

# 令和5年度「医療相談窓口」実績報告書

令和7年1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5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812件の相談が寄せられました。昨年度よりは減少したものの、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5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7年1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こと
  - 医師等の説明に関すること
  - 医療機関の職員の対応・接遇に関すること
  - 医療法、医師法等に関すること
- (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

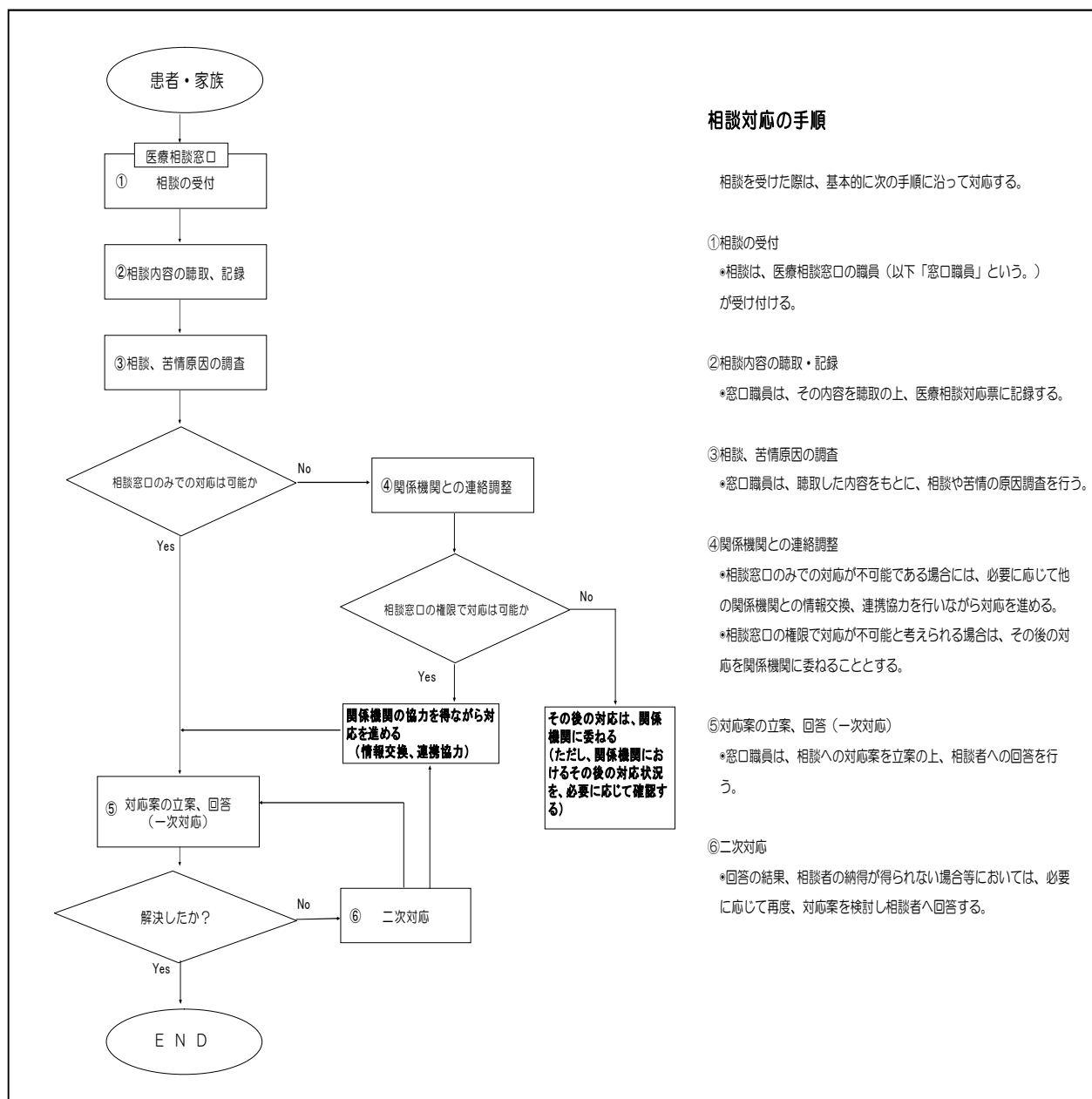
| 地域                        | 開設場所      | 電話番号         |
|---------------------------|-----------|--------------|
| 香川県                       | 香川県医務国保課  | 087-832-3333 |
| 高松市                       | 高松市保健所    | 087-839-2860 |
| 小豆（小豆郡）                   | 小豆総合事務所   | 0879-62-1373 |
| 東讃（さぬき市、東かがわ市、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。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、連携協力を行い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。



## Ⅱ. 集計結果の概要

### 1. 相談件数

令和5年度の相談件数は812件（1か月平均：67.7件、1日平均：3.34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3年度 838件（1か月平均：69.8件、1日平均：3.46件）

令和4年度 841件（1か月平均：70.1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56.7%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33.7%となっている。（令和4年度 医務国保課56.5%、高松市保健所27.3%）

### 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94.8%を占めており、次に来庁によるものが3.8%となっている。（令和4年度 電話94.1%、来庁4.5%）

### 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52.3%、女性47.4%であった。年齢別に見ると、40歳代が最も多い。（令和4年度 男性43.8%、女性55.5%）

#### （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67.7%で最も多く、続いて、相談者の家族に関するものが26.6%となっている。（令和4年度 本人65.5%、家族30.3%）

### 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こと」が最も多く全体の28.5%（令和4年度27.1%）、続いて「医療機関の職員の対応・接遇に関すること」が28.3%（令和4年度23.8%）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こと」では「診断」が最も多く相談全体の6.8%（令和4年度5.5%）、「医療機関の職員の対応・接遇に関すること」では「医師、歯科医師」が16.4%（令和4年度13.1%）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73.0%（令和4年度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19.8%（令和4年度20.6%）となっており、この2区分で全体の92.8%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61.6%（令和4年度57.8%）で最も多く、続いて「やや納得した」21.8%（令和4年度28.8%）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50.0%（令和4年度57.0%）、次いで、「不信・苦情」が47.3%（令和4年度40.4%）となっている。

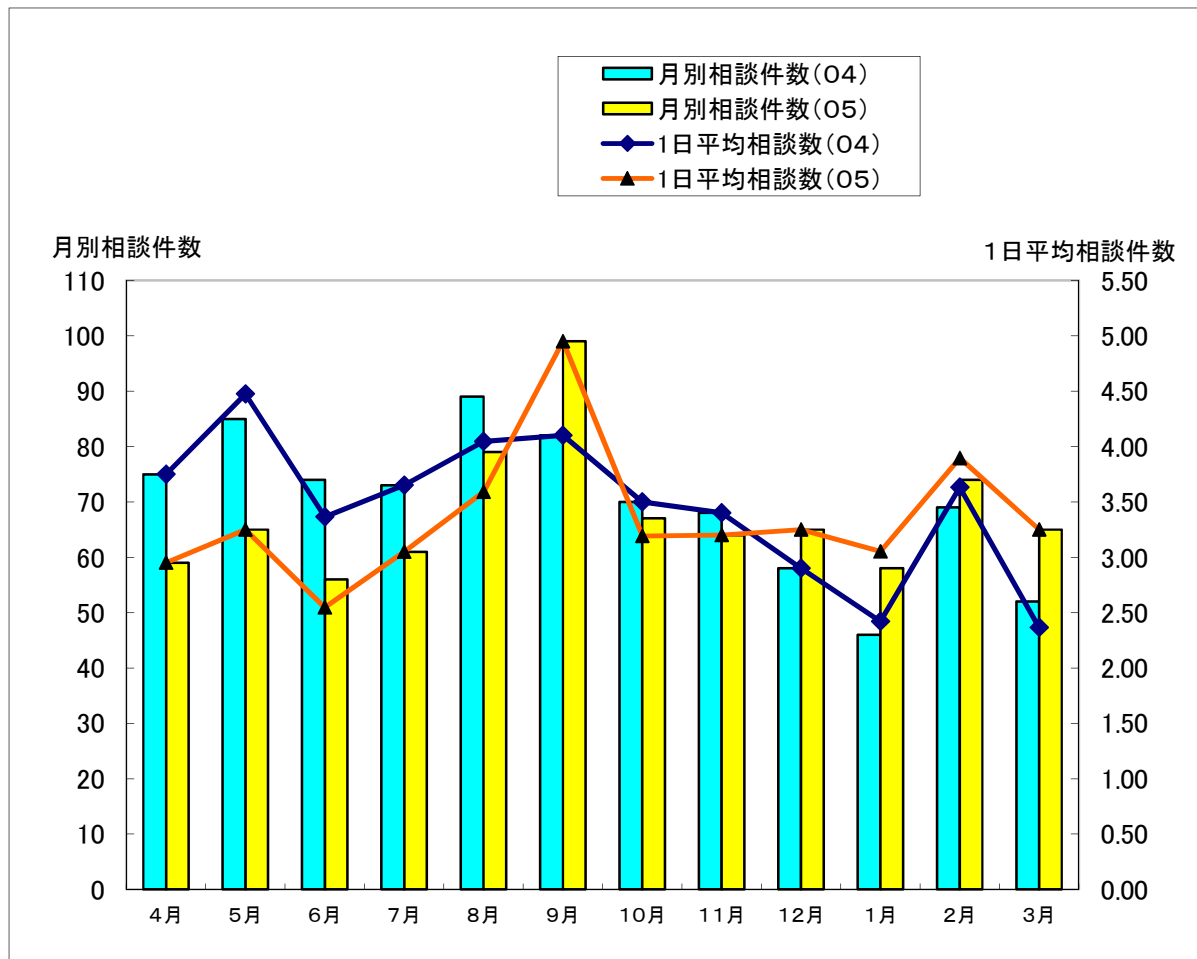
## 9. 診療科別相談件数

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24.9%となっており、続いて歯科が16.0%、整形外科が12.6%となっている。（令和4年度 1位：内科23.4%、2位：歯科14.0%、整形外科：14.0%）

