

令和6年度上半期 医療相談実績報告(R6.4～9)

①相談件数・性別

	R6年度(4月～9月)
	件数
相談件数	369
男	171
女	198
1日平均	3
実日数	124

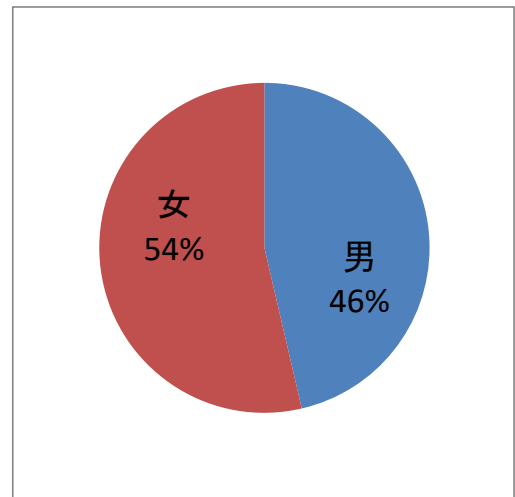
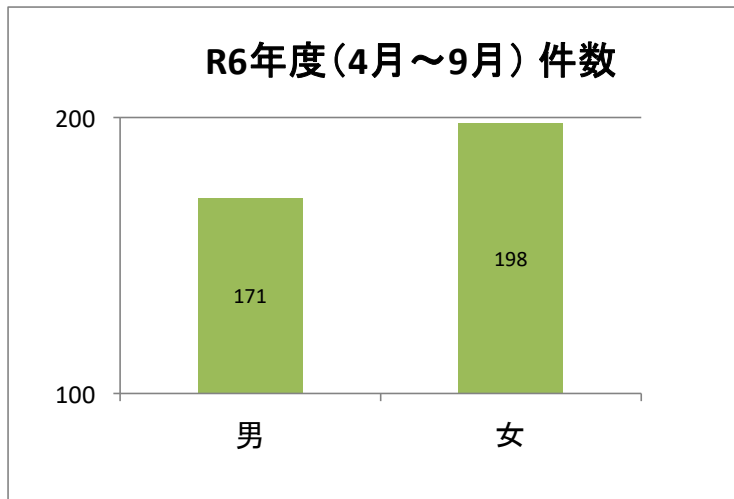
・件数は369件 令和5年度より56件増加

	R1	R2	R3	R4	R5
相談件数	388	455	378	381	313

・実日数は124日、1日平均は3件

・性別は男性171件46%、女性198件54%

・男性の相談者増加（令和5年度:38%）



②年齢構成

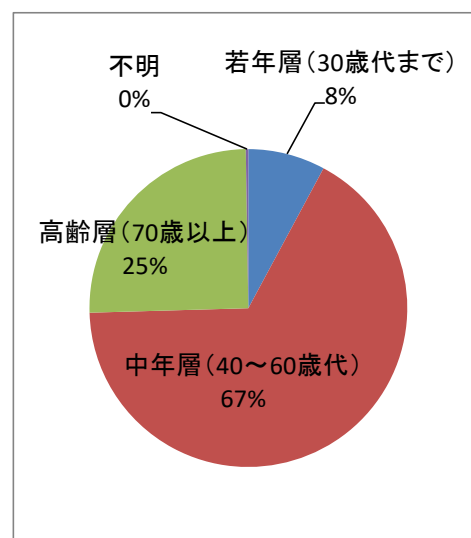
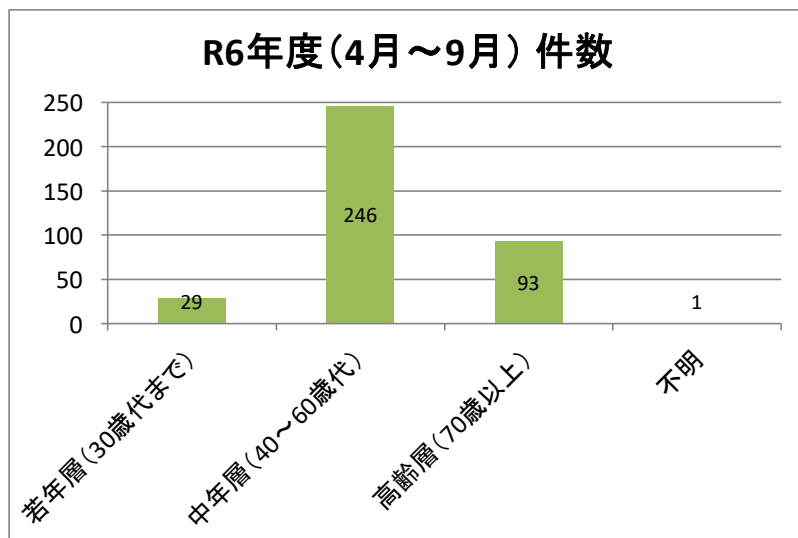
	R6年度(4月～9月)
	件数
若年層(30歳代まで)	29
中年層(40～60歳代)	246
高齢層(70歳以上)	93
不明	1
計	369

