

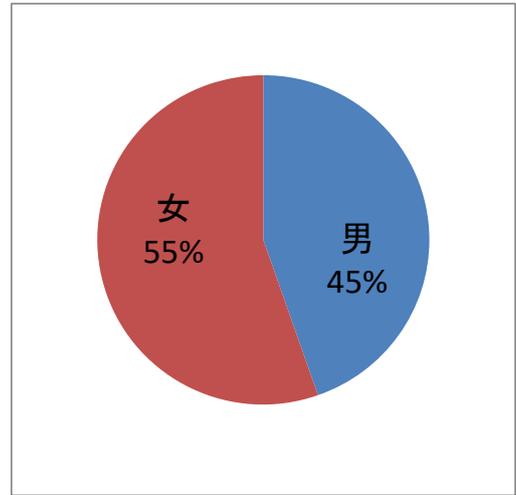
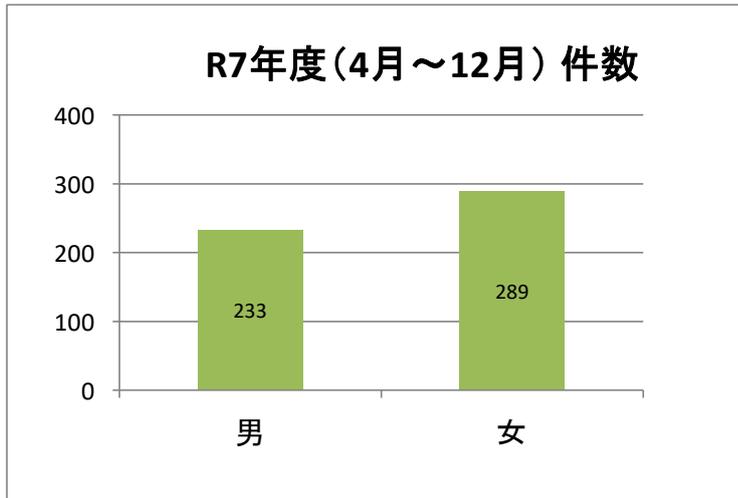
## (2)医療相談の実績について

令和7年度 高知県 医療相談実績報告(R7.4~12) ※割合(%)は概算値です

### ①相談件数・性別

	R7年度(4月~12月) 件数
相談件数	522
男	233
女	289
1日平均	2.8
実日数	184

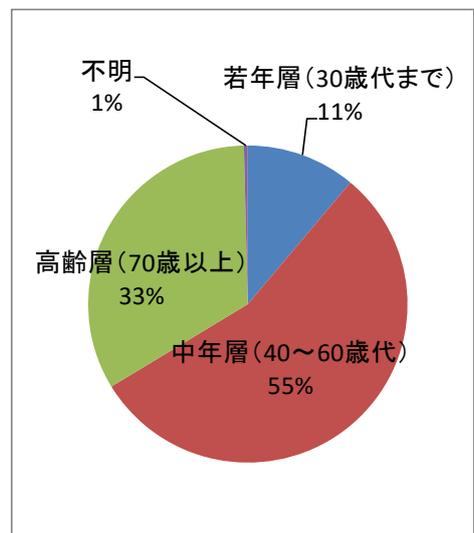
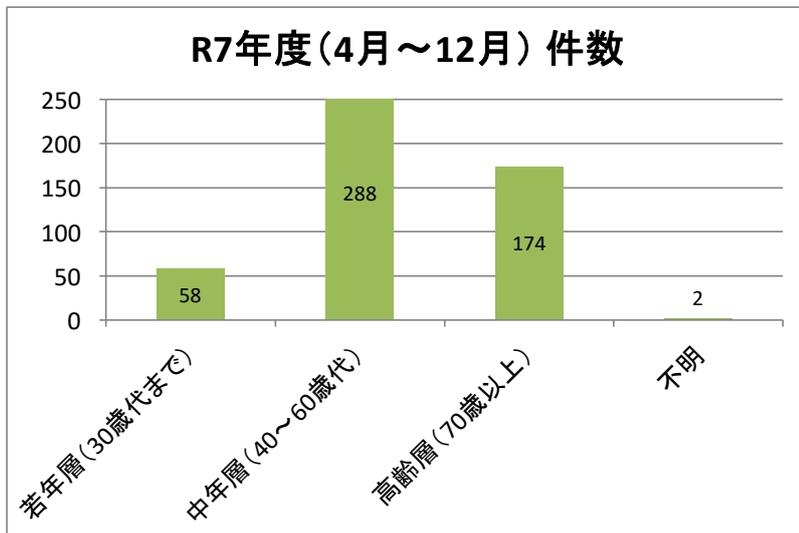
- ・件数は522件
- ・実日数は184日、1日平均は2.8件
- ・性別は男性233件45%、女性233件55%
- 例年同じ傾向



