

# 三重県医療安全支援センターの 運営報告について (医療相談窓口相談実績)

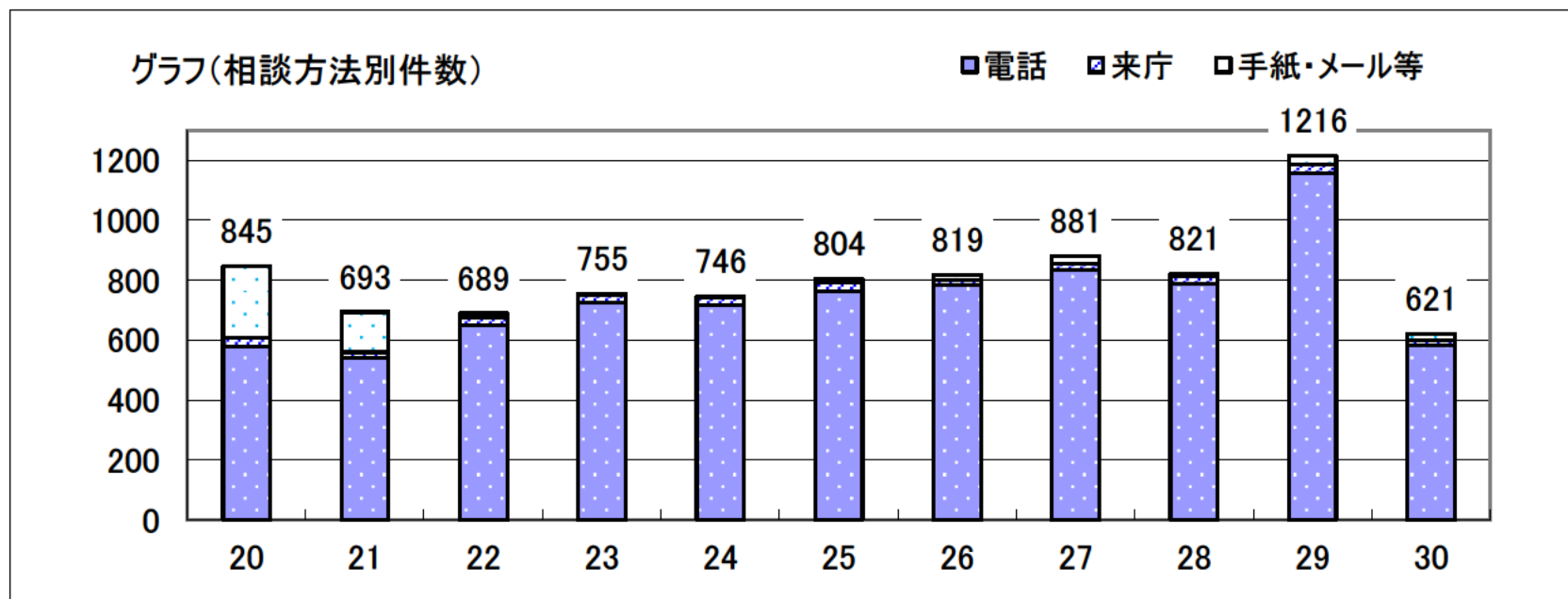
平成29年度実績・平成30年度(平成30年10月末まで)

# 相談・苦情対応実績報告

## (1) 受付方法別件数の推移

年度	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
電話	397	439	553	619	579	541	649	724	718	764	783	832	787	1156	584
来庁	21	23	20	15	28	18	27	27	25	29	17	23	25	32	15
手紙・メール等	13	8	0	0	238	134	13	4	3	11	19	26	9	28	22
合計	431	470	573	634	845	693	689	755	746	804	819	881	821	1216	621

