



令和5年度神奈川県医療安全推進協議会 資料2

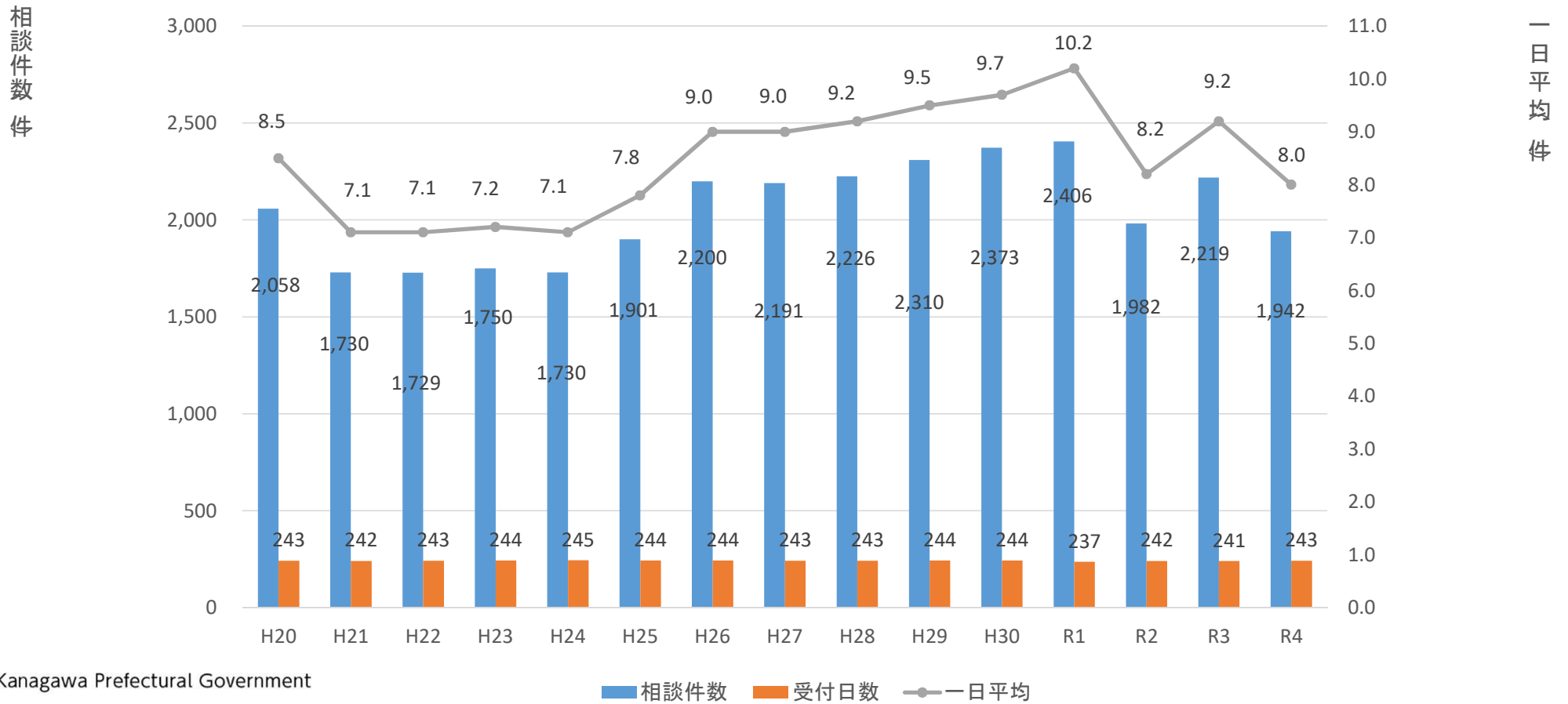
令和4年度神奈川県医療安全相談センター相談実績

【目次】

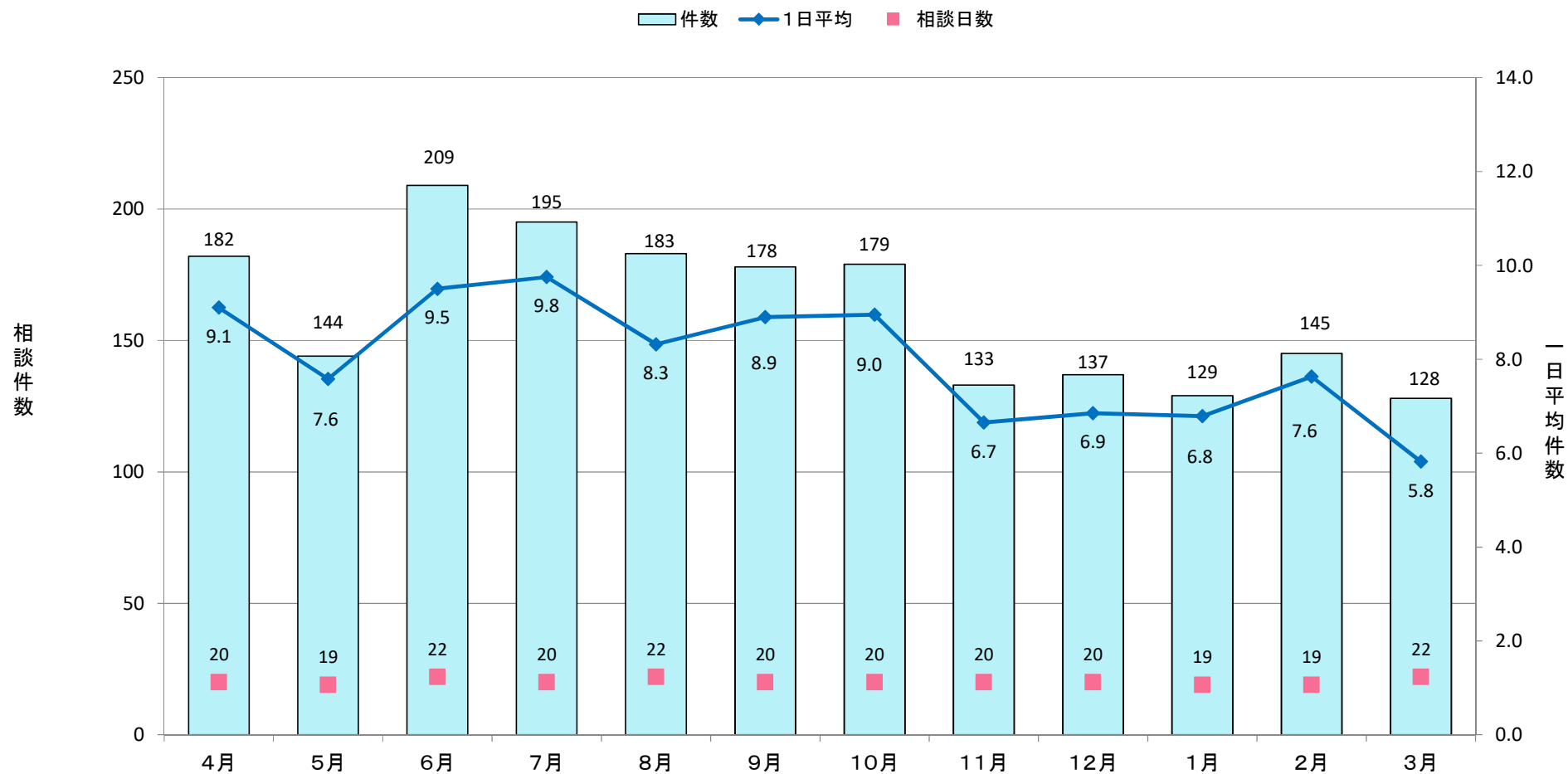
- 1 年度別相談受付件数（平成20年度～令和4年度）
- 2 月別相談受付件数
- 3 相談手段
- 4 相談内容
- 5 相談対象者
- 6 対応処理経過
- 7 対応時間
- 8 診療科目
- 9 対象機関
- 10 相談者の納得度

