

(2) 令和4年度 医療相談実績報告(R4.4~R5.3)

①相談件数・性別

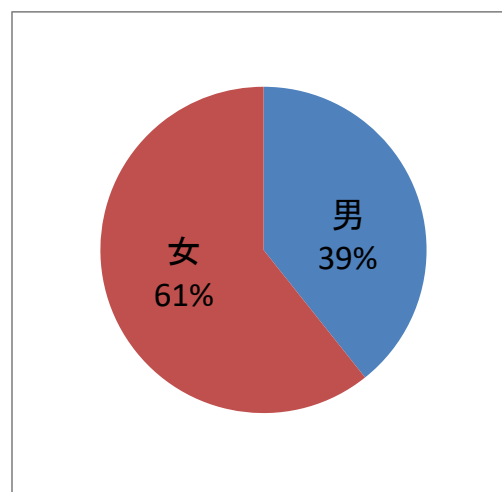
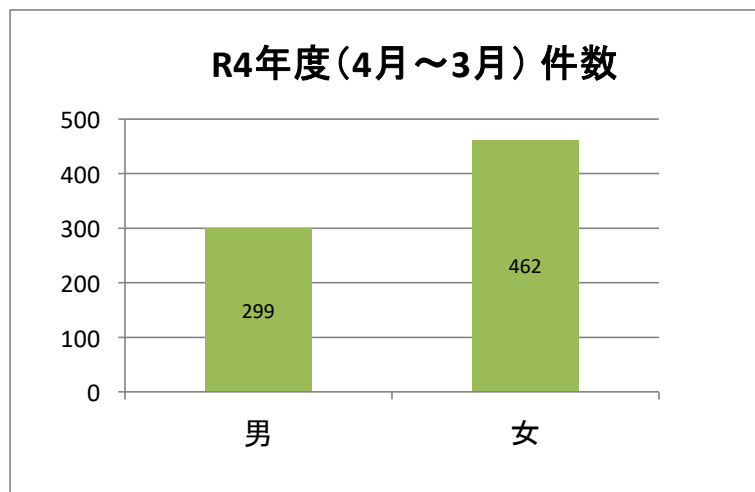
	R4年度(4月~3月) 件数
相談件数	761
男	299
女	462
1日平均	3.1
実日数	243

・件数は761件、令和3年度(715件)と比べ46件増加

	H29	H30	R1	R2	R3
総相談件数	636件	708件	774件	939件	715件

・実日数は243日、1日平均は3.1件

・性別は男性299件、女性462件 性別の割合は例年同じ傾向



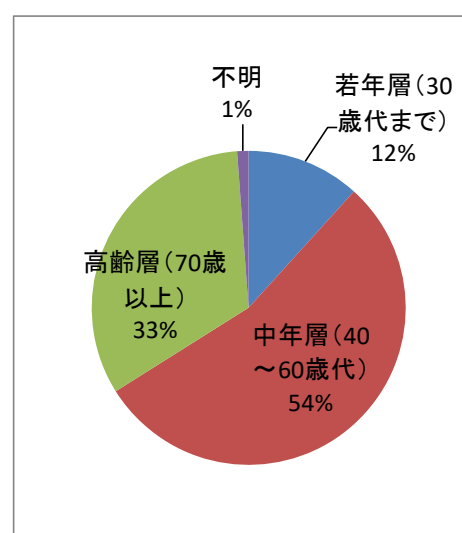
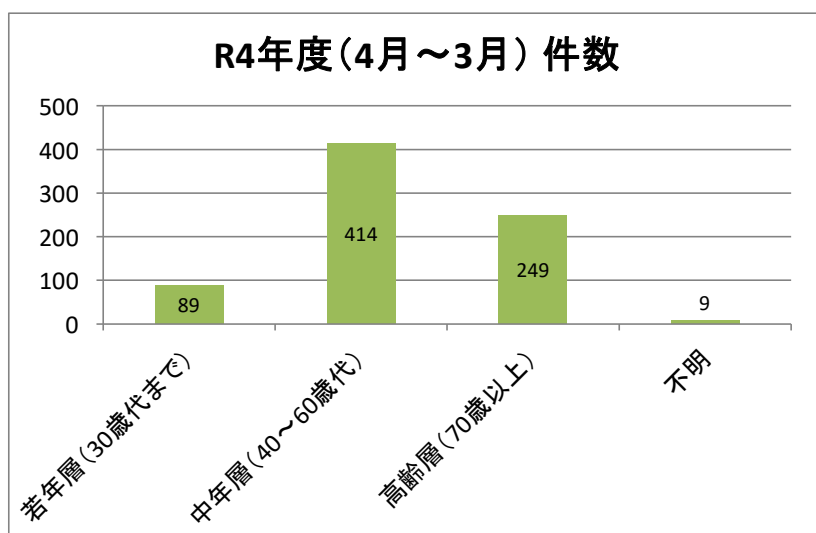
②年齢構成

