

第2 事業概要

- 1 横浜市医療安全相談窓口
- 2 横浜市医療安全推進協議会
- 3 医療機関、医療従事者に向けた連携の取組
- 4 医療安全への市民の参加に向けた取組
- 5 関係団体・機関との連携、学会発表等

1 横浜市医療安全相談窓口

(1) 概要

● 場所

横浜市健康福祉局医療安全課内(関内駅前第2ビル4階)にて業務を行っています。

● 対応時間

月曜日から金曜日の午前8時45分から午後5時15分で、正午から午後1時も受付しています。

● 受付方法

原則電話による相談ですが、事前予約での面接相談に加え、電子メール、FAX、手紙での相談も対応しています。

● 相談担当者の体制

常時2名の相談担当者、対応困難時のサポート係長1名体制で対応しており、午前午後の半日交代制をとっています。

専任:職員1名(社会福祉職) 嘱託職員2名

兼任職員:事務職、医療職(医師、看護師、薬剤師、診療放射線技師)

● 相談の範囲

原則として市内の医療提供施設で行われている医療全般を対象とし、相談者は市民であることを問いません。逆に、市外の医療提供施設に関する相談は、横浜市民であっても所在する都市の各相談窓口を紹介しています。

★★補足★★

これは、対象施設に苦情要望の伝達を行う際に、対象施設を管轄する保健所の相談窓口から行うための範囲であり、伝達を伴わない相談についてはこの範囲に限らず受けています。

● 相談員の共有ツール

① 横浜市医療安全相談窓口データベース

相談窓口で受けた相談は、全て専用のデータベース上で記録・管理しています。そのため、相談担当者が変わっても、前回記録を見ながら継続相談に対応することが可能。データベースは、横浜市個人情報保護審議会の審議を経ており、ログイン時等各種作業時にはパスワード設定がされ、厳重な管理のもと運用しています。

② 横浜市医療安全相談窓口「相談対応マニュアル」

設置当初、東京都のマニュアルを参考に作成したものを毎年横浜市独自にバージョンアップさせています。相談担当者は基本的に、このマニュアルに沿って対応を行っています。

<現行マニュアルの主な構成>

- ・相談窓口の設置経緯、根拠、目的、概要、対応方法(留意点)、関係機関紹介対応一覧
- ・対応事例集

③ 横浜市医療安全相談窓口「相談対応マニュアル 資料編」

相談担当者が知っておくべき内容をまとめた資料集です。

内容は、医療安全に関する国の取組経過、医療用語、医療保険制度、医療事故関連資料等から介護保険制度等関連制度にも及びます。

平成20年度に国の総合支援事業プロジェクトチームから発表されたものをベースに、当窓

口で必要と思われる項目に絞り、毎年バージョンアップさせています。

④ 「相談担当者共有情報」

相談担当者間の情報共有を図るため、課内共有のパソコンフォルダ内にファイルを設定し、相談担当者が知っておくべき情報（新規制度情報、共有しておきたい事例等）を担当職員が随時更新しています。相談担当者は必ずこのファイルを確認してから相談に入ります。

● 相談データの活用

① 医療安全課内

相談の内容が医療法等に抵触することが考えられる場合は、医療安全課内の医療法指導担当に情報提供をします。また、指導担当は定期立入前にデータベースで当該医療機関に対する苦情・相談を確認した上で検査に臨んでいます。

② 他部署

相談の内容から、他の各制度管轄部署への確認や対応、引継ぎが必要と思われる場合には相談者同意の上、各担当部署へ情報を提供、相談を行っています。

● 相談対応の基本スタンス

以下の項目をマニュアルにも記載し、基本スタンスとしています。

- ・相談者の話を冷静によく聴く。（まずは話を受け止める＝傾聴する）
- ・言葉はわかりやすく、ていねいな対応を心がける。
- ・相談者の意向を正確に捉える。
- ・相談者の立場にたち、理解を示す。
- ・相手の非難を相談者に同調して行わず、中立的立場を崩さない。
- ・相談者のプライバシーを最大限配慮する。
- ・治療内容の判断や医療ミスの判断は当窓口ではできないことを伝える。
- ・時系列的に、内容を聞き、途中で相談内容を整理し、相談者に確認する。
- ・最終的に相談内容をまとめ、相談者が何を求めているのか（どのように対応して欲しいのか）を聞き出す。
- ・相談者の希望にどこまで対応できるのかを説明し、対応できない部分については他の相談窓口を案内する。相談者の希望に応えられない時はその旨を伝える。
- ・相談担当者は、相談により知り得た秘密を厳に守ること。
- ・相談者数や相談時間等に配慮し、相談者に対し公平、公正に対応する。
- ・相談者と約束したことは守る。（約束した内容を最後に確認し、記録に残す）

● 相談担当者の研修、メンタルケア等

① 総合支援事業主催関係

- ・ジョイントミーティング(年2回)
- ・初任者研修
- ・実践研修
- ・ブラッシュアップ研修

② 医療安全課内

- ・相談事例検討会(月1回開催)
- ・相談担当者打合せ会(1～2か月に1回程度開催)
- ・相談事例の共有(随時)

～ある相談担当者の日～

- 7:00 起床
出勤まで家事、新聞で医療に関する記事を確認
- 10:00 職場に到着
他の相談担当者と情報共有 メール相談の有無を確認、対応
昨日の相談記録を読み直し、確認 その他の事務
- 11:30～12:30 昼食 しっかり食べてスタミナをつける！
- 12:30～17:15 相談対応 今日 10 件対応！受話器を持ち、記録を書く手が痛い…
- 17:20 ごろ 家路に着く
電車の窓に写った我が顔に年齢を感じ、はっとして首を左右にふる。
- 21:00 ごろ 入浴
今日の相談を振り返る 「対応は相談者の方にとってどうだったろうか…」
- 0:00 就寝



相談担当者から一言

内容が似ている相談はあっても、同じ相談は一つとしてありません。相談者の方のお気持ちは相談者の方の数あるということを思っています。(相談担当者 H)