1 年度別相談受付件数（平成20年度～令和4年度）

年度別相談受付件数

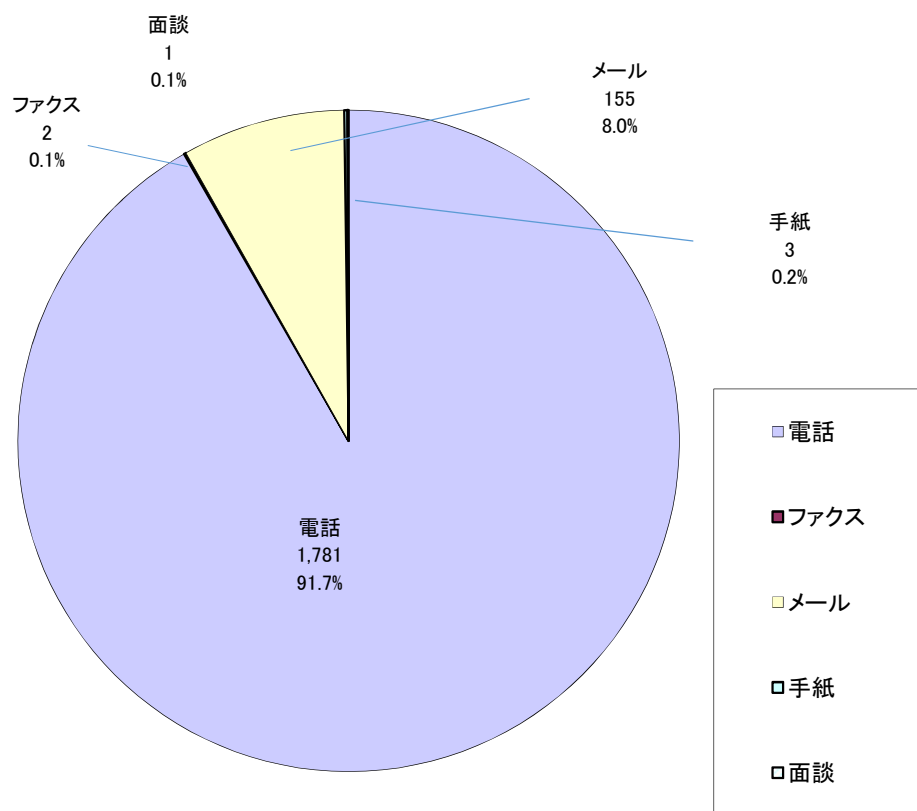


2 月別相談受付件数（令和4年度）



Kanagawa Prefectural Government

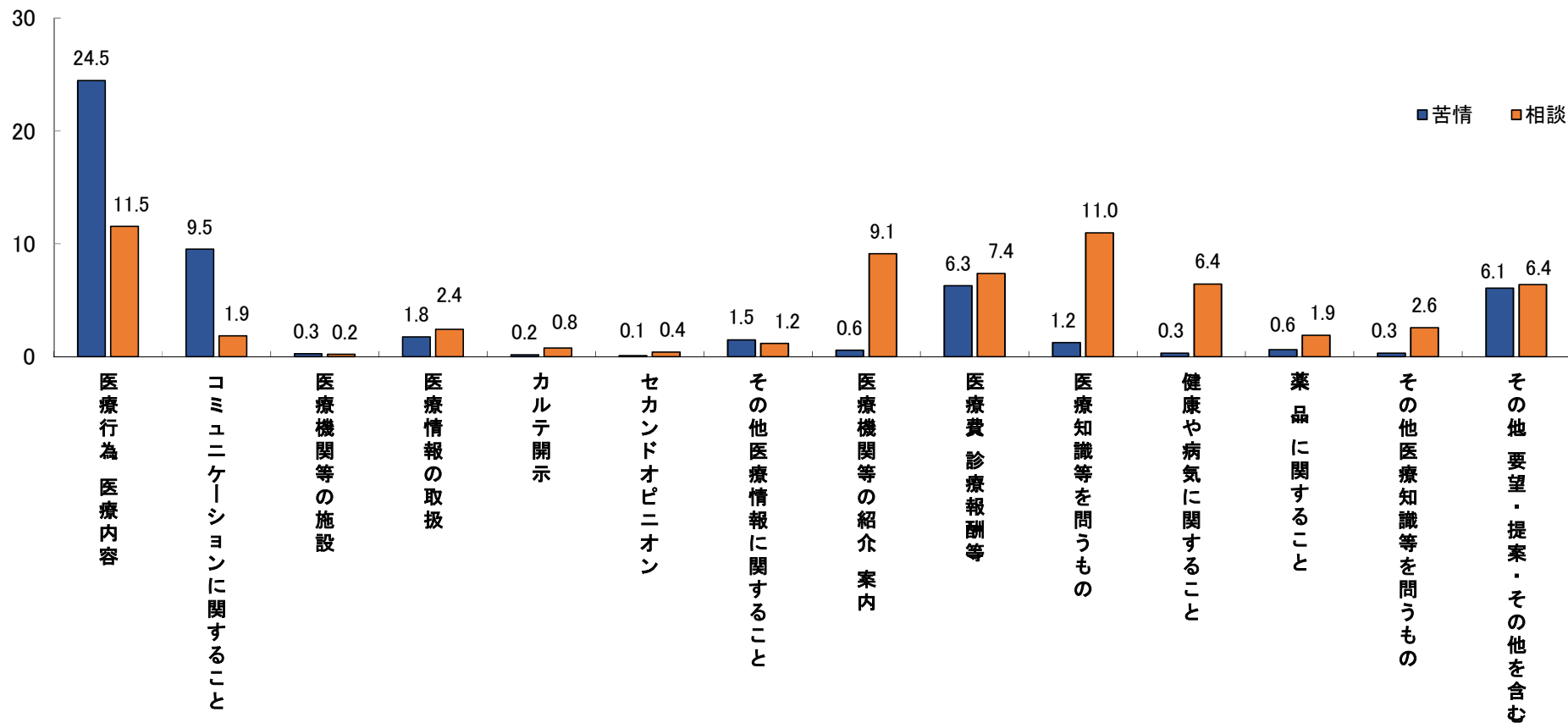
3 相談手段（令和4年度）



区分	件数	割合(%)
電話	1,781	91.7
ファクス	2	0.1
メール	155	8.0
手紙	3	0.2
面談	1	0.1
計	1,942	100%

前年度件数	割合(%)
1,971	88.8
4	0.2
232	10.5
11	0.5
1	0.0
2,219	100%

