

令和5年度 医療相談実績報告(R5.4~R6.3)

①相談件数・性別

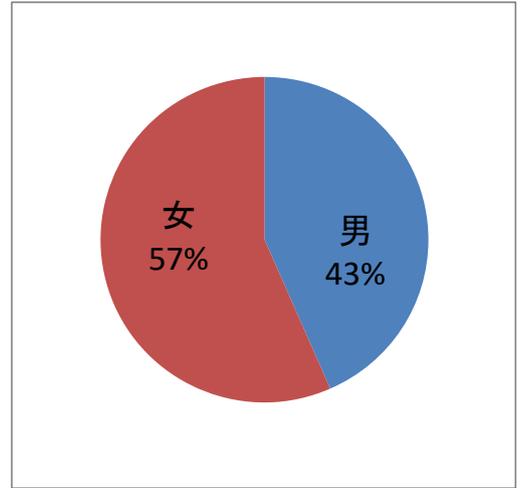
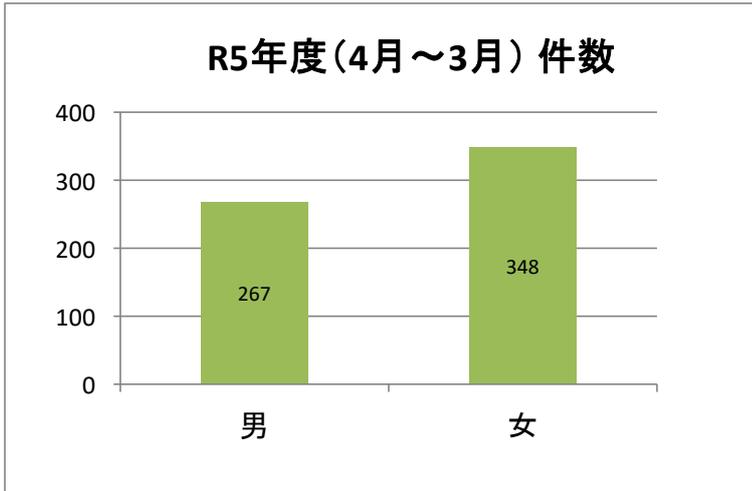
	R5年度(4月~3月)
	件数
相談件数	615
男	267
女	348
1日平均	2.5
実日数	243

・件数は615件、令和4年度(761件)と比べ146件減少

	H30	R1	R2	R3	R4
総相談件数	708件	774件	939件	715件	761件

・実日数は243日、1日平均は2.5件

・性別は男性267件、女性348件

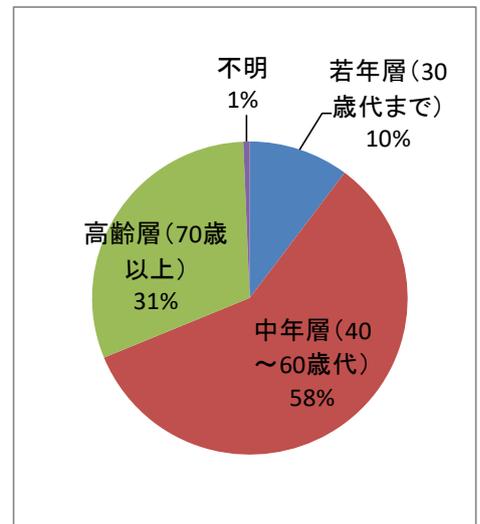
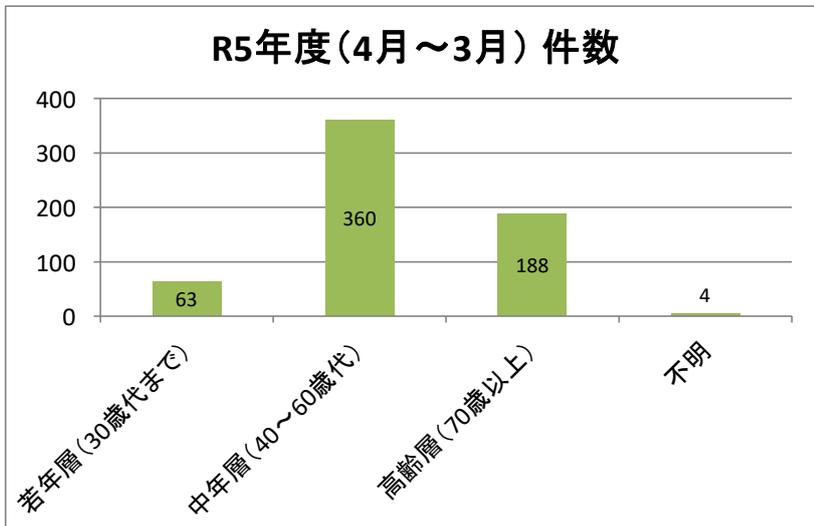


