

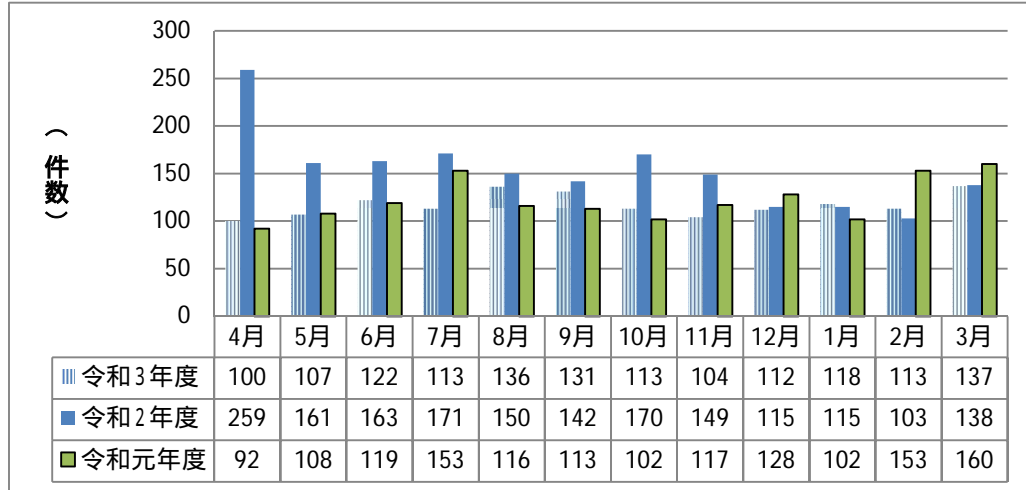
相模原市医療安全相談窓口事業概要（令和3年度）

相模原市では、患者さんや家族の皆様と医療機関等との信頼関係の構築を支援するため「医療安全相談窓口」を設置し、様々な医療に関するご相談に対応しています。

相談内容は、例年、健康・病気に関する相談、医療内容に関する相談、医療行為・医療内容に関する相談が多数を占めている状況です。

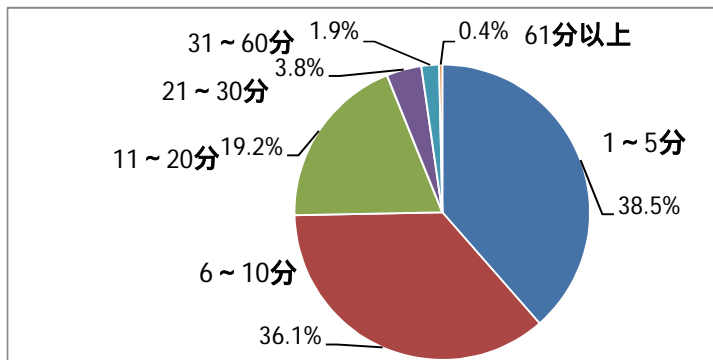
相談実績(令和3年4月から令和4年3月まで)

1 相談件数 計 1,406件 参考:令和2年度1,836件、令和元年度1,463件

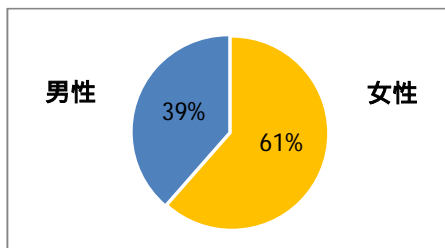


2 相談時間

相談時間は「1～5分」がもっとも多く、相談の9割以上が相談時間の原則としている30分以内でした。



3 相談者の概要



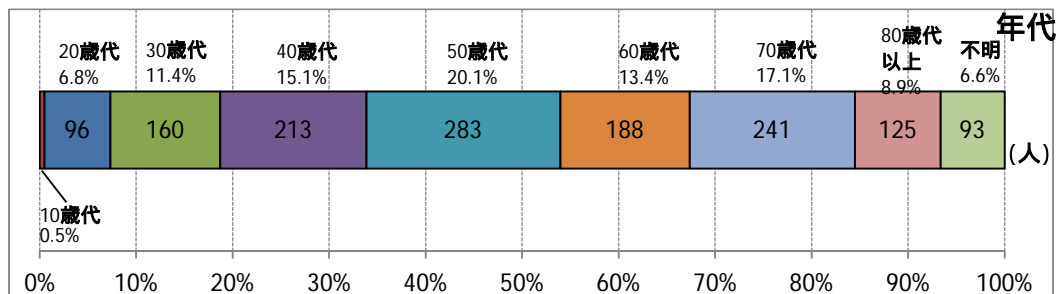
相談者の61.0% (864人)が女性でした。

参考: 令和2年度 男41.0% (752人)、女59.0% (1,084人)