	R4年度(4月~3月) 件数
若年層(30歳代まで)	89
中年層(40~60歳代)	414
高齢層(70歳以上)	249
不明	9
計	761

・年齢は声や内容から推測したものが多い

・中年層(40~60歳代)が最も多く、次いで高齢層、若年層の順

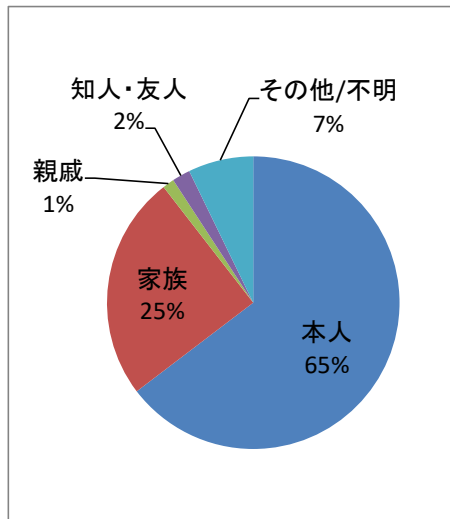
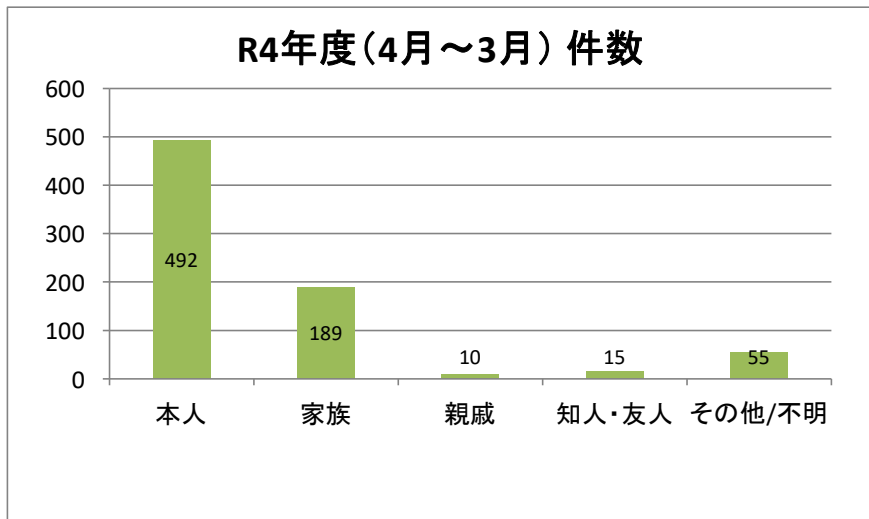
・令和4年度は高齢層の比率が増加傾向