抱えている問題を相談者自身が客観視して、相談者自身が解決策を見出せるような、そんな相談になるように心がけています。(相談担当者 O)

相談者の御言葉ひとつひとつを受け止めていくことを意識して対応しています。(相談担当者 J)

対応についてお叱りを受けた時にはヘコンでしまうことも…。
相談者の心に寄り添えるよう、日々努力です。(相談担当者 H)

相談者が「相談してよかった」と思えるように傾聴し、電話の向こうに表情や気持ちが伝わるような対応に心がけています。(相談担当者 A)

相談者の思いに寄り添いながら丁寧に傾聴し、相談者のエンパワメントを意識して対応しています。(相談担当者 C)

相談者一人一人との対話を大切に、相談者にとって何が良いことかを一緒に考えています。相談後には前よりも心穏やかになりますように…。(相談担当者 Y)

一つ一つの相談で完結していくのではなく、次につなげていくように心がけ対応していきたい。(相談担当者 I)

相談者への感情移入と相談担当者という両立場を意識しながら、最善路の共同模索に留意しています。(相談担当者 K)

相談を受けながら逆に多くのことを学ばせていただいていると感じています(時々心が重くなることもあるけれど)(相談担当者 T)

(2)相談統計の推移

①相談件数

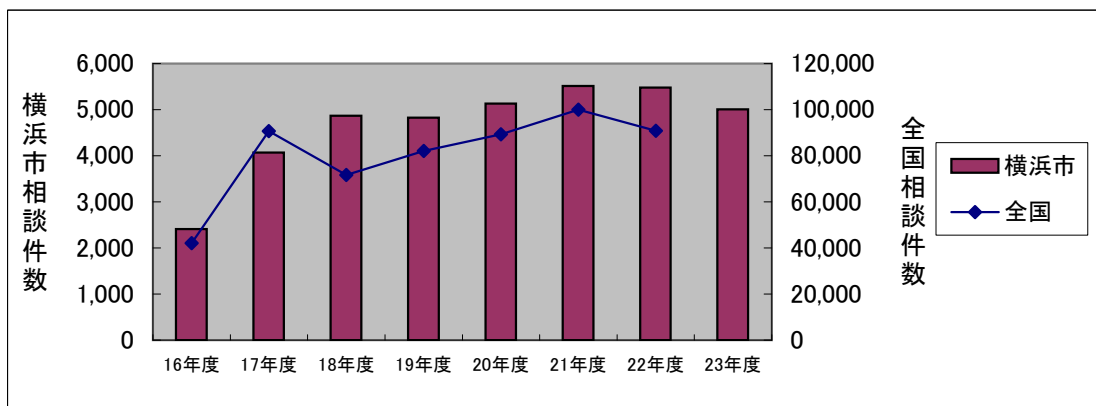
①-1 年間相談件数の推移

年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
件数	2,409	4,067	4,868	4,827	5,134	5,512	5,476	5,007

(参考)全国の医療安全相談窓口の年間相談件数推移(出典:医療安全支援センター総合支援事業HP)

年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
件数	42,150	90,647	71,699	82,076	89,270	100,023	90,800	未発表

各年度の医療安全支援センターに含まれているのは、
 平成16年度 都道府県のみ
 平成17年度 都道府県 + 二次医療圏 + 保健所設置市
 平成18年度 都道府県 + 保健所設置市
 平成19年度 都道府県 + 保健所設置市
 平成20年度 都道府県 + 二次医療圏 + 保健所設置市
 平成21年度 都道府県 + 二次医療圏 + 保健所設置市(相談窓口のみも含む)
 平成22年度 都道府県 + 二次医療圏 + 保健所設置市(相談窓口のみも含む)



解説

横浜市では平成16年に始まった医療安全相談窓口ですが、開始年度の2,409件から年々件数が増加し、平成21年度の5,512件をピークに緩やかに減少に転じています。原因については様々考えられますが、各病院の患者相談窓口機能の充実も一因として考えられます。全国の相談窓口の件数の推移も概ね同様の経過をたどっていると言えます。

①-2 全国の医療安全相談窓口の件数における横浜市の位置

(出典:医療安全支援センター総合支援事業HP)

	16年度	件数	17年度	件数	18年度	件数	19年度	件数
1位	東京都	11,308	東京都	11,047	東京都	8,910	東京都	9,806
2位	大阪府	3,663	大阪府	4,074	大阪府	4,881	横浜市	4,827
3位	千葉県	2,947	横浜市	4,067	横浜市	4,868	埼玉県	4,176
4位	横浜市	2,409	埼玉県	3,227	埼玉県	3,751	大阪府	3,954
5位	埼玉県	2,097	千葉県	3,027	千葉県	2,904	千葉県	2,959

	20年度	件数	21年度	件数	22年度	件数
1位	東京都	9,436	東京都	10,960	東京都	10,571
2位	横浜市	5,134	横浜市	5,512	横浜市	5,476
3位	大阪府	3,967	埼玉県	3,619	埼玉県	3,721
4位	埼玉県	3,720	千葉県	2,676	千葉県	2,524
5位	千葉県	3,148	福岡市	2,106	大阪市	2,015

※平成16年度のみ、保健所設置市が含まれない

(参考) 平成22年度人口10万人当たり相談件数

(都道府県および保健所設置市の医療安全支援センターに限定)

(人口は平成22年の国勢調査を用いた)

		件数	人口10万 対件数
1位	下関市	680	242.0
2位	高知市	703	204.7
3位	藤沢市	798	194.8
4位	熊本市	1,386	188.7
5位	横須賀市	746	178.3
6位	浜松市	1,378	172.1
7位	尼崎市	742	163.5
8位	長野市	599	157.0
9位	岡崎市	567	152.3
10位	宮崎市	608	151.8
11位	横浜市	5,476	148.5

解説

医療安全支援センターは、都道府県、保健所設置市、二次医療圏に設置が義務付けられています。東京都では、特別区の単位で相談窓口を設置しているところもあり、例えば相談対象の診療所が相談窓口設置区である場合は区の相談窓口を案内しています。