・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67%、次いで高齢層25%、若年層8%の順

・中年層が増えている(令和5年度:51%)

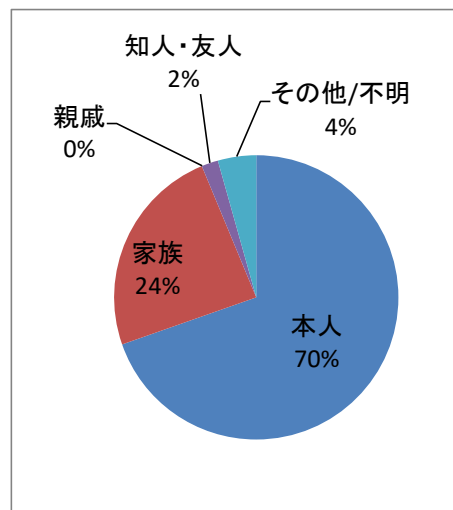
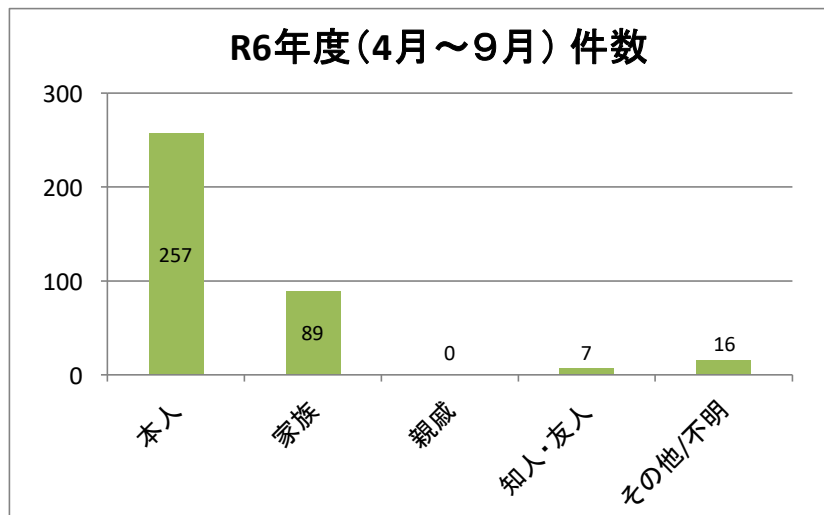
・高齢層が減っている(令和5年度:36%)