③相談者と患者対象者の関係

	R4年度(4月～3月)	
	件数	
本人		492
家族		189
親戚		10
知人・友人		15
その他/不明		55
計		761

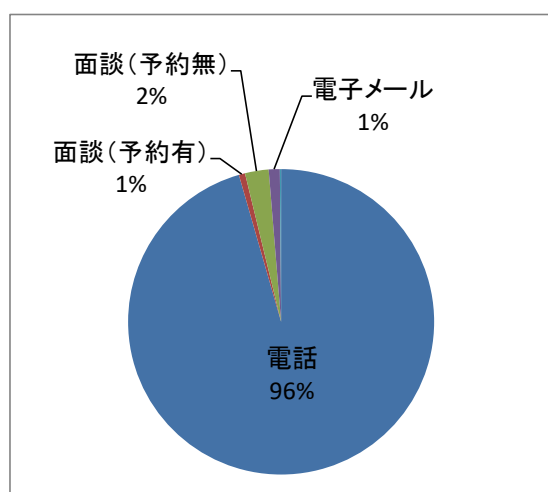
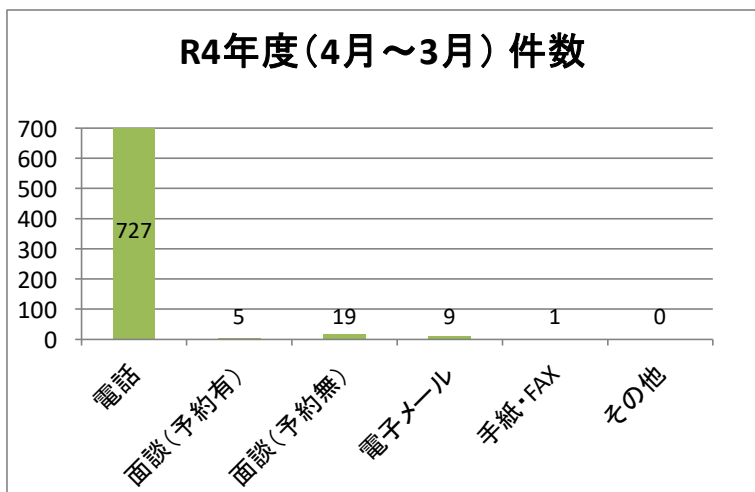
- ・本人の相談が最も多く、次いで家族
- ・その他/不明55件のうち、行政機関や医療機関関係者は42件
- ・令和3年度とほぼ同じ傾向



④相談の手段

	R4年度(4月～3月)	
	件数	
電話		727
面談(予約有)		5
面談(予約無)		19
電子メール		9
手紙・FAX		1
その他		0
計		761

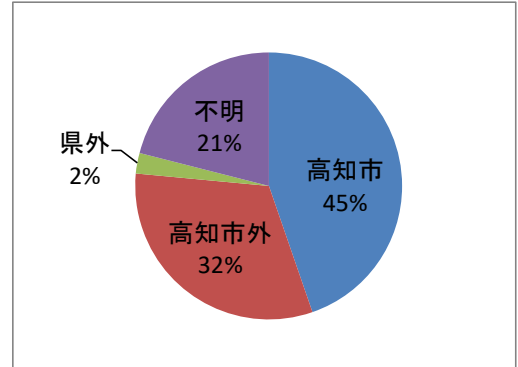
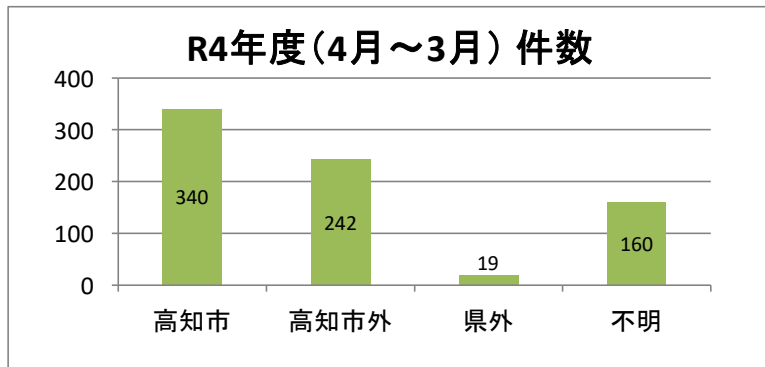
- ・電話が最も多く96%
- ・面談者は合計24件で3%(3.2%)



