

# 令和4年度「医療相談窓口」実績報告書

令和6年2月

香川県健康福祉部医務国保課

## はじめに

香川県では、県民の皆様による医療機関の選択支援、医療機関における患者サービスの向上、患者側と医療機関との信頼に基づく医療の推進に寄与することを目的として、平成15年6月から医務国保課及び各保健福祉事務所等に医療相談窓口を開設しております。

令和4年度においては、本県及び高松市保健所の医療相談窓口へ、合わせて841件の相談が寄せられ、昨年度とほぼ同数の800件を超える水準で推移し、医療相談へのニーズは高いと感じます。

今後とも、医療相談窓口では、相談業務に関する研修等を通して、相談員の資質の向上を図るなど医療相談業務の充実を図る一方、医師会、歯科医師会、薬剤師会、看護協会などの医療関係団体や、医療機関の患者相談窓口等との連携を図り、県民の皆様の医療に対する不安や疑問について、中立的な立場で相談に応じ、迅速に対応してまいります。

このたび、令和4年度の相談内容を取りまとめ、報告書を作成いたしました。この報告書が、患者さんやその家族と医療機関相互の信頼に基づく医療の推進の一助となれば幸いです。

令和6年2月

香川県健康福祉部医務国保課

# 目 次

I. 医療相談窓口の概要	1
II. 集計結果の概要	3
III. 集計結果	
1. 月別相談件数と1日平均相談件数の推移	5
2. 相談方法別相談件数	7
3. 相談者に関するデータ	
(1) 男女別年齢区分別相談件数	8
(2) 相談者の内訳別相談件数	9
4-1-1. 相談内容別相談件数（大区分）	10
4-1-2. 相談内容別相談件数（大区分）過去3年間の推移	11
4-2-1. 相談内容別相談件数（小区分）	12
4-2-2. 相談内容別相談件数（小区分）過去3年間の推移	13
5-1-1. 相談への対応状況	14
5-1-2. 相談への対応状況 過去3年間の推移	14
5-2. 相談内容（大区分）別の対応状況	15
6-1-1. 相談者の納得度	16

6-1-2. 相談者の納得度 過去3年間の推移	16
6-2. 相談区分別相談者の納得度	17
7-1. 相談種別毎の対応の状況及び相談者の納得度	18
7-2. 相談種別毎の件数 過去3年間の推移	19
7-3. 相談種別毎の対応の状況 過去3年間の推移	20
7-4. 相談種別毎の相談者の納得度 過去3年間の推移	21
8-1. 診療科別相談件数	22
8-2. 診療科別相談件数 過去3年間の推移	23
9. 子供に関する医療相談件数	24

# I. 医療相談窓口の概要

## 1. 設置の目的

県民の医療に関する相談の利便性の向上、医療機関における患者サービスの向上、患者及びその家族と医療機関との相互の信頼に基づく医療の推進に寄与することを目的とし、県民の医療に関する相談、苦情、情報提供等の窓口となる「医療相談窓口」を平成15年6月2日に開設しました。

## 2. 業 務

- ①医療相談への対応
- ②医療相談に関係する機関・団体との連絡調整
- ③医療相談事例の収集・分析及び情報提供

## 3. 医療相談窓口で受け付ける主な相談内容

- 医療上もしくは医療内容の相談に関する事
  - 医師等の説明に関する事
  - 医療機関の職員の対応・接遇に関する事
  - 医療法、医師法等に関する事
- (なお、医療内容の適否やその過失の有無の判断はいたしません。)

## 4. 相談体制

### ①相談受付時間

平日の午前8時30分～午後5時15分（土曜・日曜・祝日、12月29日～1月3日を除く。）

### ②相談方法

電話、来庁ほか

### ③開設場所等

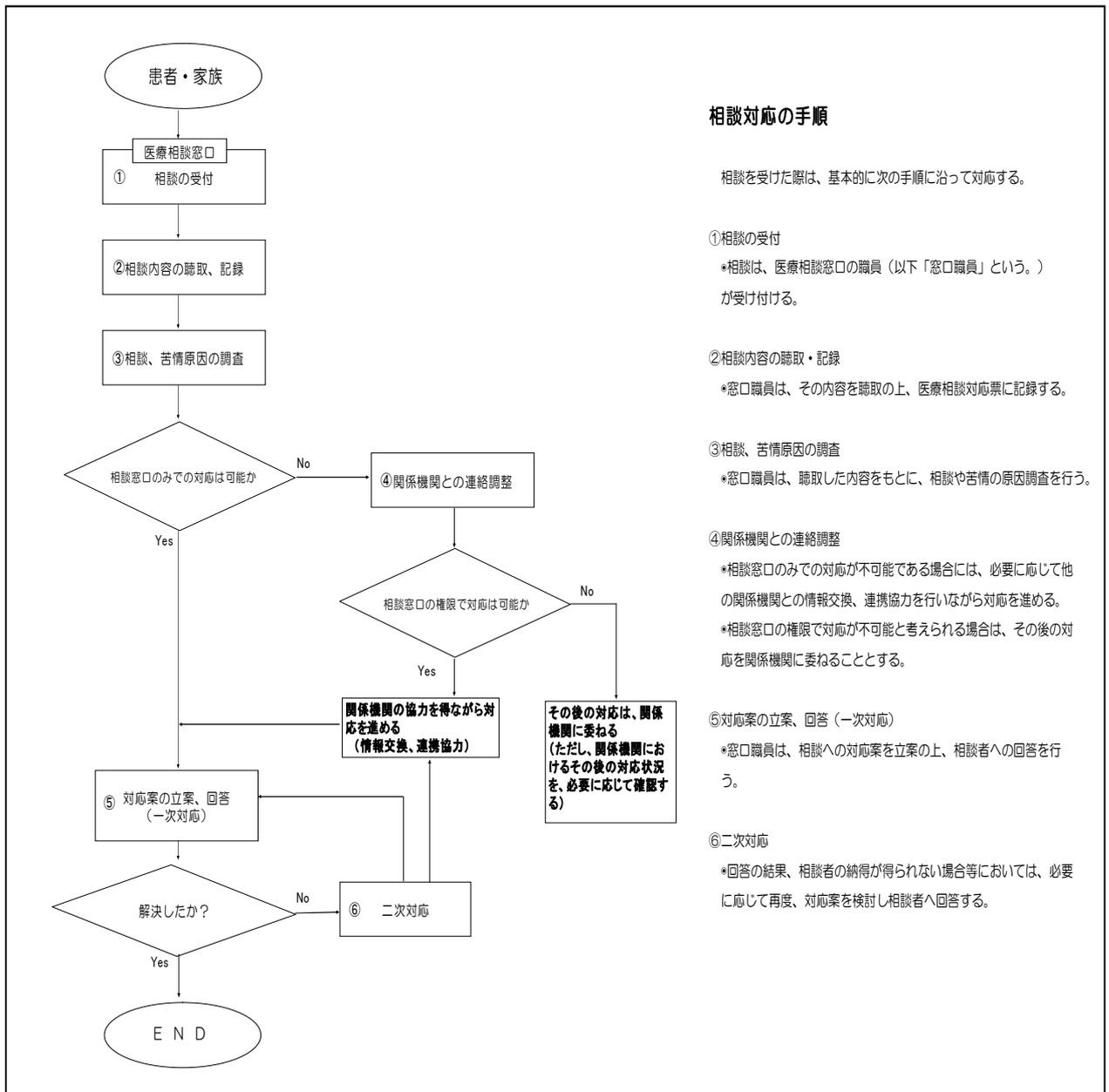
地域	開設場所	電話番号
香川県	香川県医務国保課	087-832-3333
高松市	高松市保健所	087-839-2860
小豆（小豆郡）	小豆総合事務所	0879-62-1373
東讃（さぬき市、東かがわ市、木田郡、香川郡）	東讃保健福祉事務所	0879-29-8260
中讃（丸亀市、坂出市、善通寺市、綾歌郡、仲多度郡）	中讃保健福祉事務所	0877-24-9962
西讃（観音寺市、三豊市）	西讃保健福祉事務所	0875-25-2052

## 5. 医療機関等との連携

医療相談窓口では、相談者からの相談や苦情に効果的に対処するために必要と認める場合には、医療機関をはじめ、関係団体との連携等を図りながら対応を進めることにしています。

## 6. 医療相談の対応フローチャート

医療相談への対応をフローチャートに表すと以下のようになります。原則として、医療相談窓口で対応することとしていますが、相談窓口のみでの対応が不可能である場合には、必要に応じて他の関係機関との情報交換、連携協力をしながら対応をすすめます。また、相談窓口の権限で対応が不可能と考えられる場合は、その後の対応を関係機関に委ねる場合もあります。



