



令和 6 年度神奈川県医療安全推進協議会 資料 2

令和 5 年度神奈川県医療安全相談センター相談実績

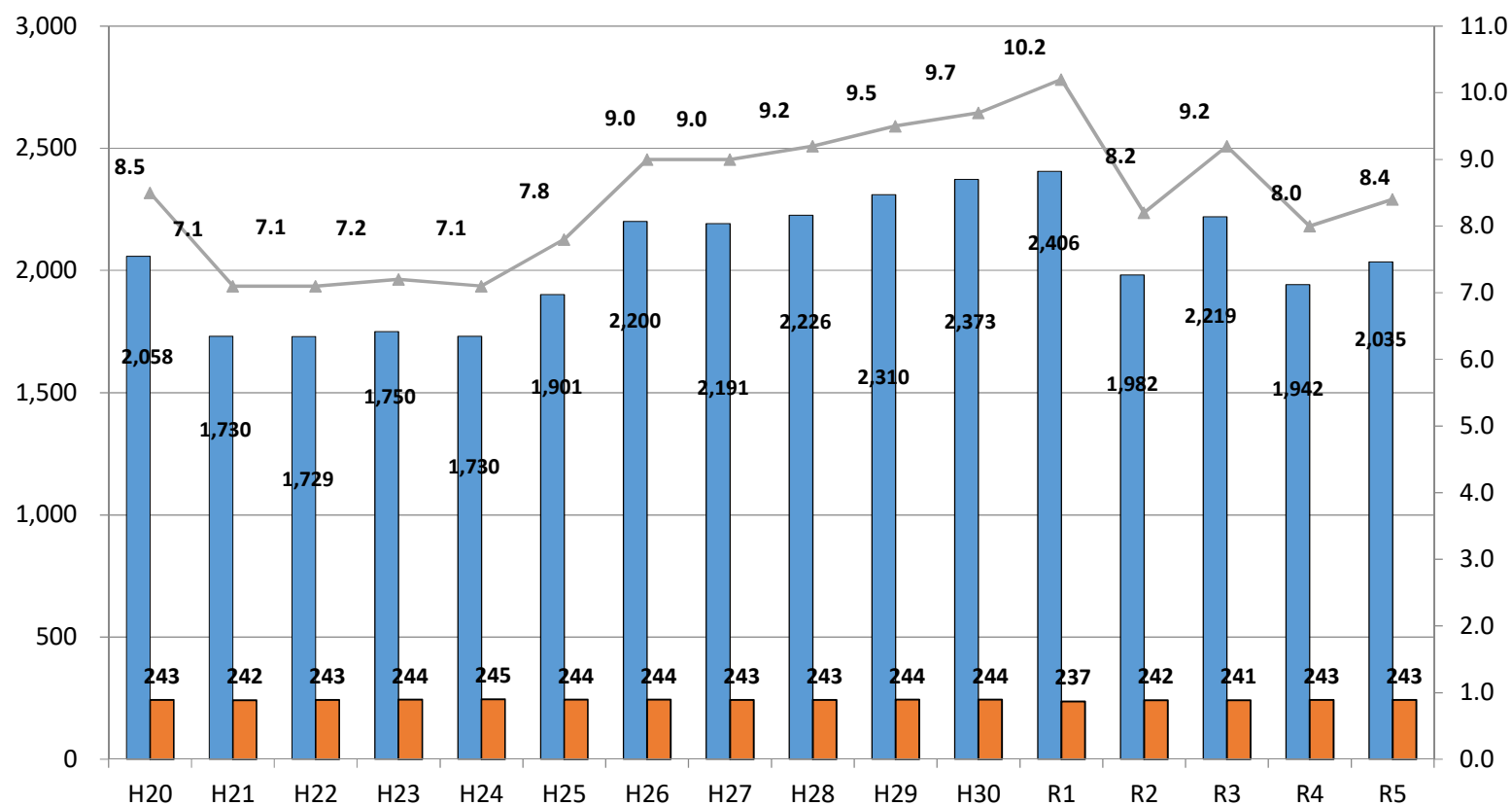
【目次】

- 1 年度別相談受付件数（平成20年度～令和5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5年度）