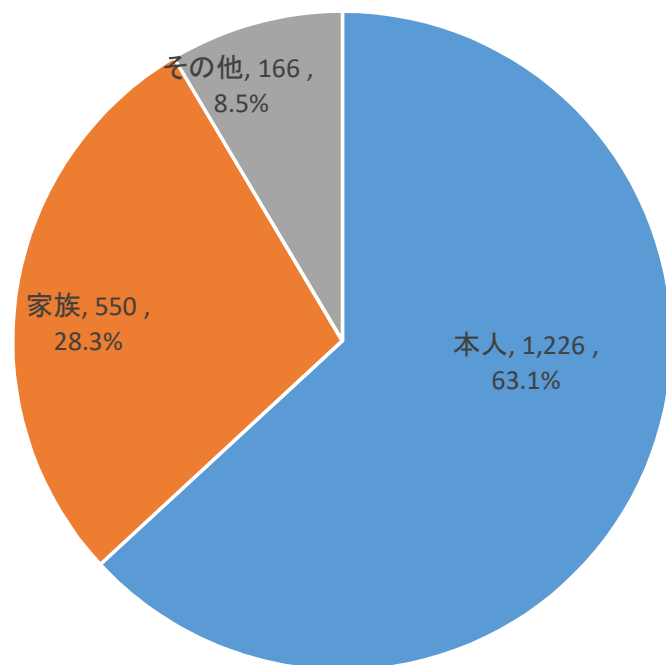
4 相談内容（令和4年度）



4 相談内容（令和4年度）

区分	苦情		相談	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
医療行為、医療内容	475	24.5	224	11.5
コミュニケーションに関すること	185	9.5	36	1.9
医療機関等の施設	5	0.3	4	0.2
医療情報の取扱	34	1.8	47	2.4
カルテ開示	3	0.2	15	0.8
セカンドオピニオン	2	0.1	8	0.4
その他医療情報に関すること	29	1.5	24	1.2
医療機関等の紹介、案内	11	0.6	177	9.1
医療費（診療報酬等）	122	6.3	143	7.4