### 相談対応の手順

相談を受けた際は、基本的に次の手順に沿って対応する。

- ①相談の受付
  - \*相談は、医療相談窓口の職員（以下「窓口職員」という。）が受け付ける。
- ②相談内容の聴取・記録
  - \*窓口職員は、その内容を聴取の上、医療相談対応票に記録する。
- ③相談、苦情原因の調査
  - \*窓口職員は、聴取した内容をもとに、相談や苦情の原因調査を行う。
- ④関係機関との連絡調整
  - \*相談窓口のみでの対応が不可能である場合には、必要に応じて他の関係機関との情報交換、連携協力をしながら対応を進める。
  - \*相談窓口の権限で対応が不可能と考えられる場合は、その後の対応を関係機関に委ねることとする。
- ⑤対応案の立案、回答（一次対応）
  - \*窓口職員は、相談への対応案を立案の上、相談者への回答を行う。
- ⑥二次対応
  - \*回答の結果、相談者の納得が得られない場合等においては、必要に応じて再度、対応案を検討し相談者へ回答する。

## Ⅱ. 集計結果の概要

### 1. 相談件数

令和4年度の相談件数は841件（1か月平均：70.1件、1日平均：3.46件）である。

（県医務国保課、各保健福祉事務所及び高松市保健所の合計）

参考：令和2年度 916件（1か月平均：76.3件、1日平均：3.77件）

令和3年度 838件（1か月平均：69.8件、1日平均：3.46件）

### 2. 所属別相談件数

相談件数を所属別に見ると、全体の56.5%を県医務国保課が受け付けており、続いて、高松市保健所が27.3%となっている。（令和3年度 医務国保課53.6%、高松市保健所35.1%）

### 3. 相談方法別相談件数

相談方法別では、電話によるものが最も多く全体の94.1%を占めており、次に来庁によるものが4.5%となっている。（令和3年度 電話96.5%、来庁3.1%）

### 4. 相談者に関するデータ

#### (1) 男女別年齢区分別相談件数

男女別に見ると、男性43.8%、女性55.5%であった。年齢別に見ると、60歳代が最も多い。（令和3年度 男性42.1%、女性57.9%）

#### (2) 相談者の内訳

相談者の内訳別に相談件数を見ると、相談者本人に関するものが全体の65.5%で最も多く、続いて、相談者の家族に関するものが30.3%となっている。（令和3年度 本人69.5%、家族23.5%）

### 5. 相談内容別相談件数

相談内容（大区分）別に相談件数を見ると、「医療上もしくは医療内容のトラブルに関する事」が最も多く全体の27.1%（令和3年度22.8%）、続いて「医療機関の職員の対応・接遇に関する事」が23.8%（令和3年度21.6%）となっている。

相談内容をさらに細かく小区分で見ると、「医療上もしくは医療内容のトラブルに関する事」では「処置手術」が最も多く相談全体の6.1%（令和3年度6.2%）、「医療機関の職員の対応・接遇に関する事」では「医師、歯科医師」が13.1%（令和3年度11.2%）となっている。

## 6. 相談への対応状況

相談への対応状況別に相談件数を見ると、「相談窓口でのアドバイスのみとしたもの」が全体の70.0%（令和3年度74.9%）で最も多く、次いで、「関係医療機関等へ意見や要望を伝えたもの」が20.6%（令和3年度15.0%）となっており、この2区分で全体の90.6%を占めている。

## 7. 相談者の納得度

相談者の納得度を見ると、「納得した」が全体の57.8%（令和3年度67.8%）で最も多く、続いて「やや納得した」28.8%（令和3年度18.5%）となっている。

## 8. 相談種別毎相談件数

寄せられた相談を「相談・質問」、「不信・苦情」、「要望、提言」などの種別で分類すると、「相談・質問」が最も多く全体の57.0%（令和3年度56.1%）、次いで、「不信・苦情」が40.4%（令和3年度40.5%）となっている。

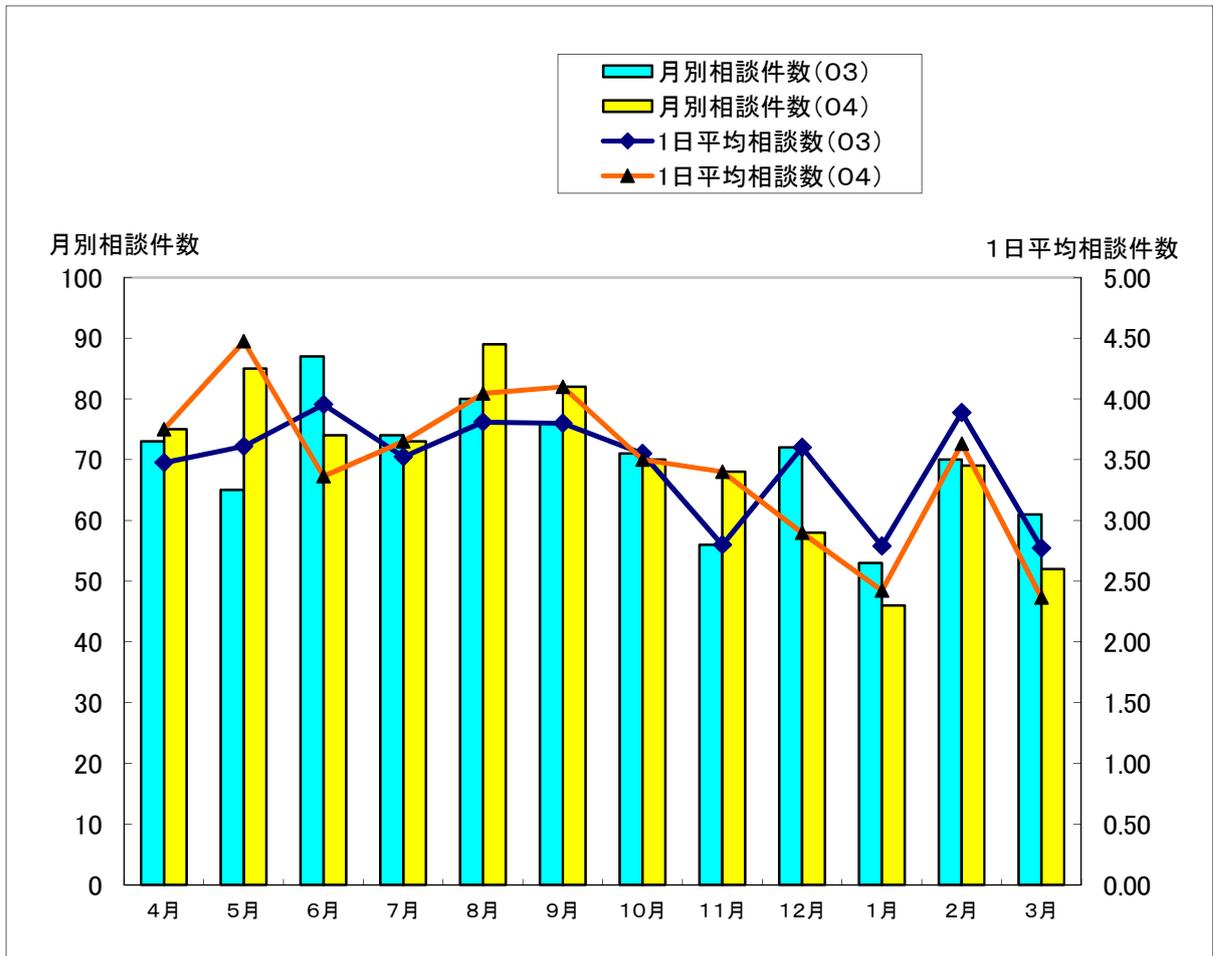
## 9. 診療科別相談件数

相談件数を関係する診療科別に見てみると、内科が最も多く、診療科が確認できたもののうち23.4%となっており、続いて整形外科と歯科が同数の14.0%となっている。（令和3年度1位：内科30.8%、2位：整形外科12.3%、3位：精神科9.8%）

### Ⅲ. 集計結果

#### 1. 月別相談件数と1日平均相談件数の推移

令和4年4月から令和5年3月までに、県医務国保課と各保健福祉事務所及び高松市保健所で受け付けた相談件数の合計は841件で、1日平均3.46件の相談が寄せられている。