### 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5年4月から令和6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812件で、1日平均3.34件の相談が寄せられている。



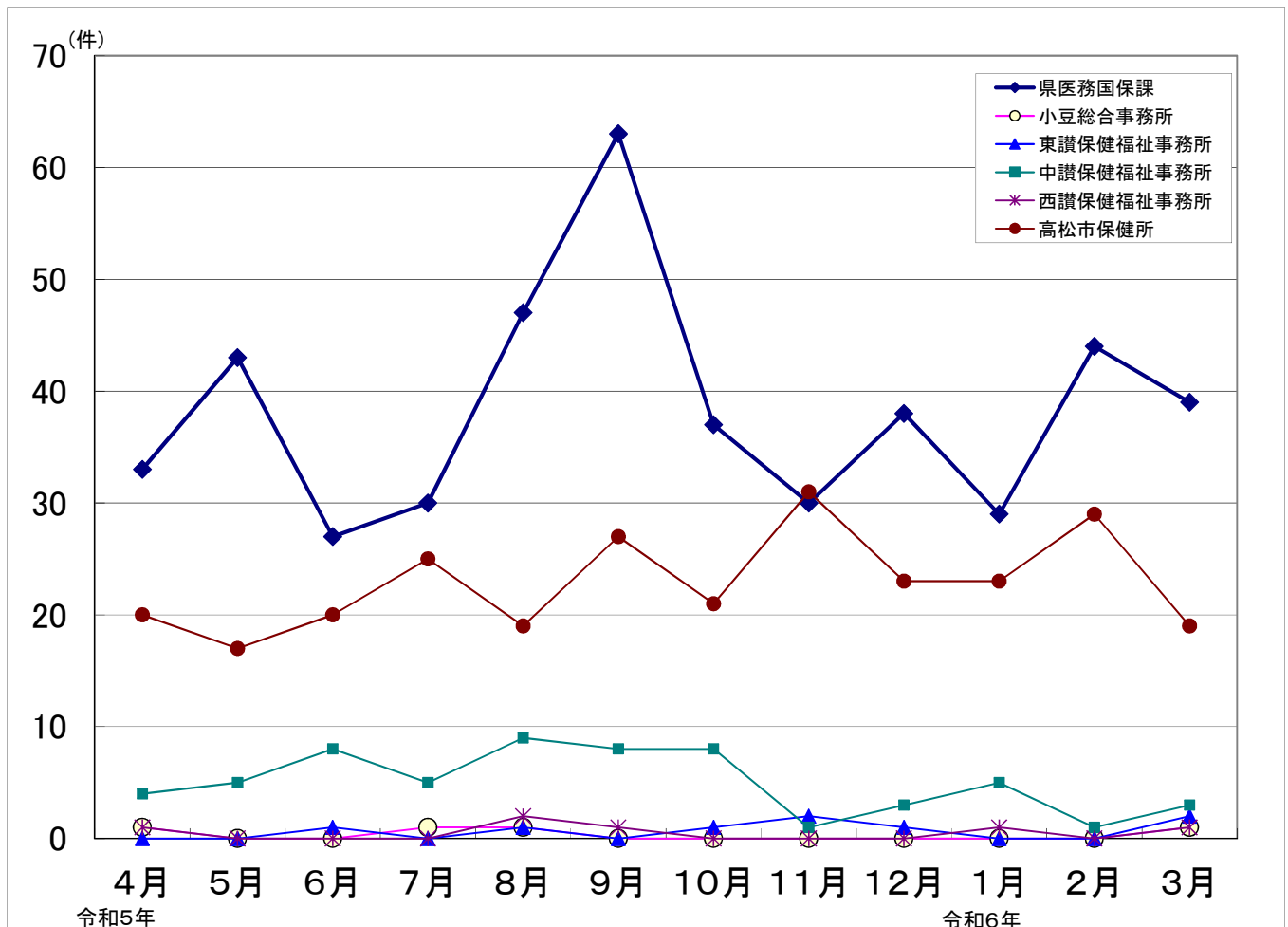
(単位: 件)

|     | 令和5年度      |             | 令和4年度      |             |
|-----|------------|-------------|------------|-------------|
|     | 月別相談件数(05) | 1日平均相談数(05) | 月別相談件数(04) | 1日平均相談数(04) |
| 4月  | 59         | 2.95        | 75         | 3.75        |
| 5月  | 65         | 3.25        | 85         | 4.47        |
| 6月  | 56         | 2.55        | 74         | 3.36        |
| 7月  | 61         | 3.05        | 73         | 3.65        |
| 8月  | 79         | 3.59        | 89         | 4.05        |
| 9月  | 99         | 4.95        | 82         | 4.10        |
| 10月 | 67         | 3.19        | 70         | 3.50        |
| 11月 | 64         | 3.20        | 68         | 3.40        |
| 12月 | 65         | 3.25        | 58         | 2.90        |
| 1月  | 58         | 3.05        | 46         | 2.42        |
| 2月  | 74         | 3.89        | 69         | 3.63        |
| 3月  | 65         | 3.25        | 52         | 2.36        |
| 合計  | 812        | 3.34        | 841        | 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56.7%を県医務国保課が、33.7 %を高松市保健所が受け付けている。

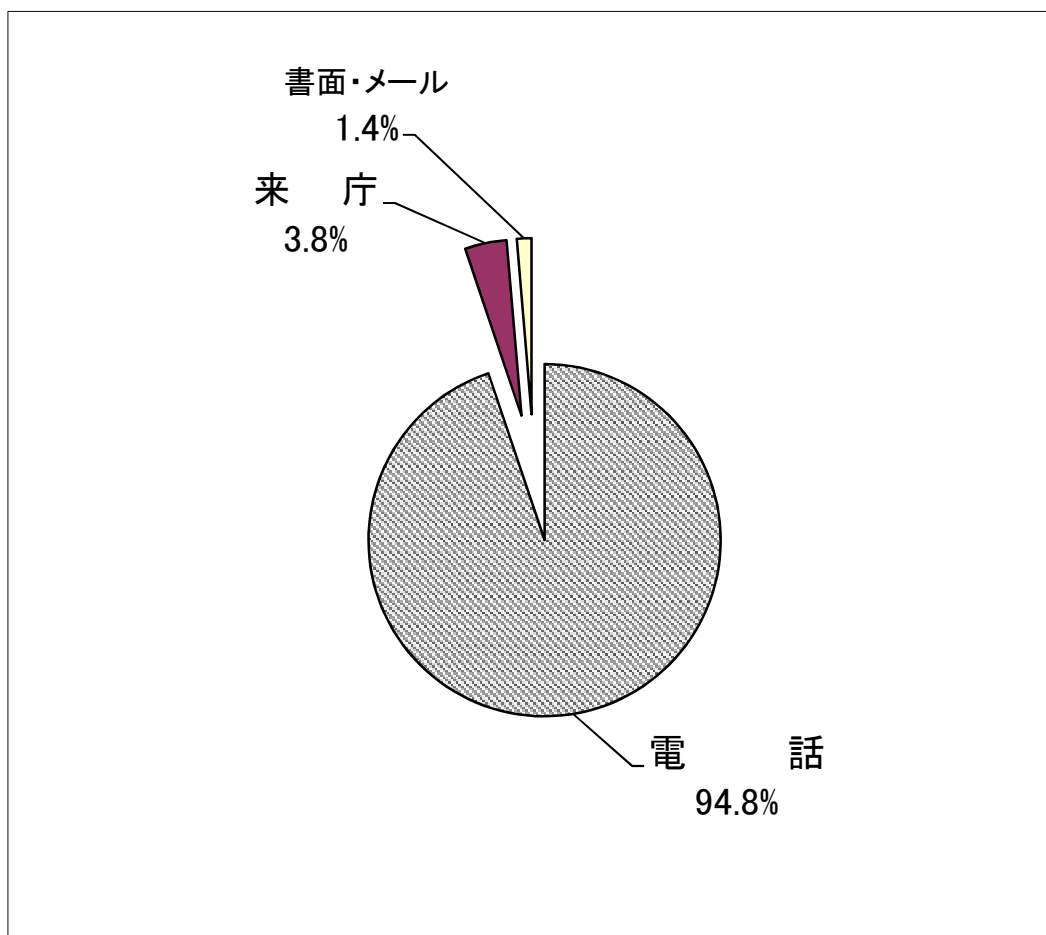


(単位: 件)

| 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      | 県医務国保課    | 33 | 43 | 27 | 30 | 47 | 63 | 37  | 30  | 38  | 29 | 44 | 39 | 460 | 56.7%  |
|        | 小豆総合事務所   | 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 1  | 4   | 0.5%   |
|        | 東讃保健福祉事務所 | 0  | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1   | 2   | 1   | 0  | 0  | 2  | 8   | 1.0%   |
|        | 中讃保健福祉事務所 | 4  | 5  | 8  | 5  | 9  | 8  | 8   | 1   | 3   | 5  | 1  | 3  | 60  | 7.4%   |
|        | 西讃保健福祉事務所 | 1  | 0  | 0  | 0  | 2  | 1  | 0   | 0   | 0   | 1  | 0  | 1  | 6   | 0.7%   |
| 高松市保健所 |           | 20 | 17 | 20 | 25 | 19 | 27 | 21  | 31  | 23  | 23 | 29 | 19 | 274 | 33.7%  |
| 計      |           | 59 | 65 | 56 | 61 | 79 | 99 | 67  | 64  | 65  | 58 | 74 | 65 | 812 | 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94.8%を占めており、次に来庁によるものが3.8%となっている。