⑤相談者の住居地域

	R4年度(4月～3月)
	件数
高知市	340
高知市外	242
県外	19
不明	160
計	761

- ・高知市が最も多く45%、次いで高知市外32%
- ・不明は会話の間に確認できなかったもの
- ・令和3年度とほぼ同じ傾向

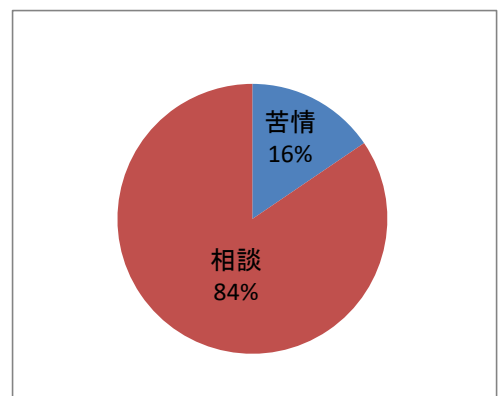
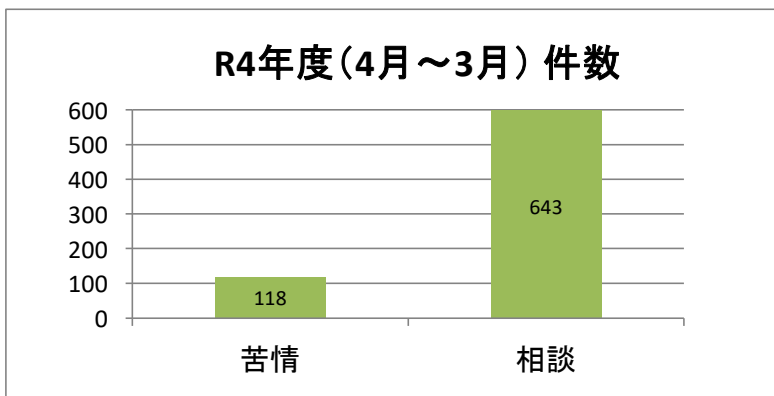