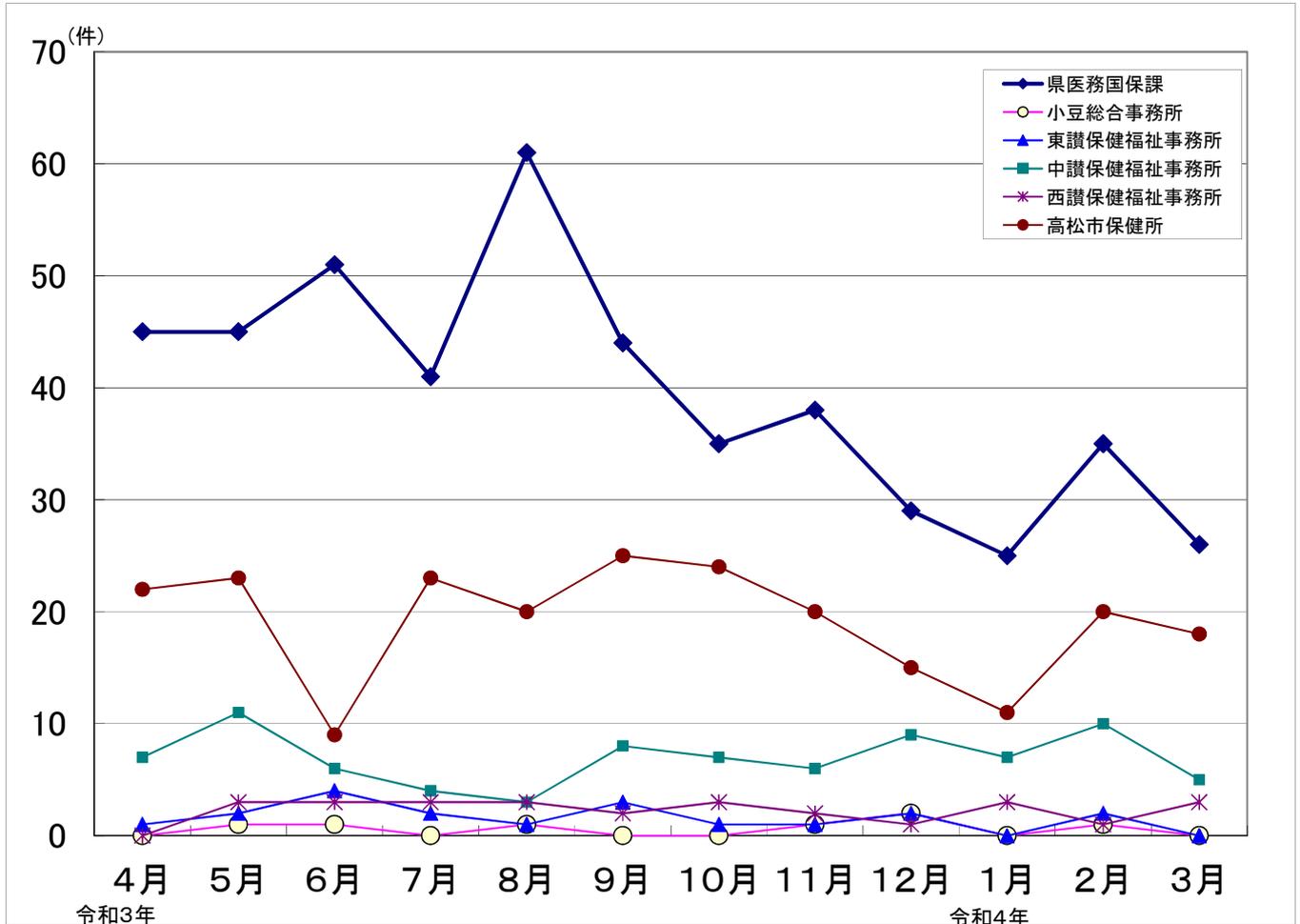
(単位:件)

	令和4年度		令和3年度	
	月別相談件数(O4)	1日平均相談数(O4)	月別相談件数(O3)	1日平均相談数(O3)
4月	75	3.75	73	3.48
5月	85	4.47	65	3.61
6月	74	3.36	87	3.95
7月	73	3.65	74	3.52
8月	89	4.05	80	3.81
9月	82	4.10	76	3.80
10月	70	3.50	71	3.55
11月	68	3.40	56	2.80
12月	58	2.90	72	3.60
1月	46	2.42	53	2.79
2月	69	3.63	70	3.89
3月	52	2.36	61	2.77
合計	841	3.46	838	3.46

※件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

### \*所属別相談件数

相談件数を所属別に見ると、全体の56.5%を県医務国保課が、27.3%を高松市保健所が受け付けている。

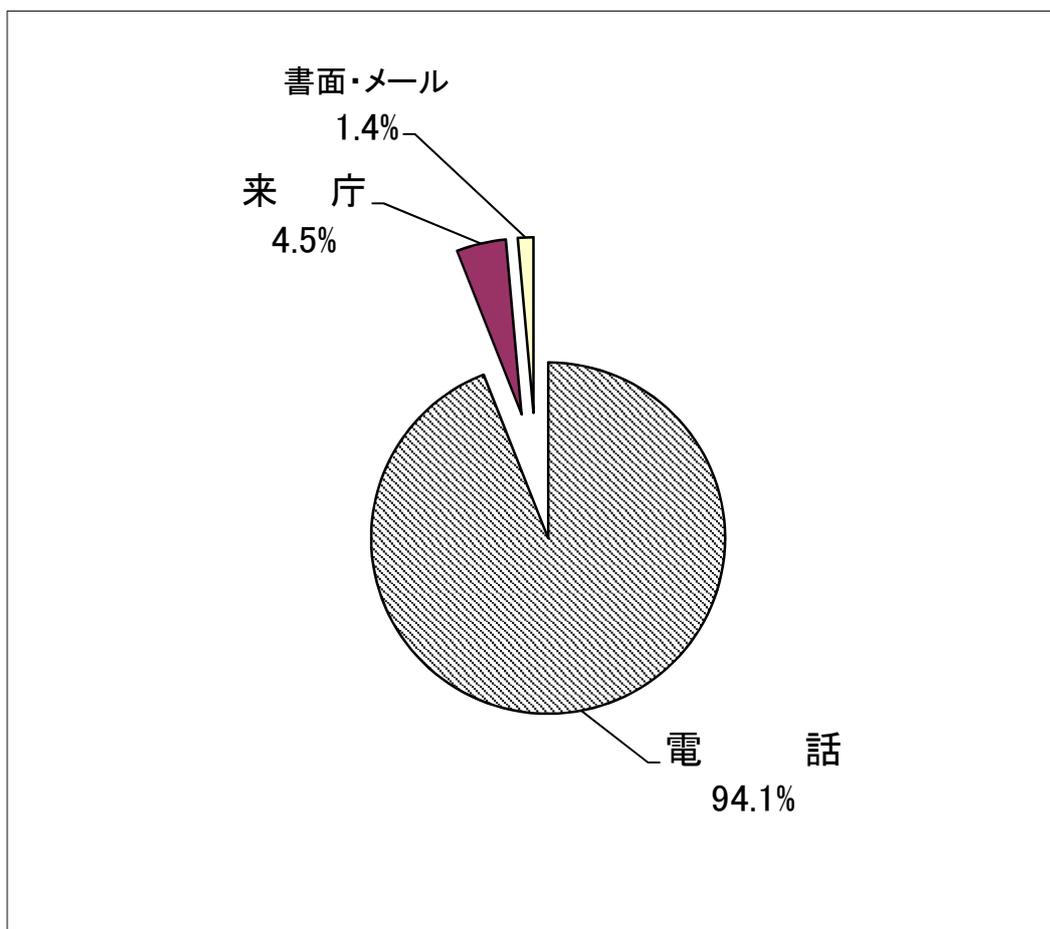


(単位: 件)

所属区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	比率
県医務国保課	45	45	51	41	61	44	35	38	29	25	35	26	475	56.5%
小豆総合事務所	0	1	1	0	1	0	0	1	2	0	1	0	7	0.8%
東讃保健福祉事務所	1	2	4	2	1	3	1	1	2	0	2	0	19	2.3%
中讃保健福祉事務所	7	11	6	4	3	8	7	6	9	7	10	5	83	9.9%
西讃保健福祉事務所	0	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	3	27	3.2%
高松市保健所	22	23	9	23	20	25	24	20	15	11	20	18	230	27.3%
計	75	85	74	73	89	82	70	68	58	46	69	52	841	100.0%

## 2. 相談方法別相談件数

相談方法別に相談件数を見てみると、電話によるものが最も多く94.1%を占めており、次に来庁によるものが4.5%となっている。



(単位:件)