②年齢構成

	R5年度(4月~3月)
	件数
若年層(30歳代まで)	63
中年層(40~60歳代)	360
高齢層(70歳以上)	188
不明	4
計	615

・年齢は声や内容から推測したものが多く

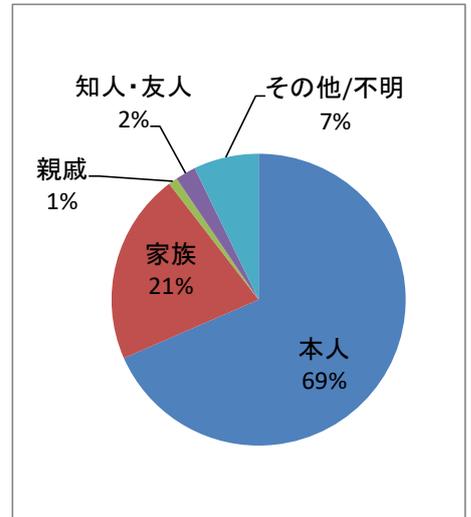
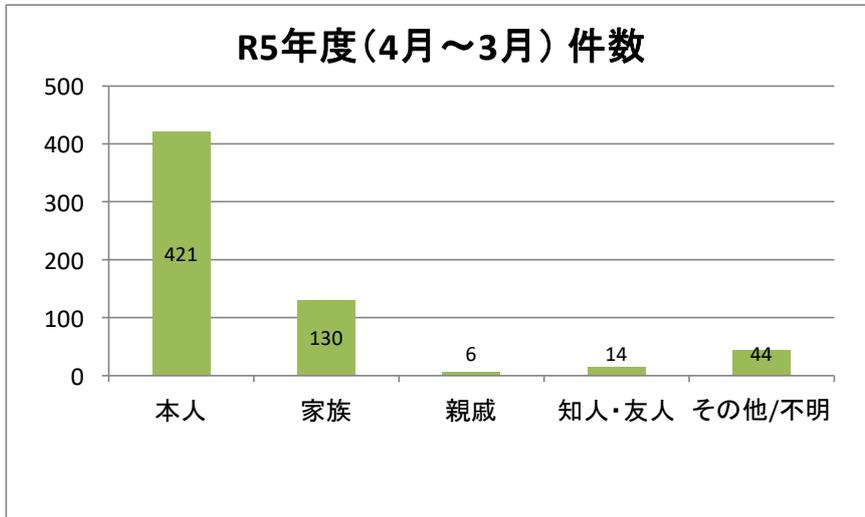
・中年層(40~60歳代)が最も多く、次いで高齢層、若年層の順



