

令和5年度上半期 医療相談実績報告(R5.4~9)

①相談件数・性別

	R5年度(4月~9月)	
	件数	
相談件数	313	
男	118	
女	195	
1日平均	2.5	
実日数	124	

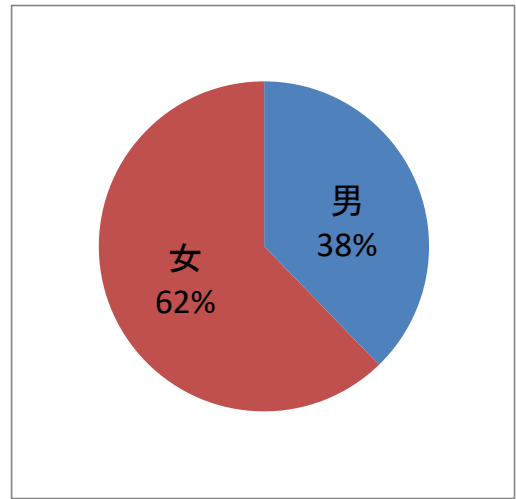
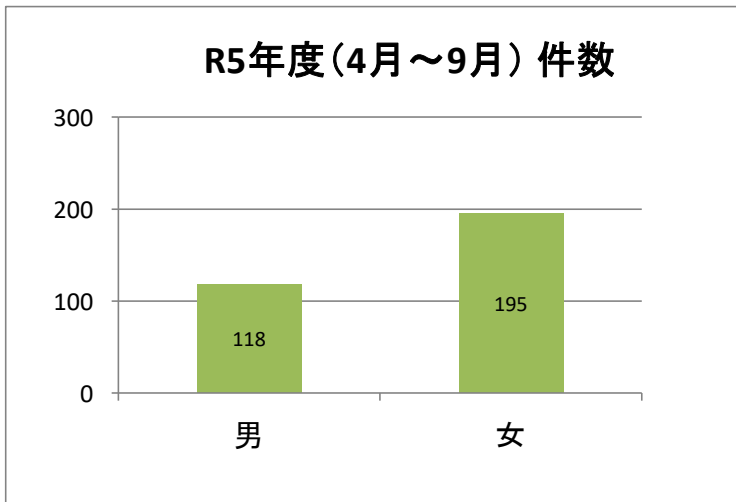
・件数は313件 令和4年度より68件減少

	H30	R1	R2	R3	R4
相談件数	343	388	455	378	381

・実日数は124日、1日平均は2.5件

・性別は男性118件38%、女性195件62%

例年ほぼ同じ比率



②年齢構成

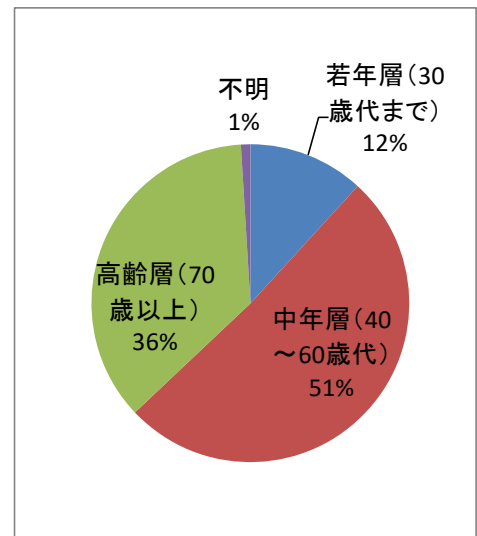
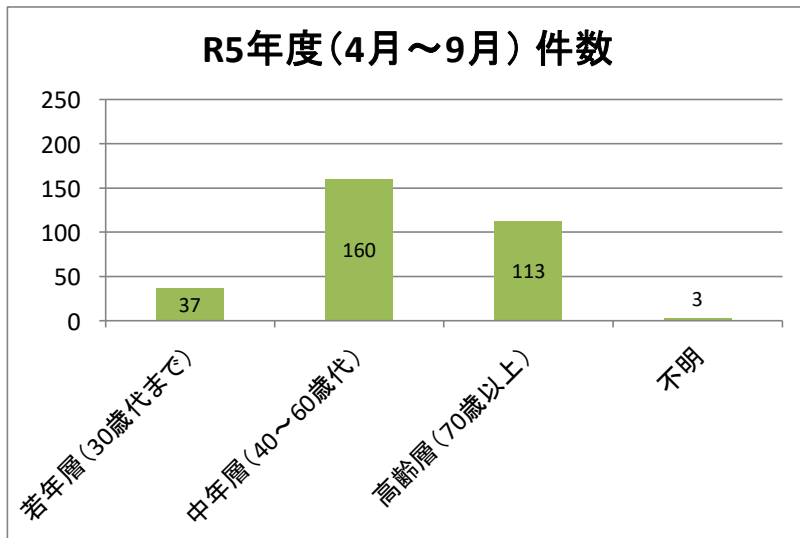
	R5年度(4月~9月)	
	件数	
若年層(30歳代まで)	37	
中年層(40~60歳代)	160	
高齢層(70歳以上)	113	
不明	3	
計	313	