⑥相談種別

	R4年度(4月～3月)
	件数
苦情	118
相談	643
計	761

- ・苦情は16%、相談は84%
- ・令和3年度とほぼ同じ傾向

	H29	H30	R1	R2	R3
苦情件数	190	204	227	250	125
相談件数	446	504	547	689	590



⑦相談内容分類

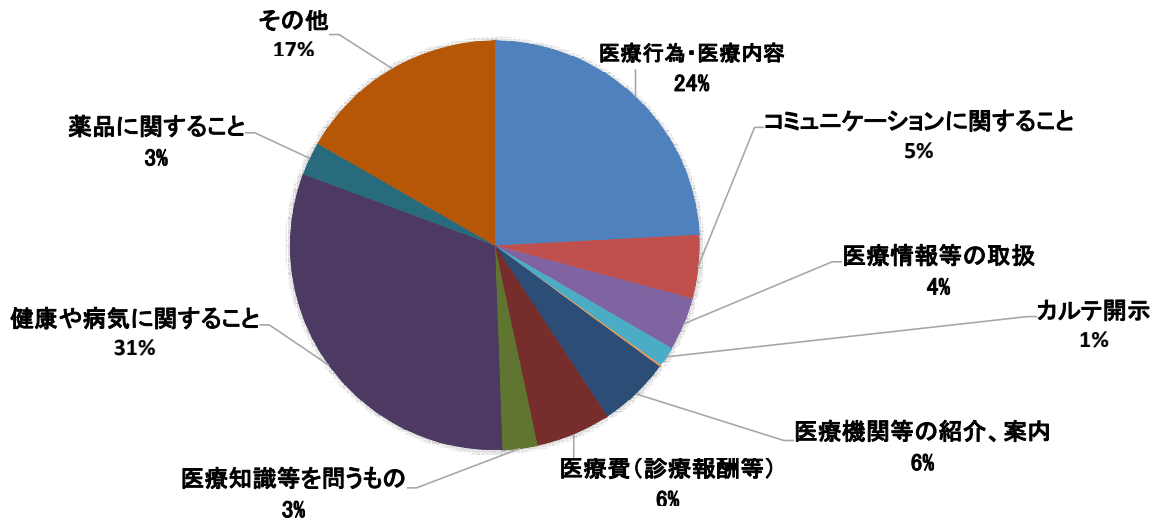
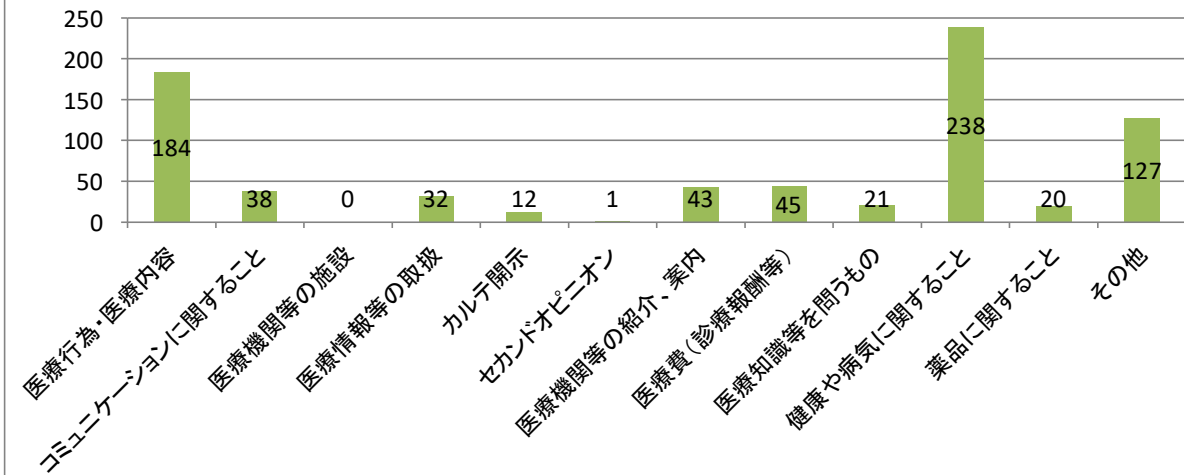
	R4年度(4月～3月)
	件数
医療行為・医療内容	184
コミュニケーションに関すること	38
医療機関等の施設	0
医療情報等の取扱	32
カルテ開示	12
セカンドオピニオン	1
医療機関等の紹介、案内	43
医療費(診療報酬等)	45
医療知識等を問うもの	21
健康や病気に関すること	238
薬品に関すること	20
その他	127
計	761

- ・健康や病気に関することが最も多く31%、
- ・次は医療行為・医療内容で24%、次いでその他17%、
- ・医療費(診療報酬)、医療機関の紹介・案内が各6%、
- ・コミュニケーション5%、医療情報の取扱4%、
- ・薬品に関すること、医療知識を問うものが各3%