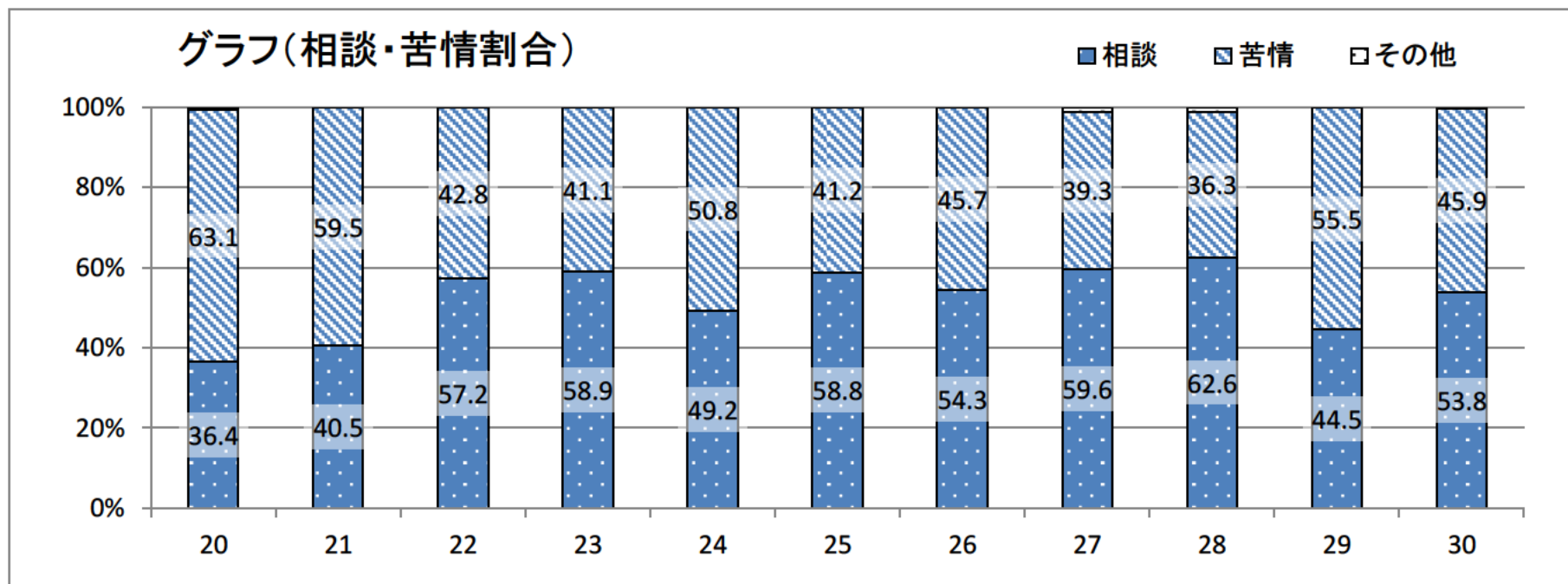
※平成30年度は10月末までのデータです。



## (2) 相談・苦情別件数の推移

年度	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
相談	139	101	274	327	308	281	394	445	367	473	445	525	514	541	334
苦情	288	367	296	305	533	412	295	310	379	331	374	346	298	675	285
その他	4	2	3	2	4	0	0	0	0	0	0	10	9	0	2
合計	431	470	573	634	845	693	689	755	746	804	819	881	821	1216	621

※平成30年度は推計値です。



### (3) 医療機関別件数の推移

	27		28		29	
	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率
病院	402	46%	423	52%	628	52%
医科診療所	277	31%	213	26%	335	28%
歯科診療所	71	8%	36	4%	65	5%
その他	131	15%	149	18%	188	15%
計	881	100%	821	100%	1,216	100%
うち医療施設へ連絡	96	11%	44	5%	60	5%

※「その他」は、薬局、施術所、介護施設、不明等。

### (4) 相談頻度別件数の推移

	27		28		29	
	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率
1回	667	76%	589	72%	670	55%
2回以上5回未満	147	17%	126	15%	166	14%
5回以上	67	8%	106	13%	380	31%
計	881	100%	821	100%	1,216	100%