③相談者と患者対象者の関係

	R6年度(4月～9月)
	件数
本人	257
家族	89
親戚	0
知人・友人	7
その他/不明	16
計	369

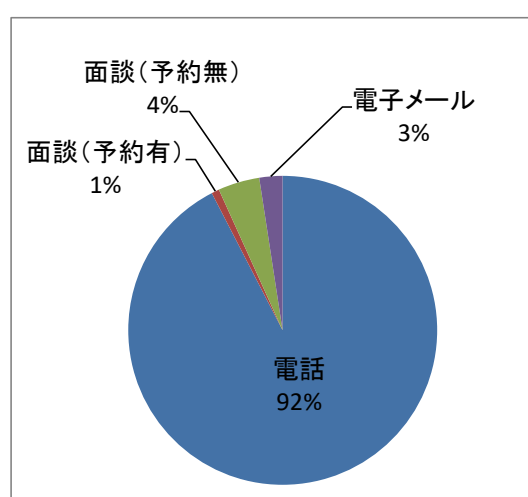
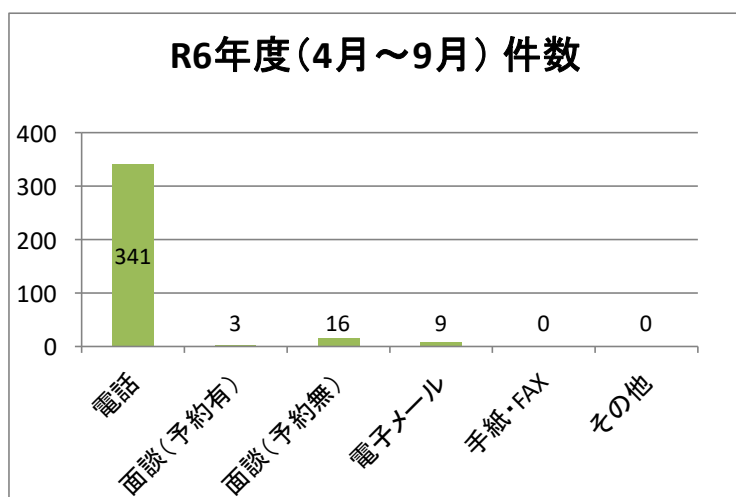
- ・本人の相談が最も多く70%、次いで家族24%
- ・その他/不明16件のうち、行政機関や医療機関関係者は10件



④相談の手段

	R6年度(4月～9月)
	件数
電話	341
面談(予約有)	3
面談(予約無)	16
電子メール	9
手紙・FAX	0
その他	0
計	369

- ・電話が最も多く、92%
- ・面談者は19件で5%(令和5年度:16件で5%)



⑤相談者の住居地域

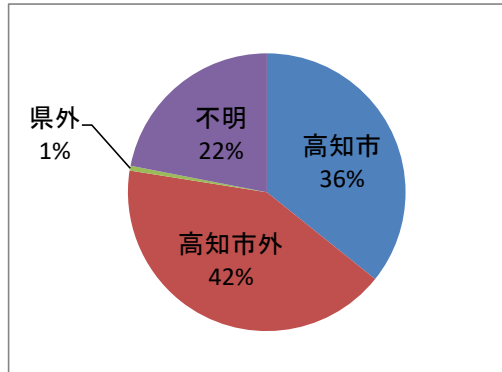
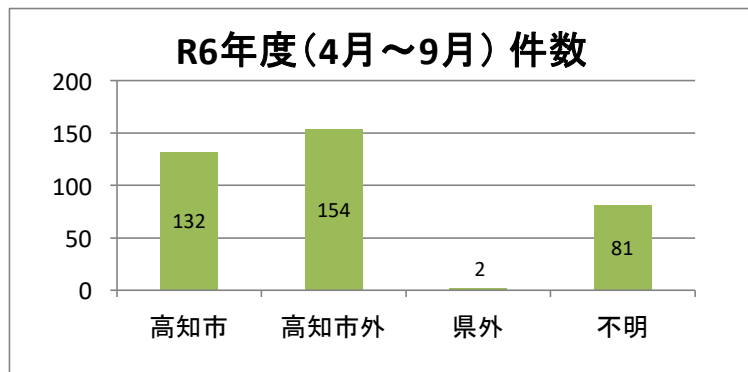
	R6年度(4月～9月)
	件数
高知市	132
高知市外	154
県外	2
不明	81
計	369