●その他127件(17%)の主な内容

- ・同じ様な話を繰り返し聞いてほしい
- ・医療政策に関する行政への不満
- ・支離滅裂、または妄想を伴う医療と関係のない話
- ・いずれにも分類できない内容

R4年度(4月～3月) 件数



⑧対応状況及び傾向

対応状況

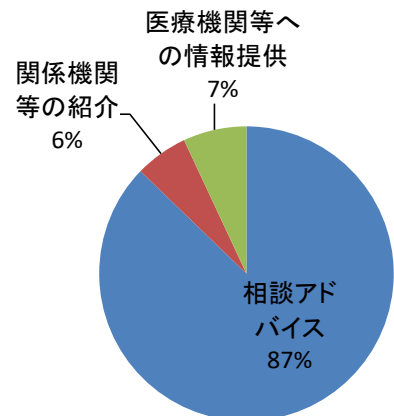
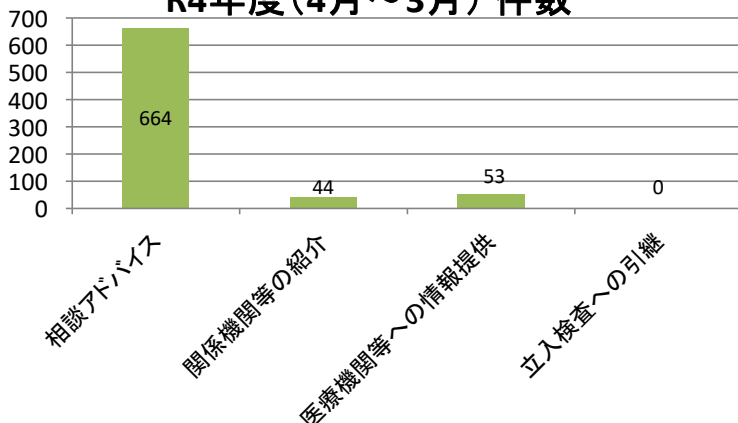
	R4年度(4月～3月) 件数
相談アドバイス	664
関係機関等の紹介	44
医療機関等への情報提供	53
立入検査への引継	0
合計	761

傾向

	R4年度(4月～3月) 件数
立入検査に関連した事例	0
医療事故調査に関連した事例	0
合計	0

- ・相談アドバイスが最も多く87%
- ・次いで医療機関等への情報提供7%、関係機関等の紹介6%
- ・立入検査への引継は0件

R4年度(4月～3月) 件数

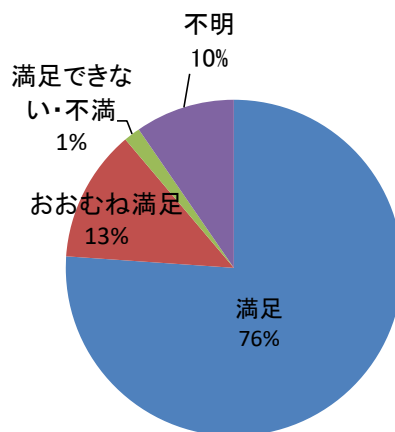
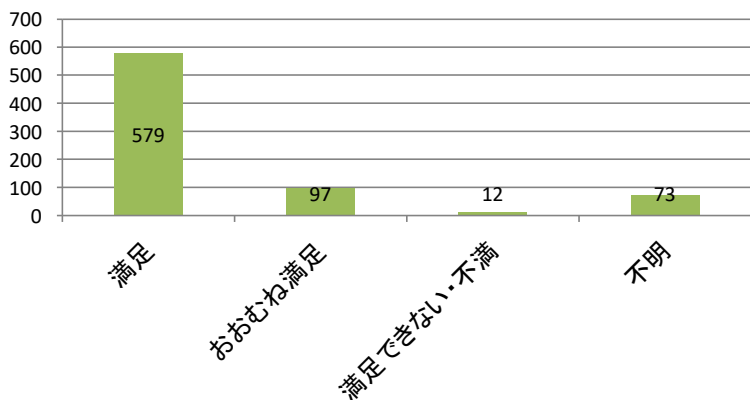


⑨満足度

	R4年度(4月～3月)
	件数
満足	579
おおむね満足	97
満足できない・不満	12
不明	73
計	761

- ・相談内容に関わらず相談したことへの満足度を相談員が判断したもの
- ・満足・おおむね満足の合計の割合は89%、不明10%
- ・満足できない・不満は1%

R4年度(4月～3月) 件数



⑩相談対応時間

	R4年度(4月～3月)
1件当たり平均対応時間(分)	13.2
電話平均対応時間(分)	12.1
面談平均対応時間(分)	45.9

- ・1件当たりの平均対応時間は、総対応時間9914分を751件(メール・手紙10件以外)で除したもの
- ・電話平均対応時間は、総時間8812分を727件で除したもの
- ・面談平均対応時間は、総時間1102分を24件で除したもの

R4年度(4月～3月)