医療知識を問うもの	24	1.2	213	11.0
健康や病気に関すること	6	0.3	126	6.5
薬（品）に関すること	12	0.6	37	1.9
その他医療知識等を問うもの	6	0.3	50	2.6
その他（要望・提案・その他を含む）	118	6.1	124	6.4
計	974	50.2	968	49.8

5 相談対象者（令和4年度）①

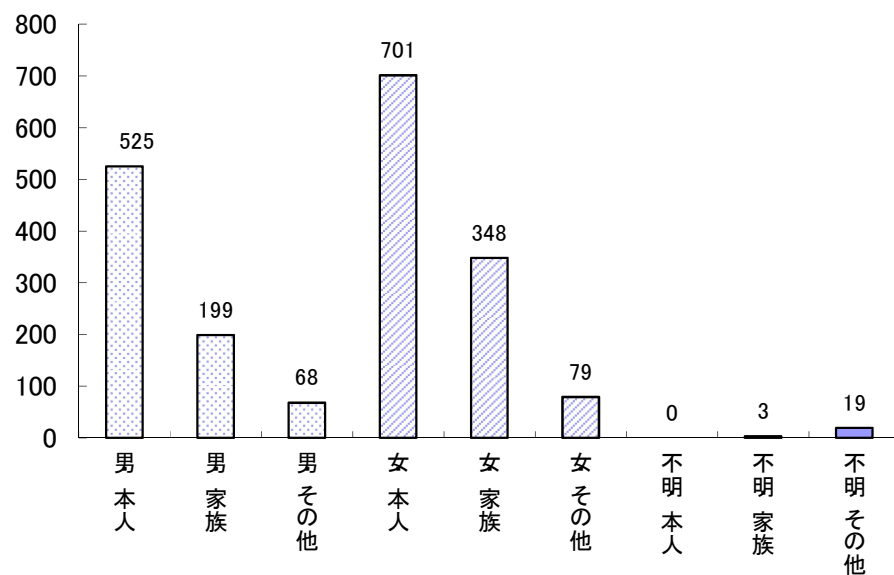


■ 本人 ■ 家族 ■ その他

区分	件数	割合(%)	前年度件数	割合(%)
本人	1,226	63.1	1,454	65.5
家族	550	28.3	553	24.9
その他	166	8.5	212	9.6
計	1,942	100	2,219	100