・高知市外42%、高知市内36%

(R4.市外26% 市内49%)

(R5.市外34% 市内43%)

・不明は会話の間に確認できなかったもの



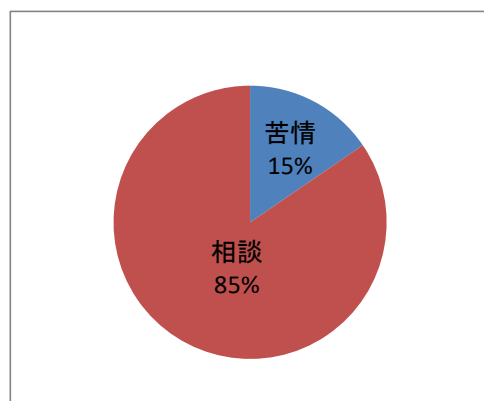
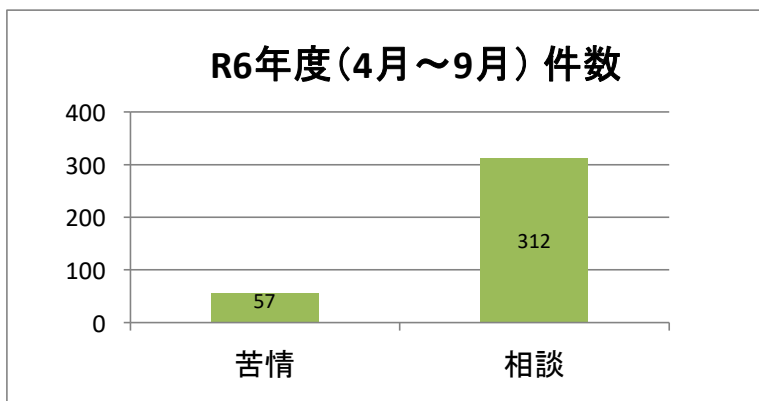
⑥相談種別

	R6年度(4月～9月)
	件数
苦情	57
相談	312
計	369

・苦情は15%、相談は85%

昨年度に比べ苦情の比率が減少

	R1	R2	R3	R4	R5
苦情の比率	30%	22%	20%	15%	21%



⑦相談内容分類

	R6年度(4月～9月)
	件数
医療行為・医療内容	111
コミュニケーションに関すること	20
医療機関等の施設	0
医療情報の取り扱い	7
カルテ開示	4
セカンドオピニオン	3
医療機関等の紹介・案内	23
医療費(診療報酬等)	13
医療知識等を問うもの	5
健康や病気に関すること	91
薬品に関すること	7
その他	85
計	369

