

医療相談に関する調査【総括表】

【調査対象】

令和3年4月～令和4年3月に県（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	1440	465	68	907
面談(予約)	8	0	2	6
面談(予約なし)	50	0	7	43
電子メール	52	29	0	23
手紙・FAX	5	0	0	5
その他	1	0	0	1
合計	1556	494	77	985

相談内容	計	県		中核市 保健所計
		本庁	保健所計	
苦情	346	100	35	211
相談	1210	394	42	774

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	120	53	11	56
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	71	28	2	41
転院・退院	20	8	3	9
医療関連法規等に関すること	23	10	2	11
その他医療行為・医療内容に関すること	73	6	2	65
医療行為・医療内容合計	307	105	20	182
説明等に関するもの	92	29	12	51
基本的マナーに関するもの	44	21	7	16
その他コミュニケーションに関すること	63	13	3	47
コミュニケーションに関すること合計	199	63	22	114
衛生環境	12	1	3	8
その他医療機関等の施設に関すること	8	0	0	8
医療機関等の施設合計	20	1	3	16
カルテ開示	4	3	0	1
セカンドオピニオン	6	4	0	2
広告	0	0	0	0
個人情報・プライバシー	9	2	1	6
診断書等の文書に関すること	12	5	2	5
その他医療情報等の取り扱いに関すること	19	4	0	15
医療情報等の取り扱い合計	50	18	3	29
医療機関等の紹介、案内合計	270	37	4	229
診療報酬等	33	13	0	20
自費診療に関すること	19	8	1	10
その他	34	5	1	28
医療費(診療報酬等)合計	86	26	2	58
健康や病気に関すること	147	83	1	63
薬(品)に関すること	48	22	7	19
制度について尋ねるもの	26	4	0	22
その他の医療知識等を問うもの	147	36	2	109
医療知識を問うもの合計	368	145	10	213
主訴不明	23	6	1	16
気持ちの受け止めた話聞いて欲しい	81	44	3	34
その他	152	49	8	95
その他合計	256	99	12	145

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	
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	1285	416	54	815
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)	257	123	3	131
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	141	32	20	89
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	20	10	0	10
その他	51	11	6	34

その他	計	県		中核市 保健所計
		本庁	保健所計	
対象施設への立ち入り検査に結びついた	0	0	0	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