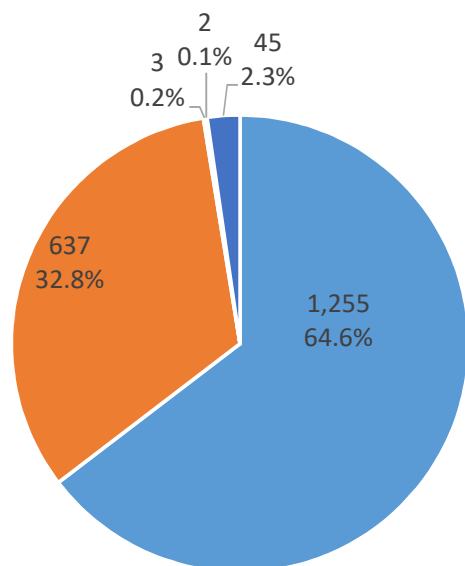
5 相談対象者（令和4年度）②

相談者男女別件数



区分	件数	割合	前年度件数	割合
男・本人	525	27.0	668	30.1
男・家族	199	10.2	178	8.0
男・その他	68	3.5	77	3.5
女・本人	701	36.1	784	35.3
女・家族	348	17.9	375	16.9
女・その他	79	4.1	103	4.6
不明・本人	0	0.0	2	0.1
不明・家族	3	0.2	0	0.0
不明・その他	19	1.0	32	1.4
計	1,942	100	2,219	100

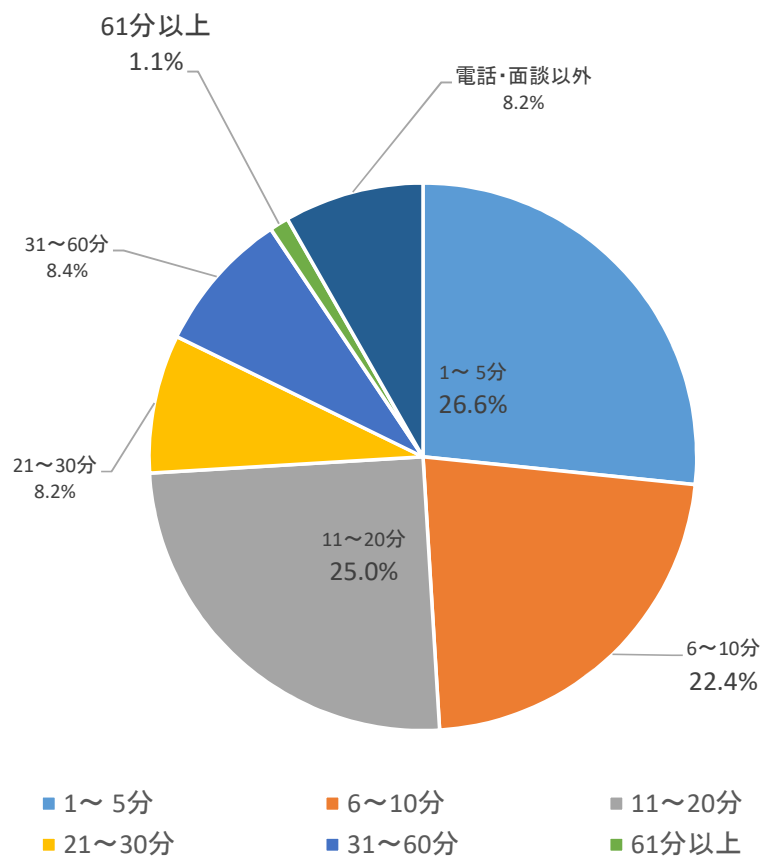
6 対応処理経過（令和4年度）



- 説明・情報提供（医療機関の案内含む）・助言（予定含む）
- 他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定
- 医療機関等への連絡・情報提供・助言等をした、又はその予定
- 立入検査を行う部署に引継いだ、又は引継ぐ予定
- その他