・最も多いのが医療行為・医療内容に関すること30%

・次いで健康や病気に関すること25%、その他23%

医療機関の紹介・案内6%、

コミュニケーションに関すること5%、

医療費(診療報酬等)4%、

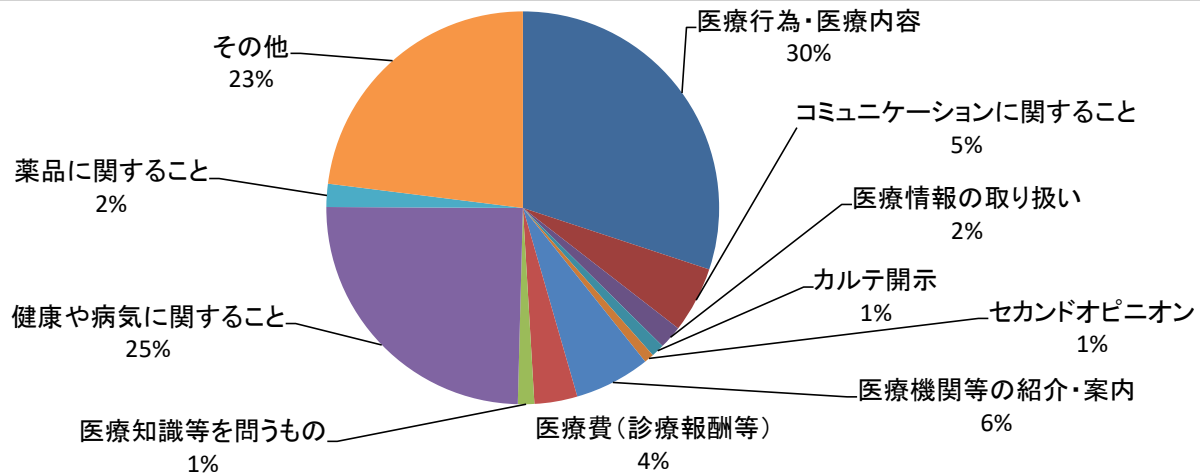
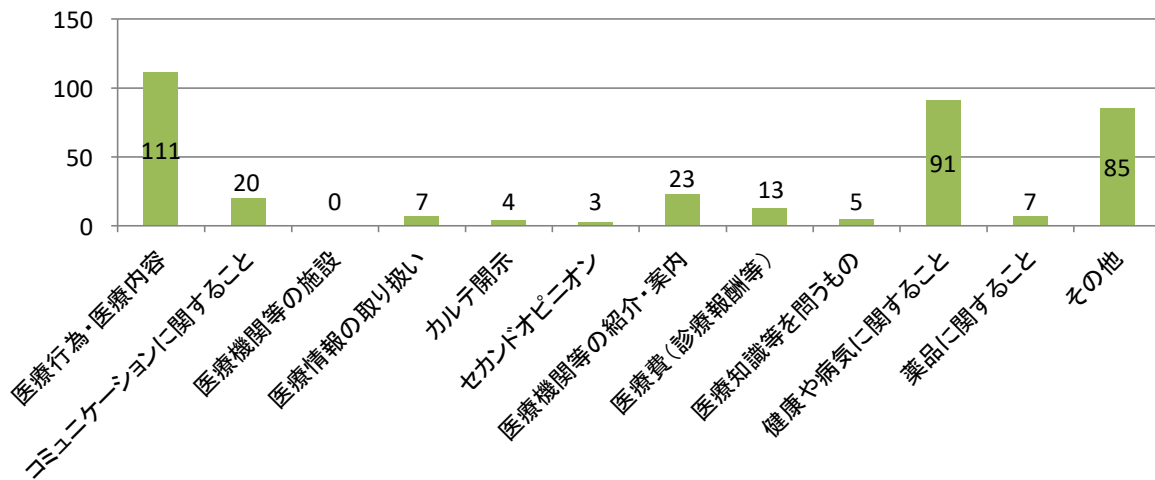
医療情報の取り扱い、薬品に関すること2%、

医療知識を問うもの、カルテ開示、セカンドオピニオン1%

●その他85件(23%)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

R6年度(4月～9月) 件数



⑧対応状況及び傾向

対応状況

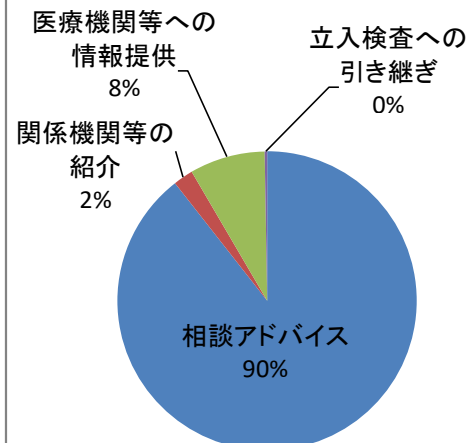
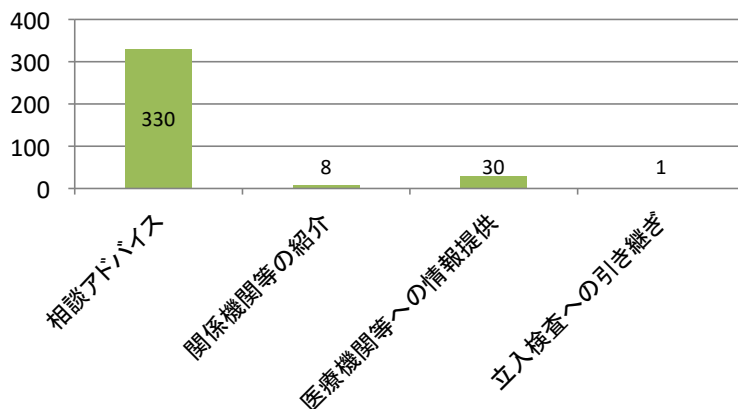
	R6年度(4月～9月) 件数
相談アドバイス	330
関係機関等の紹介	8
医療機関等への情報提供	30
立入検査への引き継ぎ	1
合計	369