### ②年齢構成

	R7年度(4月~12月) 件数
若年層(30歳代まで)	58
中年層(40~60歳代)	288
高齢層(70歳以上)	174
不明	2
計	522

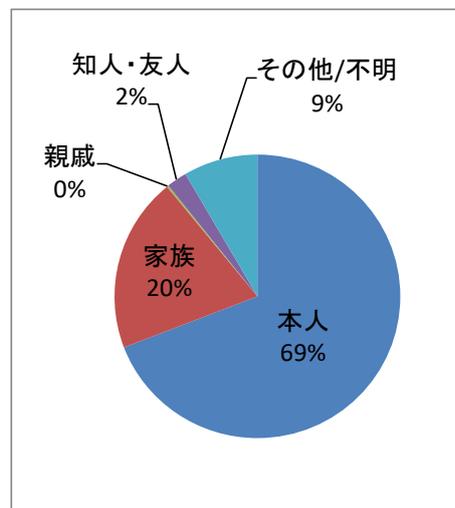
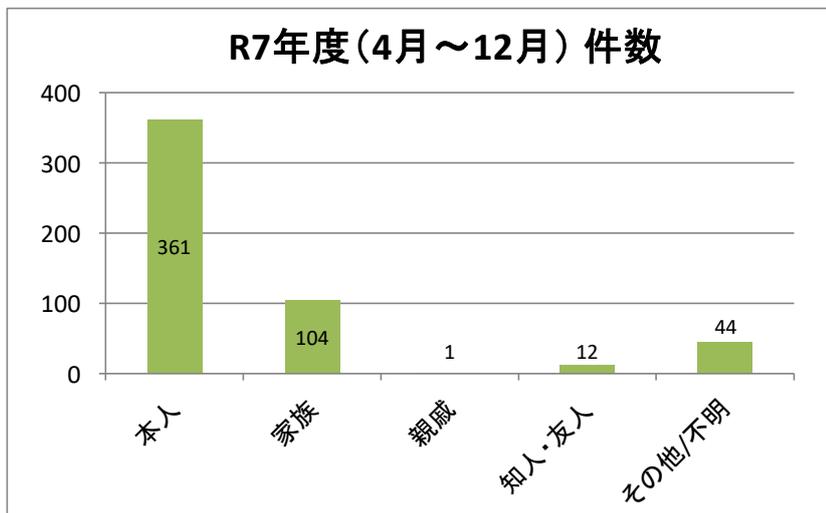
- ・年齢は声や内容から推測したものが多く
- ・中年層(40~60歳代)が最も多く、次いで高齢層、若年層の順



### ③相談者と患者対象者の関係

	R7年度(4月～12月)	
	件数	
本人		361
家族		104
親戚		1
知人・友人		12
その他/不明		44
計		522

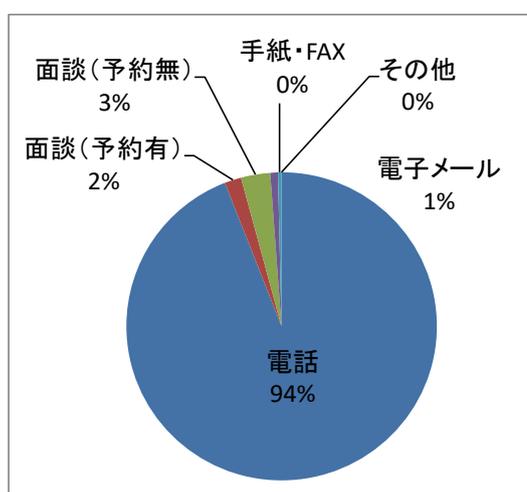
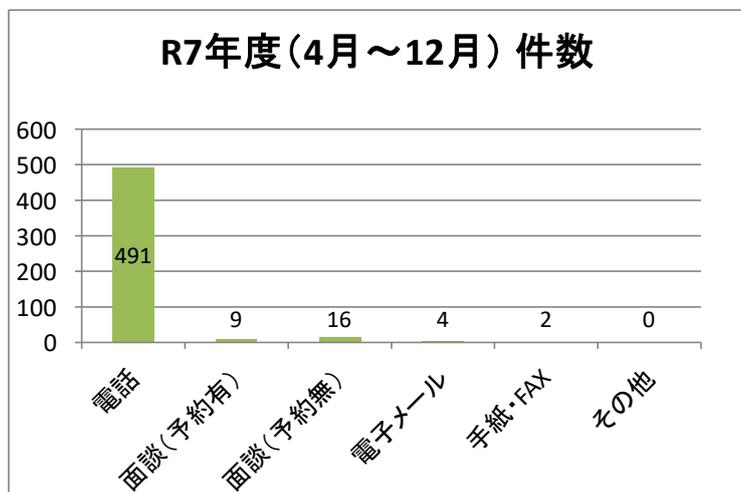
- ・本人の相談が最も多く、次いで家族
- ・その他/不明44件のうち、行政機関や医療機関関係者は38件



### ④相談の手段

	R7年度(4月～12月)	
	件数	
電話		491
面談(予約有)		9
面談(予約無)		16
電子メール		4
手紙・FAX		2
その他		0
計		522

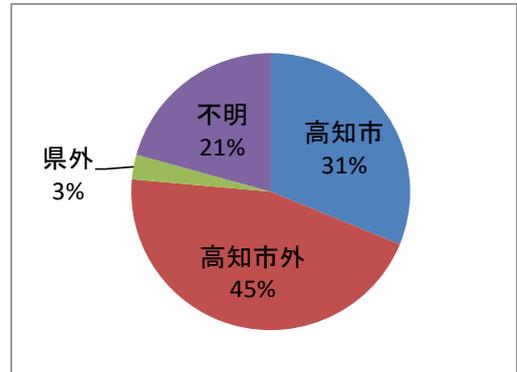
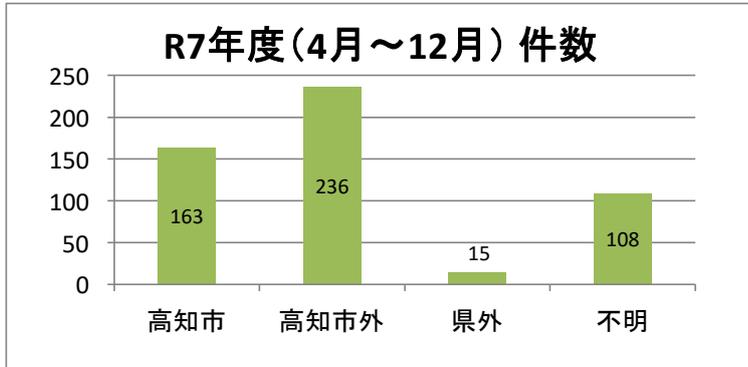
- ・電話が最も多く、94%
- ・面談者は合計25件で5%



