

医療相談に関する調査【総括表】

【調査対象】

令和5年度 県(県庁医療相談センター及び各保健所医事業務担当)及び中核市(福島市、郡山市、いわき市各保健所)で受けた医療相談のうち、相談受付票等の記録があるもの

受付方法		計	県		中核市 保健所計
			県庁	保健所計	
電話	電話	1278	503	77	698
	面談(予約)	9	0	2	7
	面談(予約なし)	39	1	5	33
	電子メール	47	27	0	20
	手紙・FAX	4	2	1	1
	その他	1	0	1	0
合計		1378	533	86	759

相談内容		計	県		中核市 保健所計
			本庁	保健所計	
苦情	苦情	308	141	46	121
	相談	1070	392	40	638

相談内容の分類		計	県		中核市 保健所計
			本庁	保健所計	
治療・看護等の内容や技術	治療・看護等の内容・技術に関わるもののうち、特に医療過誤を疑っている場合	47	15	10	22
	治療・看護等の内容や技術	151	55	12	84
	転院・退院	33	15	3	15
	医療関連法規等に関すること	28	21	2	5
	その他医療行為・医療内容に関すること	86	6	2	78
	医療行為・医療内容合計	345	112	29	204
	説明等に関するもの	74	43	3	28
	基本的マナーに関するもの	28	10	11	7
	その他コミュニケーションに関すること	71	28	3	40
	コミュニケーションに関すること合計	173	81	17	75
	衛生環境	5	2	1	2
	その他医療機関等の施設に関すること	2	1	0	1
	医療機関等の施設合計	7	3	1	3
	カルテ開示	8	3	2	3
	セカンドオピニオン	2	2	0	0
	広告	0	0	0	0
	個人情報・プライバシー	12	5	3	4
	診断書等の文書に関すること	20	7	2	11
	その他医療情報等の取り扱いに関すること	15	2	0	13
	医療情報等の取り扱い合計	57	19	7	31
	医療機関等の紹介、案内合計	224	53	11	160
	診療報酬等	48	21	4	23
	自費診療に関すること	10	6	0	4
	その他	15	8	0	7
	医療費(診療報酬等)合計	73	35	4	34
	健康や病気に関すること	94	53	4	37
	薬(品)に関すること	36	24	1	11
	制度について尋ねるもの	9	3	0	6
	その他の医療知識等を問うもの	122	29	1	92
	医療知識を問うもの合計	261	109	6	146
	主訴不明	13	5	0	8
	気持ちの受け止めた話聞いて欲しい	95	66	5	24
	その他	131	50	7	74
	その他合計	239	121	12	106

センターの対応(複数回答)		計	県		中核市 保健所計
			本庁	保健所計	
センターの対応(複数回答)	相談者の問題点の整理の援助・相談者の説明・情報提供(*医療機関等の案内含む)・助言を行った	1126	439	61	626
	相談者に他課や関係機関を紹介した、又は紹介予定(*医療機関等の案内は含まない)	192	109	6	77
	苦情・相談の対象である医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	104	33	22	49
	立ち入り検査を行う部署や担当者に引き継いだ、又は引き継ぐ予定	32	21	2	9
	その他	51	15	2	34

その他		計	県		中核市 保健所計
			本庁	保健所計	
その他	対象施設への立ち入り検査に結びついた	1	0	1	0
	医療事故調査・支援センターに関連した苦情・相談	0	0	0	0