(単位:件)

| 区 分    | 件数  | 割合     |
|--------|-----|--------|
| 電 話    | 770 | 94.8%  |
| 来 庁    | 31  | 3.8%   |
| 書面・メール | 11  | 1.4%   |
| 合 計    | 812 | 100.0% |

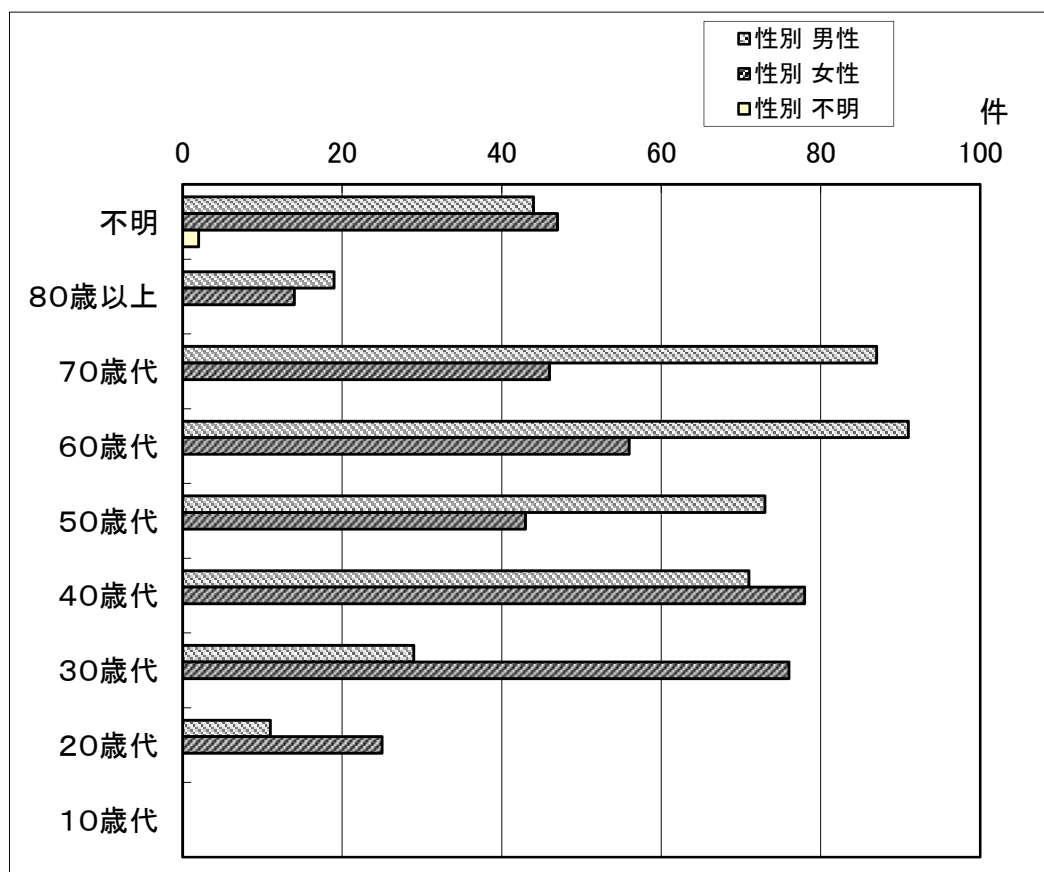
※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和5年4月～令和6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40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)

|      |       | 性別    |       |      | 合計     | 割合     |
|------|-------|-------|-------|------|--------|--------|
|      |       | 男性    | 女性    | 不明   |        |        |
| 年齢区分 | 不明    | 44    | 47    | 2    | 93     | 11.5%  |
|      | 80歳以上 | 19    | 14    | 0    | 33     | 4.1%   |
|      | 70歳代  | 87    | 46    | 0    | 133    | 16.4%  |
|      | 60歳代  | 91    | 56    | 0    | 147    | 18.1%  |
|      | 50歳代  | 73    | 43    | 0    | 116    | 14.3%  |
|      | 40歳代  | 71    | 78    | 0    | 149    | 18.3%  |
|      | 30歳代  | 29    | 76    | 0    | 105    | 12.9%  |
|      | 20歳代  | 11    | 25    | 0    | 36     | 4.4%   |
|      | 10歳代  | 0     | 0     | 0    | 0      | 0.0%   |
| 合計   |       | 425   | 385   | 2    | 812    | 100.0% |
| 割合   |       | 52.3% | 47.4% | 0.3% | 100.0% |        |

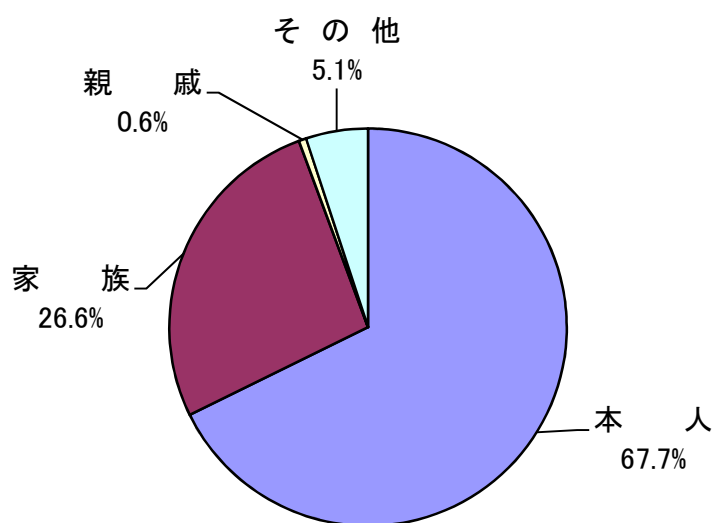
※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和5年4月～令和6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67.7%を占めている。続いて、相談者の家族に関するものが26.6%となっている。



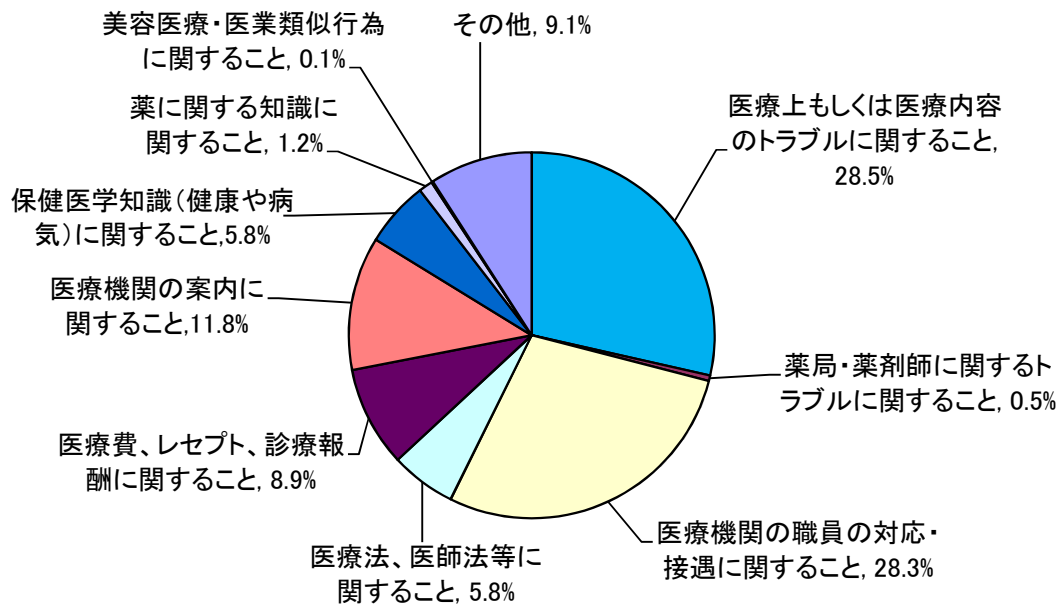
| 区 分   | 件 数 | 割 合    |
|-------|-----|--------|
| 本 人   | 550 | 67.7%  |
| 家 族   | 216 | 26.6%  |
| 親 戚   | 5   | 0.6%   |
| そ の 他 | 41  | 5.1%   |
| 計     | 812 | 100.0% |