平成19年度以降は東京都について2番目に多い相談件数となっています。人口当たりで計算すると、横浜市は上位11番目となります。

①-3 1日平均相談件数(月別)の推移

上段:件数 下段:1日平均件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
16年度				213 ○23.7	346 15.7	265 13.3
17年度	287 △14.4	313 16.5	361 16.4	337 16.9	346 15.0	381 ○19.1
18年度	280 △14.0	350 17.5	377 17.1	344 17.2	607 ○24.3	359 18.0
19年度	393 19.7	412 19.6	394 18.8	479 ○22.8	427 18.6	346 19.2
20年度	475 22.6	485 ○24.3	468 22.3	457 20.8	400 △19.0	402 20.1
21年度	478 22.8	456 ○25.3	489 22.2	494 22.5	452 21.5	447 23.5
22年度	470 22.4	443 ○24.6	506 23.0	485 23.1	483 22.0	446 22.3
23年度	394 19.7	427 ○22.5	481 21.9	386 △16.8	445 22.3	419 21.0

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
16年度	260 13.0	279 14.0	232 △12.2	249 13.1	286 15.1	279 12.7	2,409 14.2
17年度	371 18.6	357 17.9	319 16.8	316 16.6	326 16.3	353 16.0	4,067 16.7
18年度	388 18.5	413 20.7	414 20.7	424 22.3	435 24.2	477 22.7	4,868 19.8
19年度	404 △18.4	390 18.6	350 △18.4	377 19.8	420 21.0	435 21.8	4,827 19.7
20年度	477 21.7	386 21.4	375 19.7	387 20.4	386 20.3	436 20.8	5,134 21.1
21年度	530 25.2	412 21.7	392 △20.6	418 22.0	441 23.2	503 22.9	5,512 22.8
22年度	461 23.1	459 23.0	386 20.3	456 24.0	442 23.3	439 △20.0	5,476 22.5
23年度	441 22.1	406 20.3	362 19.1	377 19.8	424 20.2	445 21.2	5,007 20.5

○:1日当たり相談件数の当該年の最多月
△:1日当たり相談件数の当該年の最少月

解説

平成20年度からは1日平均20件強の相談を受けていることが分かります。

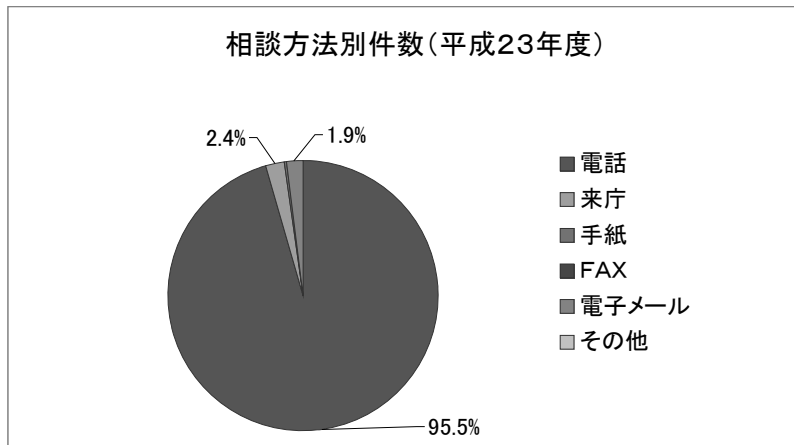
月別では、5月に多く、12月に少ない傾向が見られます。

①-4 相談方法別件数割合、1件当たり平均相談時間の推移

☆相談方法別件数、割合の推移

	16年度		17年度		18年度		19年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
電話	2,262	93.9%	3,811	93.7%	4,615	94.8%	4,626	95.8%
来庁	104	4.3%	170	4.2%	180	3.7%	137	2.8%
手紙	6	0.2%	4	0.1%	9	0.2%	2	0.0%
FAX	7	0.3%	9	0.2%	4	0.1%	4	0.1%
電子メール	28	1.2%	52	1.3%	53	1.1%	58	1.2%
その他	2	0.1%	21	0.5%	7	0.1%	0	0.0%

	20年度		21年度		22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
電話	4,894	95.3%	5,241	95.1%	5,250	95.9%	4,780	95.5%
来庁	162	3.2%	135	2.4%	128	2.3%	118	2.4%
手紙	12	0.2%	11	0.2%	6	0.1%	11	0.2%
FAX	4	0.1%	12	0.2%	5	0.1%	3	0.1%
電子メール	62	1.2%	112	2.0%	86	1.6%	95	1.9%
その他	0	0.0%	1	0.0%	1	0.0%	0	0.0%



☆電話相談・来庁相談の1件当たり平均相談時間の推移(単位:分)

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
電話	15.6	15.1	14.2	13.6	14.6	13.6	12.5	14.7
来庁	51	45	46.6	43.2	37.9	44.8	38.4	38.9

解説

全年度を通じて電話相談の割合が95%前後とほとんどを占めています。来庁相談の割合が若干減少する一方、電子メールでの相談の割合が少しずつ増える傾向にあります。相談時間を見ると、電話相談が15分程度であるのに対し、来庁相談は40分前後と長い傾向にあります。より込み入った内容が来庁により相談されている傾向があります。

②相談者の属性

②-1 相談者の男女別割合(%)

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
男性	40.8	38.6	35.4	36.5	40.9	36.5	39.8	40.5
女性	58.5	60.7	64.2	62.4	58.4	62.3	59.2	58.1

解説

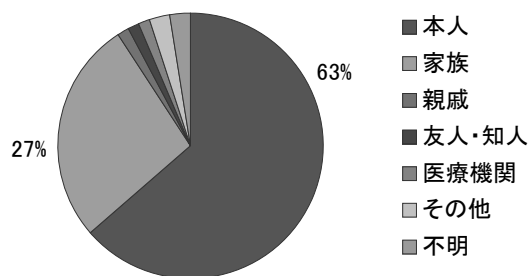
年度による若干の変化はあるものの、おおむね40%程度が男性、60%程度が女性という構成は変わっていません。