・年齢は声や内容から推測したものが多く

・中年層(40~60歳代)が最も多く51%、次いで高齢層36%、若年層12%の順

・高齢層が増えている(令和4年度:31%)

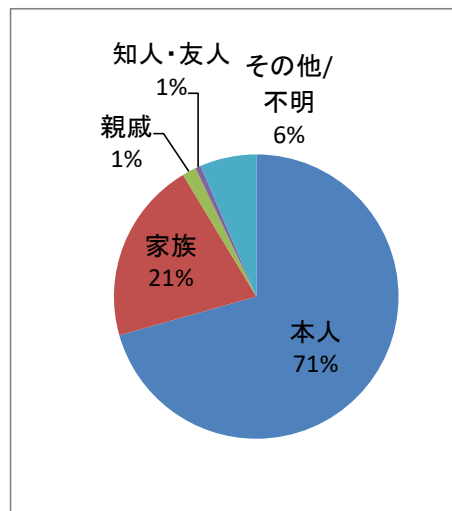
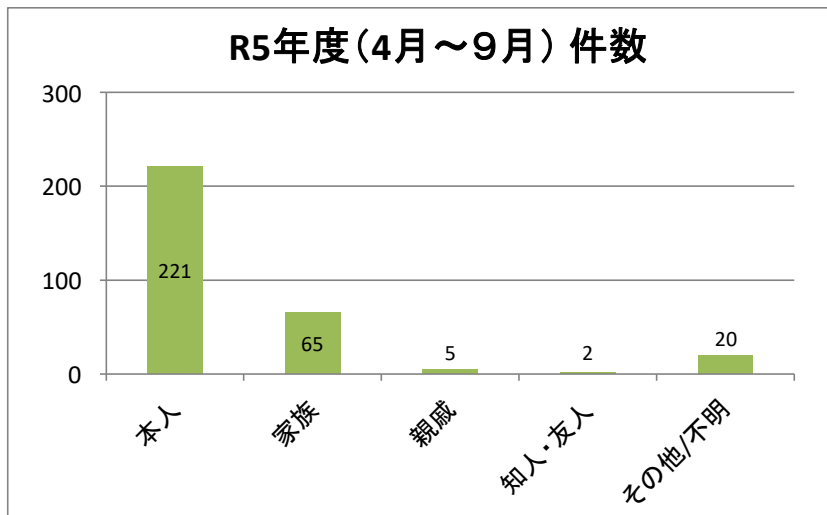
・中年層が減っている(令和4年度:57%)