※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5年4月～令和6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28.5%、続いて「医療機関の職員の対応・接遇に関すること」が28.3%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 | 231 | 28.5%  |
| B 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること   | 4   | 0.5%   |
| C 医療機関の職員の対応・接遇に関すること    | 230 | 28.3%  |
| D 医療法、医師法等に関すること         | 47  | 5.8%   |
| E 医療費、レセプト、診療報酬に関すること    | 72  | 8.9%   |
| F 医療機関の案内に関すること          | 96  | 11.8%  |
| G 保健医学知識(健康や病気)に関すること    | 47  | 5.8%   |
| H 薬に関する知識に関すること          | 10  | 1.2%   |
| I 美容医療・医業類似行為に関すること      | 1   | 0.1%   |
| J その他                    | 74  | 9.1%   |
| 合計                       | 812 | 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5年4月～令和6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3年度 |        | 令和4年度   |        | 令和5年度   |        | R5を基とした<br>R4との比較 |        |
|-----------------------------|-------|--------|---------|--------|---------|--------|-------------------|--------|
|                             | 件数    | 割合     | 件数<br>b | 割合     | 件数<br>a | 割合     | a-b               | a/b    |
| A 医療上もしくは医療内容の<br>トラブルに関する事 | 191   | 22.8%  | 228     | 27.1%  | 231     | 28.5%  | 3                 | 101.3% |
| B 薬局・薬剤師に関するトラブル<br>に関する事   | 4     | 0.5%   | 1       | 0.1%   | 4       | 0.5%   | 3                 | 400.0% |
| C 医療機関の職員の対応・<br>接遇に関する事    | 181   | 21.6%  | 200     | 23.8%  | 230     | 28.3%  | 30                | 115.0% |
| D 医療法、医師法等に<br>に関する事        | 65    | 7.8%   | 29      | 3.4%   | 47      | 5.8%   | 18                | 162.1% |
| E 医療費、レセプト、診療報酬<br>に関する事    | 61    | 7.3%   | 69      | 8.2%   | 72      | 8.9%   | 3                 | 104.3% |
| F 医療機関の案内に<br>に関する事         | 113   | 13.5%  | 114     | 13.6%  | 96      | 11.8%  | △ 18              | 84.2%  |
| G 保健医学知識(健康や病気)<br>に関する事    | 77    | 9.2%   | 41      | 4.9%   | 47      | 5.8%   | 6                 | 114.6% |
| H 薬に関する知識に関する事              | 9     | 1.1%   | 8       | 1.0%   | 10      | 1.2%   | 2                 | 125.0% |
| I 美容医療・医業類似行為<br>に関する事      | 6     | 0.7%   | 3       | 0.4%   | 1       | 0.1%   | △ 2               | 33.3%  |
| J その他                       | 131   | 15.6%  | 148     | 17.6%  | 74      | 9.1%   | △ 74              | 50.0%  |
| 合計                          | 838   | 100.0% | 841     | 100.0% | 812     | 100.0% | △ 29              | 96.6%  |

※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16.4%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8.1%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              | 55  | 6.8%   |
|                           | 処置手術            | 46  | 5.7%   |
|                           | 検査              | 9   | 1.1%   |
|                           | 処方投薬            | 52  | 6.4%   |
|                           | 院内感染            | 2   | 0.2%   |
|                           | 注射・採血・点滴        | 12  | 1.5%   |
|                           | 看護・患者管理         | 8   | 1.0%   |
|                           | 診断書             | 22  | 2.7%   |
|                           | カルテ開示           | 10  | 1.2%   |
|                           | その他             | 15  | 1.8%   |
| B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること   | 調剤過誤            | 1   | 0.1%   |
|                           | 事故              | 0   | 0.0%   |
|                           | その他             | 3   | 0.4%   |
| 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         | 133 | 16.4%  |
|                           | 看護師             | 33  | 4.1%   |
|                           | 薬剤師             | 1   | 0.1%   |
|                           | 受付              | 20  | 2.5%   |
|                           | その他             | 43  | 5.3%   |
| 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           | 1   | 0.1%   |
|                           | 診療拒否            | 23  | 2.8%   |
|                           | カルテ等記載          | 0   | 0.0%   |
|                           | 無資格者医療行為        | 9   | 1.1%   |
|                           | 広告              | 0   | 0.0%   |
|                           | 清潔保持            | 3   | 0.4%   |
|                           | その他             | 9   | 1.1%   |
| E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること    | 診療報酬            | 42  | 5.2%   |
|                           | 保険外負担           | 9   | 1.1%   |
|                           | 領収書             | 3   | 0.4%   |
|                           | その他             | 18  | 2.2%   |
| F. 医療機関の案内に関すること          | 施設情報            | 66  | 8.1%   |
|                           | 転院              | 15  | 1.8%   |
|                           | セカンドオピニオンに関する相談 | 5   | 0.6%   |
|                           | その他             | 10  | 1.2%   |
| G. 保健医学知識(健康や病気)に関すること    | 一般              | 34  | 4.2%   |
|                           | 精神              | 5   | 0.6%   |
|                           | 歯科              | 5   | 0.6%   |
|                           | その他             | 3   | 0.4%   |
| H. 薬に関する知識に関すること          | 薬品情報            | 4   | 0.5%   |
|                           | 副作用             | 4   | 0.5%   |
|                           | 飲み合わせ           | 0   | 0.0%   |
|                           | その他             | 2   | 0.2%   |
| 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)        | 0   | 0.0%   |
|                           | 医業類似行為(有資格)     | 0   | 0.0%   |
|                           | 医業類似行為(無資格)     | 0   | 0.0%   |
| J. その他                    |                 | 74  | 9.1%   |
| 合計                        |                 | 812 | 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5年4月～令和6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

