

面談相談内訳(相談室別)

* 合計:2014年4月～2015年3月

内 容	福 岡・北九州・筑豊			熊 本		
	99～ 2013年	2014年	累 計	09～ 2013年	2014年	累 計
治療(薬の処方を含む)等への不審(説明不足を含む)	941	42	983	57	3	60
手術(分娩を含む)等への不審(説明不足を含む)	647	21	668	25	1	26
死亡原因への不審(説明不足を含む)	227	1	228	11	2	13
診断等への不審(説明不足を含む)	223	4	227	1	3	4
検査等への不審(説明不足を含む)	126	4	130	6	1	7
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	46	4	50	0	0	0
医療記録の取り扱いに関する不審(非開示を含む)	95	3	98	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	2	19	0	0	0
患者対応・接遇への不審	172	4	176	24	3	27
治療費についての不満(支払困難を含む)	36	1	37	0	2	2
補償請求(治療の継続・治療費の返還を含む)	298	12	310	4	0	4
医療過誤事件処理についての不満	18	0	18	5	0	5
介護内容・介護保険にかかわる不満	15	0	15	0	0	0
保健・医療・福祉行政への不満(救急体制を含む)	32	0	32	0	0	0
その他(趣旨違いを含む)	86	13	99	11	0	11
合 計	3039	111	3150	146	15	161

面談相談アドバイス内容(相談室別)

* 合計:2014年4月～2015年3月

内 容	福 岡・北九州・筑豊			熊 本		
	99～ 2013年	2014年	累 計	09～ 2013年	2014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	867	18	885	32	4	36
カルテ或いはレセプトのコピーの請求を勧める	612	32	644	41	6	47
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	146	5	151	6	3	9
まず治療に集中することを勧める	182	13	195	4	0	4
行政機関や他の窓口に相談することを勧める	58	2	60	0	0	0
医療事故相談窓口を紹介する	384	12	396	11	1	12
代理人弁護士を紹介する	62	0	62	1	0	1
法律相談窓口を紹介する	90	3	93	4	0	4
法的手続きに関し情報提供する	311	13	324	8	0	8
支援(同行、記録検討、薬害調査、承諾解剖紹介)を検討、決定	152	5	157	8	1	9
苦情調査申立手続き(不開示調査を含む)の説明又は移行	39	1	40	2	0	2
その他	136	7	143	29	0	29
合 計	3039	111	3150	146	15	161

* 福岡 12年度1件(欠番)、14年度1件(利用停止) * 熊本13年度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	08～10年 累計	2011年	2012年	2013年	2014年	合計
同行支援	51	4	3	4	2	64
記録検討支援	674	80	77	76	68	975
面談相談件数に対する記録検討支援の割合		49%	53%	46%	61%	
薬害調査支援	5	0	0	1	0	6
承諾解剖紹介支援	6	0	2	0	0	8
合 計	736	84	82	81	70	1053