③相談者と患者対象者の関係

	R5年度(4月～9月)	
	件数	
本人		221
家族		65
親戚		5
知人・友人		2
その他/不明		20
計		313

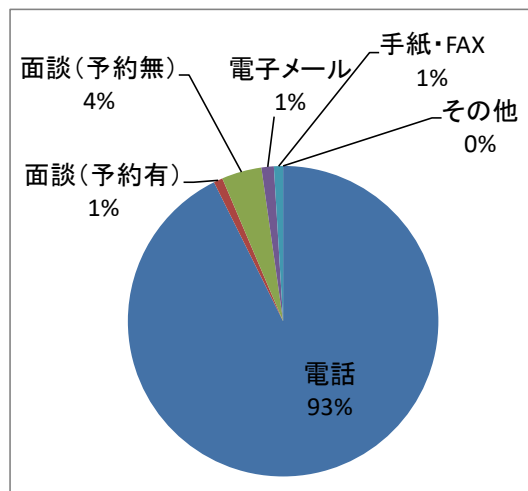
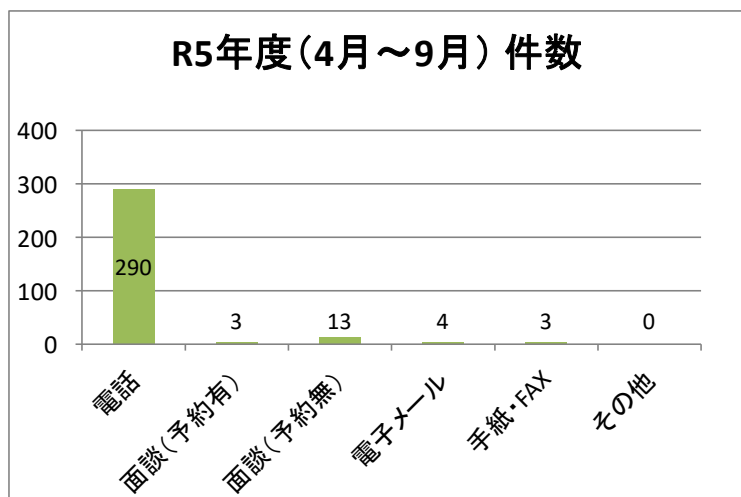
- ・本人の相談が最も多く71%、次いで家族21%
- ・その他/不明20件のうち、行政機関や医療機関関係者は18件



④相談の手段

	R5年度(4月～9月)	
	件数	
電話		290
面談(予約有)		3
面談(予約無)		13
電子メール		4
手紙・FAX		3
その他		0
計		313

- ・電話が最も多く、93%
- ・面談者は16件で5%(令和4年度は10件で3%)

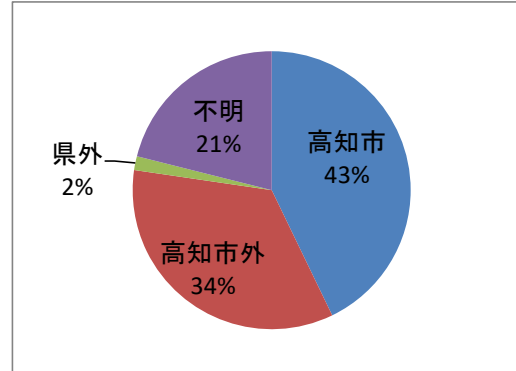
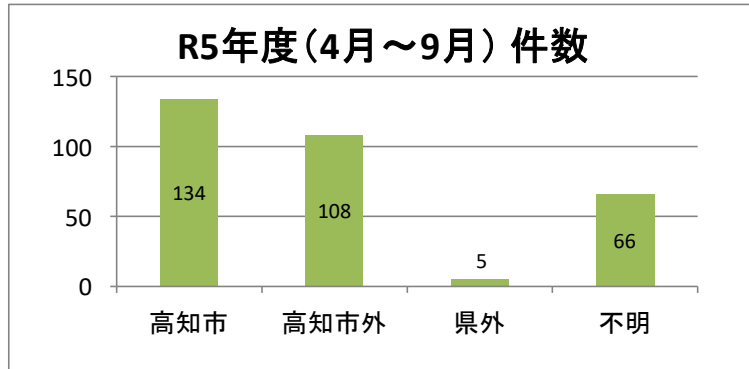