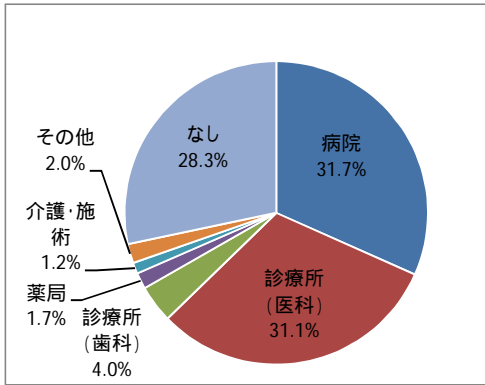
令和元年度 男39.5% (578人)、女60.5% (885人)

相談者の年齢は50歳代が20.1% (283人)と最も多く、ついで70歳代が17.1% (241人)となっています。

参考: 令和2年度の相談者の年齢も、令和3年度と同様に50歳代が20.1% (283人)と最も多く、ついで70歳代が17.1% (241人)でした。



4 対象施設

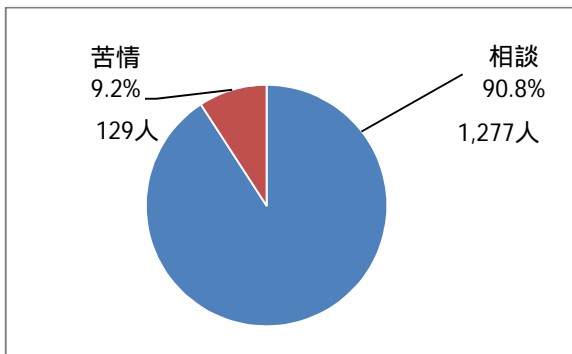


病院に関する相談や問い合わせ(31.7%(481件))、診療所に関する相談や問い合わせ(31.1%(472件))と病院と診療所に関する相談で6割を超えています。次いで、診療所(歯科)が4.0%(61件)となっています。

参考:令和2年度 病院27.3%(541件)、診療所(医科)36.2%(716件)
令和元年度 病院35.7%(575件)、診療所(医科)33.0%(532件)

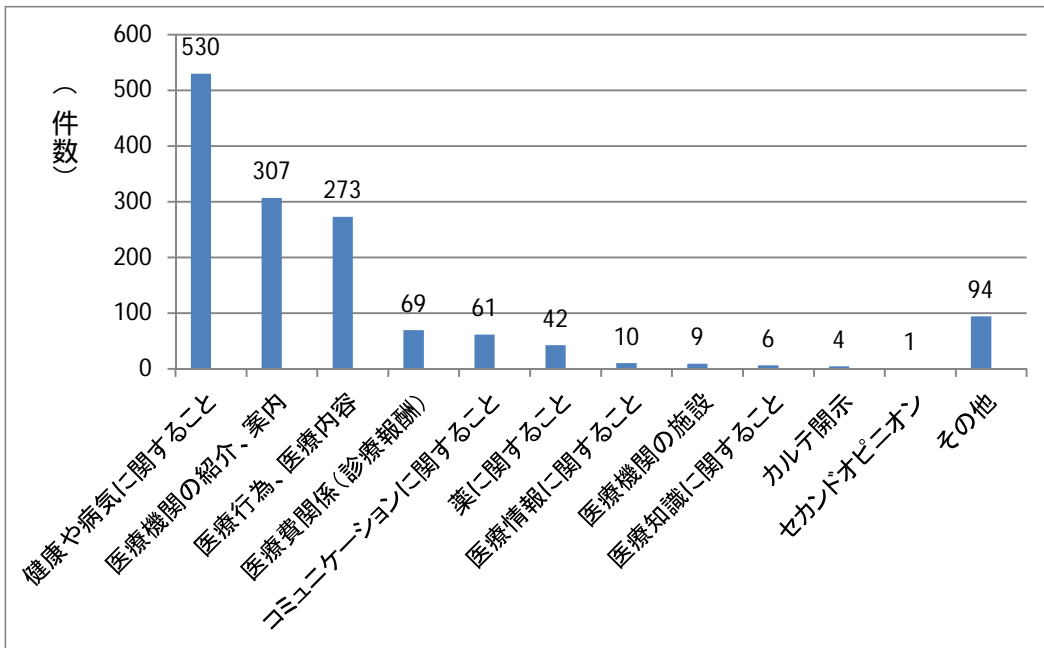
1件の相談に対して対象施設が複数場合があります。

5 相談内容の内訳



相談と苦情の割合については、相談が90.8%(1,277人)、苦情が9.2%(129人)でした。

参考:令和2年度 相談92.0%(1,690人)、苦情8.0%(146人)
令和元年度 相談90.0%(1,317人)、苦情10.0%(146人)



相談内容については、「健康や病気に関すること」が最も多く、530件でした。

市民対象の講座(まちかど講座)

「まちかど講座」は市民団体等からの申込みに応じて、相模原市保健所職員が地域に出向き、講座を実施しております。

テーマ:「かしこい患者になるために」

- ・市民等相談事例の紹介
- ・医療に関する基礎知識
- ・上手なお医者さんへのかかり方
- ・お薬のお話し

令和3年度は依頼がなく実施がありませんでした。

参考:令和元年度の実施回数1回、参加者 16人、平成30年度の実施回数2回、参加者 65人。

医療安全担当者連絡会

令和3年度は実施しませんでした。

参考:相談件数及び1日の平均相談件数推移