年度別相談受付件数

相談件数
件



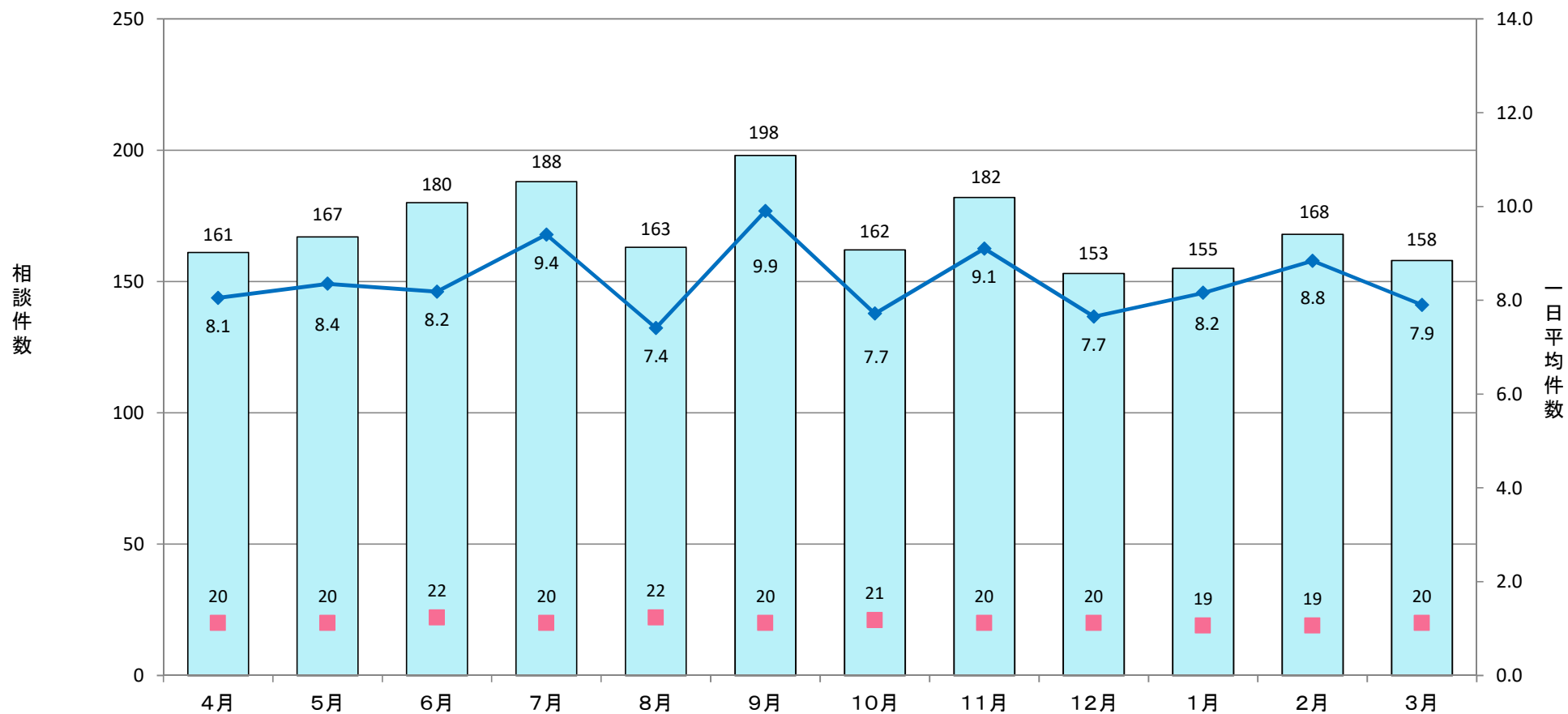
一日平均
件

Kanagawa Prefectural Government

■ 相談件数 ■ 受付日数 ▲ 一日平均

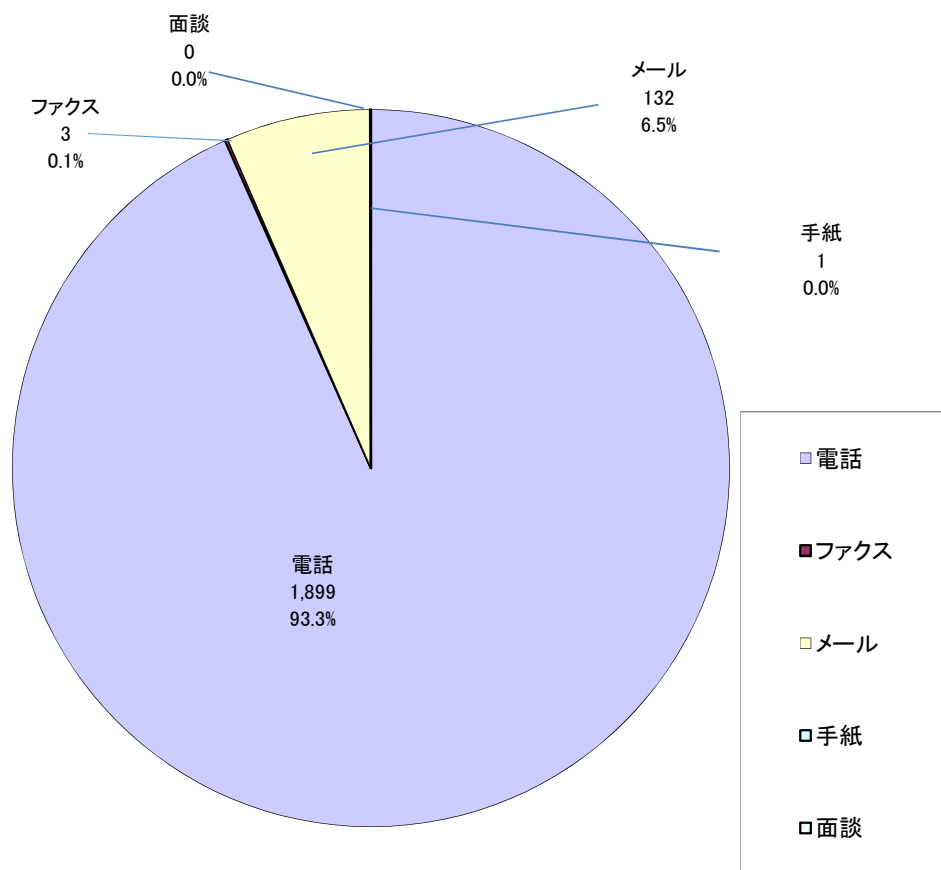
2 月別相談受付件数（令和5年度）

件数 1日平均 相談日数



Kanagawa Prefectural Government

3 相談手段（令和5年度）



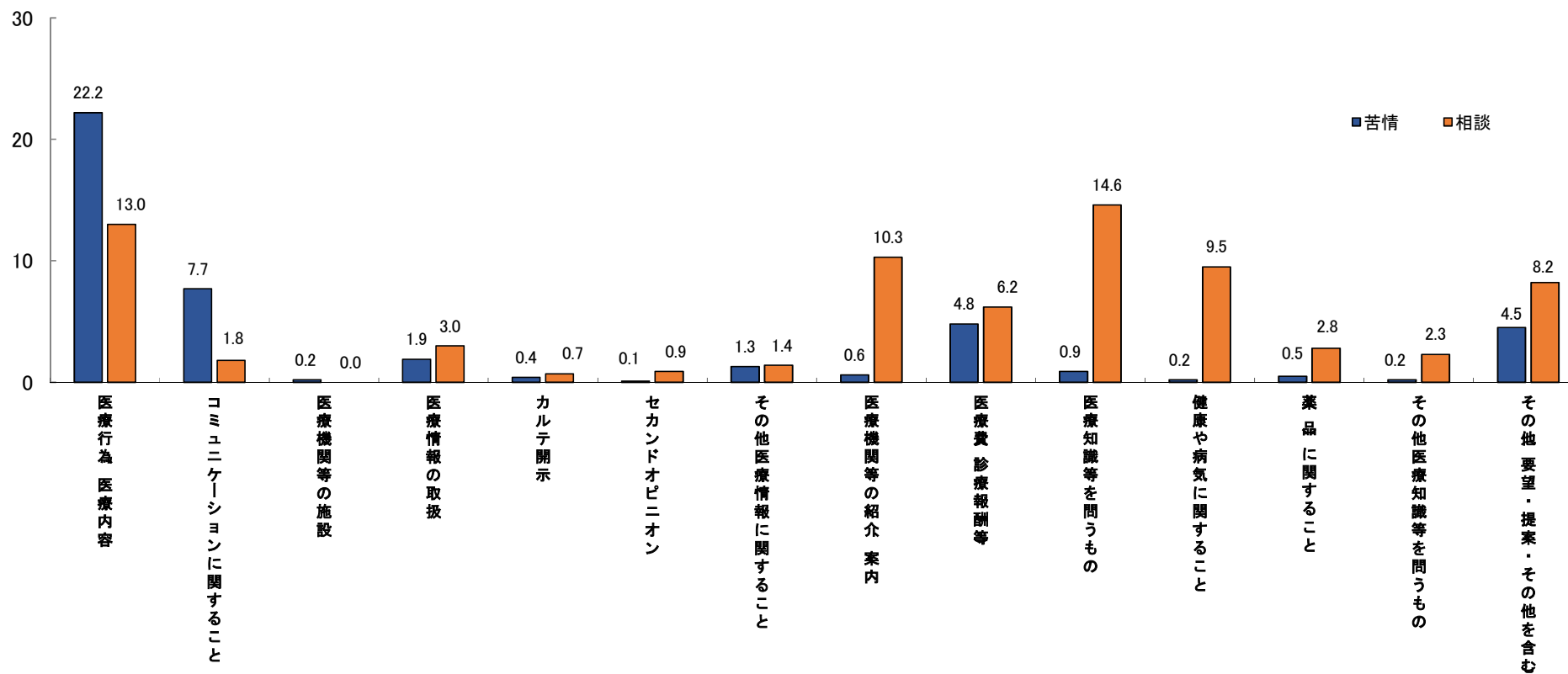