## ⑤相談者の住居地域

	R7年度(4月～12月) 件数
高知市	163
高知市外	236
県外	15
不明	108
計	522

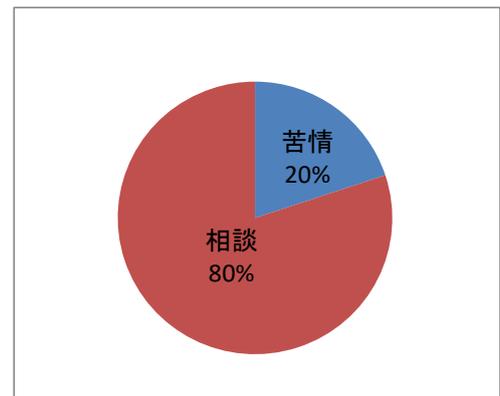
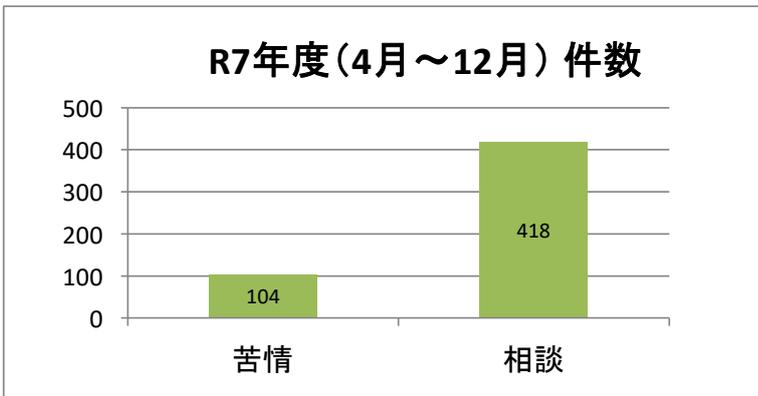
- ・高知市外45%、高知市内31%
- ・県外からの相談3%
- ・不明は会話の間に確認できなかったもの



## ⑥相談種別

	R7年度(4月～12月) 件数
苦情	104
相談	418
計	522

- ・苦情は20%、相談は80%



## ⑦相談内容分類

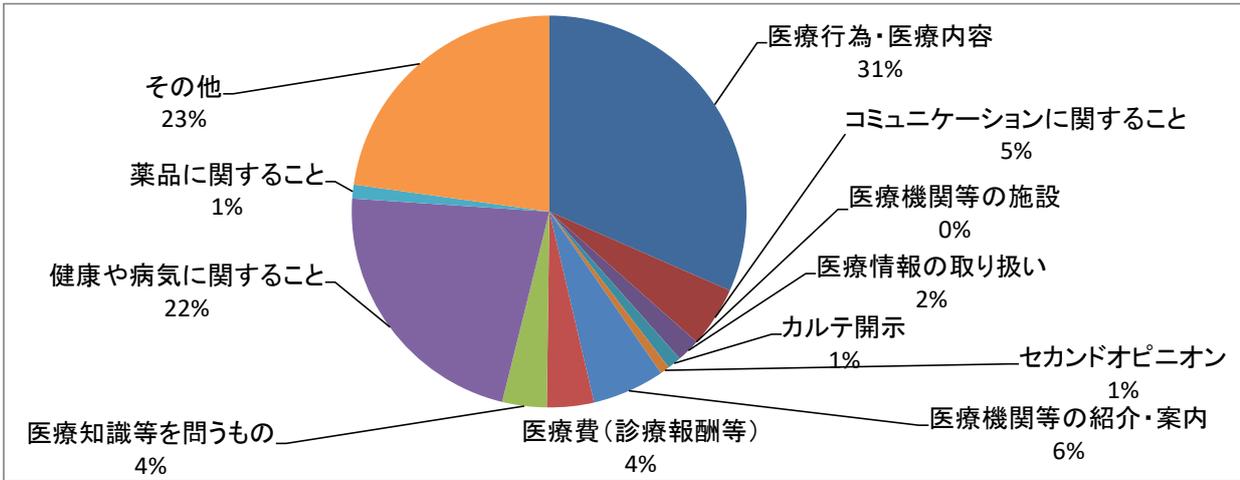
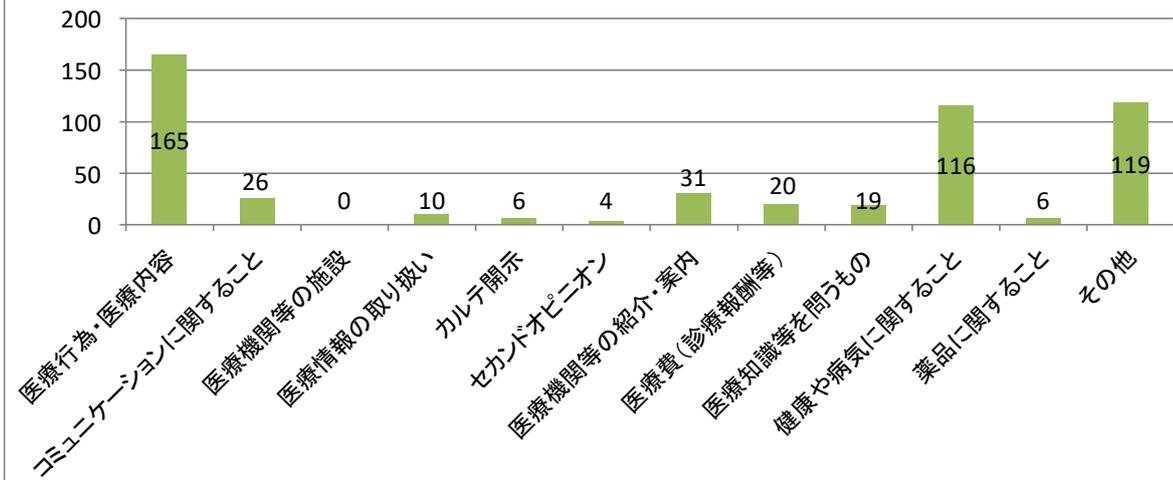
	R7年度(4月～12月) 件数
医療行為・医療内容	165
コミュニケーションに関すること	26
医療機関等の施設	0
医療情報の取り扱い	10
カルテ開示	6
セカンドオピニオン	4
医療機関等の紹介・案内	31
医療費(診療報酬等)	20
医療知識等を問うもの	19
健康や病気に関すること	116
薬品に関すること	6
その他	119
計	522