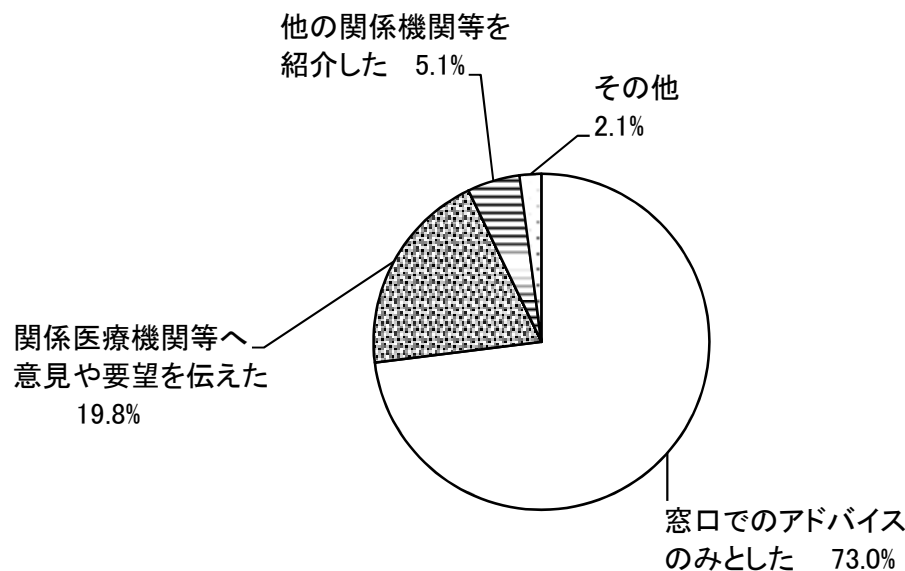
| 相談内容                              |                 | 令和3年度 |        | 令和4年度   |        | 令和5年度   |        | R5を基とした<br>R4との比較 |        |
|-----------------------------------|-----------------|-------|--------|---------|--------|---------|--------|-------------------|--------|
|                                   |                 | 件数    | 割合     | 件数<br>b | 割合     | 件数<br>a | 割合     | a-b               | a/b    |
| 大区分                               | 小区分             |       |        |         |        |         |        |                   |        |
| A. 医療上もしくは医療<br>内容のトラブルに関する<br>こと | 診断              | 36    | 4.3%   | 46      | 5.5%   | 55      | 6.8%   | 9                 | 119.6% |
|                                   | 処置手術            | 52    | 6.2%   | 51      | 6.1%   | 46      | 5.7%   | △ 5               | 90.2%  |
|                                   | 検査              | 8     | 1.0%   | 19      | 2.3%   | 9       | 1.1%   | △ 10              | 47.4%  |
|                                   | 処方投薬            | 17    | 2.0%   | 35      | 4.2%   | 52      | 6.4%   | 17                | 148.6% |
|                                   | 院内感染            | 2     | 0.2%   | 0       | 0.0%   | 2       | 0.2%   | 2                 |        |
|                                   | 注射・採血・点滴        | 10    | 1.2%   | 5       | 0.6%   | 12      | 1.5%   | 7                 | 240.0% |
|                                   | 看護・患者管理         | 16    | 1.9%   | 16      | 1.9%   | 8       | 1.0%   | △ 8               | 50.0%  |
|                                   | 診断書             | 23    | 2.7%   | 4       | 0.5%   | 22      | 2.7%   | 18                | 550.0% |
|                                   | カルテ開示           | 10    | 1.2%   | 10      | 1.2%   | 10      | 1.2%   | 0                 | 100.0% |
|                                   | その他             | 17    | 2.0%   | 42      | 5.0%   | 15      | 1.8%   | △ 27              | 35.7%  |
| B. 薬局・薬剤師に関<br>するトラブルに関す<br>ること   | 調剤過誤            | 0     | 0.0%   | 0       | 0.0%   | 1       | 0.1%   | 1                 |        |
|                                   | 事故              | 0     | 0.0%   | 0       | 0.0%   | 0       | 0.0%   | 0                 |        |
|                                   | その他             | 4     | 0.5%   | 1       | 0.1%   | 3       | 0.4%   | 2                 | 300.0% |
| C. 医療機関の職員の<br>対応・接遇に関する<br>こと    | 医師、歯科医師         | 94    | 11.2%  | 110     | 13.1%  | 133     | 16.4%  | 23                | 120.9% |
|                                   | 看護師             | 47    | 5.6%   | 27      | 3.2%   | 33      | 4.1%   | 6                 | 122.2% |
|                                   | 薬剤師             | 1     | 0.1%   | 3       | 0.4%   | 1       | 0.1%   | △ 2               | 33.3%  |
|                                   | 受付              | 16    | 1.9%   | 32      | 3.8%   | 20      | 2.5%   | △ 12              | 62.5%  |
|                                   | その他             | 23    | 2.7%   | 28      | 3.3%   | 43      | 5.3%   | 15                | 153.6% |
| D. 医療法、医師法等<br>に関すること             | 医療従事者不在・不足      | 2     | 0.2%   | 1       | 0.1%   | 1       | 0.1%   | 0                 | 100.0% |
|                                   | 退院強要            | 2     | 0.2%   | 1       | 0.1%   | 1       | 0.1%   | 0                 | 100.0% |
|                                   | 無診察治療           | 0     | 0.0%   | 0       | 0.0%   | 1       | 0.1%   | 1                 |        |
|                                   | 診療拒否            | 41    | 4.9%   | 14      | 1.7%   | 23      | 2.8%   | 9                 | 164.3% |
|                                   | カルテ等記載          | 5     | 0.6%   | 2       | 0.2%   | 0       | 0.0%   | △ 2               | 0.0%   |
|                                   | 無資格者医療行為        | 4     | 0.5%   | 7       | 0.8%   | 9       | 1.1%   | 2                 | 128.6% |
|                                   | 広告              | 0     | 0.0%   | 0       | 0.0%   | 0       | 0.0%   | 0                 |        |
|                                   | 清潔保持            | 1     | 0.1%   | 1       | 0.1%   | 3       | 0.4%   | 2                 | 300.0% |
|                                   | その他             | 10    | 1.2%   | 3       | 0.4%   | 9       | 1.1%   | 6                 | 300.0% |
| E. 医療費、レセプト<br>診療報酬に関する<br>こと     | 診療報酬            | 35    | 4.2%   | 26      | 3.1%   | 42      | 5.2%   | 16                | 161.5% |
|                                   | 保険外負担           | 5     | 0.6%   | 17      | 2.0%   | 9       | 1.1%   | △ 8               | 52.9%  |
|                                   | 領収書             | 3     | 0.4%   | 3       | 0.4%   | 3       | 0.4%   | 0                 | 100.0% |
|                                   | その他             | 18    | 2.1%   | 23      | 2.7%   | 18      | 2.2%   | △ 5               | 78.3%  |
| F. 医療機関の案内に<br>関すること              | 施設情報            | 68    | 8.1%   | 55      | 6.5%   | 66      | 8.1%   | 11                | 120.0% |
|                                   | 転院              | 27    | 3.2%   | 22      | 2.6%   | 15      | 1.8%   | △ 7               | 68.2%  |
|                                   | セカンドオピニオンに関する相談 | 4     | 0.5%   | 11      | 1.3%   | 5       | 0.6%   | △ 6               | 45.5%  |
|                                   | その他             | 14    | 1.7%   | 26      | 3.1%   | 10      | 1.2%   | △ 16              | 38.5%  |
| G. 保健医学知識(健康<br>や病気)に関すること        | 一般              | 60    | 7.2%   | 29      | 3.4%   | 34      | 4.2%   | 5                 | 117.2% |
|                                   | 精神              | 5     | 0.6%   | 3       | 0.4%   | 5       | 0.6%   | 2                 | 166.7% |
|                                   | 歯科              | 1     | 0.1%   | 3       | 0.4%   | 5       | 0.6%   | 2                 | 166.7% |
|                                   | その他             | 11    | 1.3%   | 6       | 0.7%   | 3       | 0.4%   | △ 3               | 50.0%  |
| H. 薬に関する知識に<br>関すること              | 薬品情報            | 3     | 0.4%   | 4       | 0.5%   | 4       | 0.5%   | 0                 | 100.0% |
|                                   | 副作用             | 3     | 0.4%   | 3       | 0.4%   | 4       | 0.5%   | 1                 | 133.3% |
|                                   | 飲み合わせ           | 0     | 0.0%   | 0       | 0.0%   | 0       | 0.0%   | 0                 |        |
|                                   | その他             | 3     | 0.4%   | 1       | 0.1%   | 2       | 0.2%   | 1                 | 200.0% |
| I. 美容医療・医業類似行<br>為に関すること          | 美容医療(美容外科)      | 0     | 0.0%   | 1       | 0.1%   | 1       | 0.1%   | 0                 | 100.0% |
|                                   | 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)      | 2     | 0.2%   | 0       | 0.0%   | 0       | 0.0%   | 0                 |        |
|                                   | 歯科(審美歯科)        | 0     | 0.0%   | 1       | 0.1%   | 0       | 0.0%   | △ 1               | 0.0%   |
|                                   | 医業類似行為(有資格)     | 2     | 0.2%   | 1       | 0.1%   | 0       | 0.0%   | △ 1               | 0.0%   |
|                                   | 医業類似行為(無資格)     | 2     | 0.2%   | 0       | 0.0%   | 0       | 0.0%   | 0                 |        |
| I. その他                            |                 | 131   | 15.6%  | 148     | 17.6%  | 74      | 9.1%   | △ 74              | 50.0%  |
| 合計                                |                 | 838   | 100.0% | 841     | 100.0% | 812     | 100.0% | △ 29              | 96.6%  |

※ 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こと」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72.9%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19.8%となっており、この2区分で全体の92.7%を占めている。



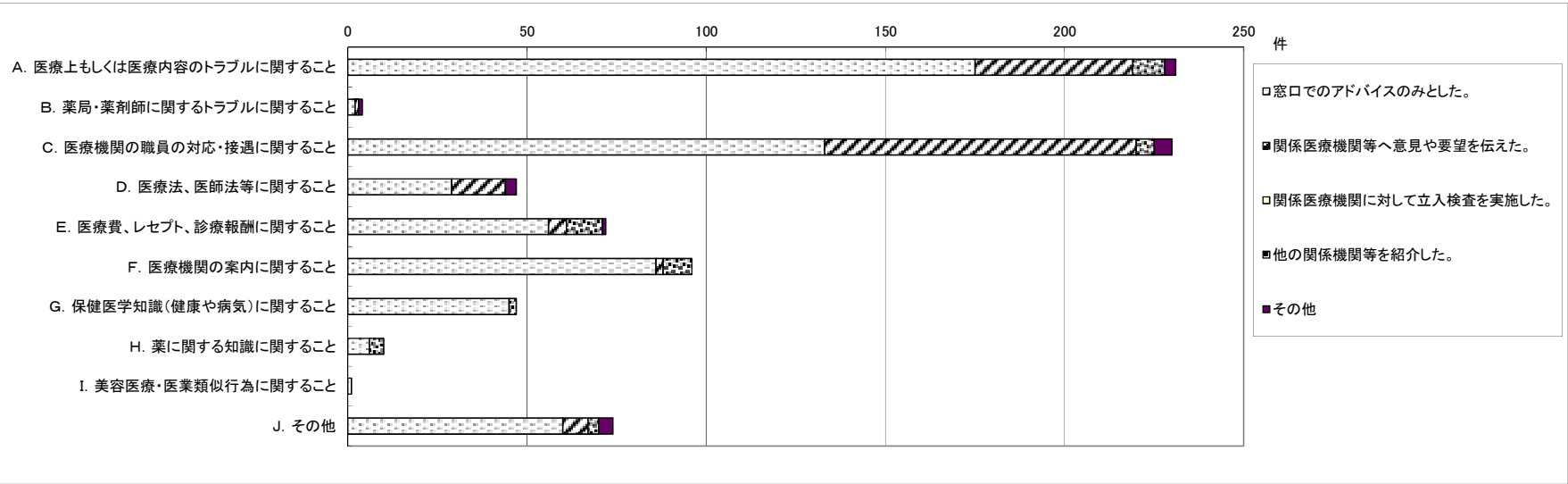
### 5-1-2. 相談への対応状況 過去3年間の推移

| 対応の区分               | 令和3年度 |        | 令和4年度   |        | 令和5年度   |        | R5を基としたR4との比較 |        |
|---------------------|-------|--------|---------|--------|---------|--------|---------------|--------|
|                     | 件数    | 割合     | 件数<br>b | 割合     | 件数<br>a | 割合     | a－b           | a／b    |
| 窓口でのアドバイスのみとした      | 628   | 74.9%  | 589     | 70.0%  | 593     | 73.0%  | 4             | 100.7% |
| 関係医療機関等へ意見や要望を伝えた   | 126   | 15.0%  | 173     | 20.6%  | 161     | 19.8%  | △ 12          | 93.1%  |
| 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        | 58    | 6.9%   | 54      | 6.4%   | 41      | 5.1%   | △ 13          | 75.9%  |
| その他                 | 26    | 3.1%   | 25      | 3.0%   | 17      | 2.1%   | △ 8           | 68.0%  |
| 計                   | 838   | 100.0% | 841     | 100.0% | 812     | 100.0% | △ 29          | 96.6%  |

