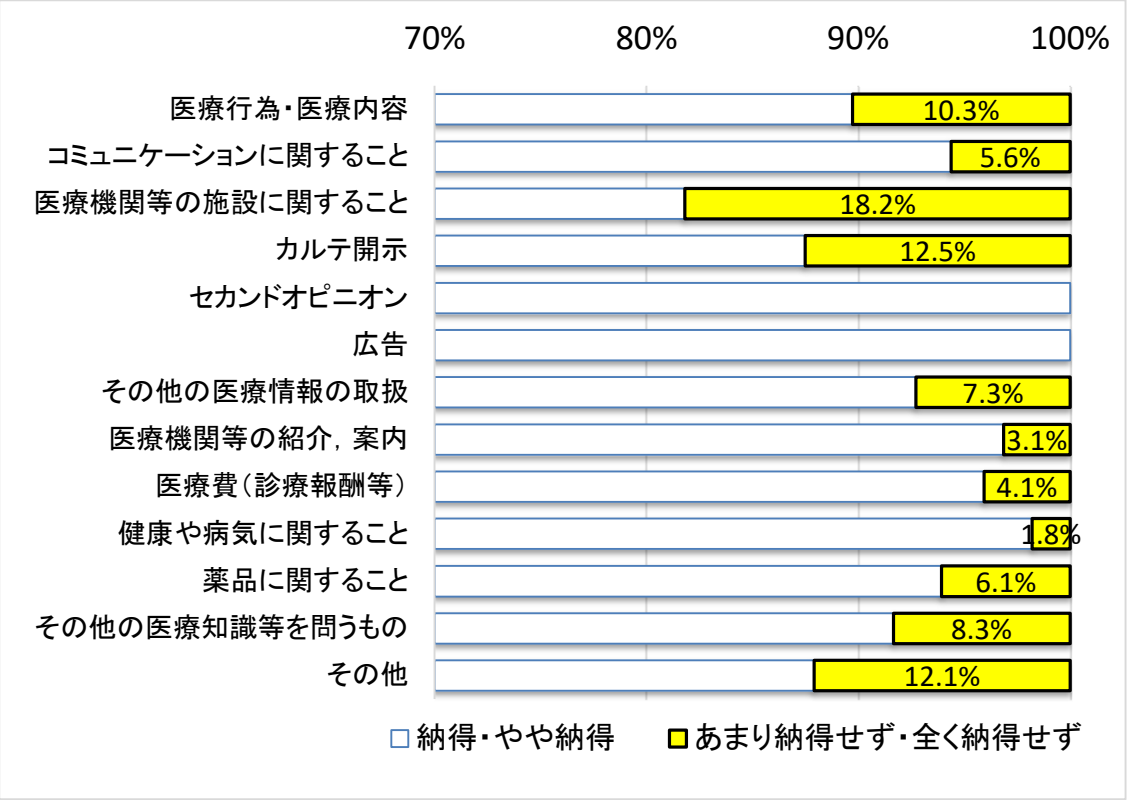
10　納得度



相談者の納得度については，「納得」，「やや納得」して終了となる相談が多く，各年度とも9割前後を占める。
「その他」には，途中で電話が切れた相談等，納得の度合いの確認が不可能なものを計上している。

（注）　ここでいう「納得」とは，案件自体について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。

11　相談内容別の納得度の比較



相談内容別に過去5年間の納得度を比較したところ，多くの場合に相談者の納得が得られている。
納得が得られ難い相談内容は，「医療機関等の施設に関すること」及び「医療行為・医療内容」である。「医療機関等の施設」については，医療機関への指導を求める相談に対し，本所として指導をする内容ではないと判断する場合があること，また，「医療行為・医療内容」については，その内容の適否について問われることも多いが，本所で判断するものではないことから，相談者のニーズに合わず，納得が得られ難いと考える。
本所で対応できない内容については，理由の説明や，連絡等できることの提示，適切な関係機関への紹介等を行っており，多くの場合は相談者の理解を得られている。
「カルテ開示」については，近年相談件数が少ないため，納得せずが1件であるが，割合が大きくなっている。