③相談者と患者対象者の関係

	R5年度(4月～3月)	
	件数	
本人		421
家族		130
親戚		6
知人・友人		14
その他/不明		44
計		615

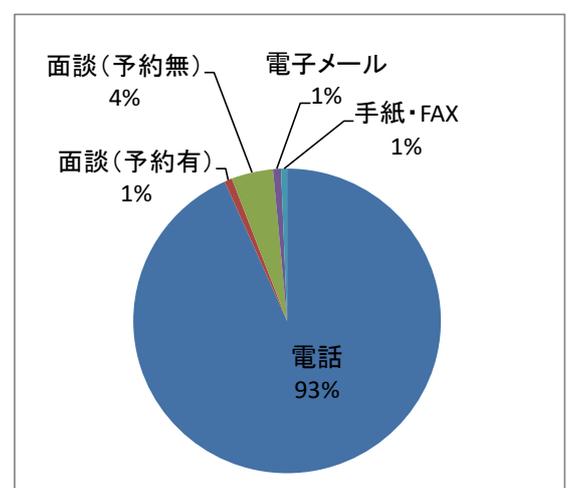
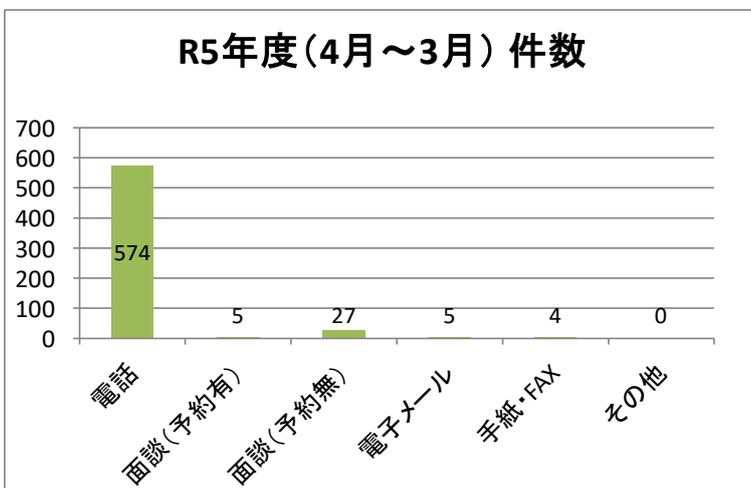
- ・本人の相談が最も多く、次いで家族
- ・その他/不明 44件のうち、行政機関や医療機関関係者は30件



④相談の手段

	R5年度(4月～3月)	
	件数	
電話		574
面談(予約有)		5
面談(予約無)		27
電子メール		5
手紙・FAX		4
その他		0
計		615

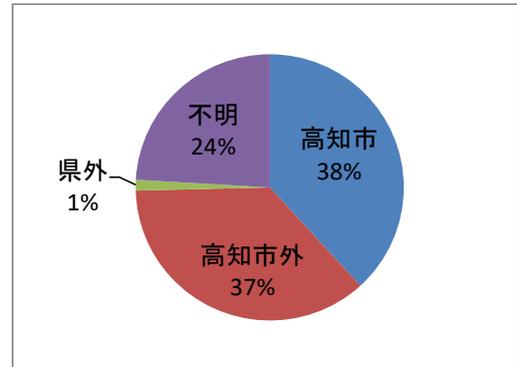
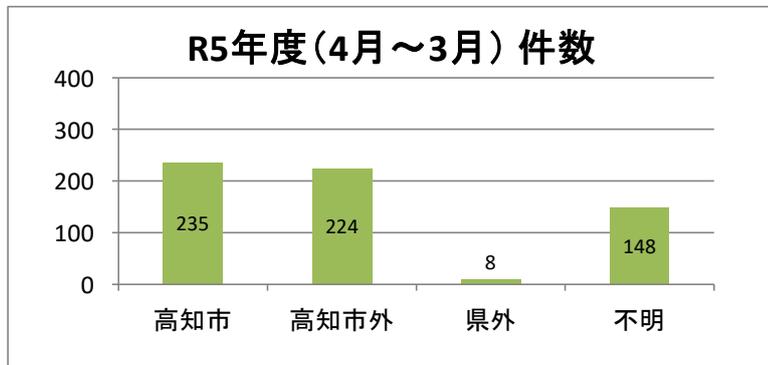
- ・電話が最も多く93%
- ・面談者は合計32件で5%
- ・R4年度(24件 3%)に比べ8件増加