※ 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。

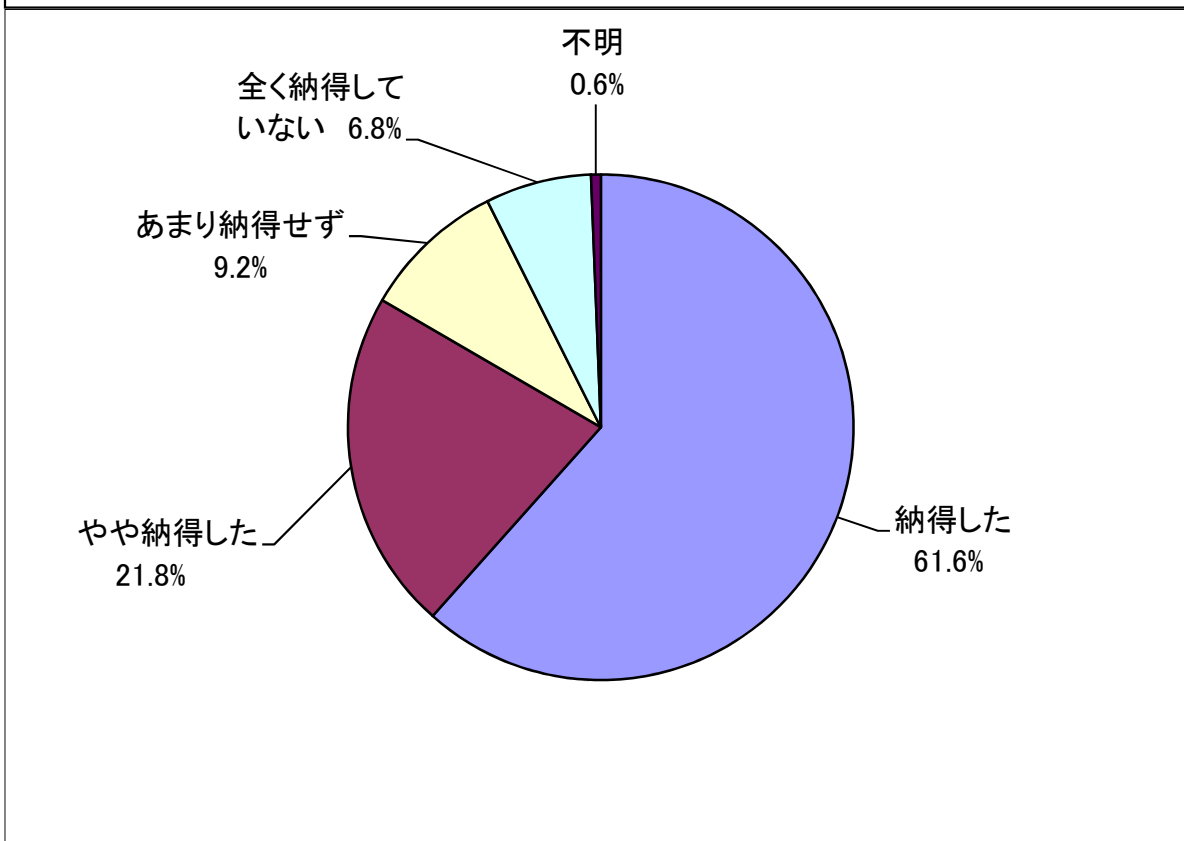


| 相談区分                      | 窓口でのアドバイスのみとした。 | 関係医療機関等へ意見や要望を伝えた。 | 関係医療機関に対して立入検査を実施した。 | 他の関係機関等を紹介した。 | その他  | 計      | 割合     |
|---------------------------|-----------------|--------------------|----------------------|---------------|------|--------|--------|
| A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること | 175             | 44                 |                      | 9             | 3    | 231    | 28.5%  |
| B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること   | 2               | 1                  |                      |               | 1    | 4      | 0.5%   |
| C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること    | 133             | 87                 |                      | 5             | 5    | 230    | 28.3%  |
| D. 医療法、医師法等に関すること         | 29              | 15                 |                      |               | 3    | 47     | 5.8%   |
| E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること    | 56              | 5                  |                      | 10            | 1    | 72     | 8.9%   |
| F. 医療機関の案内に関すること          | 86              | 2                  |                      | 8             |      | 96     | 11.8%  |
| G. 保健医学知識(健康や病気)に関すること    | 45              |                    |                      | 2             |      | 47     | 5.8%   |
| H. 薬に関する知識に関すること          | 6               |                    |                      | 4             |      | 10     | 1.2%   |
| I. 美容医療・医業類似行為に関すること      | 1               |                    |                      |               |      | 1      | 0.1%   |
| J. その他                    | 60              | 7                  |                      | 3             | 4    | 74     | 9.1%   |
| 合計                        | 593             | 161                | 0                    | 41            | 17   | 812    | 100.0% |
| 割合                        | 73.0%           | 19.8%              | 0.0%                 | 5.1%          | 2.1% | 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5年4月～令和6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61.6%で最も多く、続いて「やや納得した」が21.8%となっている。



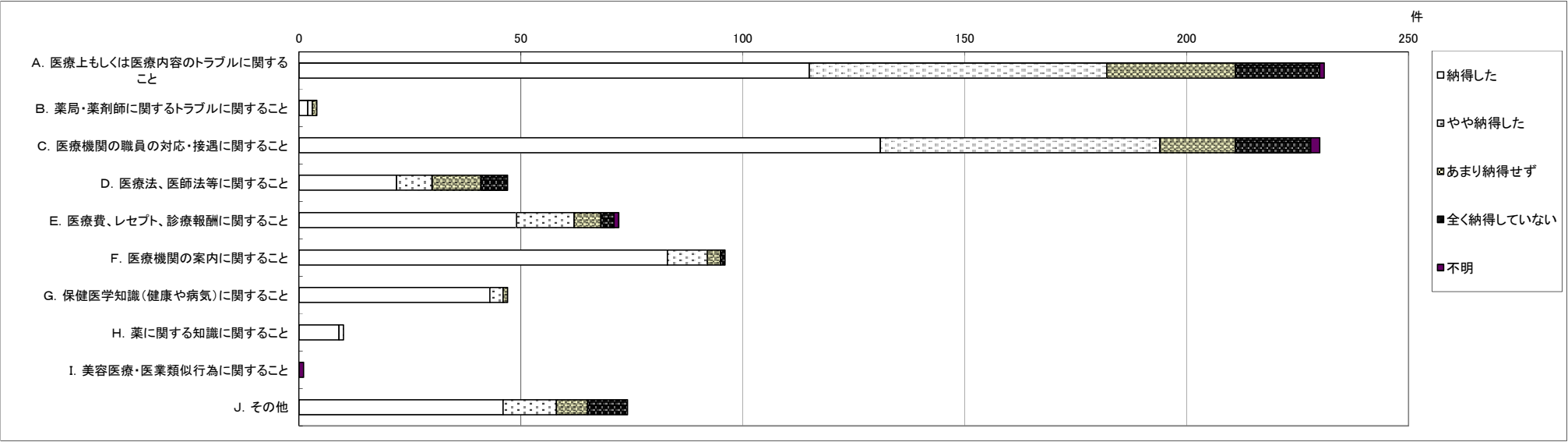
## 6-1-2. 相談者の納得度 過去3年間の推移

| 納得度の区分    | 令和3年度 |        | 令和4年度   |        | 令和5年度   |        | R5を基とした<br>R4との比較 |        |
|-----------|-------|--------|---------|--------|---------|--------|-------------------|--------|
|           | 件数    | 割合     | 件数<br>b | 割合     | 件数<br>a | 割合     | a-b               | a/b    |
| 納得した      | 568   | 67.8%  | 486     | 57.8%  | 500     | 61.6%  | 14                | 102.9% |
| やや納得した    | 155   | 18.5%  | 242     | 28.8%  | 177     | 21.8%  | △ 65              | 73.1%  |
| あまり納得せず   | 76    | 9.1%   | 82      | 9.8%   | 75      | 9.2%   | △ 7               | 91.5%  |
| 全く納得していない | 34    | 4.1%   | 20      | 2.4%   | 55      | 6.8%   | 35                | 275.0% |
| 不明        | 5     | 0.6%   | 11      | 1.3%   | 5       | 0.6%   | △ 6               | 45.5%  |
| 計         | 838   | 100.0% | 841     | 100.0% | 812     | 100.0% | △ 29              | 96.6%  |

※ 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

相談内容の大区分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になっている。



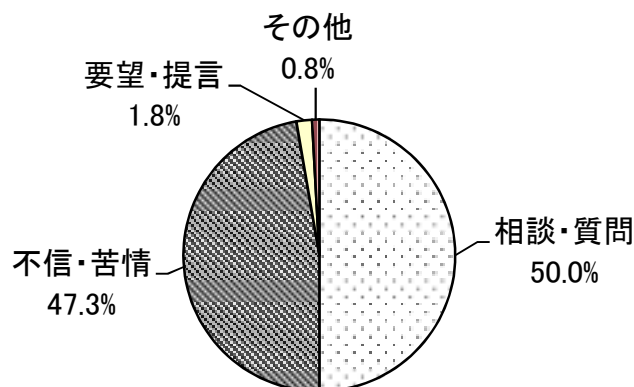
| 相談区分                      | 納得した  | やや納得した | あまり納得せず | 全く納得していない | 不明   | 計      | 割合     |
|---------------------------|-------|--------|---------|-----------|------|--------|--------|
| A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること | 115   | 67     | 29      | 19        | 1    | 231    | 28.5%  |
| B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること   | 2     | 1      | 1       |           |      | 4      | 0.5%   |
| C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること    | 131   | 63     | 17      | 17        | 2    | 230    | 28.3%  |
| D. 医療法、医師法等に関すること         | 22    | 8      | 11      | 6         |      | 47     | 5.8%   |
| E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること    | 49    | 13     | 6       | 3         | 1    | 72     | 8.9%   |
| F. 医療機関の案内に関すること          | 83    | 9      | 3       | 1         |      | 96     | 11.8%  |
| G. 保健医学知識（健康や病気）に関すること    | 43    | 3      | 1       |           |      | 47     | 5.8%   |
| H. 薬に関する知識に関すること          | 9     | 1      |         |           |      | 10     | 1.2%   |
| I. 美容医療・医業類似行為に関すること      |       |        |         |           | 1    | 1      | 0.1%   |
| J. その他                    | 46    | 12     | 7       | 9         |      | 74     | 9.1%   |
| 合計                        | 500   | 177    | 75      | 55        | 5    | 812    | 100.0% |
| 割合                        | 61.6% | 21.8%  | 9.2%    | 6.8%      | 0.6% | 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5年4月～令和6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50.0%、「不信・苦情」が47.3%となっている。