区 分	件数	割合
電 話	791	94.1%
来 庁	38	4.5%
書面・メール	12	1.4%
合 計	841	100.0%

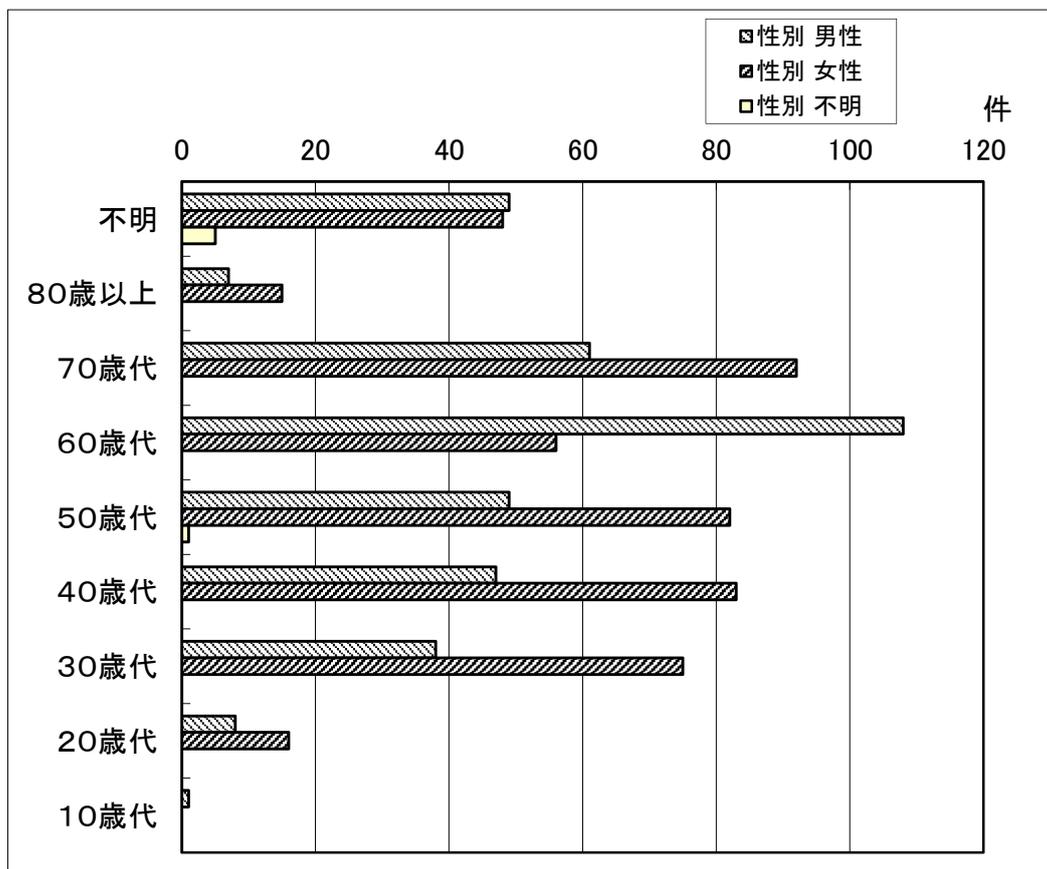
※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和4年4月～令和5年3月までの集計値を使用。

### 3. 相談者に関するデータ

#### (1) 男女別年齢区分別相談件数

相談者を男女別年齢区分別に見ると、相談件数が最も多い年代は、男性では60歳代、女性では70歳代となっている。なお、医療相談窓口では、相談者のプライバシーに配慮するため、必要がある場合を除き、相談者の個人情報の聴取は行わないこととしている。



(単位: 件)

	年齢区分	性別			合計	割合
		男性	女性	不明		
	不明	49	48	5	102	12.1%
	80歳以上	7	15	0	22	2.6%
	70歳代	61	92	0	153	18.2%
	60歳代	108	56	0	164	19.5%
	50歳代	49	82	1	132	15.7%
	40歳代	47	83	0	130	15.5%
	30歳代	38	75	0	113	13.4%
	20歳代	8	16	0	24	2.9%
	10歳代	1	0	0	1	0.1%
	合計	368	467	6	841	100.0%
	割合	43.8%	55.5%	0.7%	100.0%	

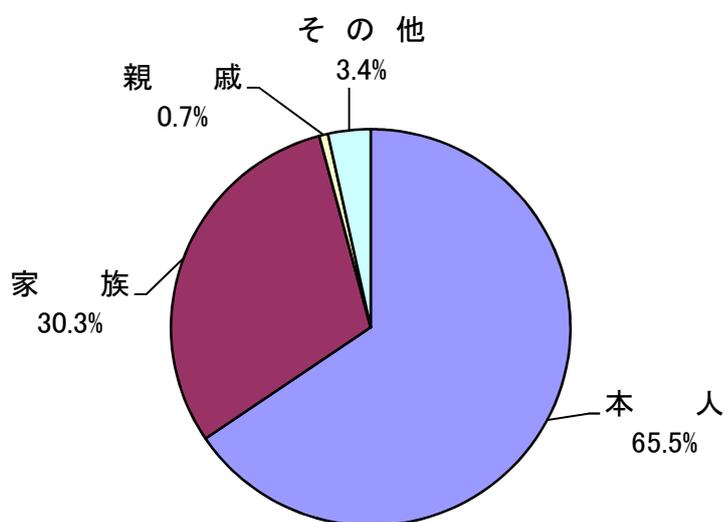
※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和4年4月～令和5年3月までの集計値を使用。

### 3. 相談者に関するデータ

#### (2) 相談者の内訳別相談件数

相談者の内訳別に相談件数を見ると、相談者本人に関するものが全体の65.5%を占めている。続いて、相談者の家族に関するものが30.3%となっている。



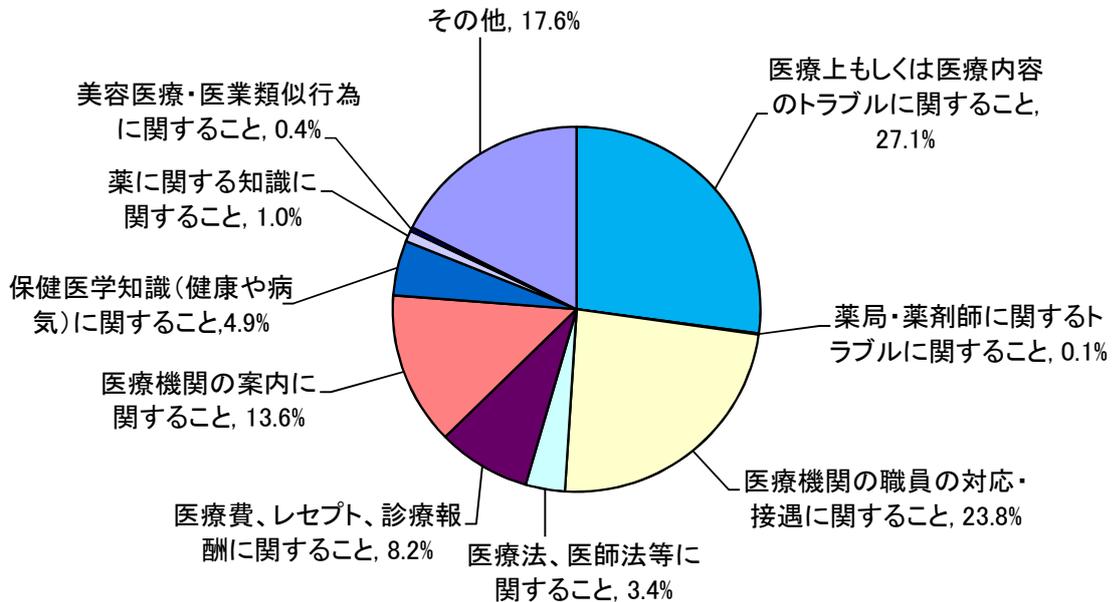
区分	件数	割合
本人	551	65.5%
家族	255	30.3%
親戚	6	0.7%
その他	29	3.4%
計	841	100.0%

※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和4年4月～令和5年3月までの集計値を使用。

#### 4-1-1. 相談内容別相談件数(大区分)

相談内容別に相談件数を見ると、「医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること」が最も多く全体の27.1%、続いて「医療機関の職員の対応・接遇に関すること」が23.8%となっている。



相談内容(大区分)	件数	割合
A 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること	228	27.1%
B 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること	1	0.1%
C 医療機関の職員の対応・接遇に関すること	200	23.8%
D 医療法、医師法等に関すること	29	3.4%
E 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	69	8.2%
F 医療機関の案内に関すること	114	13.6%
G 保健医学知識(健康や病気)に関すること	41	4.9%
H 薬に関する知識に関すること	8	1.0%
I 美容医療・医業類似行為に関すること	3	0.4%
J その他	148	17.6%
合計	841	100.0%

※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和4年4月～令和5年3月までの集計値を使用。

4-1-2. 相談内容別相談件数(大区分)

過去3年間の推移

相談内容(大区分)	令和2年度		令和3年度		令和4年度		R4を基とした R3との比較	
	件数	割合	件数 b	割合	件数 a	割合	a-b	a/b
A 医療上もしくは医療内容の トラブルに関する事	221	24.1%	191	22.8%	228	27.1%	37	119.4%
B 薬局・薬剤師に関するトラブル に関する事	2	0.2%	4	0.5%	1	0.1%	△ 3	25.0%
C 医療機関の職員の対応・ 接遇に関する事	205	22.4%	181	21.6%	200	23.8%	19	110.5%
D 医療法、医師法等に に関する事	57	6.2%	65	7.8%	29	3.4%	△ 36	44.6%
E 医療費、レセプト、診療報酬 に関する事	43	4.7%	61	7.3%	69	8.2%	8	113.1%
F 医療機関の案内に に関する事	133	14.5%	113	13.5%	114	13.6%	1	100.9%
G 保健医学知識(健康や病気) に関する事	92	10.0%	77	9.2%	41	4.9%	△ 36	53.2%
H 薬に関する知識に関する事	8	0.9%	9	1.1%	8	1.0%	△ 1	88.9%
I 美容医療・医業類似行為 に関する事	3	0.3%	6	0.7%	3	0.4%	△ 3	50.0%
J その他	152	16.6%	131	15.6%	148	17.6%	17	113.0%
合計	916	100.0%	838	100.0%	841	100.0%	3	100.4%

※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

「I 美容医療・医業類似行為に関する事」は平成30年度から区分を創設。

#### 4-2-1. 相談内容別相談件数(小区分)

相談内容をさらに細かく小区分で見ると、「C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること」のうちの「医師、歯科医師」が最も多く相談全体の13.1%となっており、次に、「F. 医療機関の案内に関すること」のうちの「施設情報」が6.5%となっている。