<令和5年度>

区分	件数	割合(%)
電話	1,899	93.3
ファクス	3	0.1
メール	132	6.5
手紙	1	0.0
面談	0	0.0
計	2,035	100%

<令和4年度>

件数	割合(%)
1,781	91.7
2	0.1
155	8.0
3	0.2
1	0.1
1,942	100%

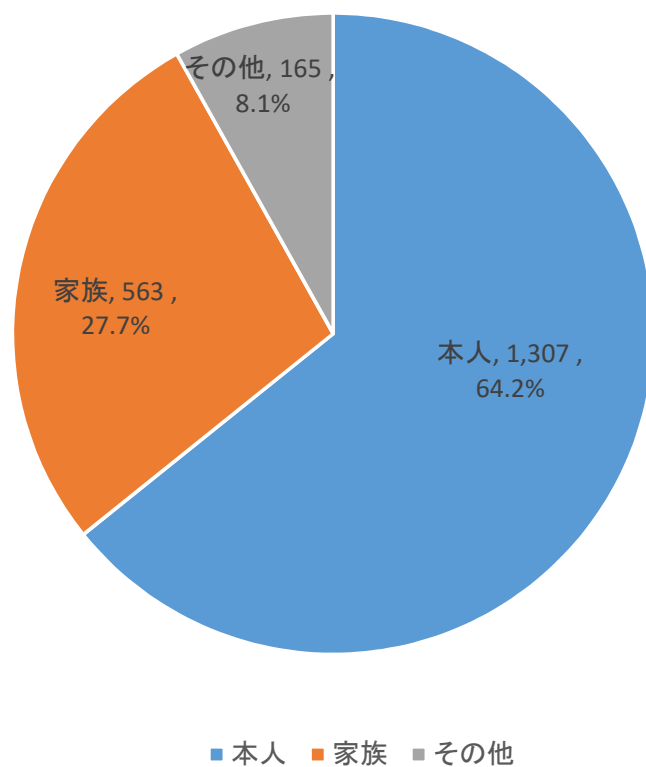
4 相談内容（令和5年度）



4 相談内容（令和5年度）

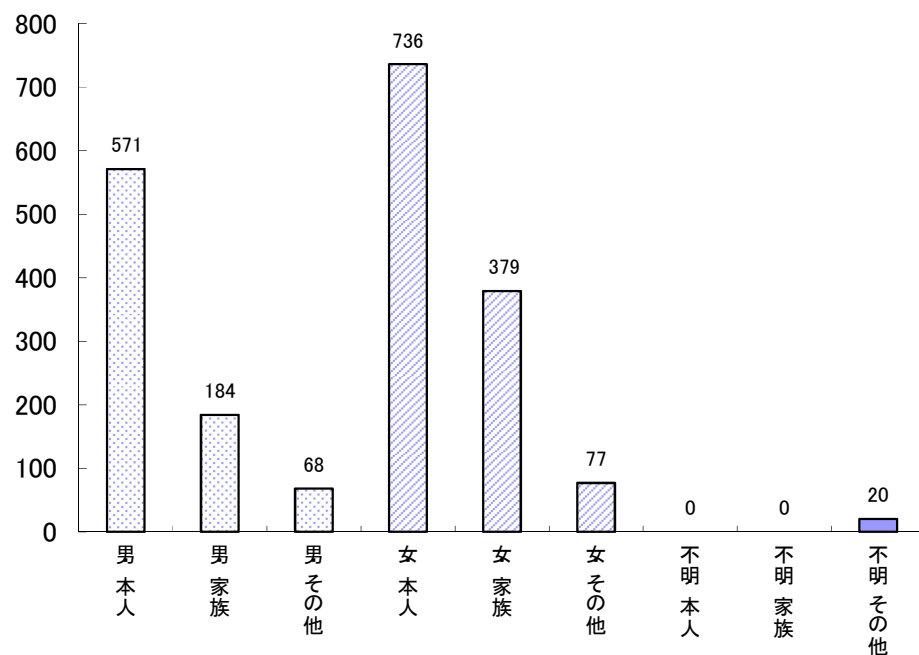