②-2 相談者と患者の関係区分の推移(%)

	16年度		17年度		18年度		19年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
本人	1,419	58.9%	2,255	55.4%	2,829	58.1%	2,923	60.6%
家族	695	28.9%	1,266	31.1%	1,492	30.6%	1,325	27.4%
親戚	44	1.8%	53	1.3%	35	0.7%	47	1.0%
友人・知人	42	1.7%	67	1.6%	67	1.4%	75	1.6%
医療機関	47	2.0%	136	3.3%	108	2.2%	89	1.8%
その他	22	0.9%	60	1.5%	76	1.6%	65	1.3%
不明	140	5.8%	230	5.7%	261	5.4%	303	6.3%

	20年度		21年度		22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
本人	3,012	58.7%	3,397	61.6%	3,510	64.1%	3,186	63.6%
家族	1,571	30.6%	1,557	28.2%	1,482	27.1%	1,356	27.1%
親戚	61	1.2%	97	1.8%	76	1.4%	81	1.6%
友人・知人	73	1.4%	66	1.2%	69	1.3%	61	1.2%
医療機関	113	2.2%	102	1.9%	87	1.6%	68	1.4%
その他	92	1.8%	91	1.7%	117	2.1%	127	2.5%
不明	212	4.1%	202	3.7%	135	2.5%	128	2.6%

相談者の区分(平成23年度)



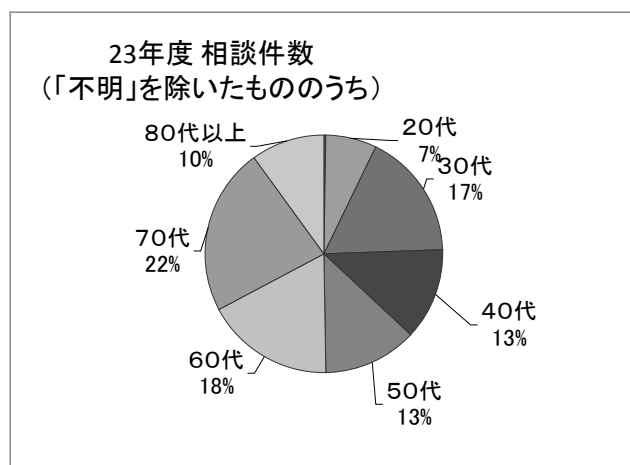
解説

患者さん本人からの相談が最も多く60%、次いで家族からの相談が30%程度という構成割合はほぼ毎年変わっていません。

②-3 年齢層の推移

	16年度		17年度		18年度		19年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
10代	0	0.0%	5	0.1%	4	0.1%	6	0.1%
20代	24	1.0%	26	0.6%	31	0.6%	38	0.8%
30代	46	1.9%	83	2.0%	100	2.1%	73	1.5%
40代	64	2.7%	100	2.5%	70	1.4%	64	1.3%
50代	46	1.9%	110	2.7%	125	2.6%	76	1.6%
60代	112	4.6%	157	3.9%	199	4.1%	106	2.2%
70代	139	5.8%	170	4.2%	130	2.7%	190	3.9%
80代以上	51	2.1%	90	2.2%	147	3.0%	210	4.4%
不明	1,927	80.0%	3,326	81.8%	4,062	83.4%	4,064	84.2%

	20年度		21年度		22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
10代	2	0.0%	6	0.1%	0	0.0%	3	0.1%
20代	32	0.6%	80	1.5%	105	1.9%	81	1.6%
30代	69	1.3%	168	3.0%	206	3.8%	201	4.0%
40代	80	1.6%	126	2.3%	178	3.3%	146	2.9%
50代	90	1.8%	122	2.2%	201	3.7%	148	3.0%
60代	151	2.9%	205	3.7%	235	4.3%	206	4.1%
70代	237	4.6%	318	5.8%	296	5.4%	263	5.3%
80代以上	209	4.1%	194	3.5%	113	2.1%	118	2.4%
不明	4,264	83.1%	4,293	77.9%	4,142	75.6%	3,841	76.7%

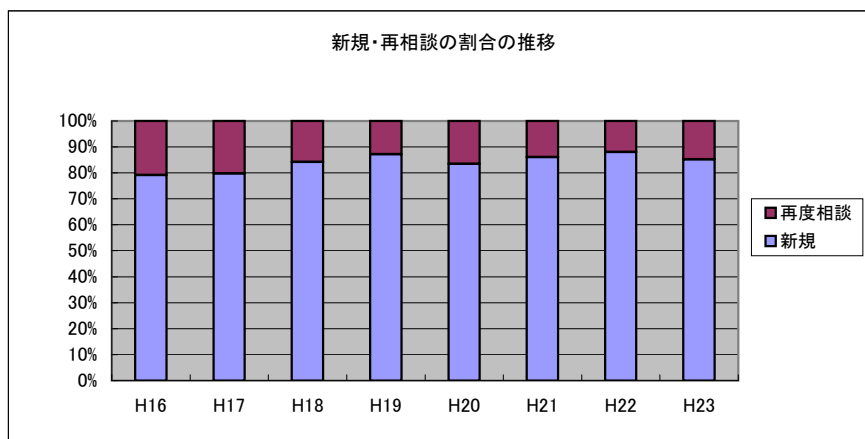


解説

相談者からの年齢情報が得られない場合、不明と記載することから不明の割合が常に80%前後あります。

よって、年齢層の情報の信頼度は落ちますが、高齢者層からの相談が多い傾向はありそうです。

②-4 新規・再相談の割合の推移



解説

新規相談が80%強、再相談が20%弱で、この6年はほぼ横ばいとなっています。

③「どこで知ったか」の推移

	16年度		17年度		18年度		19年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
行政(本市)	353	14.7%	662	16.3%	823	16.9%	1,058	21.9%
行政(県)	29	1.2%	85	2.1%	104	2.1%	77	1.6%
その他の行政機関	38	1.6%	59	1.5%	56	1.2%	54	1.1%
医療機関 (掲示も含む)	4	0.2%	21	0.5%	38	0.8%	58	1.2%
消費者センター	23	1.0%	53	1.3%	38	0.8%	42	0.9%
その他の関係機関	37	1.5%	103	2.5%	128	2.6%	83	1.7%
マスコミ	5	0.2%	6	0.1%	16	0.3%	6	0.1%
パンフレット・ホームページ	44	1.8%	65	1.6%	68	1.4%	71	1.5%
その他	79	3.3%	141	3.5%	94	1.9%	65	1.3%
不明	1,797	74.6%	2,872	70.6%	3,503	72.0%	3,313	68.6%