相談内容		件数	割合
大区分	小区分		
A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること	診断	46	5.5%
	処置手術	51	6.1%
	検査	19	2.3%
	処方投薬	35	4.2%
	院内感染	0	0.0%
	注射・採血・点滴	5	0.6%
	看護・患者管理	16	1.9%
	診断書	4	0.5%
	カルテ開示	10	1.2%
	その他	42	5.0%
B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること	調剤過誤	0	0.0%
	事故	0	0.0%
	その他	1	0.1%
C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること	医師、歯科医師	110	13.1%
	看護師	27	3.2%
	薬剤師	3	0.4%
	受付	32	3.8%
	その他	28	3.3%
D. 医療法、医師法等に関すること	医療従事者不在・不足	1	0.1%
	退院強要	1	0.1%
	無診察治療	0	0.0%
	診療拒否	14	1.7%
	カルテ等記載	2	0.2%
	無資格者医療行為	7	0.8%
	広告	0	0.0%
	清潔保持	1	0.1%
	その他	3	0.4%
	E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	診療報酬	26
保険外負担		17	2.0%
領収書		3	0.4%
その他		23	2.7%
F. 医療機関の案内に関すること	施設情報	55	6.5%
	転院	22	2.6%
	セカンドオピニオンに関する相談	11	1.3%
	その他	26	3.1%
G. 保健医学知識(健康や病気)に関すること	一般	29	3.4%
	精神	3	0.4%
	歯科	3	0.4%
	その他	6	0.7%
H. 薬に関する知識に関すること	薬品情報	4	0.5%
	副作用	3	0.4%
	飲み合わせ	0	0.0%
	その他	1	0.1%
I. 美容医療・医業類似行為に関すること	美容医療(美容外科)	1	0.1%
	美容医療(美容外科以外)	0	0.0%
	歯科(インプラント)	0	0.0%
	歯科(審美歯科)	1	0.1%
	医業類似行為(有資格)	1	0.1%
	医業類似行為(無資格)	0	0.0%
J. その他		148	17.6%
合計		841	100.0%

※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和4年4月～令和5年3月までの集計値を使用。

## 4-2-2. 相談内容別相談件数(小区分)

## 過去3年間の推移

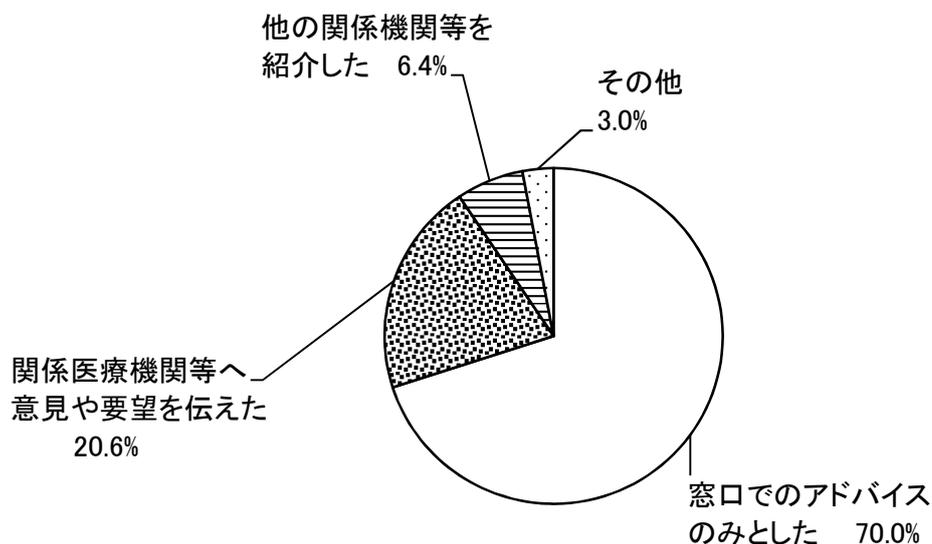
相談内容		令和2年度		令和3年度		令和4年度		R4を基としたR3との比較	
		件数	割合	件数 b	割合	件数 a	割合	a-b	a/b
大区分	小区分								
A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関する事	診断	39	4.3%	36	4.3%	46	5.5%	10	127.8%
	処置手術	61	6.7%	52	6.2%	51	6.1%	△ 1	98.1%
	検査	21	2.3%	8	1.0%	19	2.3%	11	237.5%
	処方投薬	31	3.4%	17	2.0%	35	4.2%	18	205.9%
	院内感染	8	0.9%	2	0.2%	0	0.0%	△ 2	0.0%
	注射・採血・点滴	7	0.8%	10	1.2%	5	0.6%	△ 5	50.0%
	看護・患者管理	16	1.7%	16	1.9%	16	1.9%	0	100.0%
	診断書	9	1.0%	23	2.7%	4	0.5%	△ 19	17.4%
	カルテ開示	13	1.4%	10	1.2%	10	1.2%	0	100.0%
その他	16	1.7%	17	2.0%	42	5.0%	25	247.1%	
B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関する事	調剤過誤	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	
	事故	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	
	その他	2	0.2%	4	0.5%	1	0.1%	△ 3	25.0%
C. 医療機関の職員の対応・接遇に関する事	医師,歯科医師	111	12.1%	94	11.2%	110	13.1%	16	117.0%
	看護師	42	4.6%	47	5.6%	27	3.2%	△ 20	57.4%
	薬剤師	1	0.1%	1	0.1%	3	0.4%	2	300.0%
	受付	12	1.3%	16	1.9%	32	3.8%	16	200.0%
	その他	39	4.3%	23	2.7%	28	3.3%	5	121.7%
D. 医療法、医師法等に関する事	医療従事者不在・不足	0	0.0%	2	0.2%	1	0.1%	△ 1	50.0%
	退院強要	2	0.2%	2	0.2%	1	0.1%	△ 1	50.0%
	無診察治療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	
	診療拒否	35	3.8%	41	4.9%	14	1.7%	△ 27	34.1%
	カルテ等記載	2	0.2%	5	0.6%	2	0.2%	△ 3	40.0%
	無資格者医療行為	1	0.1%	4	0.5%	7	0.8%	3	175.0%
	広告	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	
	清潔保持	8	0.9%	1	0.1%	1	0.1%	0	100.0%
その他	9	1.0%	10	1.2%	3	0.4%	△ 7	30.0%	
E. 医療費、レセプト診療報酬に関する事	診療報酬	15	1.6%	35	4.2%	26	3.1%	△ 9	74.3%
	保険外負担	14	1.5%	5	0.6%	17	2.0%	12	340.0%
	領収書	1	0.1%	3	0.4%	3	0.4%	0	100.0%
	その他	13	1.4%	18	2.1%	23	2.7%	5	127.8%
F. 医療機関の案内に関する事	施設情報	82	9.0%	68	8.1%	55	6.5%	△ 13	80.9%
	転院	28	3.1%	27	3.2%	22	2.6%	△ 5	81.5%
	セカンドオピニオンに関する相談	4	0.4%	4	0.5%	11	1.3%	7	275.0%
	その他	19	2.1%	14	1.7%	26	3.1%	12	185.7%
G. 保健医学知識(健康や病気)に関する事	一般	77	8.4%	60	7.2%	29	3.4%	△ 31	48.3%
	精神	3	0.3%	5	0.6%	3	0.4%	△ 2	60.0%
	歯科	4	0.4%	1	0.1%	3	0.4%	2	300.0%
	その他	8	0.9%	11	1.3%	6	0.7%	△ 5	54.5%
H. 薬に関する知識に関する事	薬品情報	0	0.0%	3	0.4%	4	0.5%	1	133.3%
	副作用	5	0.5%	3	0.4%	3	0.4%	0	100.0%
	飲み合わせ	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	
	その他	2	0.2%	3	0.4%	1	0.1%	△ 2	33.3%
I. 美容医療・医業類似行為に関する事	美容医療(美容外科)	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	1	
	美容医療(美容外科以外)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	
	歯科(インプラント)	0	0.0%	2	0.2%	0	0.0%	△ 2	0.0%
	歯科(審美歯科)	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	1	
	医業類似行為(有資格)	1	0.1%	2	0.2%	1	0.1%	△ 1	50.0%
	医業類似行為(無資格)	1	0.1%	2	0.2%	0	0.0%	△ 2	0.0%
I. その他									
合計		916	100.0%	838	100.0%	841	100.0%	3	100.4%

※ 件数は、県医師国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※ 「I 美容医療・医業類似行為に関する事」は平成30年度から区分を創設。

### 5-1-1 相談への対応状況

相談への対応状況別に相談件数を見ると、相談窓口でのアドバイスのみとしたものが全体の70.0%で最も多く、次いで、関係医療機関等へ意見や要望を伝えたものが20.6%となっており、この2区分で全体の90.6%を占めている。