- ・最も多いのが医療行為・医療内容31%
- ・次いでその他23%、健康や病気に関すること22%  
医療機関の紹介6%、コミュニケーション5%、  
医療費、医療知識4%、医療情報の取り扱い2%、  
カルテ開示、薬品に関すること、セカンドオピニオン  
1%

### ●その他119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

### R7年度(4月～12月) 件数



### ⑧対応状況及び傾向

#### 対応状況

	R7年度(4月～12月) 件数
相談アドバイス	453
関係機関等の紹介	19
医療機関等への情報提供	46
立入検査への引き継ぎ	7
合計	※525

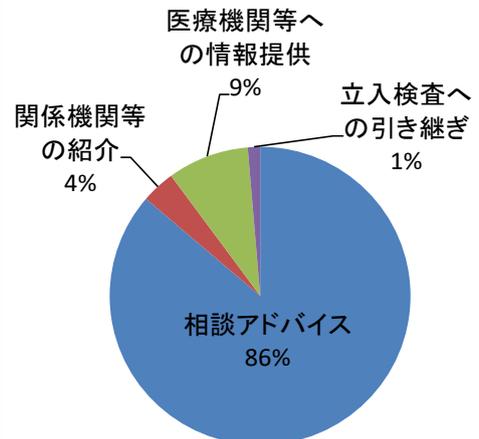
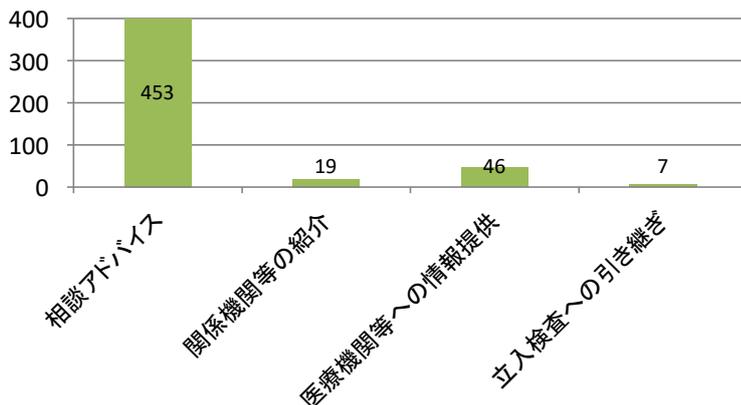
※合計数が異なるのは医療機関等への情報提供と立入検査への引継を同時に行った事例が3件

#### 傾向

	R7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	0
合計	0

- ・相談アドバイスが最も多く86%、次いで医療機関等への情報提供9%
- ・関係機関等の紹介4%
- ・立入検査への引き継ぎ7件、立ち入り検査実施は0件

### R7年度(4月～12月) 件数



## ⑨満足度

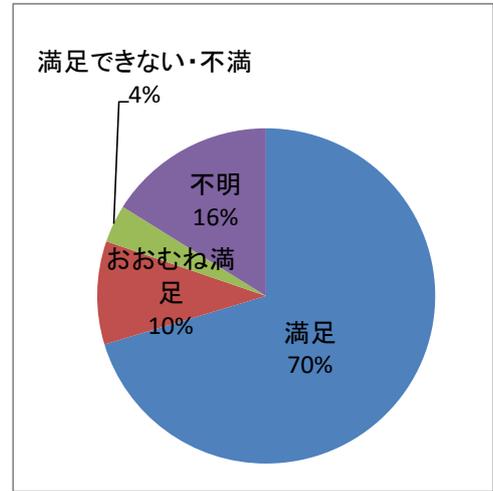
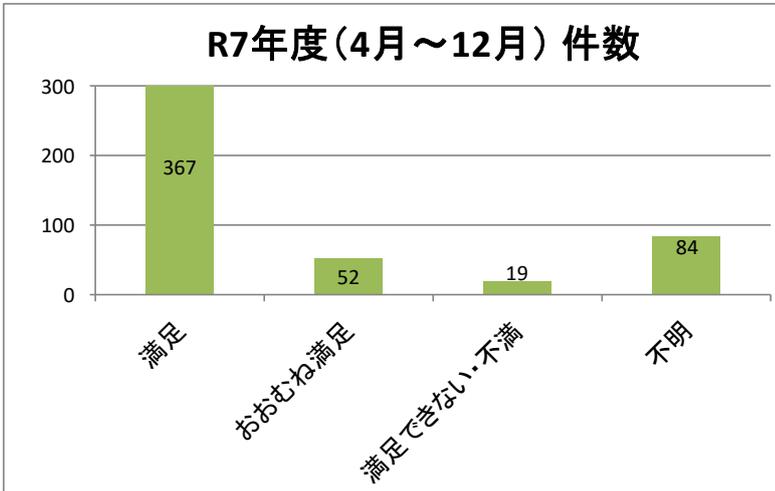
	R7年度(4月～12月) 件数
満足	367
おおむね満足	52
満足できない・不満	19
不明	84
計	522