	20年度		21年度		22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
行政(本市)	1,029	20.0%	1,208	21.9%	938	17.1%	779	22.4%
行政(県)	52	1.0%	80	1.5%	82	1.5%	99	2.0%
その他の行政機関	54	1.1%	68	1.2%	64	1.2%	73	1.5%
医療機関 (掲示も含む)	98	1.9%	71	1.3%	89	1.6%	52	1.0%
消費者センター	85	1.7%	97	1.8%	77	1.4%	68	1.4%
その他の関係機関	187	3.6%	221	4.0%	145	2.6%	156	3.1%
マスコミ	10	0.2%	2	0.0%	128	2.3%	153	3.1%
パンフレット・ホームページ	147	2.9%	244	4.4%	66	1.2%	50	1.0%
その他	175	3.4%	220	4.0%	79	1.4%	103	2.1%
不明	3,297	64.2%	3,301	59.9%	3,808	69.5%	3,474	69.4%

解説

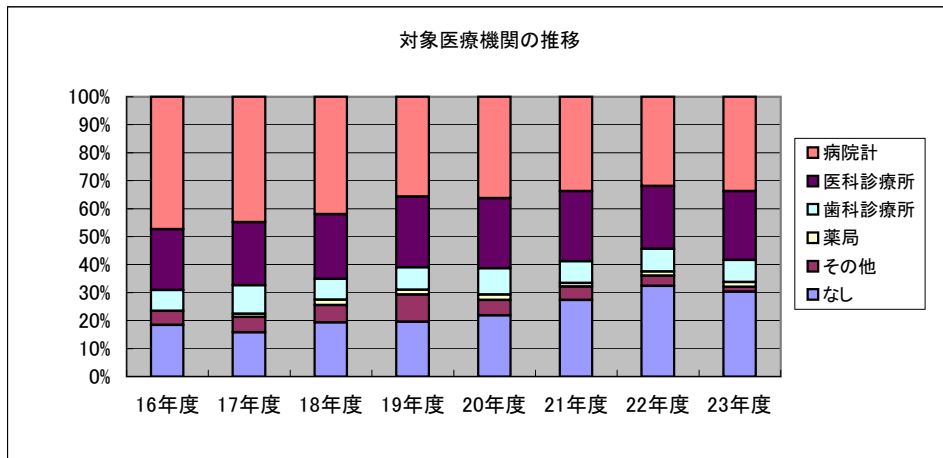
70%程度が相談からは情報が得られない「不明」となっていますが、判別可能だった相談の中では、区役所等市他部署が10%、交換台やコールセンターが6%となっています。それ以前の行政(市)が20%程度にはこれらが多く含まれていると考えられます。

また、医師会等「その他関係機関」からの紹介がやや増えています。

インターネットやパンフレットで知ったと答える相談者はまだ少なく、今後の啓発が課題と考えられます。

④相談対象

④-1 相談の対象となった医療機関の種別の推移



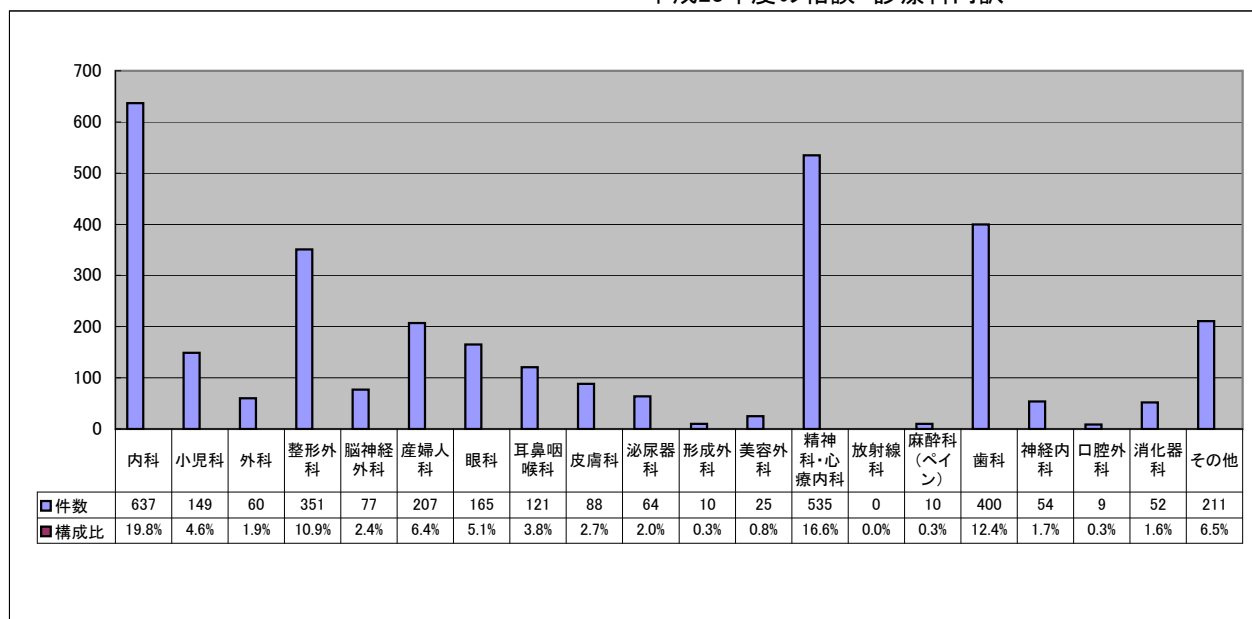
解説

医療機関の種別が分かっている相談が全体の60%強を占めています。病院と医科診療所、歯科診療所の相談件数の比はおおよそ4:3:1となっています。

「なし」の分類には、健康相談や診療科の相談など、「まだ医療機関にかかっていない状態」での相談が多く含まれ、その割合は増加傾向にあります。

④-2 相談の対象となった診療科

平成23年度の相談 診療科内訳



(構成比は「なし」「不明」を除いた%であり、診療科なしは737件で全体の14.7%を、不明は1,045件で全体の20.9%を占めます)

