

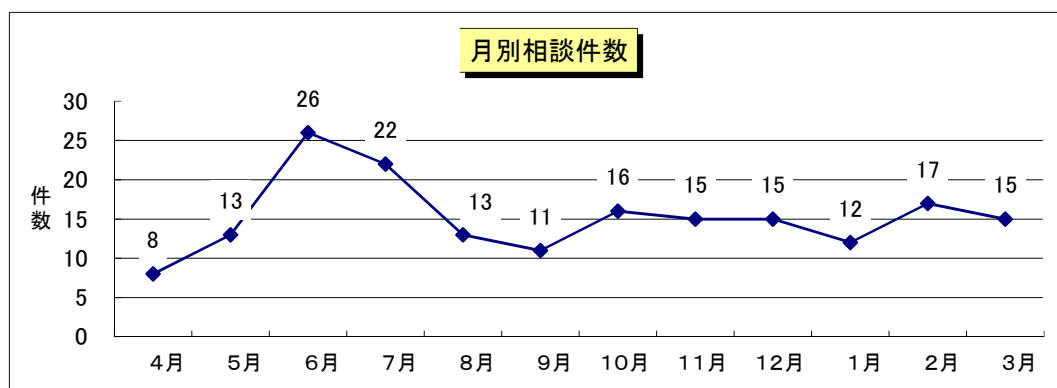
令和元年度 秋田市医療安全支援センターの相談実績について

平成31年4月1日～令和2年3月31日

※ 掲載した数値は、四捨五入のため、内訳の合計が総数に合わない場合があります。

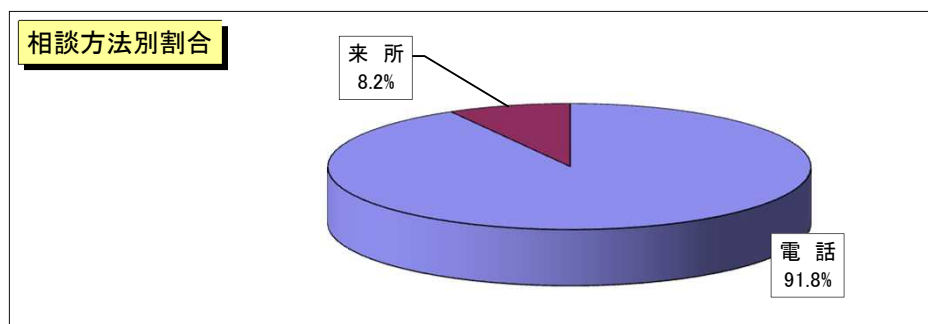
1 月別・1日平均相談件数

	令和元年度		備 考 (開設日数)
	月別相談件数	1日平均相談件数	
4月	8	0.40	20
5月	13	0.68	19
6月	26	1.30	20
7月	22	1.00	22
8月	13	0.62	21
9月	11	0.58	19
10月	16	0.76	21
11月	15	0.75	20
12月	15	0.75	20
1月	12	0.63	19
2月	17	0.94	18
3月	15	0.71	21
総 計	183	0.76	240



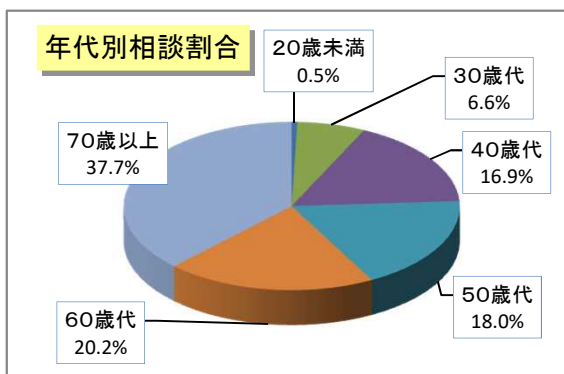
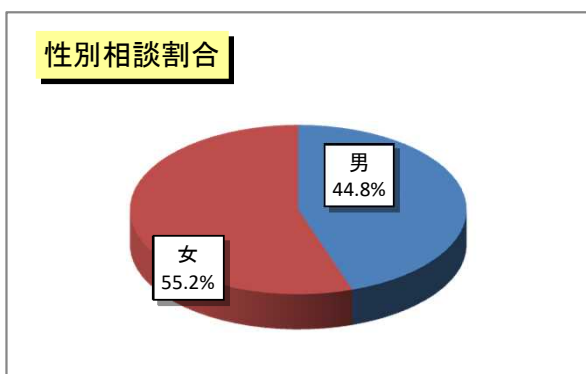
2. 相談方法