・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80%

・不明16%

・満足できない・不満は4%



## ⑩相談対応時間

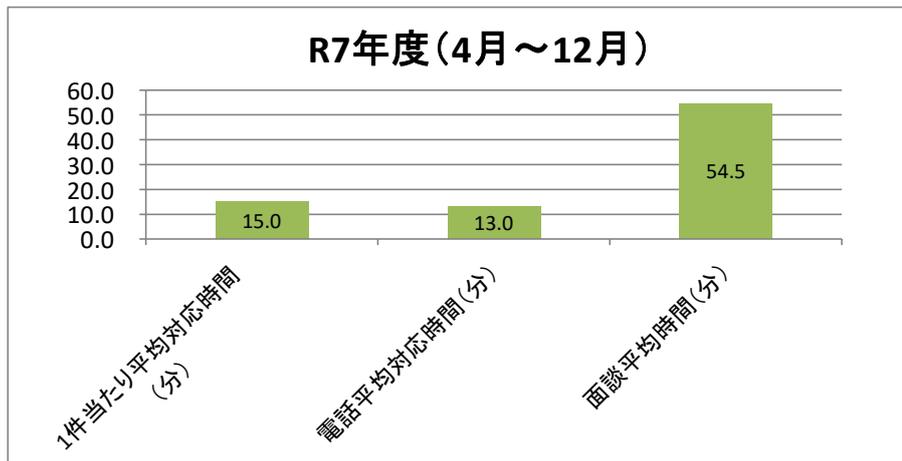
	R7年度(4月～12月)
1件当たり平均対応時間(分)	15.0
電話平均対応時間(分)	13.0
面談平均時間(分)	54.5

・1件当たりの平均対応時間は、総対応時間7748分をメール手紙6件を除く516件で除したもの

・電話平均対応時間は、総時間6385分を491件で除したもの

・面談平均対応時間は、総時間1363分を25件で除したもの

・最長時間 電話72分 面談140分



# 令和6年度 高知県 医療相談実績報告(R6.4~R7.3)

## ①相談件数・性別

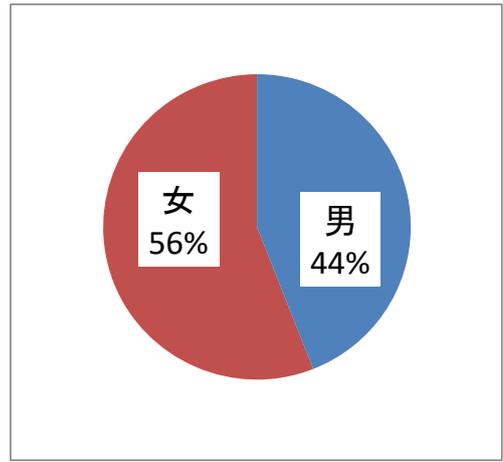
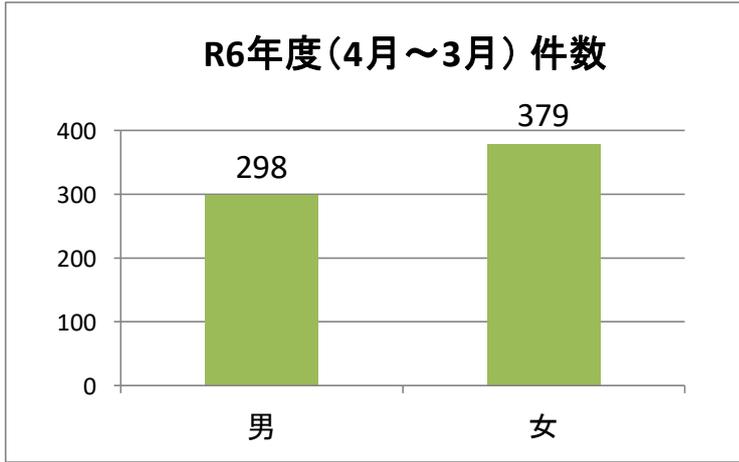
	R6年度(4月~3月)
	件数
相談件数	677
男	298
女	379
1日平均	2.8
実日数	243

・件数は677件、令和5年度(615件)と比べ62件増加

	R2	R3	R4	R5	R6
総相談件数	939	715	761	615	677

・実日数は243日、1日平均は2.8件

・性別は男性298件、女性379件 性別の割合は例年同じ傾向

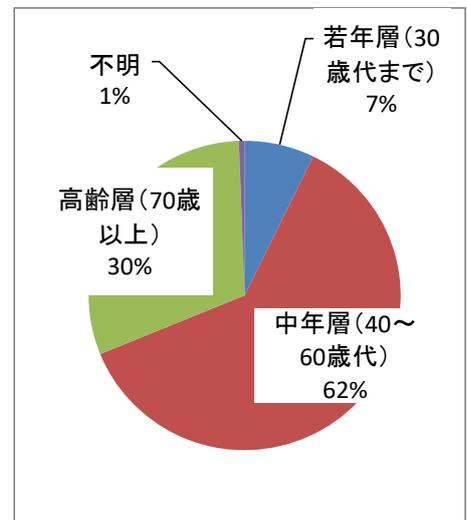
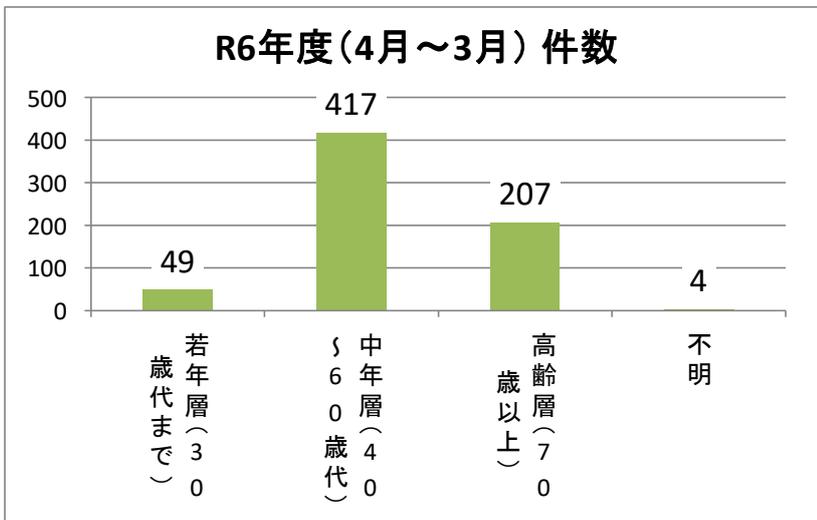