区分	苦情		相談	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
医療行為、医療内容	452	22.2	264	13.0
コミュニケーションに関すること	157	7.7	36	1.8
医療機関等の施設	5	0.2	1	0.0
医療情報の取扱	39	1.9	62	3.0
カルテ開示	9	0.4	15	0.7
セカンドオピニオン	3	0.1	19	0.9
その他医療情報に関すること	27	1.3	28	1.4
医療機関等の紹介、案内	13	0.6	210	10.3
医療費（診療報酬等）	97	4.8	126	6.2
医療知識を問うもの	18	0.9	297	14.6
健康や病気に関すること	4	0.2	193	9.5
薬（品）に関すること	10	0.5	57	2.8
その他医療知識等を問うもの	4	0.2	47	2.3
その他（要望・提案・その他を含む）	91	4.5	167	8.2
計	872	42.9	1,163	57.1

5 相談対象者（令和5年度）①



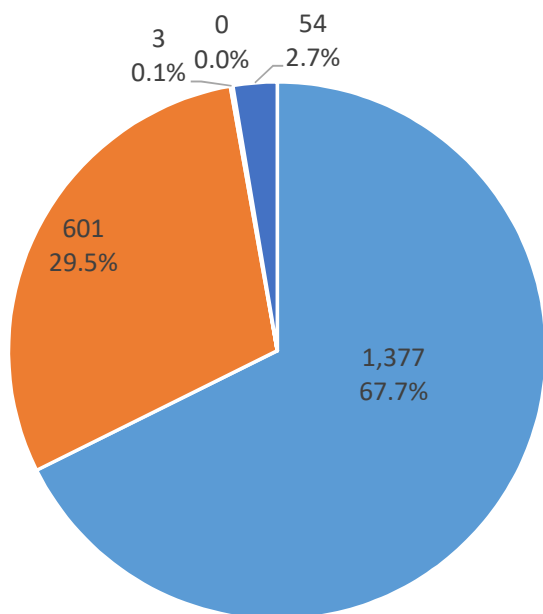
区分	件数	割合(%)	前年度件数	割合(%)
本人	1,307	64.2	1,226	63.1
家族	563	27.7	550	28.3
その他	165	8.1	166	8.5
計	2,035	100	1,942	100