⑤相談者の住居地域

	R5年度(4月～3月) 件数
高知市	235
高知市外	224
県外	8
不明	148
計	615

- ・高知市が最も多く38 %、次いで高知市外37%
- ・不明は会話の間に確認できなかったもの

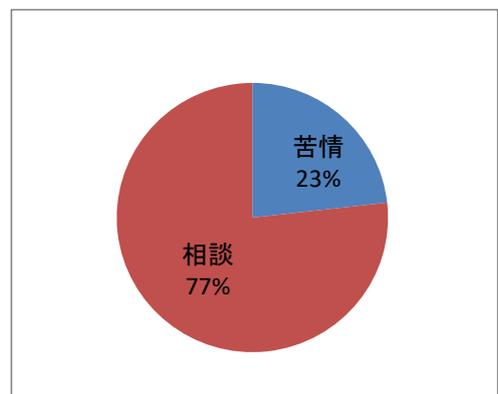
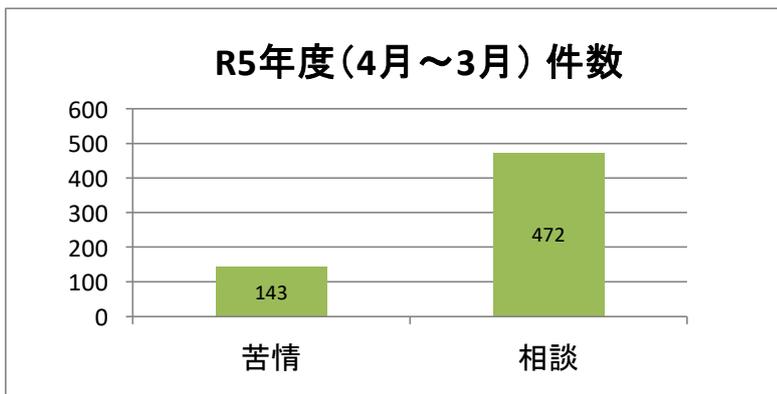