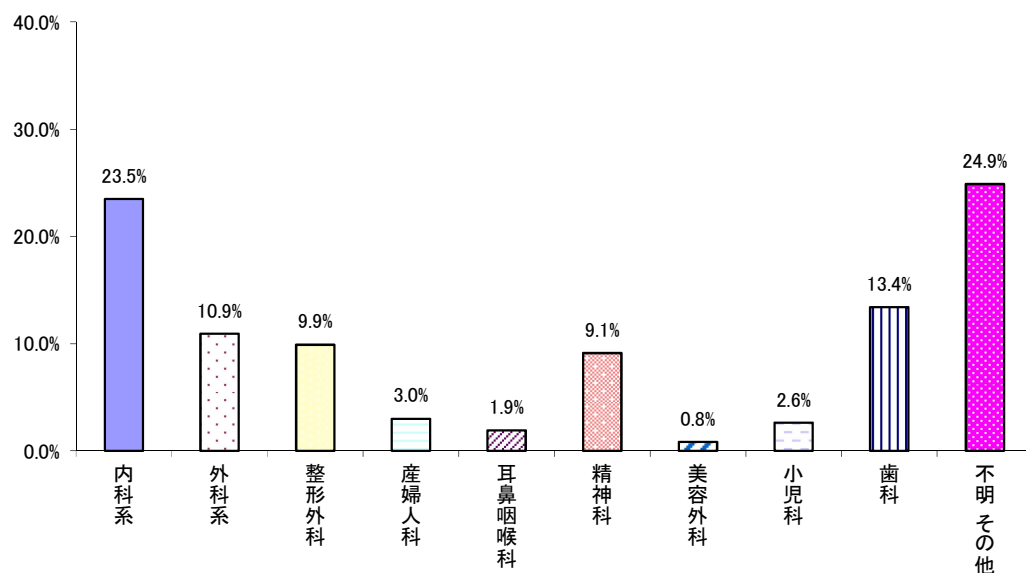
区分	件数	割合(%)	前年度件数	割合(%)
説明・情報提供（医療機関の案内含む）・助言（予定含む）	1,255	64.6	1,387	62.5
他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定	637	32.8	742	33.4
医療機関等への連絡・情報提供・助言等をした、又はその予定	3	0.2	12	0.5
立入検査を行う部署に引継いだ、又は引継ぐ予定	2	0.1	0	0.0
その他	45	2.3	78	3.5
計	1,942	100	2,219	100

7 対応時間（令和4年度）



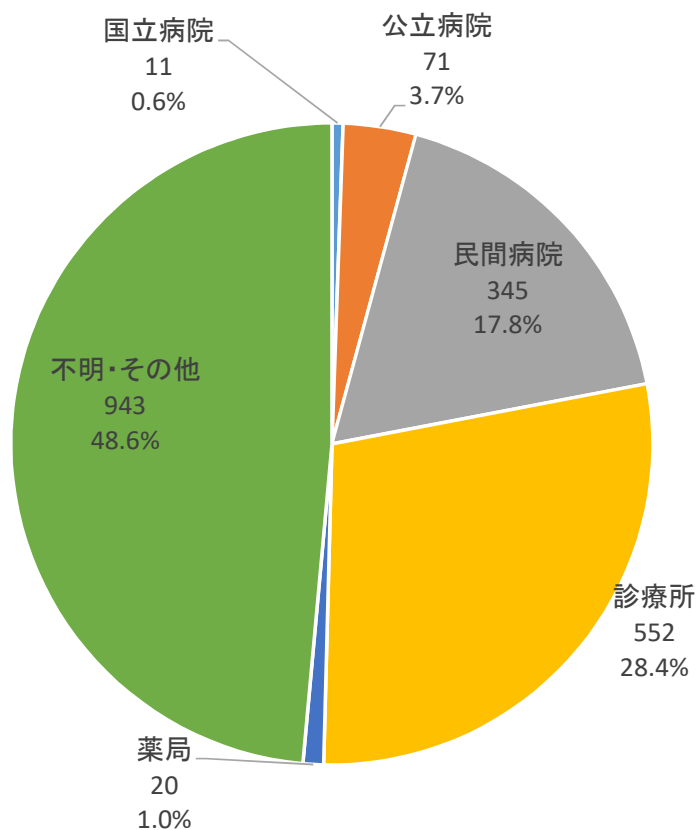
区分	件数	割合(%)	前年度件数	割合(%)
1~5分	517	26.6	620	27.9
6~10分	435	22.4	442	19.9
11~20分	486	25.0	537	24.2
21~30分	159	8.2	201	9.1
31~60分	163	8.4	154	6.9
61分以上	22	1.1	19	0.9
電話・面接以外	160	8.2	246	11.1
計	1,942	100	2,219	100