5 相談対象者（令和5年度）②



区分	件数	割合	前年度件数	割合
男・本人	571	28.1	525	27.0
男・家族	184	9.0	199	10.2
男・その他	68	3.3	68	3.5
女・本人	736	36.2	701	36.1
女・家族	379	18.6	348	17.9
女・その他	77	3.8	79	4.1
不明・本人	0	0.0	0	0.0
不明・家族	0	0.0	3	0.2
不明・その他	20	1.0	19	1.0
計	2,035	100	1,942	100

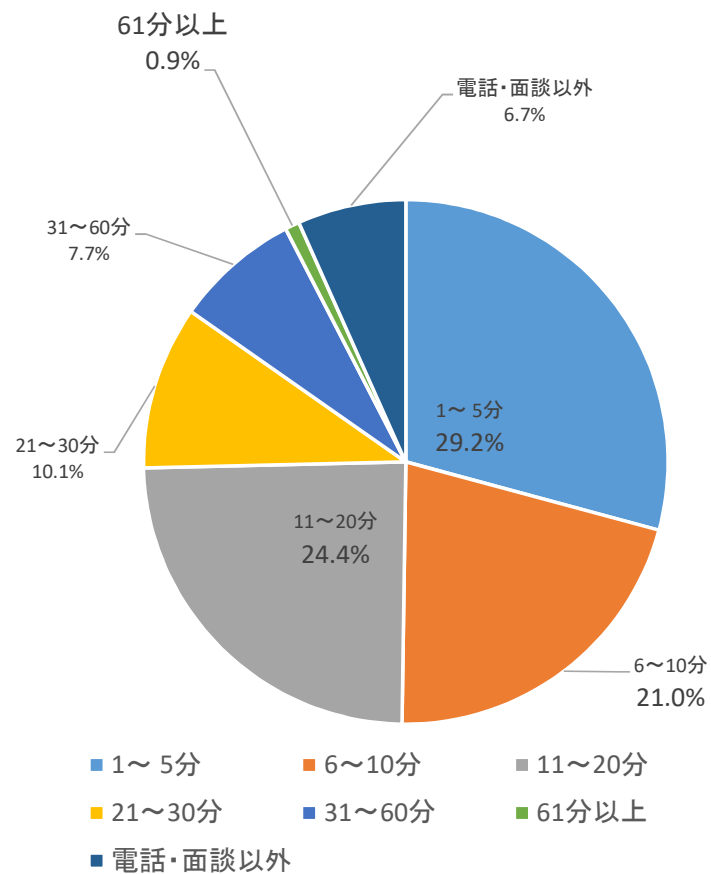
6 対応処理経過（令和5年度）



- 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

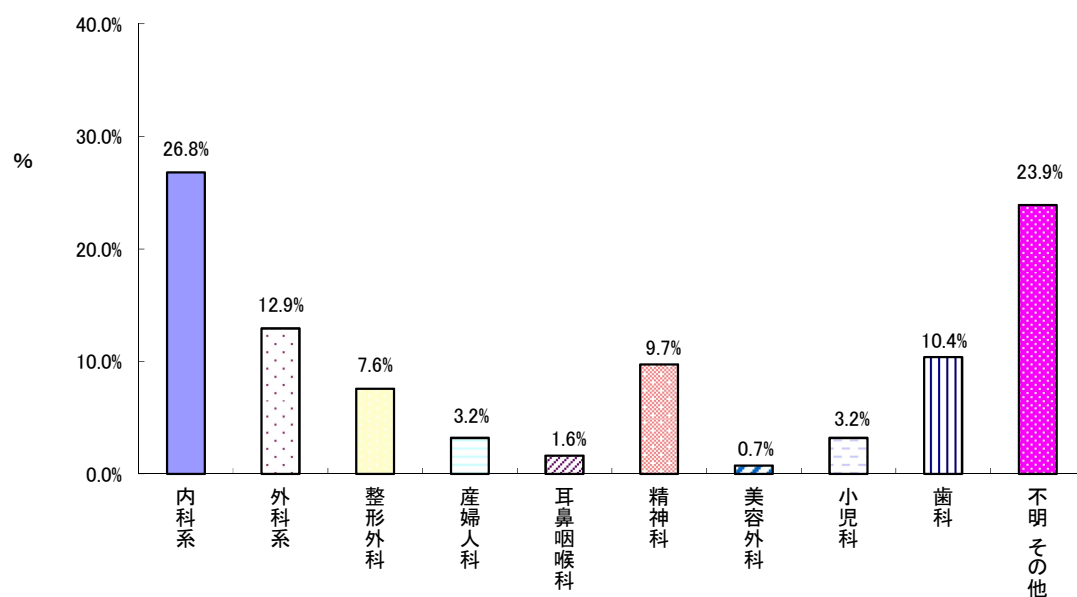
区分	件数	割合(%)	前年度件数	割合(%)
説明・情報提供（医療機関の案内含む）・助言（予定含む）	1,377	67.7	1,255	64.6
他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定	601	29.5	637	32.8
医療機関等への連絡・情報提供・助言等をした、又はその予定	3	0.1	3	0.2
立入検査を行う部署に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	0.0	2	0.1
その他	54	2.7	45	2.3
計	2,035	100	1,942	100