⑥相談種別

	R5年度(4月～3月) 件数
苦情	143
相談	472
計	615

- ・苦情は23 %、相談は77%
- ・令和4年度より苦情の比率が増加

	H30	R1	R2	R3	R4
苦情件数	204	227	250	125	118
比率	29%	29%	27%	17%	16%



⑦相談内容分類

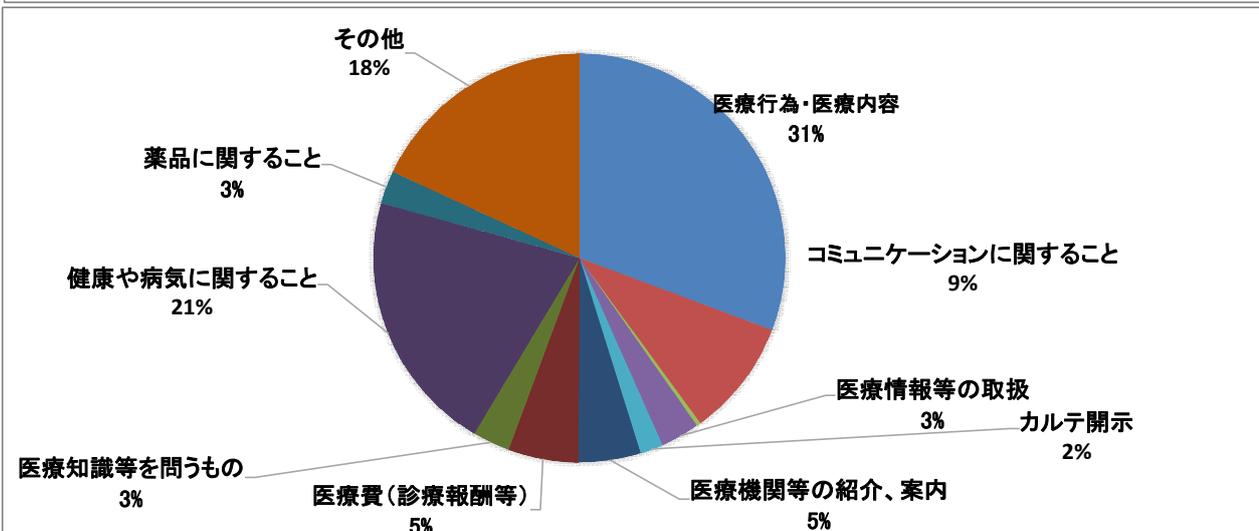
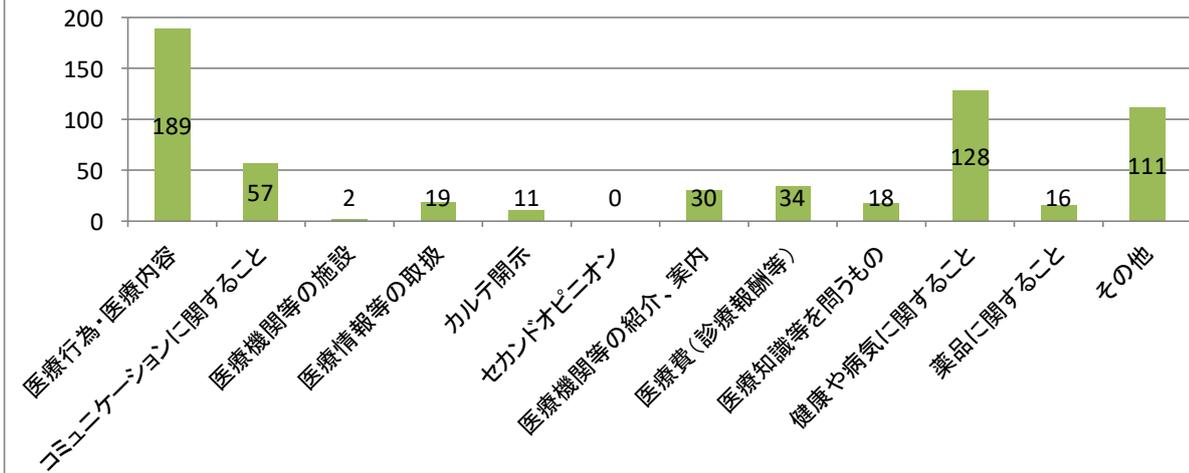
	R5年度(4月～3月) 件数
医療行為・医療内容	189
コミュニケーションに関すること	57
医療機関等の施設	2
医療情報等の取扱	19
カルテ開示	11
セカンドオピニオン	0
医療機関等の紹介、案内	30
医療費(診療報酬等)	34
医療知識等を問うもの	18
健康や病気に関すること	128
薬品に関すること	16
その他	111
計	615

- ・医療行為・医療内容が最も多く31%
- ・次は健康や病気に関すること21%、次いでその他18%
- ・コミュニケーション9%、医療費、医療機関の紹介、案内各5%
医療情報の取扱、医療知識、薬品各3%、カルテ開示2%