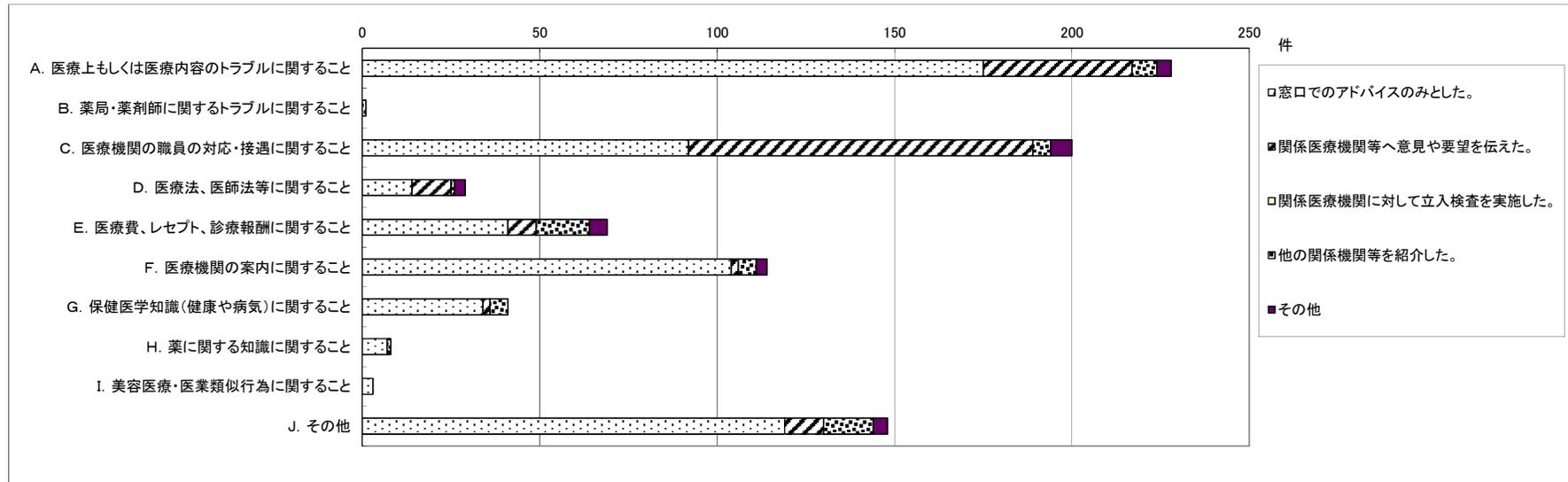
### 5-1-2. 相談への対応状況 過去3年間の推移

対応の区分	令和2年度		令和3年度		令和4年度		R4を基としたR3との比較	
	件数	割合	件数 b	割合	件数 a	割合	a-b	a/b
窓口でのアドバイスのみとした	707	77.2%	628	74.9%	589	70.0%	△ 39	93.8%
関係医療機関等へ意見や要望を伝えた	152	16.6%	126	15.0%	173	20.6%	47	137.3%
関係医療機関に対して立入検査を実施した	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	
他の関係機関等を紹介した	50	5.5%	58	6.9%	54	6.4%	△ 4	93.1%
その他	7	0.8%	26	3.1%	25	3.0%	△ 1	96.2%
計	916	100.0%	838	100.0%	841	100.0%	3	100.4%

※ 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

## 5-2 相談内容(大区分)別の対応状況

相談内容の大区分別に、医療相談窓口での対応状況を見ると、全ての区分において、窓口でのアドバイスのみが最も高い比率を占めている。



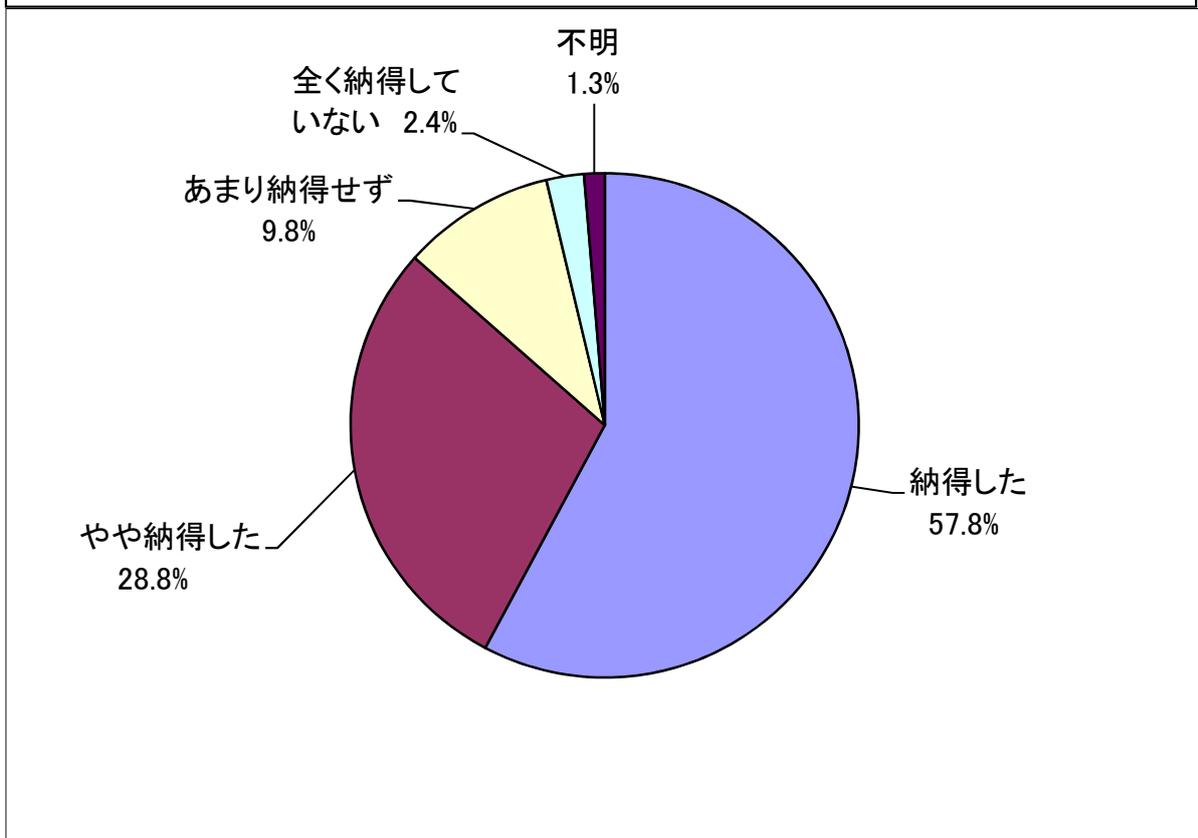
相談区分	窓口でのアドバイスのみとした。	関係医療機関等へ意見や要望を伝えた。	関係医療機関に対して立入検査を実施した。	他の関係機関等を紹介した。	その他	計	割合
A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関する事	175	42	0	7	4	228	27.1%
B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関する事	0	0	0	1	0	1	0.1%
C. 医療機関の職員の対応・接遇に関する事	92	97	0	5	6	200	23.8%
D. 医療法、医師法等に関する事	14	11	0	1	3	29	3.4%
E. 医療費、レセプト、診療報酬に関する事	41	8	0	15	5	69	8.2%
F. 医療機関の案内に関する事	104	2	0	5	3	114	13.6%
G. 保健医学知識(健康や病気)に関する事	34	2	0	5	0	41	4.9%
H. 薬に関する知識に関する事	7	0	0	1	0	8	1.0%
I. 美容医療・医業類似行為に関する事	3	0	0	0	0	3	0.4%
J. その他	119	11	0	14	4	148	17.6%
合計	589	173	0	54	25	841	100.0%
割合	70.0%	20.6%	0.0%	6.4%	3.0%	100.0%	

※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和4年4月～令和5年3月までの集計値を使用。

### 6-1-1. 相談者の納得度

医療相談窓口の対応に対する相談者の納得度を、相談担当者の印象に基づき集計したものである。これを見ると、「納得した」が全体の57.8%で最も多く、続いて「やや納得した」が28.8%となっている。