7 対応時間（令和5年度）



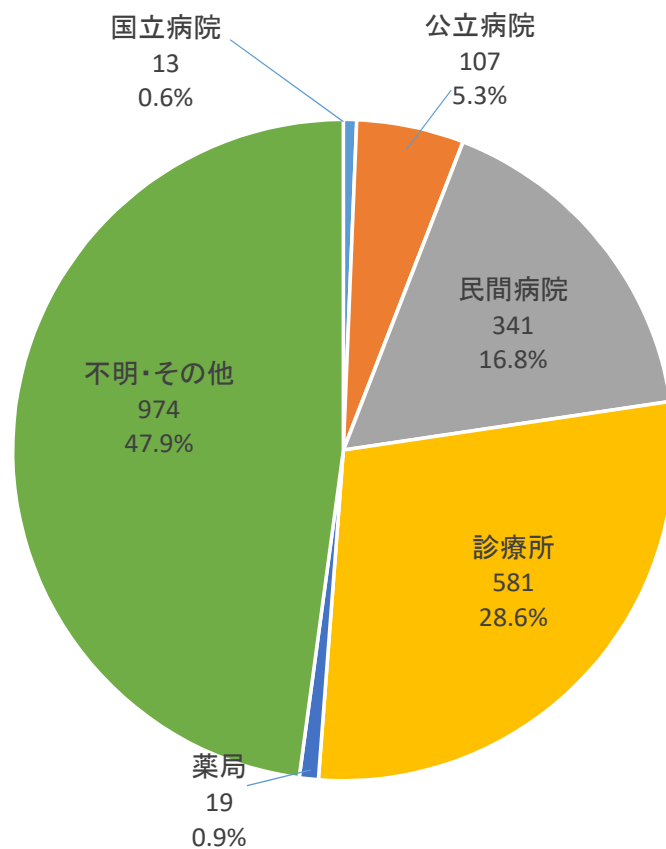
区分	件数	割合(%)	前年度件数	割合(%)
1～5分	594	29.2	517	26.6
6～10分	428	21.0	435	22.4
11～20分	497	24.4	486	25.0
21～30分	205	10.1	159	8.2
31～60分	157	7.7	163	8.4
61分以上	18	0.9	22	1.1
電話・面談以外	136	6.7	160	8.2
計	2,035	100	1,942	100

8 診療科目（令和5年度）



区分	件数	割合(%)	前年度件数	割合(%)
内科系	545	26.8	456	23.5
外科系	263	12.9	212	10.9
整形外科	154	7.6	192	9.9
産婦人科	65	3.2	58	3.0
耳鼻咽喉科	33	1.6	37	1.9
精神科	198	9.7	177	9.1
美容外科	15	0.7	16	0.8
小児科	65	3.2	51	2.6
歯科	211	10.4	260	13.4
不明・その他	486	23.9	483	24.9
計	2,035	100	1,942	100

9 対象機関（令和5年度）



区分	件数	割合(%)	前年度件数	割合(%)
国立病院	13	0.6	11	0.6
公立病院	107	5.3	71	3.7
民間病院	341	16.8	345	17.8
診療所	581	28.6	552	28.4
薬局	19	0.9	20	1.0
不明・その他	974	47.9	943	48.6
計	2,035	100	1,942	100

説明は以上です。