

面談相談内訳(相談室別)

\* 合計:2013年4月～2014年3月

内 容	福 岡・北九州・筑豊			熊 本		
	99～ 2012年	2013年	累 計	09～ 2012年	2013年	累 計
治療(薬の処方を含む)等への不審(説明不足を含む)	878	63	941	53	4	57
手術(分娩を含む)等への不審(説明不足を含む)	617	30	647	22	3	25
死亡原因への不審(説明不足を含む)	221	6	227	11	0	11
診断等への不審(説明不足を含む)	217	6	223	1	0	1
検査等への不審(説明不足を含む)	118	8	126	5	1	6
院内感染の疑い及び患者・施設の安全管理への不審	60	0	60	0	0	0
看護等への不審	44	2	46	0	0	0
医療記録の取り扱いに関する不審(非開示を含む)	88	7	95	2	0	2
プライバシー保護に関する不審(医療記録に関するものを除く)	17	0	17	0	0	0
患者対応・接遇への不審	164	8	172	18	6	24
治療費についての不満(支払困難を含む)	35	1	36	0	0	0
補償請求(治療の継続・治療費の返還を含む)	281	17	298	3	1	4
医療過誤事件処理についての不満	17	1	18	4	1	5
介護内容・介護保険にかかわる不満	14	1	15	0	0	0
保健・医療・福祉行政への不満(救急体制を含む)	29	3	32	0	0	0
その他(趣旨違いを含む)	74	12	86	10	1	11
合 計	2874	165	3039	129	17	146

面談相談アドバイス内容(相談室別)

\* 合計:2013年4月～2014年3月

内 容	福 岡・北九州・筑豊			熊 本		
	99～ 2012年	2013年	累 計	09～ 2012年	2013年	累 計
苦情相手方(医療機関等)に説明を求め又は話を聞くことを勧める	844	23	867	26	6	32
カルテ或いはレセプトのコピーの請求を勧める	569	43	612	39	2	41
家族との話し合いや問題点を整理しての再面談を勧める	142	4	146	5	1	6
まず治療に集中することを勧める	174	8	182	3	1	4
行政機関や他の窓口に相談することを勧める	56	2	58	0	0	0
医療事故相談窓口を紹介する	365	19	384	9	2	11
代理人弁護士を紹介する	61	1	62	0	1	1
法律相談窓口を紹介する	87	3	90	4	0	4
法的手続きに関し情報提供する	288	23	311	7	1	8
支援(同行、記録検討、薬害調査、承諾解剖紹介)を検討、決定	136	16	152	7	1	8
苦情調査申立手続き(不開示調査を含む)の説明又は移行	33	6	39	2	0	2
その他	119	17	136	27	2	29
合 計	2874	165	3039	129	17	146

\* 2012年度、福岡相談室1件(欠番)、熊本相談室1件(利用停止)のため相談内容、アドバイス累計欄より除外

実施された支援内容 (福岡・北九州・筑豊相談室)

内 容	08～09年 累計	2010年	2011年	2012年	2013年	合計
同 行 支 援	46	5	4	3	4	62
記録検討支援	617	57	80	77	76	907
面談相談件数に対する記録検討支援の割合		39%	49%	53%	46%	
薬害調査支援	5	0	0	0	1	6
承諾解剖紹介支援	6	0	0	2	0	8
合 計	674	62	84	82	81	983