

令和2年度件数		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	相談 件数	月毎 平均	相談に 占める 割合	対前 年比		
件数		224	164	250	228	224	207	249	173	174	138	172	233	2436	203.0	100.0%	101.7%		
うち相談時間30分以上の件数		8	13	25	22	23	21	31	14	16	11	19	14	217	18.1	8.9%	110.2%		
時間(分)		2507	1984	3487	2821	3172	2837	3346	2225	2186	1879	2452	2849	31745	2645.4		102.7%		
相談方法	電話	222	158	241	222	222	204	243	170	173	136	171	233	2395	199.6	98.3%	101.8%		
	面談	予約有	0	4	3	0	1	0	0	2	1	0	1	0	12	1.0	0.5%	52.2%	
		予約無	2	1	4	2	1	2	5	1	0	2	0	0	20	1.7	0.8%	100.0%	
	eメール	0	1	2	4	0	1	1	0	0	0	0	0	9	0.8	0.4%	100.0%		
	手紙・fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0%	0.0%		
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0%	#DIV/0!		
相談内容分類	苦情・相談の別	苦情	42	16	31	33	37	19	34	30	30	36	33	34	375	31.3	15.4%	106.8%	
		相談	182	148	219	195	187	188	215	143	144	102	139	199	2061	171.8	84.6%	100.8%	
	相談内容	医療行為、医療内容	42	32	46	30	28	31	27	22	35	12	22	35	362	30.2	14.9%	72.3%	
		コミュニケーションに関する こと	32	18	31	30	25	32	34	45	23	29	41	52	392	32.7	16.1%	110.4%	
		医療機関の施設	1	0	1	1	5	0	1	0	0	2	0	0	11	0.9	0.5%	110.0%	
		医療情報の 取り扱い	カルテ開示	1	0	1	2	0	1	1	1	0	1	1	0	9	0.8	0.4%	64.3%
			セカンドオピ ニオン	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0%	0.0%
		医療機関等の紹介	6	3	2	3	1	2	2	4	1	3	5	5	37	3.1	1.5%	50.7%	
		医療費(診療報酬等)	6	7	9	8	10	5	10	12	11	13	18	11	120	10.0	4.9%	90.2%	
		医療知識 を問うも の	健康や病気 に関する こと	71	64	84	86	71	60	69	54	32	27	50	69	737	61.4	30.3%	155.5%
薬品に関する こと	3		0	4	10	5	3	3	1	4	3	2	2	40	3.3	1.6%	142.9%		
その他	62	40	72	58	79	73	102	34	68	48	33	59	728	60.7	29.9%	90.5%			
対応分類	相談者の問題点の整理の援助・説明・情報提供など		151	117	154	136	130	98	123	97	91	65	107	144	1413	117.8	58.0%	114.4%	
	他課・ 関係機 関を紹 介	計	16	11	17	25	15	21	16	18	20	7	11	13	190	15.8	7.8%	87.6%	
		うち	健康保険室	3	0	3	5	0	2	1	0	4	0	0	1	19	1.6		158.3%
			他課	4	1	2	7	5	5	7	6	4	6	5	8	60	5.0		65.9%
			医師会	0	0	3	0	0	3	0	2	1	0	0	0	9	0.8		56.3%
			歯科医師会	1	2	5	2	2	4	4	4	3	1	3	1	32	2.7		100.0%
			薬剤師会	1	0	1	3	2	3	1	0	3	0	0	2	16	1.3		160.0%
			看護協会	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3	0.3		60.0%
	医療機関等への連絡	10	3	7	17	9	10	14	11	7	7	11	10	116	9.7	4.8%	119.6%		
	立ち入り検査等他部署に引き継いだ	4	2	6	2	7	0	2	2	1	5	0	0	31	2.6	1.3%	172.2%		
その他	43	31	66	48	63	78	94	45	55	54	43	66	686	57.2	28.2%	83.1%			
1件当たり平均相談時間(分)		11	12	14	12	14	14	13	13	13	14	14	12			13			
相談時間30分以上の割合(%)		3.6%	7.9%	10.0%	9.6%	10.3%	10.1%	12.4%	8.1%	9.2%	8.0%	11.0%	6.0%			8.85%			