## ②年齢構成

	R6年度(4月~3月)
	件数
若年層(30歳代まで)	49
中年層(40~60歳代)	417
高齢層(70歳以上)	207
不明	4
計	677

・年齢は声や内容から推測したものが多く

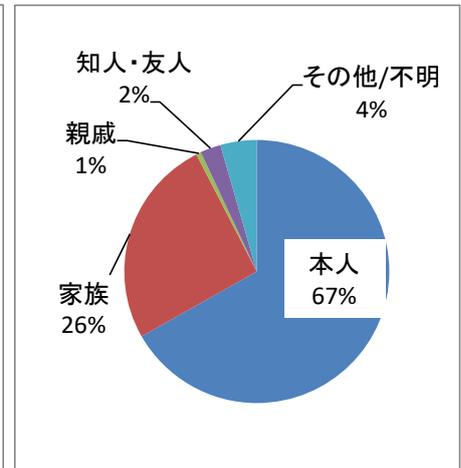
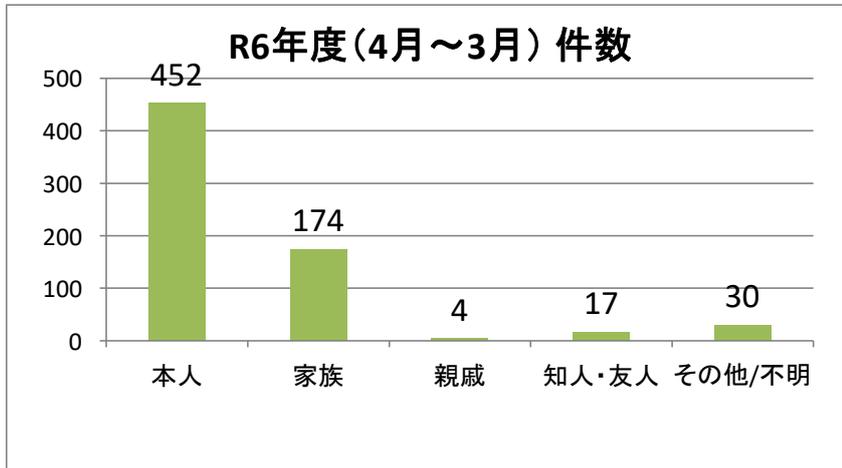
・中年層(40~60歳代)が最も多く、次いで高齢層、若年層の順



### ③相談者と患者対象者の関係

	R6年度(4月～3月)
	件数
本人	452
家族	174
親戚	4
知人・友人	17
その他/不明	30
計	677

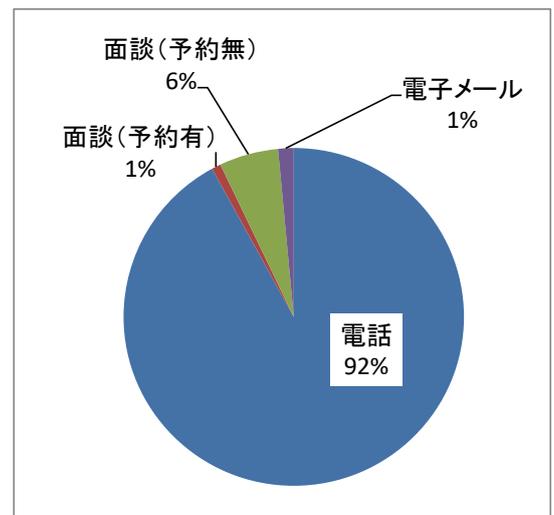
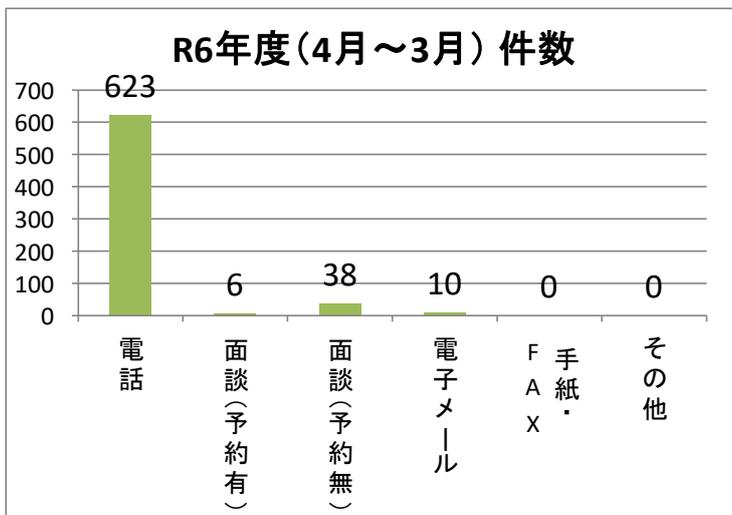
- ・本人の相談が最も多く、次いで家族
- ・その他/不明30件のうち、行政機関や医療機関関係者は22件



### ④相談の手段

	R6年度(4月～3月)
	件数
電話	623
面談(予約有)	6
面談(予約無)	38
電子メール	10
手紙・FAX	0
その他	0
計	677

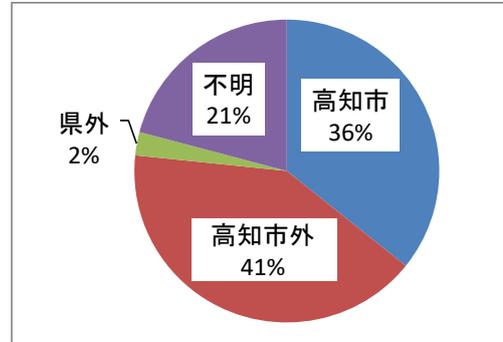
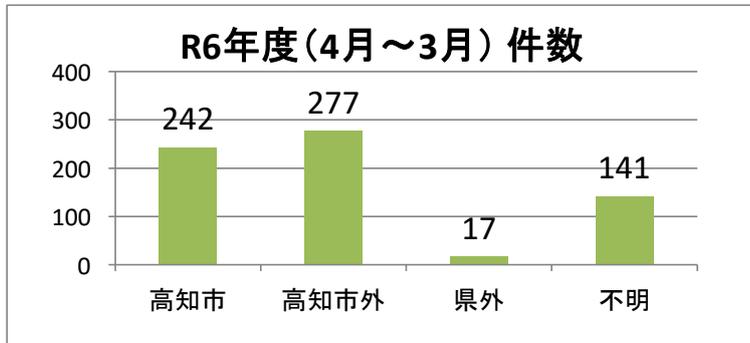
- ・電話が最も多く、約92%
- ・面談者の合計は、44件で約7%
- ・R5年度の面談者は32件