●その他111件(18%)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

R5年度(4月～3月) 件数



⑧対応状況及び傾向

対応状況

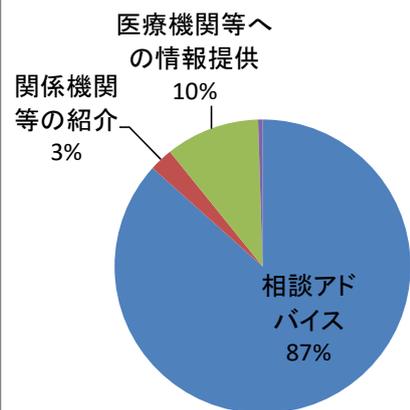
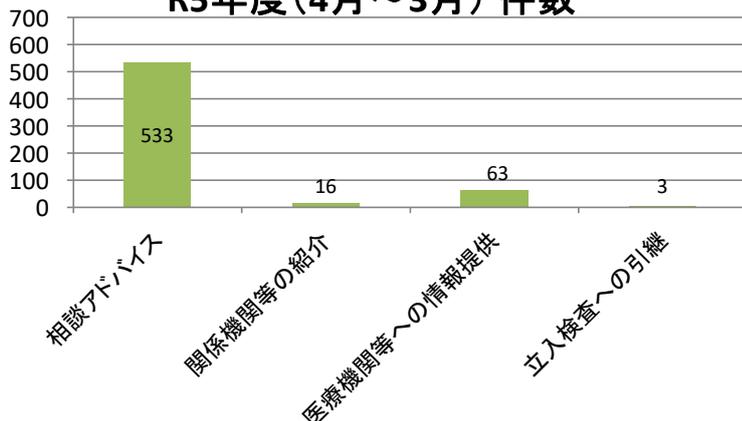
	R5年度(4月～3月) 件数
相談アドバイス	533
関係機関等の紹介	16
医療機関等への情報提供	63
立入検査への引継	3
合計	615

傾向

	R5年度(4月～3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87%
- ・次いで医療機関等への情報提供10%、関係機関等の紹介3%
- ・立入検査への引継は3件、立ち入り検査時に確認した事例2件

R5年度(4月～3月) 件数

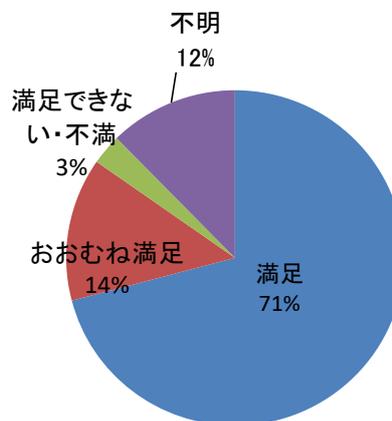
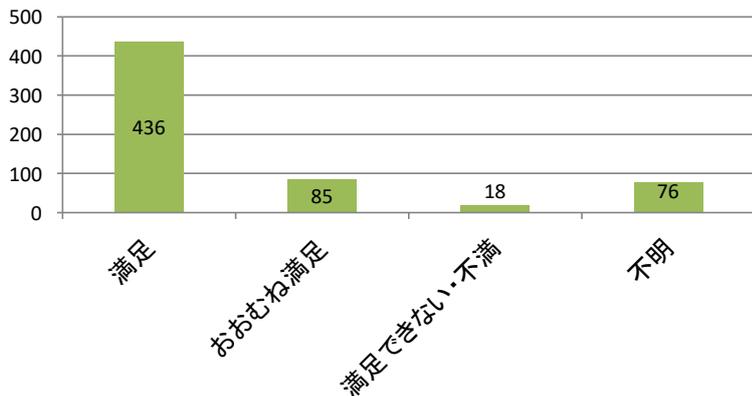


⑨満足度

	R5年度(4月～3月)
	件数
満足	436
おおむね満足	85
満足できない・不満	18
不明	76
計	615

- ・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85% 不明12%
- ・満足できない・不満は3%

R5年度(4月～3月) 件数



⑩相談対応時間

	R5年度(4月～3月)
1件当たり平均対応時間(分)	15.8
電話平均対応時間(分)	14
面談平均対応時間(分)	47

- ・1件当たりの平均対応時間は、総対応時間9563分を606件(メール・手紙9件以外)で除したもの
- ・電話平均対応時間は、総時間8057分を574件で除したもの
- ・面談平均対応時間は、総時間1506分を32件で除したもの

R5年度(4月～3月)