8 診療科目（令和4年度）



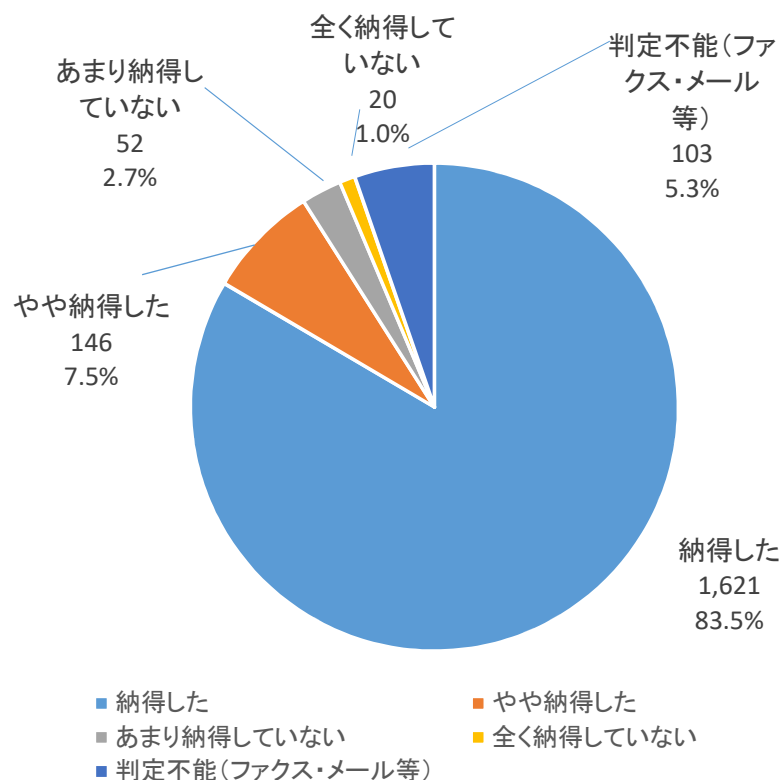
区分	件数	割合(%)	前年度件数	割合(%)
内科系	456	23.5	504	22.7
外科系	212	10.9	272	12.3
整形外科	192	9.9	172	7.8
産婦人科	58	3.0	62	2.8
耳鼻咽喉科	37	1.9	39	1.8
精神科	177	9.1	187	8.4
美容外科	16	0.8	13	0.6
小児科	51	2.6	46	2.1
歯科	260	13.4	308	13.9
不明・その他	483	24.9	616	27.8
計	1,942	100	2,219	100

9 対象機関（令和4年度）



区分	件数	割合(%)	前年度件数	割合(%)
国立病院	11	0.6	9	0.4
公立病院	71	3.7	94	4.2
民間病院	345	17.8	366	16.5
診療所	552	28.4	667	30.1
薬局	20	1.0	14	0.6
不明・その他	943	48.6	1069	48.2
計	1,942	100	2,219	100

10 相談者の納得度（令和4年度）



区分	件数	割合(%)	前年度件数	割合(%)
納得した	1,621	83.5	1,796	80.9
やや納得した	146	7.5	183	8.2
あまり納得していない	52	2.7	52	2.3
全く納得していない	20	1.0	19	0.9
判定不能（ファクス・メール等）	103	5.3	169	7.6
計	1,942	100	2,219	100

説明は以上です。