## ⑤相談者の住居地域

	R6年度(4月～3月)
	件数
高知市	242
高知市外	277
県外	17
不明	141
計	677

- ・高知市外が最も多く41%、次いで高知市36%
- ・不明としているものは会話の間に住居が確認できなかったもの

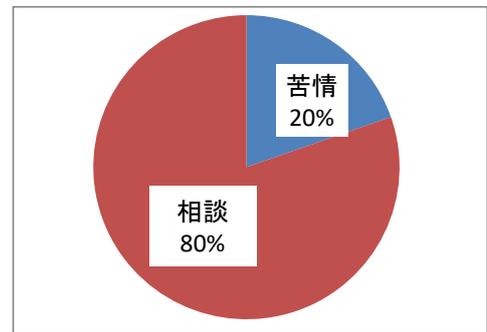
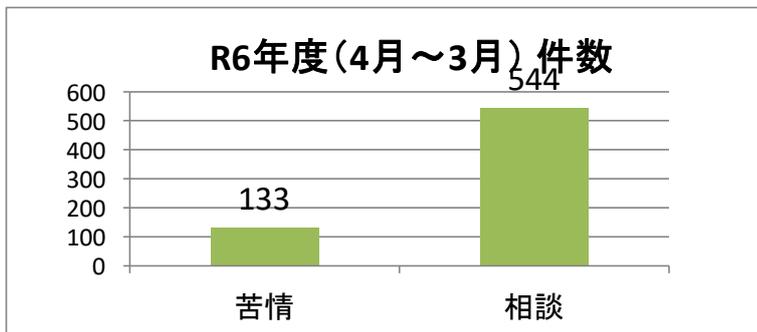


## ⑥相談種別

	R6年度(4月～3月)
	件数
苦情	133
相談	544
計	677

・苦情は約20%、相談は約80%

	R2	R3	R4	R5	R6
苦情件数	250	125	118	143	133
比率	27%	17%	16%	23%	20%



## ⑦相談内容分類

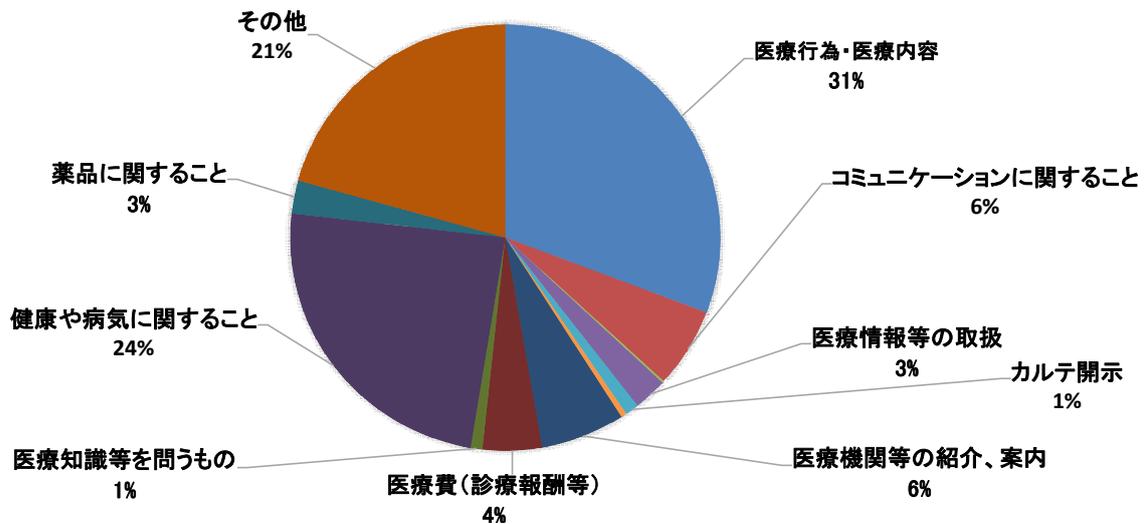
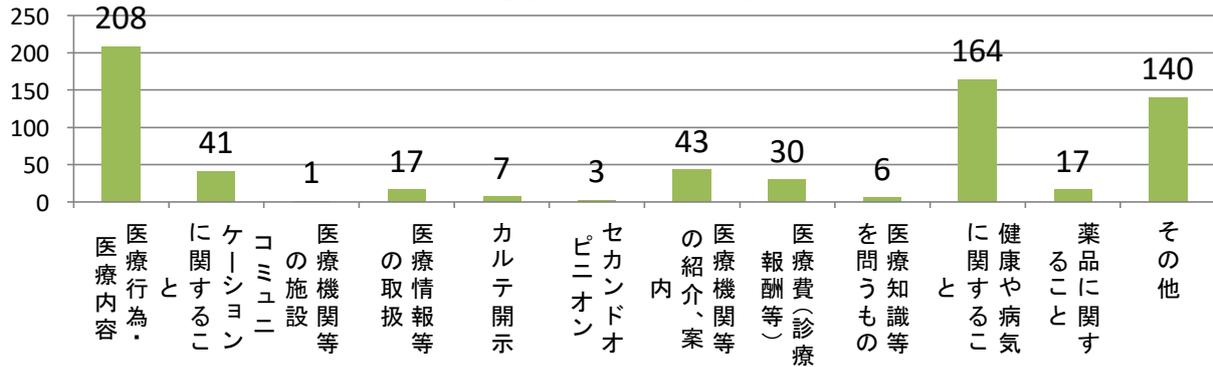
	R6年度(4月～3月)
	件数
医療行為・医療内容	208
コミュニケーションに関すること	41
医療機関等の施設	1
医療情報等の取扱	17
カルテ開示	7
セカンドオピニオン	3
医療機関等の紹介、案内	43
医療費(診療報酬等)	30
医療知識等を問うもの	6
健康や病気に関すること	164
薬品に関すること	17
その他	140
計	677