# 参考：医療安全支援センターの医療法での位置づけ

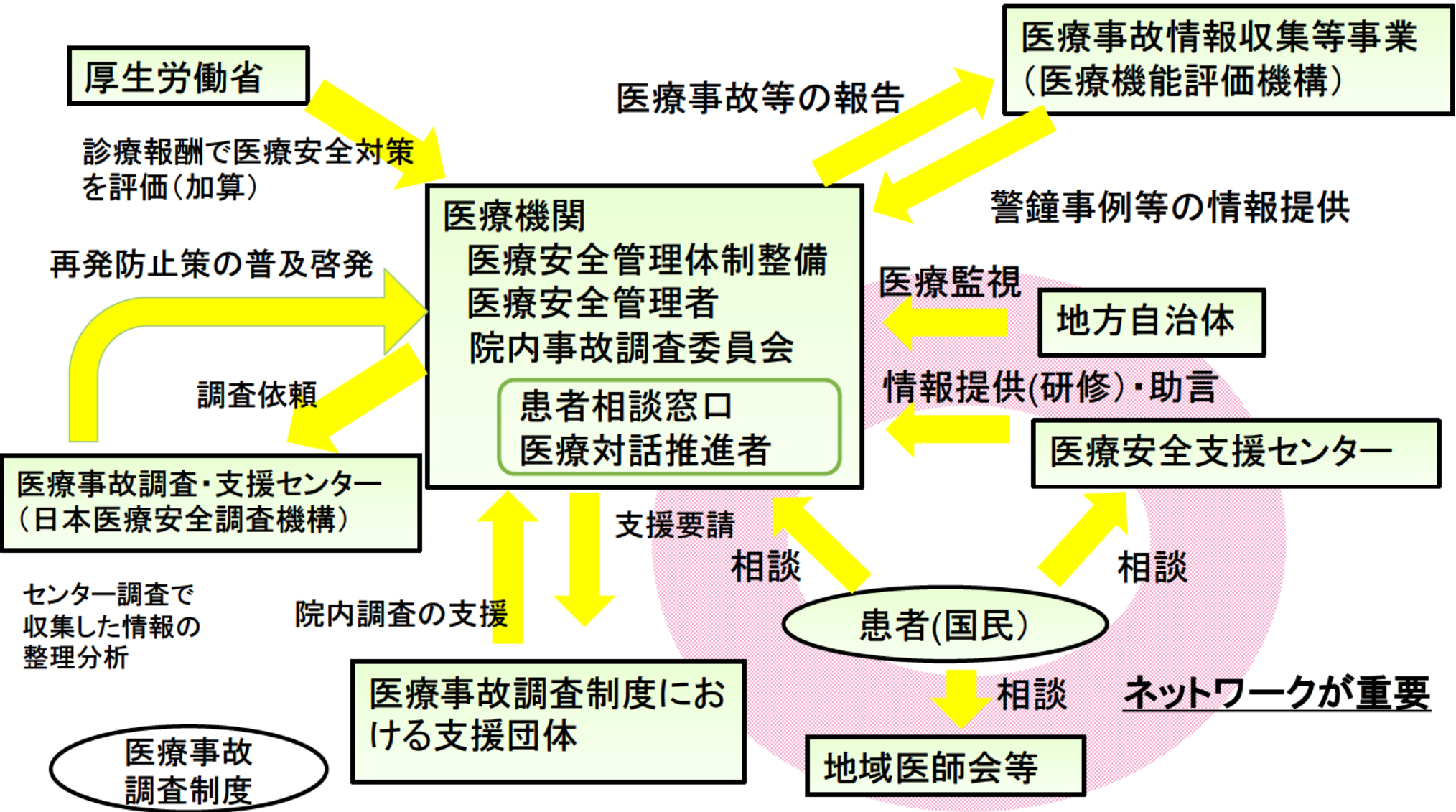
## <医療法施行規則>

第一条の十三 病院等の管理者は、都道府県知事、保健所を設置する市の市長又は特別区の区長が法第六条の十一第一項第一号の規定に基づき行う助言に対し、適切な措置を講じるよう努めなければならない。

## <厚労省通知「設置要領」>

医療に関する患者・住民の苦情・心配や相談に対応し、  
医療提供施設に対する助言、情報提供及び研修、  
患者・住民に対する助言及び情報提供、  
並びに地域における意識啓発を図り  
医療安全を推進することによって、  
住民の医療に対する信頼を確保すること

# 参考：医療安全の取組全体像（イメージ）



※用語は厳密なものではなく、また矢印や関係性も簡略化したもの。