⑤相談者の住居地域

	R5年度(4月～9月) 件数
高知市	134
高知市外	108
県外	5
不明	66
計	313

・高知市内43%、高知市外34%

・県外からの相談は減少(R4年度12件:コロナ関連の相談が多かった)
・不明は会話の間に確認できなかったもの



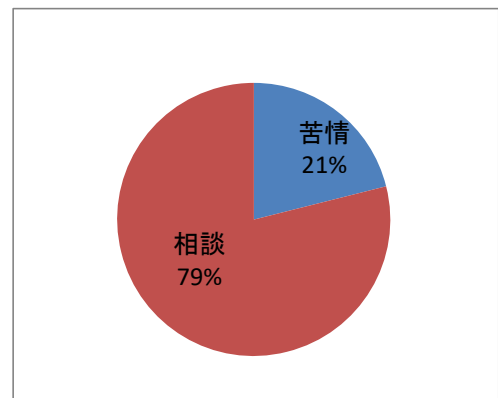
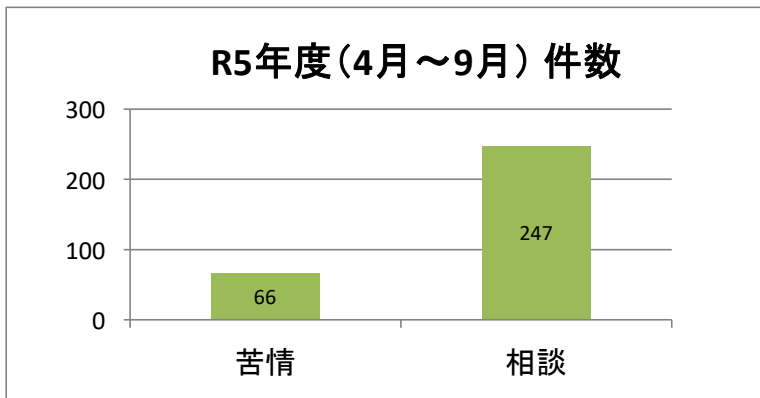
⑥相談種別

	R5年度(4月～9月) 件数
苦情	66
相談	247
計	313

・苦情は21%、相談は79%

苦情の比率が増加

	H30	R1	R2	R3	R4
苦情の比率	29%	30%	22%	20%	15%



⑦相談内容分類

	R5年度(4月～9月) 件数
医療行為・医療内容	98
コミュニケーションに関すること	21
医療機関等の施設	0
医療情報の取り扱い	9
カルテ開示	9
セカンドオピニオン	0
医療機関等の紹介・案内	18
医療費(診療報酬等)	17
医療知識等を問うもの	10
健康や病気に関すること	69
薬品に関すること	12
その他	50
計	313