(件)

| 相談種別  | 件数  | 割合     |
|-------|-----|--------|
| 相談・質問 | 406 | 50.0%  |
| 不信・苦情 | 384 | 47.3%  |
| 要望・提言 | 15  | 1.8%   |
| その他   | 7   | 0.9%   |
| 計     | 812 | 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5年4月～令和6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 | 344            | 27                | 0                    | 31           | 4     | 406    |
| 割合    | 84.7%          | 6.7%              | 0.0%                 | 7.6%         | 1.0%  | 100.0% |
| 不信・苦情 | 236            | 130               | 0                    | 9            | 9     | 384    |
| 割合    | 61.5%          | 33.9%             | 0.0%                 | 2.3%         | 2.3%  | 100.0% |
| 要望・提言 | 8              | 4                 | 0                    | 1            | 2     | 15     |
| 割合    | 53.3%          | 26.7%             | 0.0%                 | 6.7%         | 13.3% | 100.0% |
| その他   | 5              | 0                 | 0                    | 0            | 2     | 7      |
| 割合    | 71.4%          | 0.0%              | 0.0%                 | 0.0%         | 28.6% | 100.0% |
| 合計    | 593            | 161               | 0                    | 41           | 17    | 812    |
| 割合    | 73.0%          | 19.8%             | 0.0%                 | 5.1%         | 2.1%  | 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 | 319    | 58     | 16      | 10        | 3    | 406    |
| 割合    | 78.6%  | 14.3%  | 3.9%    | 2.5%      | 0.7% | 100.0% |
| 不信・苦情 | 167    | 116    | 55      | 44        | 2    | 384    |
| 割合    | 43.5%  | 30.2%  | 14.3%   | 11.5%     | 0.5% | 100.0% |
| 要望・提言 | 7      | 3      | 4       | 1         | 0    | 15     |
| 割合    | 46.6%  | 20.0%  | 26.7%   | 6.7%      | 0.0% | 99.9%  |
| その他   | 7      | 0      | 0       | 0         | 0    | 7      |
| 割合    | 100.0% | 0.0%   | 0.0%    | 0.0%      | 0.0% | 100.0% |
| 合計    | 500    | 177    | 75      | 55        | 5    | 812    |
| 割合    | 61.6%  | 21.8%  | 9.2%    | 6.8%      | 0.6% | 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3年度 |        | 令和4年度   |        | 令和5年度   |        | R5を基とした<br>R4との比較 |        |
|-------|-------|--------|---------|--------|---------|--------|-------------------|--------|
|       | 件数    | 割合     | 件数<br>b | 割合     | 件数<br>a | 割合     | a-b               | a/b    |
| 相談・質問 | 470   | 56.1%  | 479     | 57.0%  | 406     | 50.0%  | △ 73              | 84.8%  |
| 不信・苦情 | 339   | 40.5%  | 340     | 40.4%  | 384     | 47.3%  | 44                | 112.9% |
| 要望・提言 | 8     | 1.0%   | 15      | 1.8%   | 15      | 1.8%   | 0                 | 100.0% |
| その他   | 21    | 2.5%   | 7       | 0.8%   | 7       | 0.9%   | 0                 | 100.0% |
| 計     | 838   | 100.0% | 841     | 100.0% | 812     | 100.0% | △ 29              | 96.6%  |

※ 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 |          |          |                   |
|-------|----------------|----------|----------|-------------------|-------------------|----------|----------|-------------------|---------------------|----------|----------|-------------------|
|       | R03            | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b | R03               | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b | R03                 | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b |
| 相談・質問 | 401            | 401      | 344      | △ 57              | 25                | 27       | 27       | 0                 | 0                   | 0        | 0        | 0                 |
| 割合    | 85.3%          | 83.7%    | 84.7%    | 85.8%             | 5.3%              | 5.6%     | 6.7%     | 100.0%            | -                   | -        | -        | -                 |
| 不信・苦情 | 202            | 173      | 236      | 63                | 99                | 143      | 130      | △ 13              | 0                   | 0        | 0        | 0                 |
| 割合    | 59.6%          | 50.9%    | 61.5%    | 136.4%            | 31.9%             | 42.1%    | 33.9%    | 90.9%             | -                   | -        | -        | -                 |
| 要望・提言 | 6              | 9        | 8        | △ 1               | 2                 | 2        | 4        | 2                 | 0                   | 0        | 0        | 0                 |
| 割合    | 75.0%          | 60.0%    | 53.3%    | 88.9%             | 18.2%             | 13.3%    | 26.7%    | 200.0%            | -                   | -        | -        | -                 |
| その他   | 19             | 6        | 5        | △ 1               | 0                 | 1        | 0        | △ 1               | 0                   | 0        | 0        | 0                 |
| 割合    | 90.5%          | 85.7%    | 71.4%    | 83.3%             | -                 | 14.3%    | -        | -                 | -                   | -        | -        | -                 |
| 合計    | 628            | 589      | 593      | 4                 | 126               | 173      | 161      | △ 12              | 0                   | 0        | 0        | 0                 |
| 割合    | 74.9%          | 70.0%    | 73.0%    | 100.7%            | 15.8%             | 20.6%    | 19.8%    | 93.1%             | -                   | -        | -        | -                 |

| 相談種別  | 他の関係機関等を紹介した |          |          |                   | その他   |          |          |                   | 合計     |          |          |                   |
|-------|--------------|----------|----------|-------------------|-------|----------|----------|-------------------|--------|----------|----------|-------------------|
|       | R03          | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b | R03   | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b | R03    | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b |
| 相談・質問 | 36           | 44       | 31       | △ 13              | 8     | 7        | 4        | △ 3               | 470    | 479      | 406      | △ 73              |
| 割合    | 7.6%         | 9.2%     | 7.6%     | 70.5%             | 1.7%  | 1.5%     | 1.0%     | 57.1%             | 100.0% | 100.0%   | 100.0%   | 84.8%             |
| 不信・苦情 | 22           | 10       | 9        | △ 1               | 16    | 14       | 9        | △ 5               | 339    | 340      | 384      | 44                |
| 割合    | 6.2%         | 2.9%     | 2.3%     | 90.0%             | 4.7%  | 4.1%     | 2.3%     | 64.3%             | 100.0% | 100.0%   | 100.0%   | 112.9%            |
| 要望・提言 | 0            | 0        | 1        | 1                 | 0     | 4        | 2        | △ 2               | 8      | 15       | 15       | 0                 |
| 割合    | -            | -        | 6.7%     | -                 | -     | 26.7%    | 13.3%    | 50.0%             | 100.0% | 100.0%   | 100.0%   | 100.0%            |
| その他   | 0            | 0        | 0        | 0                 | 2     | 0        | 2        | 2                 | 21     | 7        | 7        | 0                 |
| 割合    | -            | -        | -        | -                 | 22.2% | -        | 28.6%    | -                 | 100.0% | 100.0%   | 100.0%   | 100.0%            |
| 合計    | 58           | 54       | 41       | △ 13              | 26    | 25       | 17       | △ 8               | 838    | 841      | 812      | △ 29              |
| 割合    | 6.9%         | 6.4%     | 5.1%     | 75.9%             | 3.1%  | 3.0%     | 2.1%     | 68.0%             | 100.0% | 100.0%   | 100.0%   | 96.6%             |

※ 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)