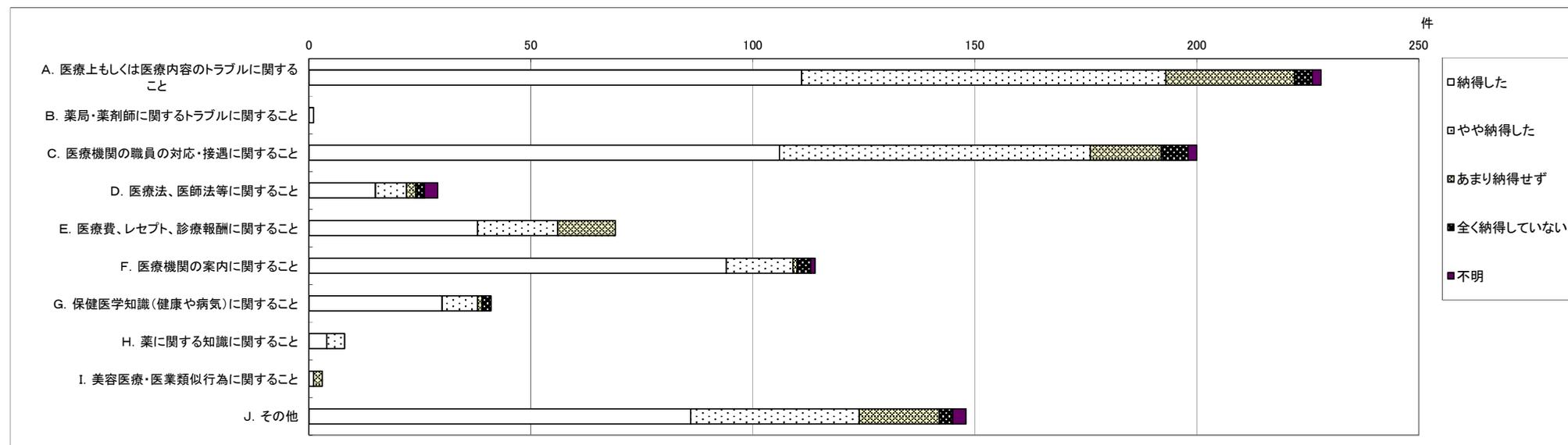
### 6-1-2. 相談者の納得度 過去3年間の推移

納得度の区分	令和2年度		令和3年度		令和4年度		R4を基としたR3との比較	
	件数	割合	件数 b	割合	件数 a	割合	a-b	a/b
納得した	736	80.3%	568	67.8%	486	57.8%	△ 82	85.6%
やや納得した	100	10.9%	155	18.5%	242	28.8%	87	156.1%
あまり納得せず	31	3.4%	76	9.1%	82	9.8%	6	107.9%
全く納得していない	44	4.8%	34	4.1%	20	2.4%	△ 14	58.8%
不明	5	0.5%	5	0.6%	11	1.3%	6	220.0%
計	916	100.0%	838	100.0%	841	100.0%	3	100.4%

※ 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

## 6-2 相談区分別相談者の納得度

相談内容の大区別に相談者の納得の度合いを見ると、「A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること」、「C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること」では納得しない件数が多いとなっている。



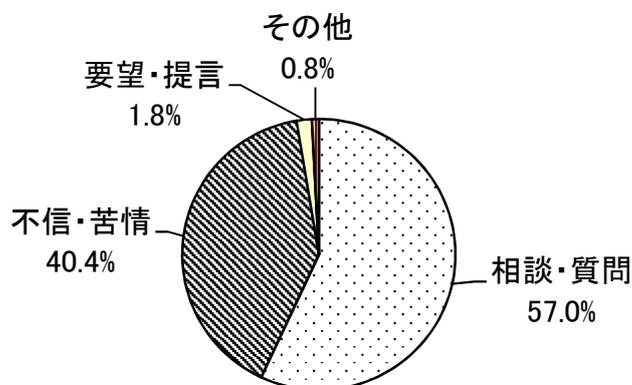
相談区分	納得した	やや納得した	あまり納得せず	全く納得していない	不明	計	割合
A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること	111	82	29	4	2	228	27.1%
B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること	1	0	0	0	0	1	0.1%
C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること	106	70	16	6	2	200	23.8%
D. 医療法、医師法等に関すること	15	7	2	2	3	29	3.4%
E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	38	18	13	0	0	69	8.2%
F. 医療機関の案内に関すること	94	15	1	3	1	114	13.6%
G. 保健医学知識(健康や病気)に関すること	30	8	1	2	0	41	4.9%
H. 薬に関する知識に関すること	4	4	0	0	0	8	1.0%
I. 美容医療・医業類似行為に関すること	1	0	2	0	0	3	0.4%
J. その他	86	38	18	3	3	148	17.6%
合計	486	242	82	20	11	841	100.0%
割合	57.8%	28.8%	9.8%	2.4%	1.3%	100.0%	

※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和4年4月～令和5年3月までの集計値を使用。

## 7-1. 相談種別毎の対応の状況及び相談者の納得度

寄せられた相談を「相談・質問」、「不信・苦情」、「要望、提言」などの種別で分類すると、「相談・質問」が全体の57.0%、「不信・苦情」が40.4%となっている。



(件)

相談種別	件数	割合
相談・質問	479	57.0%
不信・苦情	340	40.4%
要望・提言	15	1.8%
その他	7	0.8%
計	841	100.0%

※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和4年4月～令和5年3月までの集計値を使用。

### 相談種別毎の対応の状況

(件)

相談種別	窓口でのアドバイスのみとした	関係医療機関等へ意見や要望を伝えた	関係医療機関に対して立入り検査を実施した	他の関係機関等を紹介した	その他	合計
相談・質問	401	27	0	44	7	479
割合	83.7%	5.6%	0.0%	9.2%	1.5%	100.0%
不信・苦情	173	143	0	10	14	340
割合	50.9%	42.1%	0.0%	2.9%	4.1%	100.0%
要望・提言	9	2	0	0	4	15
割合	60.0%	13.3%	0.0%	0.0%	26.7%	100.0%
その他	6	1	0	0	0	7
割合	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	589	173	0	54	25	841
割合	70.0%	20.6%	0.0%	6.4%	3.0%	100.0%

### 相談種別毎の相談者の納得度

(件)

相談種別	納得した	やや納得した	あまり納得せず	全く納得していない	不明	合計
相談・質問	329	115	28	6	1	479
割合	68.7%	24.0%	5.8%	1.3%	0.2%	100.0%
不信・苦情	147	122	52	14	5	340
割合	43.2%	35.9%	15.3%	4.1%	1.5%	100.0%
要望・提言	5	4	1	0	5	15
割合	33.3%	26.7%	6.7%	0.0%	33.3%	100.0%
その他	5	1	1	0	0	7
割合	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	486	242	82	20	11	841
割合	57.8%	28.8%	9.8%	2.4%	1.3%	100.0%

## 7-2. 相談種別毎の件数 過去3年間の推移

相談種別	令和2年度		令和3年度		令和4年度		R4を基とした R3との比較	
	件数	割合	件数 b	割合	件数 a	割合	a-b	a/b
相談・質問	526	57.4%	470	56.1%	479	57.0%	9	101.9%
不信・苦情	354	38.6%	339	40.5%	340	40.4%	1	100.3%
要望・提言	10	1.1%	8	1.0%	15	1.8%	7	187.5%
その他	26	2.8%	21	2.5%	7	0.8%	△ 14	33.3%
計	916	100.0%	838	100.0%	841	100.0%	3	100.4%

※ 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

### 7-3. 相談種別毎の対応の状況 過去3年間の推移

(件)

相談種別	窓口でのアドバイスのみとした				関係医療機関等へ意見や要望を伝えた				関係医療機関に対して立入検査を実施した			
	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b
相談・質問	462	401	401	0	27	25	27	2	0	0	0	0
割合	87.8%	85.3%	83.7%	100.0%	5.1%	5.3%	5.6%	108.0%	-	-	-	-
不信・苦情	212	202	173	△ 29	123	99	143	44	0	0	0	0
割合	59.9%	59.6%	50.9%	85.6%	34.7%	29.2%	42.1%	144.4%	-	-	-	-
要望・提言	8	6	9	3	2	2	2	0	0	0	0	0
割合	80.0%	75.0%	60.0%	150.0%	20.0%	25.0%	13.3%	100.0%	-	-	-	-
その他	25	19	6	△ 13	0	0	1	1	0	0	0	0
割合	96.2%	90.5%	85.7%	31.6%	-	-	14.3%	-	-	-	-	-
合計	707	628	589	△ 39	152	126	173	47	0	0	0	0
割合	77.2%	74.9%	70.0%	93.8%	16.6%	15.0%	20.6%	137.3%	-	-	-	-

相談種別	他の関係機関等を紹介した				その他				合計			
	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b
相談・質問	32	36	44	8	5	8	7	△ 1	526	470	479	9
割合	6.1%	7.7%	9.2%	122.2%	1.0%	1.7%	1.5%	87.5%	100.0%	100.0%	100.0%	101.9%
不信・苦情	17	22	10	△ 12	2	16	14	△ 2	354	339	340	1
割合	4.8%	6.5%	2.9%	45.5%	0.6%	4.7%	4.1%	87.5%	100.0%	100.0%	100.0%	100.3%
要望・提言	0	0	0	0	0	0	4	4	10	8	15	7
割合	-	-	-	-	-	-	26.7%	-	100.0%	100.0%	100.0%	187.5%
その他	1	0	0	0	0	2	0	△ 2	26	21	7	△ 14
割合	3.8%	-	-	-	-	9.5%	-	-	100.0%	100.0%	100.0%	33.3%
合計	50	58	54	△ 4	7	26	25	△ 1	916	838	841	3
割合	5.5%	6.9%	6.4%	93.1%	0.8%	3.1%	3.0%	96.2%	100.0%	100.0%	100.0%	100.4%

※ 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

## 7-4. 相談種別毎の相談者の納得度 過去3年間の推移

(件)