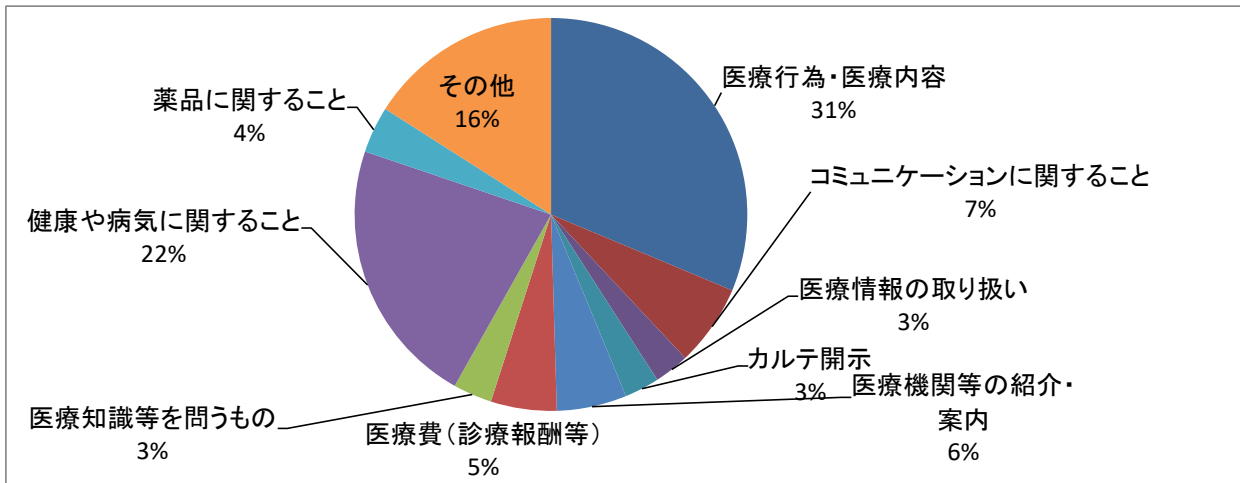
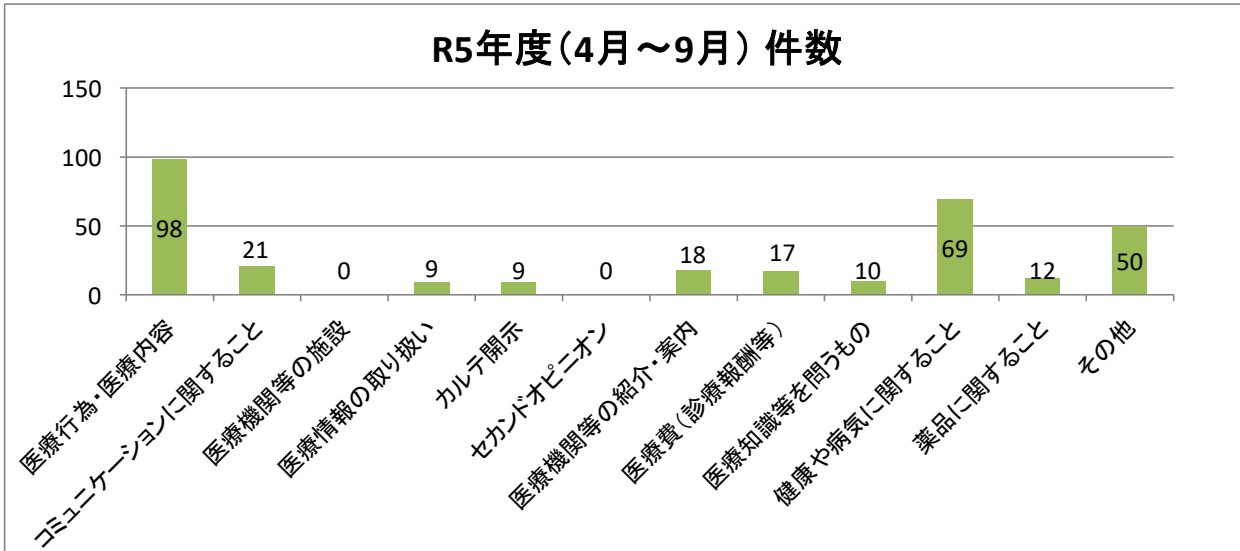
・最も多いのが医療行為・医療内容に関すること31%

・次いで健康や病気に関すること22%、その他16%
コミュニケーション7%、医療機関等の紹介・案内6%、
医療費5%、薬品に関すること4%、
医療情報の取り扱い、カルテ開示、医療知識を問うもの3%

●その他50件(16%)の主な内容

- ・同じ様な話を繰り返し聞いて欲しい
- ・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ない話
- ・いずれにも分類出来ない内容

R5年度(4月～9月) 件数



⑧対応状況及び傾向

対応状況

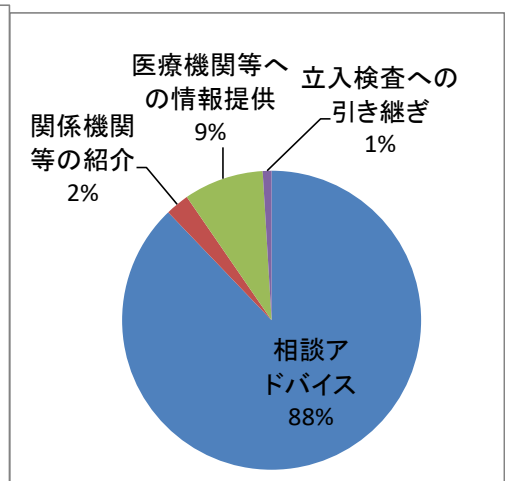
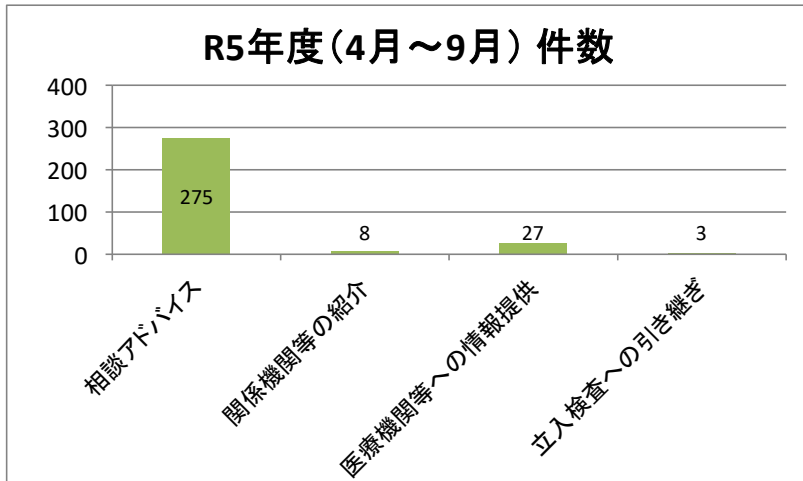
	R5年度(4月～9月) 件数
相談アドバイス	275
関係機関等の紹介	8
医療機関等への情報提供	27
立入検査への引き継ぎ	3
合計	313