	令和元年度	
	相談件数	構成率(%)
電 話	168	91.8
来 所	15	8.2
その他	0	0.0



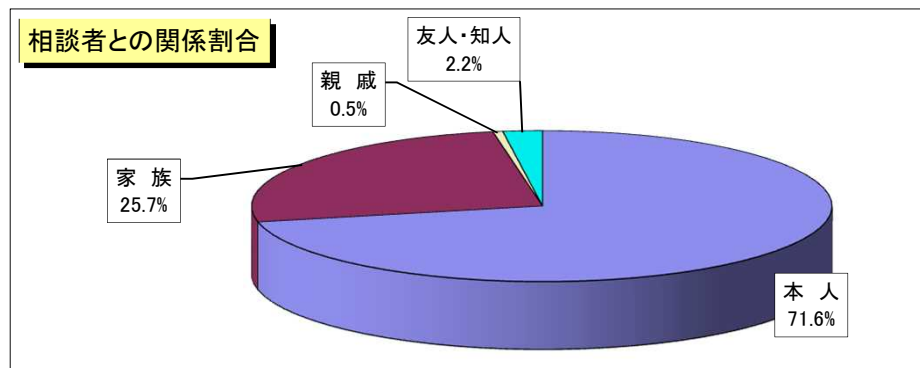
3. 性別・年代別相談件数

	令和元年度			
	性別		総計(件)	構成率(%)
	男	女		
20歳未満	0	1	1	0.5%
20歳代	0	0	0	0.0%
30歳代	2	10	12	6.6%
40歳代	16	15	31	16.9%
50歳代	9	24	33	18.0%
60歳代	19	18	37	20.2%
70歳以上	36	33	69	37.7%
総計	82	101	183	100.0%
構成率(%)	44.8%	55.2%	100.0%	



4. 相談者との関係

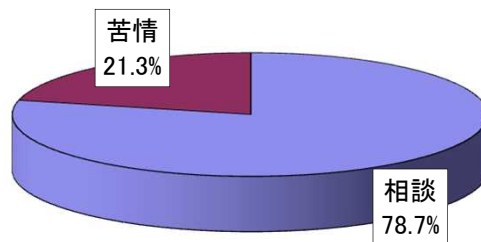
	令和元年度	
	相談件数	構成率(%)
本人	131	71.6
家族	47	25.7
親戚	1	0.5
友人・知人	4	2.2
合計	183	100.0



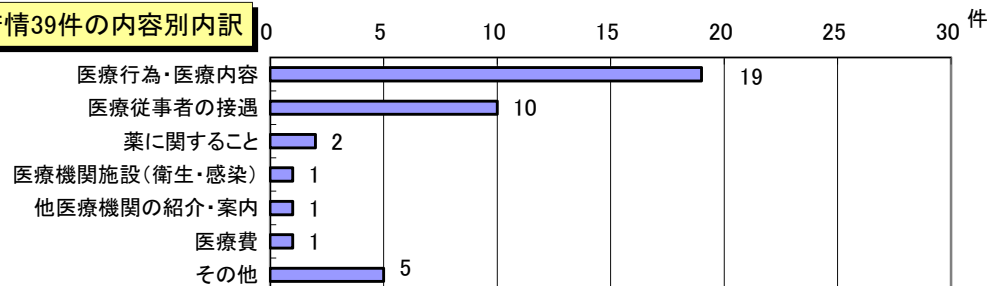
5. 相談内容および「苦情」「相談」別割合

区分	相談内容	令和元年度	
		相談件数	構成率(%)
苦情	医療行為・医療内容	19	10.4
	医療従事者の接遇	10	5.5
	薬に関すること	2	1.1
	医療機関施設(衛生・感染)	1	0.5
	他医療機関の紹介・案内	1	0.5
	医療費	1	0.5
	その他	5	2.7
小計		39	21.3
相談	健康や病気に関すること	54	29.5
	医療機関の施設紹介および案内	30	16.4
	医療行為・医療内容	29	15.8
	コミュニケーション	9	4.9
	医療情報	7	3.8
	医療費	6	3.3
	セカンドオピニオンに関すること	1	0.5
	薬に関すること	1	0.5
	その他	7	3.8
小計		144	78.7
総計		183	100.0

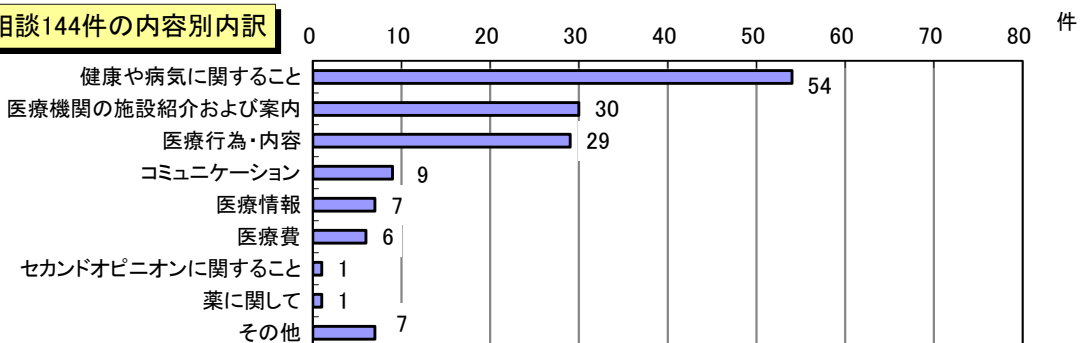
苦情・相談別割合



苦情39件の内容別内訳



相談144件の内容別内訳



6. 対応内容

	令和元年度	
	相談件数	構成率(%)
相談員の説明で終了	138	75.4
関係機関への確認または紹介	18	9.8
当該医療機関施設への確認または情報提供	23	12.6
立ち入り検査を行うべき部署や担当者への引き継ぎ	3	1.6
その他	1	0.5
合 計	183	100.0

7. 相談者の納得度

区 分	令和元年度	
	件 数	構成率(%)
納得した	152	83.1%
やや納得した	22	12.0%
あまり納得せず	4	2.2%
全く納得せず	3	1.6%
不明	2	1.1%
総 計	183	100.0%