診療科別 相談件数(多い順に)

16年度			17年度			18年度		
	相談件数	構成割合		相談件数	構成割合		相談件数	構成割合
内科	299	19.5%	内科	568	20.6%	内科	712	21.0%
歯科	186	12.1%	歯科	370	13.4%	産婦人科	572	16.9%
整形外科	183	11.9%	整形外科	346	12.6%	歯科	349	10.3%
産婦人科	128	8.3%	精神科	275	10.0%	整形外科	307	9.1%
精神科	111	7.2%	産婦人科	181	6.6%	精神科	258	7.6%

19年度			20年度			21年度		
	相談件数	構成割合		相談件数	構成割合		相談件数	構成割合
内科	584	18.5%	内科	739	21.0%	内科	672	19.1%
産婦人科	416	13.2%	歯科	456	13.0%	整形外科	426	12.1%
歯科	380	12.1%	産婦人科	442	12.6%	歯科	411	11.7%
精神科	356	11.3%	精神科	351	10.0%	精神科	401	11.4%
整形外科	342	10.8%	整形外科	339	9.6%	産婦人科	395	11.2%

22年度			23年度		
	相談件数	構成割合		相談件数	構成割合
内科	655	18.9%	内科	637	19.8%
精神科・心療内科	500	14.5%	精神科・心療内科	535	16.6%
歯科	425	12.3%	歯科	400	12.4%
整形外科	386	11.2%	整形外科	351	10.9%
産婦人科	291	8.4%	その他	211	6.5%

診療科別 従事者数から見た相談の傾向

診療科	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	産婦人科
従事者数	2,045	469	548	527	167	364
従事者割合	20.7%	4.7%	5.5%	5.3%	1.7%	3.7%
相談割合/従事者割合	1.0	1.0	0.3	2.1	1.4	1.7

診療科	眼科	耳鼻咽喉科	皮膚科	泌尿器科	形成外科	美容外科
従事者数	343	253	259	160	73	20
従事者割合	3.5%	2.6%	2.6%	1.6%	0.7%	0.2%
相談割合/従事者割合	1.5	1.5	1.0	1.3	0.4	4.0

診療科	精神科・心療内科	放射線科	麻酔科	歯科	神経内科	消化器内科	計
従事者数	408	143	237	2,656	108	337	9,899
従事者割合	4.1%	1.4%	2.4%	26.9%	1.1%	3.4%	100%
相談割合/従事者割合	4.0	0.0	0.1	0.5	1.5	0.5	1

(参考)平成22年における、横浜市内の、(主たる)診療科別医師・歯科医師従事者数
(出典:医師・歯科医師・薬剤師調査を改変)

内科:内科+呼吸器内科+循環器内科+神経内科+糖尿病内科+血液内科+アレルギー科
+リウマチ科+感染症内科
産婦人科:産婦人科+産科+婦人科
精神科・心療内科:精神科+心療内科
外科:外科+呼吸器外科+心臓血管外科+乳腺外科+消化器外科+肛門外科

※相談割合/従事者割合=全相談における各科の相談割合(%)/全従事者における各科の従事者割合(%)
であり、この値の平均は1.0となります。

解説

④—2相談の対象となった診療科のグラフからも分かるように、実際の相談件数で見ると内科の相談件数が最も多く、次いで精神科・心療内科、歯科となっています。

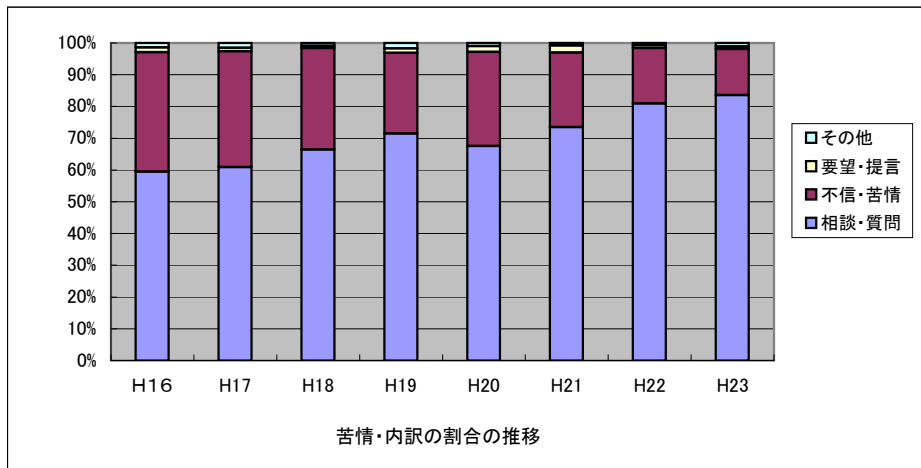
しかし、数でみると当然従事者数の多い診療科の相談が多くなりますので、従事している医師・歯科医師割合との比で見たのがこのページの表になります。比で見ると①精神科・心療内科 ②美容外科 ③整形外科 の順となっています。

その他ではここ4年程度、産婦人科の件数が減少傾向であること(これは平成20年から「産科あんしん電話」が開設されたことも影響していると思われます)、平成22年度から精神科と心療内科がやや増加傾向にあることが分かります。