傾向

	R6年度(4月～9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	1
合計	1

- ・相談アドバイスが最も多く90%、次いで医療機関等への情報提供8% 30件(R5年度:27件、R4年度:23件)
- ・関係機関等の紹介2%
- ・立入検査への引き継ぎ1件

R6年度(4月～9月) 件数



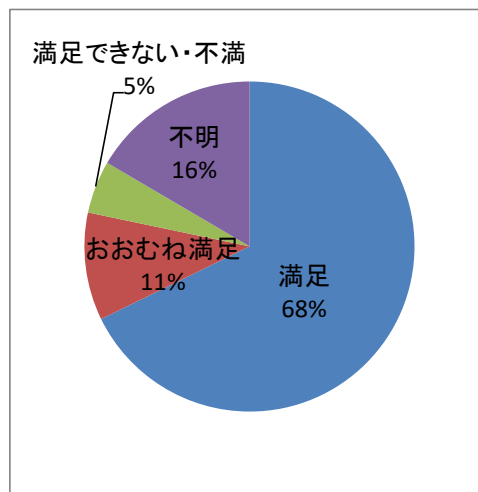
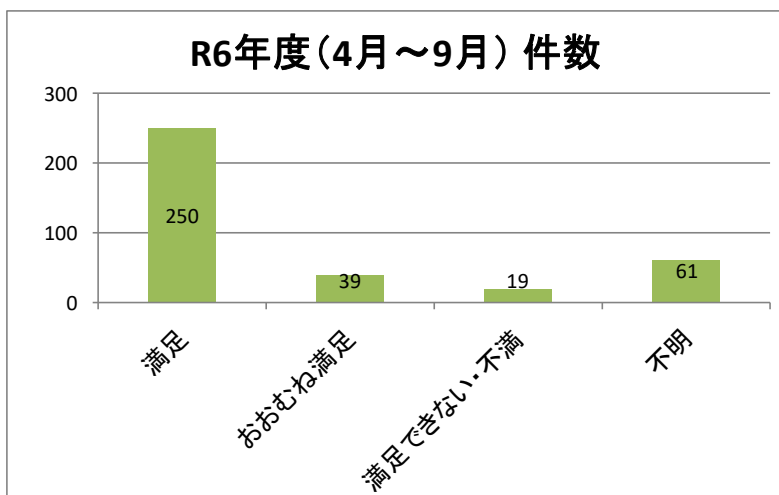
⑨満足度

	R6年度(4月～9月)
	件数
満足	250
おおむね満足	39
満足できない・不満	19
不明	61
計	369

・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79% (R5年度: 86%)

・不明16%、満足できない・不満は5% 増加傾向
(R5年度: 不明11%、満足できない・不満: 3%)



⑩相談対応時間

	R6年度(4月～9月)
1件当たり平均対応時間(分)	14.2
電話平均対応時間(分)	13.3
面談平均時間(分)	29.5

・1件当たりの平均対応時間は、総対応時間5106分をメール9件を除く360件で除したもの

・電話平均対応時間は、総時間4545分を341件で除したもの

・面談平均対応時間は、総時間561分を19件で除したもの

・最長時間 電話60分 面談60分