相談種別	納得した				やや納得した				あまり納得せず			
	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b
相談・質問	467	381	329	△ 52	37	61	115	54	12	17	28	11
割合	88.8%	81.1%	68.7%	86.4%	7.0%	13.0%	24.0%	188.5%	2.3%	3.6%	5.8%	164.7%
不信・苦情	243	162	147	△ 15	59	94	122	28	17	58	52	△ 6
割合	68.6%	47.8%	43.2%	90.7%	16.7%	27.7%	35.9%	129.8%	4.8%	17.1%	15.3%	89.7%
要望・提言	7	5	5	0	3	0	4	4	0	0	1	1
割合	70.0%	62.5%	33.3%	100.0%	30.0%	-	26.7%	-	-	-	6.7%	-
その他	19	20	5	△ 15	1	0	1	1	2	1	1	0
割合	73.1%	95.2%	71.4%	25.0%	3.8%	-	14.3%	-	7.7%	4.8%	14.3%	100.0%
合計	736	568	486	△ 82	100	155	242	87	31	76	82	6
割合	80.3%	67.8%	57.8%	85.6%	10.9%	18.5%	28.8%	156.1%	3.4%	9.1%	9.8%	107.9%

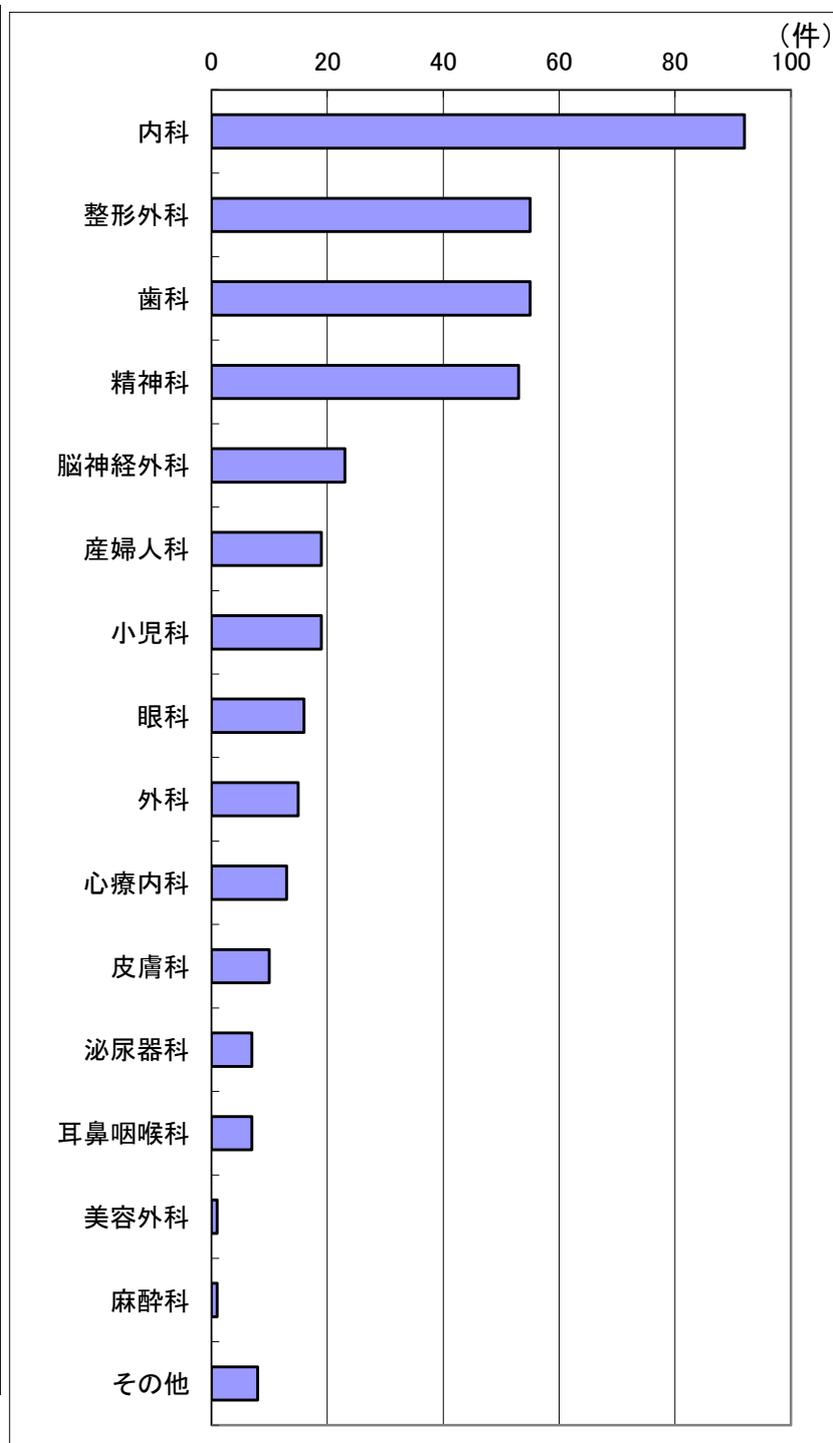
相談種別	全く納得していない				不明				合計			
	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b	R02	R03 b	R04 a	件数の a-b a/b
相談・質問	9	9	6	△ 3	1	2	1	△ 1	526	470	479	9
割合	1.7%	1.9%	1.3%	66.7%	0.2%	0.4%	0.2%	50.0%	100.0%	100.0%	100.0%	101.9%
不信・苦情	33	22	14	△ 8	2	3	5	2	354	339	340	1
割合	9.3%	6.5%	4.1%	63.6%	0.6%	0.9%	1.5%	166.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.3%
要望・提言	0	3	0	△ 3	0	0	5	5	10	8	15	7
割合	-	37.5%	0.0%	-	-	-	33.3%	-	100.0%	100.0%	100.0%	187.5%
その他	2	0	0	0	2	0	0	0	26	21	7	△ 14
割合	7.7%	-	-	-	7.7%	-	-	-	100.0%	100.0%	100.0%	33.3%
合計	44	34	20	△ 14	5	5	11	6	916	838	841	3
割合	4.8%	4.1%	2.4%	58.8%	0.5%	0.6%	1.3%	220.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.4%

※ 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

## 8-1. 診療科別相談件数

相談件数を関係する診療科別に見ると、内科が最も多く診療科名が確認できたもののうち23.4%となっており、続いて整形外科と歯科が14.0%となっている。

区分	延べ件数	割合
内科	92	23.4%
整形外科	55	14.0%
歯科	55	14.0%
精神科	53	13.5%
脳神経外科	23	5.8%
産婦人科	19	4.8%
小児科	19	4.8%
眼科	16	4.1%
外科	15	3.8%
心療内科	13	3.3%
皮膚科	10	2.5%
泌尿器科	7	1.8%
耳鼻咽喉科	7	1.8%
美容外科	1	0.3%
麻酔科	1	0.3%
その他	8	2.0%
計	394	100.0%



※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和4年4月～令和5年3月までの集計値を使用。

※3 診療科名が確認できたものだけを集計。同一相談に複数の診療科にわたるときは延べ数でカウント。

## 8-2. 診療科別相談件数 過去3年間の推移

区分	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	延べ 件数	割合	延べ 件数	割合	延べ 件数	割合
内科	141	31.1%	135	30.8%	92	23.4%
精神科	58	12.8%	43	9.8%	53	13.5%
整形外科	46	10.1%	54	12.3%	55	14.0%
歯科	54	11.9%	42	9.6%	55	14.0%
眼科	28	6.2%	16	3.7%	16	4.1%
産婦人科	12	2.6%	22	5.0%	19	4.8%
皮膚科	13	2.9%	19	4.3%	10	2.5%
脳神経外科	21	4.6%	10	2.3%	23	5.8%
耳鼻咽喉科	9	2.0%	12	2.7%	7	1.8%
泌尿器科	19	4.2%	15	3.4%	7	1.8%
小児科	6	1.3%	8	1.8%	19	4.8%
心療内科	10	2.2%	24	5.5%	13	3.3%
外科	21	4.6%	14	3.2%	15	3.8%
美容外科	0	0.0%	1	0.2%	1	0.3%
麻酔科	1	0.2%	0	0.0%	1	0.3%
その他	15	3.3%	23	5.3%	8	2.0%
計	454	100.0%	438	100.0%	394	100.0%

※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 診療科名が確認できたものだけを集計。同一相談に複数の診療科にわたるときは延べ数カウント。

## 9. 子供に関する医療相談件数

子供(18歳以下)に関する医療相談として、親等から相談があったものの件数をとりまとめたものである。

### 1. 所属別相談件数

所 属		子供に関する相談件数
県	県医務国保課	25
	小豆総合事務所	0
	東讚保健福祉事務所	0
	中讚保健福祉事務所	1
	西讚保健福祉事務所	0
高松市保健所		12
計		38

※令和4年4月～令和5年3月までの集計値

### 2. 上記相談件数の相談内容別内訳

相談区分	相談件数
A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること	11
C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること	12
D. 医療法、医師法等に関すること	2
F. 医療機関の案内に関すること	6
G. 保健医学知識(健康や病気)に関すること	6
J.その他	1
計	38

※令和4年4月～令和5年3月までの集計値