診療科ごとに相談・苦情の内容は異なりますが、そのような観点での解析も今後必要になってくると思われます。

⑤相談内容

⑤-1 相談・苦情の内訳の推移



解説

開始当初は相談が60%、苦情が40%であったものが、ここ2年は相談が80%、苦情が20%と苦情が減少しています。実際内容として減少している可能性もありますが、苦情・相談の記入の仕方によって、減っているように見えるだけ、という可能性も否定できません。

相談者自身が「苦情です」と訴えているような場合には「不信・苦情」に分類していますが、当初は医療機関、医療従事者に対する不信や苦情が根底にあったとしても、相談担当者が傾聴し受容する過程において、相談の主旨が「相談者自身が今後に向けてどうするべきか」という内容に切り替わった場合には「相談・質問」に分類しています。

また、市内全体での苦情が減っているかどうかについても、病院の患者相談窓口の機能が充実していることで、そちらに苦情が移行している可能性があり推測はできません。

⑤-2 相談内容大分類の推移

	16年度		17年度		18年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
健康相談	293	12.2%	328	8.1%	541	11.1%
治療等	568	23.6%	806	19.8%	739	15.2%
薬剤	72	3.0%	115	2.8%	131	2.7%
対応・接遇	411	17.1%	652	16.0%	749	15.4%
診療報酬	298	12.4%	518	12.7%	584	12.0%
医療法等	142	5.9%	301	7.4%	520	10.7%
精神保健法	14	0.6%	34	0.8%	26	0.5%
医療事故	225	9.3%	347	8.5%	295	6.1%
施設案内	236	9.8%	558	13.7%	828	17.0%
セカンドオピニオン	-	-	-	-	-	-
カルテ開示	-	-	-	-	-	-
医療の仕組み(救急体制、地域連携等)	-	-	-	-	-	-
医療機関等からの相談	-	-	-	-	-	-
その他	137	5.7%	355	8.7%	382	7.8%
不明	13	0.5%	53	1.3%	73	1.5%

	19年度		20年度		21年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
健康相談	583	12.1%	654	12.7%	928	16.8%
治療等	737	15.3%	664	12.9%	801	14.5%
薬剤	155	3.2%	150	2.9%	139	2.5%
対応・接遇	626	13.0%	861	16.8%	849	15.4%
診療報酬	532	11.0%	614	12.0%	624	11.3%
医療法等	296	6.1%	254	4.9%	248	4.5%
精神保健法	27	0.6%	39	0.8%	55	1.0%
医療事故	219	4.5%	252	4.9%	308	5.6%
施設案内	971	20.1%	1,134	22.1%	1,018	18.5%
セカンドオピニオン	-	-	-	-	29	0.5%
カルテ開示	-	-	-	-	56	1.0%
医療の仕組み(救急体制、地域連携等)	-	-	-	-	-	-
医療機関等からの相談	-	-	-	-	-	-
その他	454	9.4%	370	7.2%	430	7.8%
不明	227	4.7%	142	2.8%	27	0.5%

	22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
健康相談	1,124	20.5%	1,065	21.3%
治療等	845	15.4%	655	13.1%
薬剤	156	2.8%	156	3.1%
対応・接遇	798	14.6%	784	15.7%
診療報酬	762	13.9%	606	12.1%
医療法等	186	3.4%	212	4.2%
精神保健法	28	0.5%	37	0.7%
医療事故	230	4.2%	217	4.3%
施設案内	759	13.9%	746	14.9%
セカンドオピニオン	38	0.7%	41	0.8%
カルテ開示	35	0.6%	43	0.9%
医療の仕組み(救急体制、地域連携等)	-	-	63	1.3%
医療機関等からの相談	-	-	52	1.0%
その他	459	8.4%	293	5.9%
不明	56	1.0%	37	0.7%

⑤-3 相談内容詳細分類(上位5項目のみ)の推移

17年度		18年度		19年度	
	構成割合		構成割合		構成割合
施設案内:施設情報	8.8%	施設案内:施設情報	12.7%	施設案内:施設情報	15.2%
その他	8.7%	健康相談:一般	9.1%	健康相談:一般	10.0%
対応・接遇:医師	8.5%	その他	7.8%	その他	9.4%
治療等:処置・手術	7.9%	対応・接遇:医師	6.7%	対応・接遇:医師	7.0%
健康相談:一般	6.4%	治療等:処置・手術	6.2%	治療等:処置・手術	5.6%

20年度		21年度		22年度	
	構成割合		構成割合		構成割合
施設案内:施設情報	17.2%	施設案内:施設情報	13.9%	健康相談:一般	17.6%
健康相談:一般	9.6%	健康相談:一般	13.5%	施設案内:施設情報	10.7%
対応・接遇:医師	9.2%	対応・接遇:医師	8.8%	その他	8.4%
その他	7.2%	その他	7.8%	対応・接遇:医師	8.4%
診療報酬:診療報酬	5.7%	治療等:処置・手術	5.2%	診療報酬:診療報酬	6.6%

23年度	
	構成割合
健康相談:一般	17.6%
施設案内:施設情報	9.8%
対応・接遇:医師	9.4%
その他	5.9%
診療報酬:診療報酬	5.5%

解説

施設案内では「〇〇について良いお医者さんを教えてほしい」「〇〇病についての専門病院を教えてほしい」といった相談が多い印象があります。

ここ2年は「この症状では何科にかかればよいか」などといった健康相談が増えています。

医師の対応・接遇は毎年上位に来ています。「その他」には、市の医療福祉事業や施策についての相談・問い合わせ等が含まれます。

(参考)平成23年度における、相談内容大分類と詳細分類の内訳

大分類	詳細分類
健康相談	健康相談:一般
	健康相談:精神
	健康相談:歯科
	健康相談:その他
治療内容	治療等:診断
	治療等:処置・手術
	治療等:検査
	治療等:処方・投薬
	治療等:注射・採血・点滴
	治療等:看護
	治療等:その他
	薬剤
薬剤	薬剤:副作用
	薬剤:薬品情報
	薬剤:飲み合わせ
	薬剤:その他
	職員対応・接遇
職員対応・接遇	対応・接遇:医師
	対応・接遇:看護師
	対応・接遇:薬剤師
	対応・接遇:受付
	対応・接遇:医療従事者の説明不足
医療費	対応・接遇:その他
	医療費:診療報酬
	医療費:保険外負担
	医療費:領収書
	医療費:その他