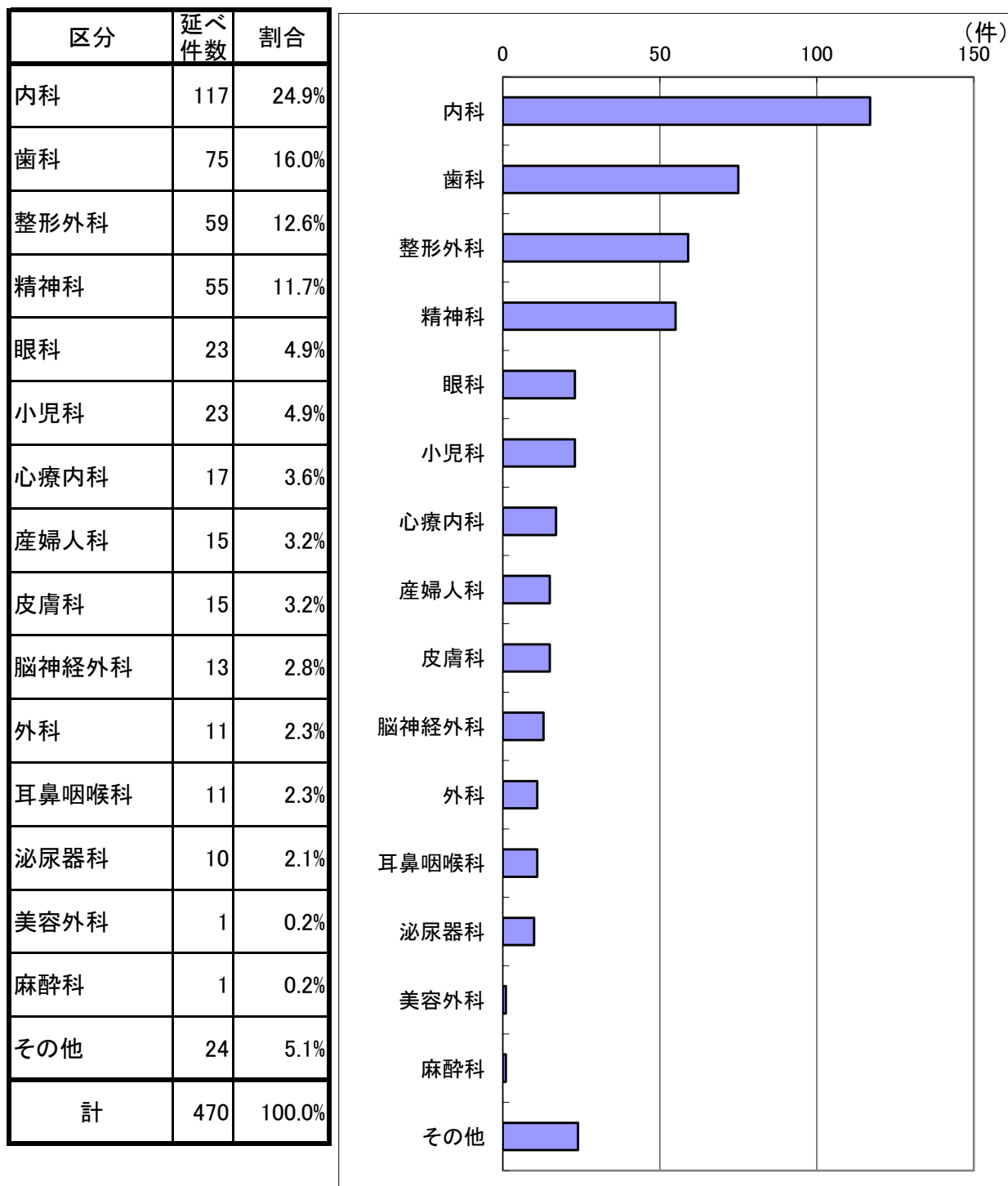
| 相談種別  | 納得した  |          |          |                   | やや納得した |          |          |                   | あまり納得せず |          |          |                   |
|-------|-------|----------|----------|-------------------|--------|----------|----------|-------------------|---------|----------|----------|-------------------|
|       | R03   | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b | R03    | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b | R03     | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b |
| 相談・質問 | 381   | 329      | 319      | △ 10              | 61     | 115      | 58       | △ 57              | 17      | 28       | 16       | △ 12              |
| 割合    | 81.1% | 68.7%    | 78.6%    | 97.0%             | 14.6%  | 24.0%    | 14.3%    | 50.4%             | 3.6%    | 5.8%     | 3.9%     | 57.1%             |
| 不信・苦情 | 162   | 147      | 167      | 20                | 94     | 122      | 116      | △ 6               | 58      | 52       | 55       | 3                 |
| 割合    | 47.8% | 43.2%    | 43.5%    | 113.6%            | 29.0%  | 35.9%    | 30.2%    | 95.1%             | 16.5%   | 15.3%    | 14.3%    | 105.8%            |
| 要望・提言 | 5     | 5        | 7        | 2                 | 0      | 4        | 3        | △ 1               | 0       | 1        | 4        | 3                 |
| 割合    | 62.5% | 33.3%    | 46.6%    | 140.0%            | -      | 26.7%    | 20.0%    | 75.0%             | -       | 6.7%     | 26.7%    | 400.0%            |
| その他   | 20    | 5        | 7        | 2                 | 0      | 1        | 0        | △ 1               | 1       | 1        | 0        | △ 1               |
| 割合    | 95.2% | 71.4%    | 100.0%   | 140.0%            | -      | 14.3%    | 0.0%     | -                 | 14.3%   | 14.3%    | 0.0%     | 0.0%              |
| 合計    | 568   | 486      | 500      | 14                | 155    | 242      | 177      | △ 65              | 76      | 82       | 75       | △ 7               |
| 割合    | 67.8% | 57.8%    | 61.6%    | 102.9%            | 20.5%  | 28.8%    | 21.8%    | 73.1%             | 9.0%    | 9.8%     | 9.2%     | 91.5%             |

| 相談種別  | 全く納得していない |          |          |                   | 不明   |          |          |                   | 合計     |          |          |                   |
|-------|-----------|----------|----------|-------------------|------|----------|----------|-------------------|--------|----------|----------|-------------------|
|       | R03       | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b | R03  | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b | R03    | R04<br>b | R05<br>a | 件数の<br>a-b<br>a/b |
| 相談・質問 | 9         | 6        | 10       | 4                 | 2    | 1        | 3        | 2                 | 470    | 479      | 406      | △ 73              |
| 割合    | 1.9%      | 1.3%     | 2.5%     | 166.7%            | 0.4% | 0.2%     | 0.7%     | 300.0%            | 101.5% | 100.0%   | 100.0%   | 84.8%             |
| 不信・苦情 | 22        | 14       | 44       | 30                | 3    | 5        | 2        | △ 3               | 339    | 340      | 384      | 44                |
| 割合    | 6.4%      | 4.1%     | 11.5%    | 314.3%            | 0.9% | 1.5%     | 0.5%     | 40.0%             | 100.5% | 100.0%   | 100.0%   | 112.9%            |
| 要望・提言 | 3         | 0        | 1        | 1                 | 0    | 5        | 0        | △ 5               | 8      | 15       | 15       | 0                 |
| 割合    | 23.1%     | 0.0%     | 6.7%     | -                 | -    | 33.3%    | 0.0%     | -                 | 100.0% | 100.0%   | 100.0%   | 100.0%            |
| その他   | 0         | 0        | 0        | 0                 | 0    | 0        | 0        | 0                 | 21     | 7        | 7        | 0                 |
| 割合    | -         | -        | -        | -                 | -    | -        | -        | -                 | 100.0% | 100.0%   | 100.0%   | 100.0%            |
| 合計    | 34        | 20       | 55       | 35                | 5    | 11       | 5        | △ 6               | 838    | 841      | 812      | △ 29              |
| 割合    | 4.0%      | 2.4%     | 6.8%     | 275.0%            | 0.6% | 1.3%     | 0.6%     | 45.5%             | 101.9% | 100.0%   | 100.0%   | 96.6%             |

※ 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24.9%となっており、続いて歯科が16.0%となっている。



※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5年4月～令和6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3年度    |        | 令和4年度    |        | 令和5年度    |        |
|-------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
|       | 延べ<br>件数 | 割合     | 延べ<br>件数 | 割合     | 延べ<br>件数 | 割合     |
| 内科    | 135      | 30.8%  | 92       | 23.4%  | 117      | 24.9%  |
| 歯科    | 42       | 9.6%   | 55       | 14.0%  | 75       | 16.0%  |
| 整形外科  | 54       | 12.3%  | 55       | 14.0%  | 59       | 12.6%  |
| 精神科   | 43       | 9.8%   | 53       | 13.5%  | 55       | 11.7%  |
| 眼科    | 16       | 3.7%   | 16       | 4.1%   | 23       | 4.9%   |
| 小児科   | 8        | 1.8%   | 19       | 4.8%   | 23       | 4.9%   |
| 心療内科  | 24       | 5.5%   | 13       | 3.3%   | 17       | 3.6%   |
| 産婦人科  | 22       | 5.0%   | 19       | 4.8%   | 15       | 3.2%   |
| 皮膚科   | 19       | 4.3%   | 10       | 2.5%   | 15       | 3.2%   |
| 脳神経外科 | 10       | 2.3%   | 23       | 5.8%   | 13       | 2.8%   |
| 耳鼻咽喉科 | 12       | 2.7%   | 7        | 1.8%   | 11       | 2.3%   |
| 外科    | 14       | 3.2%   | 15       | 3.8%   | 11       | 2.3%   |
| 泌尿器科  | 15       | 3.4%   | 7        | 1.8%   | 10       | 2.1%   |
| 美容外科  | 1        | 0.2%   | 1        | 0.3%   | 1        | 0.2%   |
| 麻酔科   | 0        | 0.0%   | 1        | 0.3%   | 1        | 0.2%   |
| その他   | 23       | 5.3%   | 8        | 2.0%   | 24       | 5.1%   |
| 計     | 438      | 100.0% | 394      | 100.0% | 470      | 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    | 20         |
|        | 小豆総合事務所   | 0          |
|        | 東讃保健福祉事務所 | 0          |
|        | 中讃保健福祉事務所 | 3          |
|        | 西讃保健福祉事務所 | 0          |
| 高松市保健所 |           | 22         |
| 計      |           | 45         |

※令和5年4月～令和6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 | 13   |
| C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること    | 15   |
| F. 医療機関の案内に関すること          | 11   |
| G. 保健医学知識(健康や病気)に関すること    | 3    |
| H. 薬に関する知識に関すること          | 1    |
| J.その他                     | 2    |
| 計                         | 45   |

※令和5年4月～令和6年3月までの集計値