傾向

	R5年度(4月～9月) 件数
立入検査に関連した事例	2
医療事故調査に関連した事例	0
合計	2

- ・相談アドバイスが最も多く88%、次いで医療機関等への情報提供9% 27件(R4年度23件、R3年度40件、R2年度42件)
- ・関係機関等の紹介2%
- ・立入検査への引き継ぎ3件

R5年度(4月～9月) 件数



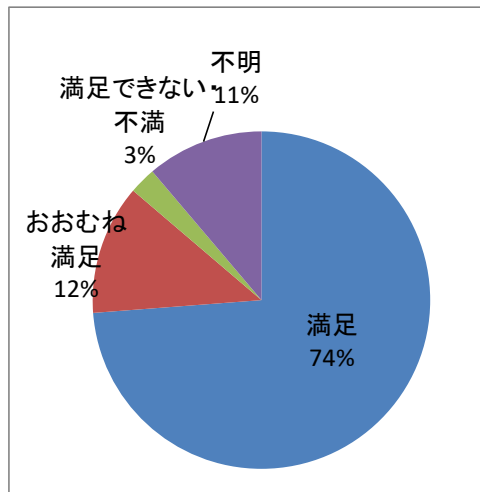
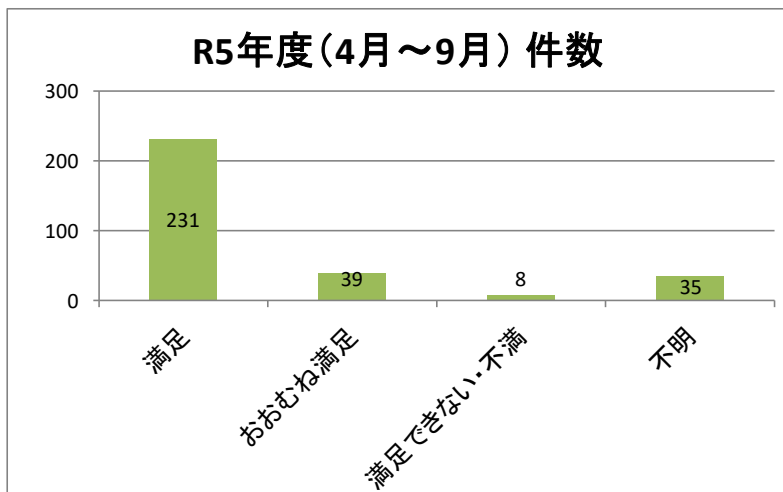
⑨満足度

	R5年度(4月～9月) 件数
満足	231
おおむね満足	39
満足できない・不満	8
不明	35
計	313

・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は86%、

・不明11%、満足できない・不満は3%



⑩相談対応時間

	R5年度(4月～9月)
1件当たり平均対応時間(分)	15.5
電話平均対応時間(分)	13.7
面談平均時間(分)	48.8

・1件当たりの平均対応時間は、総対応時間4757分をメール手紙7件を除く306件で除したもの

・電話平均対応時間は、総時間3977分を290件で除したもの

・面談平均対応時間は、総時間780分を16件で除したもの

・最長時間 電話66分 面談120分