- ・医療行為・医療内容が最も多く約31%
  - ・健康や病気に関すること約24%、その他は約21%
- 医療機関等の紹介、案内、コミュニケーションは約6%、医療費は約4%、薬品に関すること、医療情報の取扱は約3%、カルテ開示、医療知識は約1%

### ●その他140件(約21%)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

### R6年度(4月～3月) 件数



### ⑧対応状況及び傾向

#### 対応状況

	R6年度(4月～3月)
	件数
相談アドバイス	588
関係機関等の紹介	18
医療機関等への情報提供	70
立入検査への引継	2
合計	※678

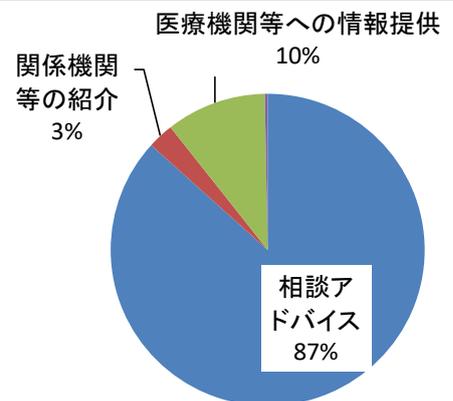
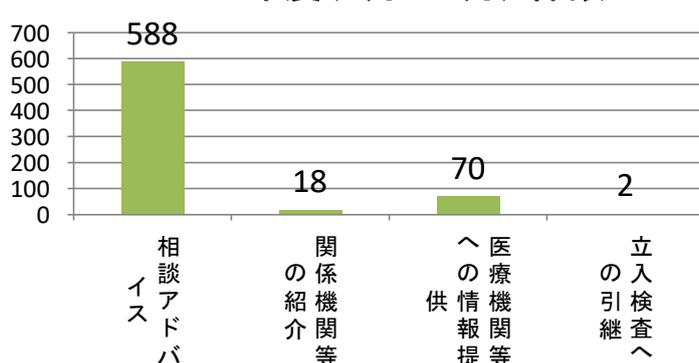
※合計数が678件となっているのは医療機関への情報提供と立ち入り検査への引継を同時におこなった事例が1件

#### 傾向

	R6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	1
合計	1

- ・相談アドバイスが最も多く約87%、医療機関への情報提供は約10%、関係機関等の紹介は3%
- ・立入検査への引継は2件

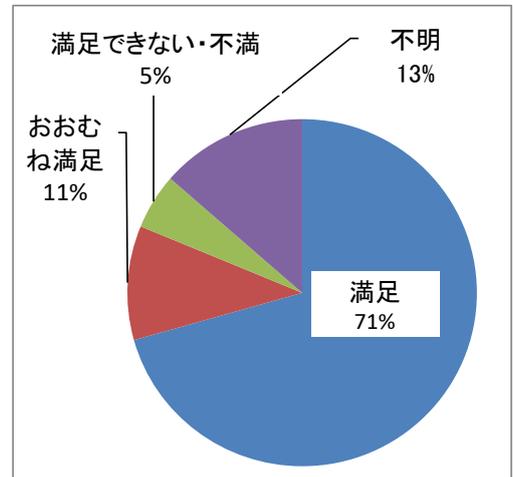
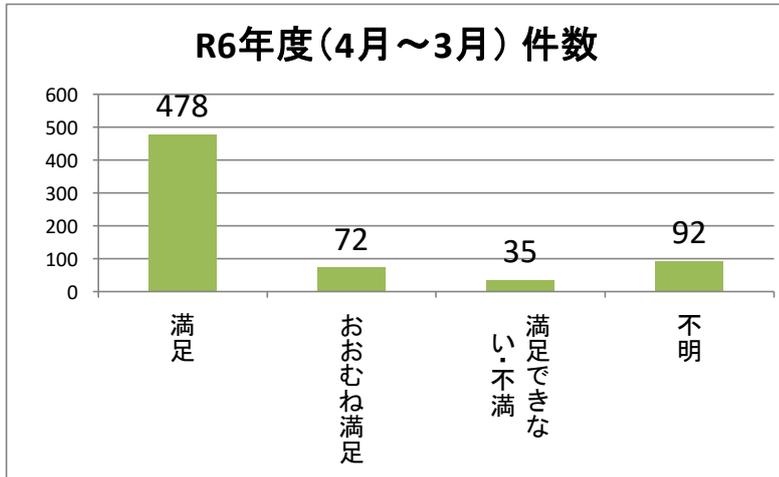
### R6年度(4月～3月) 件数



## ⑨満足度

	R6年度(4月～3月)
	件数
満足	478
おおむね満足	72
満足できない・不満	35
不明	92
計	677

- ・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約82% 不明は約13%
- ・満足できない・不満は約5%



## ⑩相談対応時間

	R6年度(4月～3月)
1件当たり平均対応時間(分)	15
電話平均対応時間(分)	14
面談平均対応時間(分)	32

- ・1件当たりの平均対応時間は、総対応時間10,175分を667件(メール10件以外)で除したもの
- ・電話平均対応時間は、総時間8752分を623件で除したもの
- ・面談平均対応時間は、総時間1,423分を44件で除したもの
- ・最長時間: 電話78分、面談110分