大分類	詳細分類
医療法等	医療法等関係:医療従事者不在
	医療法等関係:退院強要
	医療法等関係:無診察投薬
	医療法等関係:診療拒否
	医療法等関係:カルテ等記載
	医療法等関係:無資格者医療行為
	医療法等関係:広告
	医療法等関係:清潔保持
	医療法等関係:院内感染
	医療法等関係:その他
	精神保健法:退院請求(措置)
医療事故	精神保健法:退院請求(医保)
	精神保健法:処置改善
	精神保健法:その他
医療事故	医療事故:医療過誤の判断
	医療事故:対応方法の相談
施設案内	医療事故:その他
	施設案内:施設情報
	施設案内:転院に関する相談
その他	施設案内:その他
	セカンドオピニオン
	カルテ開示
	医療の仕組み(救急体制、地域連携等)
	医療機関等からの相談
	その他
	不明

⑥処理経過

⑥-1 処理経過の推移

	16年度		17年度		18年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
この相談で終了	-	-	2,722	66.9%	3,516	72.2%
関係機関紹介	-	-	557	13.7%	584	12.0%
相談者の意見を医療機関に伝えた	-	-	219	5.4%	306	6.3%
立入につながった	-	-	12	0.3%	10	0.2%
継続相談	-	-	374	9.2%	278	5.7%
その他	-	-	183	4.5%	174	3.6%

	19年度		20年度		21年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
この相談で終了	3,531	73.2%	3,659	71.3%	4,227	76.7%
関係機関紹介	505	10.5%	681	13.3%	691	12.5%
相談者の意見を医療機関に伝えた	170	3.5%	298	5.8%	238	4.3%
立入につながった	8	0.2%	7	0.1%	7	0.1%
継続相談	242	5.0%	202	3.9%	145	2.6%
その他	371	7.7%	287	5.6%	204	3.7%

	22年度		23年度	
	相談件数	構成割合	相談件数	構成割合
この相談で終了	4,303	78.6%	3,745	74.8%
関係機関紹介	689	12.6%	690	13.8%
相談者の意見を医療機関に伝えた	244	4.5%	260	5.2%
立入につながった	4	0.1%	11	0.2%
継続相談	70	1.3%	96	1.9%
その他	172	3.2%	210	4.2%

解説

「この相談で終了」が70～80%と最も多くなっています。診療報酬のことであれば関東信越厚生局を、精神疾患の相談であれば(内容によりますが)「横浜市こころの健康相談センター相談窓口」を案内することがあります。そのような「関係機関紹介」が1割強を占めています。また、苦情を医療機関に伝達したケースが5%程度あります。

また、病院立入担当の部署に情報提供した件数が22年度は50件、23年度は100件あり、毎年5～10件ほどが内容から医療法等関係法令に抵触している可能性があることから、臨時の立入検査につながっています。薬事法に抵触と思われる場合は、設置区の薬務担当に情報提供を行い、立入検査につながる場合があります。

☆医療法等に抵触する可能性があることから、立入検査につながった事例

- ・病院内に医師がいない時間があるように思われる。
(法第16条「医業を行う病院の管理者は、病院に医師を宿直させなければならない。」)
- ・歯科診療所で、X線撮影を歯科衛生士に行わせている。
(診療放射線技師法第24条「医師、歯科医師又は診療放射線技師でなければ、第2条第2項に規定する業(放射線を人体に対して照射する等)をしてはならない。」)
- ・診療所で、内視鏡検査の生検鉗子について、ある患者に使用したものを簡単に消毒したくらいで、次の患者に使用している。
(法第6条の10「病院、診療所又は助産所の管理者は、(中略)その他の当該病院、診療所又は助産所における医療の安全を確保するための措置を講じなければならない。」)

⑥-2 案内した関係機関(上位5機関のみ)の推移(⑥-1の「関係機関紹介」に該当)

16年度		17年度		18年度	
	構成割合		構成割合		構成割合
その他	19.5%	その他	16.4%	社会保険事務局	18.0%
歯科医師会	13.1%	社会保険事務局	16.0%	区福祉保健センター	14.4%
社会保険事務局	12.8%	区福祉保健センター	12.8%	その他	13.1%
区福祉保健センター	12.3%	歯科医師会	12.3%	神奈川県	11.6%
神奈川医療問題弁護団	8.8%	弁護士会	10.2%	弁護士会	9.1%

19年度		20年度		21年度	
	構成割合		構成割合		構成割合
社会保険事務局	18.9%	その他	21.3%	その他	22.2%
その他	15.7%	社会保険事務局	15.1%	神奈川県	17.7%
区福祉保健センター	13.8%	区福祉保健センター	14.7%	区福祉センター	14.0%
歯科医師会	10.3%	神奈川県	13.7%	社会保険事務局	13.5%
神奈川県	10.3%	弁護士会	8.1%	弁護士会	10.8%

22年度		23年度	
	構成割合		構成割合
神奈川県	19.7%	神奈川県	19.3%
関東信越厚生局	19.4%	関東信越厚生局	18.4%
その他	16.5%	区福祉保健センター	12.1%
区福祉保健センター	10.7%	その他	10.7%
県歯科医師会相談窓口	7.1%	県歯科医師会相談窓口	8.0%

解説

年度によって変化はありますが、おおむね神奈川県(国民健康保険の方で、診療報酬に関する疑義の内容が多い)や関東信越厚生局、福祉サービス等の関係で区の福祉保健センターが多い傾向にあります。

歯科医師会相談窓口の案内も多く、歯科に関する相談の需要が多いことが分かります。「その他」の内容は、多いものについては次年度より選択項目に追加しています。