

令和元年度「医療相談窓口」実績報告書

令和2年9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。令和元年度においては、本県及び高松市保健所の医療相談窓口へ合わせて852件の相談が寄せられ、開設以来最も多い件数となりました。

また、各医療機関の患者相談窓口におかれては、患者やその家族が抱える不安や疑問への対応や、経済的、心理的、社会的課題の解決に、日々取り組んでおられるところで

す。今後とも、医療相談窓口では、相談業務に関する研修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、令和元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2年9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

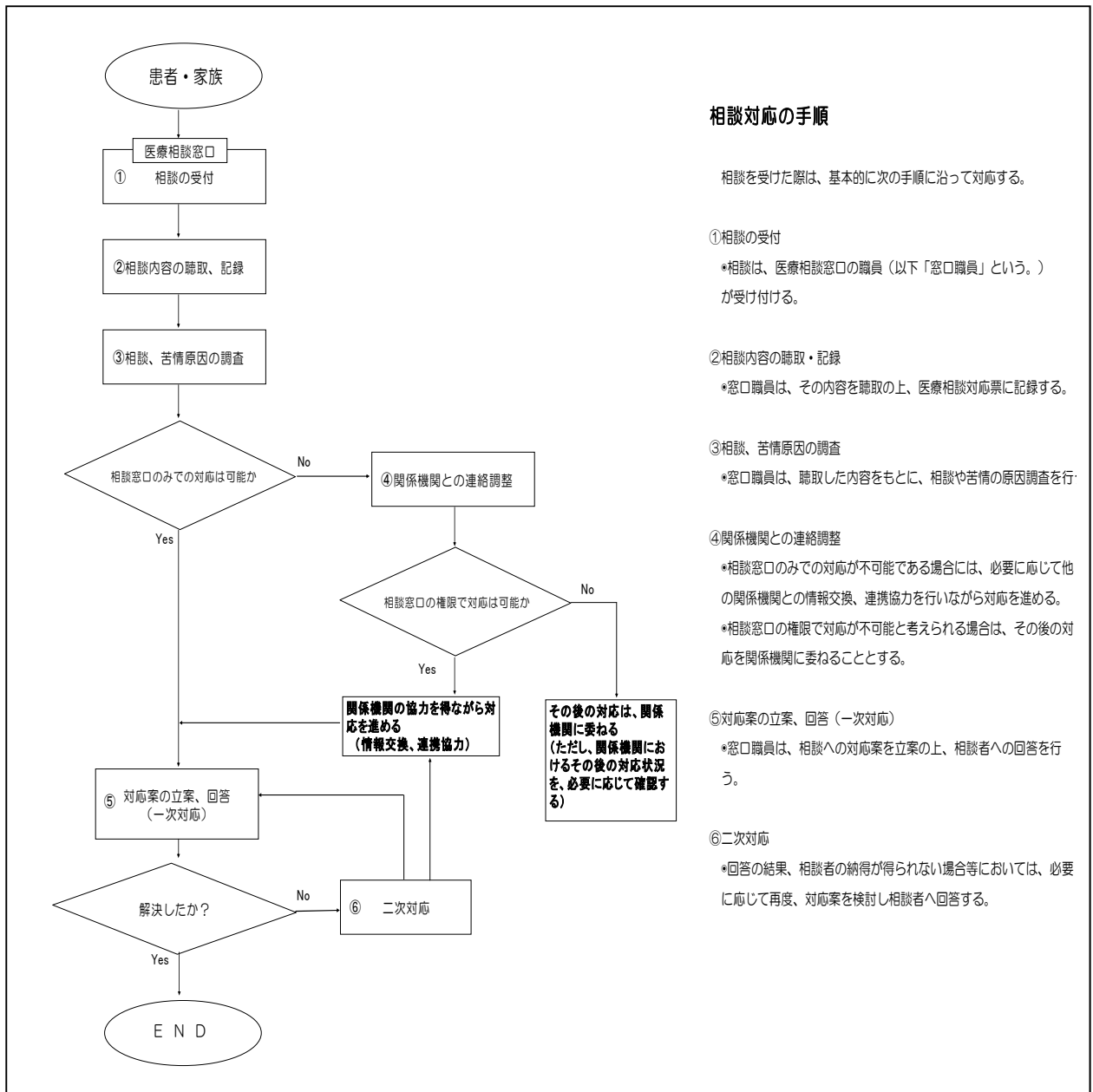
地域	開設場所	電話番号
香川県	香川県医務国保課	087-832-3333
高松市	高松市保健所	087-839-2860
小豆（小豆郡）	小豆総合事務所	0879-62-1373
東讃（さぬき市、東かがわ市、木田郡、香川郡）	東讃保健福祉事務所	0879-29-8260
中讃（丸亀市、坂出市、善通寺市、綾歌郡、仲多度郡）	中讃保健福祉事務所	0877-24-9962
西讃（観音寺市、三豊市）	西讃保健福祉事務所	0875-25-2052

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。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、連携協力を図り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

令和元年度の相談件数は852件（1か月平均：71件、1日平均：3.54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：平成29年度742件（1か月平均：61.8件、1日平均：3.0件）

平成30年度836件（1か月平均：69.6件、1日平均：3.4件）

2. 所属別相談件数

相談件数を所属別に見ると、全体の61.2%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27.7%となっている。（平成30年度 医務国保課52.4%、高松市保健所33.6%）

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92.6%を占めており、次に来庁によるものが6.9%となっている。（平成30年度 電話90.3%、来庁8.6%）

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44.2%、女性55.3%であった。年齢別に見ると、70歳代が多い。（平成30年度 男性48.9%、女性50.5%）

(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72.2%で最も多く、続いて、相談者の家族に関するものが21.8%となっている。（平成30年度 本人70.2%、家族24.3%）

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事」が最も多く全体の25.9%（平成30年度31.5%）、続いて「医療機関の職員の対応・接遇に関する事」が24.5%（平成30年度21.3%）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5.9%（平成30年度7.4%）、「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12.6%（平成30年度12.3%）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65.4%（平成30年度64.6%）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22.1%（平成30年度22.8%）となっており、この2区分で全体の87.5%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66.1%（平成30年度67.1%）で最も多く、続いて「やや納得した」20.2%（平成30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52.3%（平成30年度57.3%）、次いで、「不信・苦情」が44.8%（平成30年度40.7%）となっている。

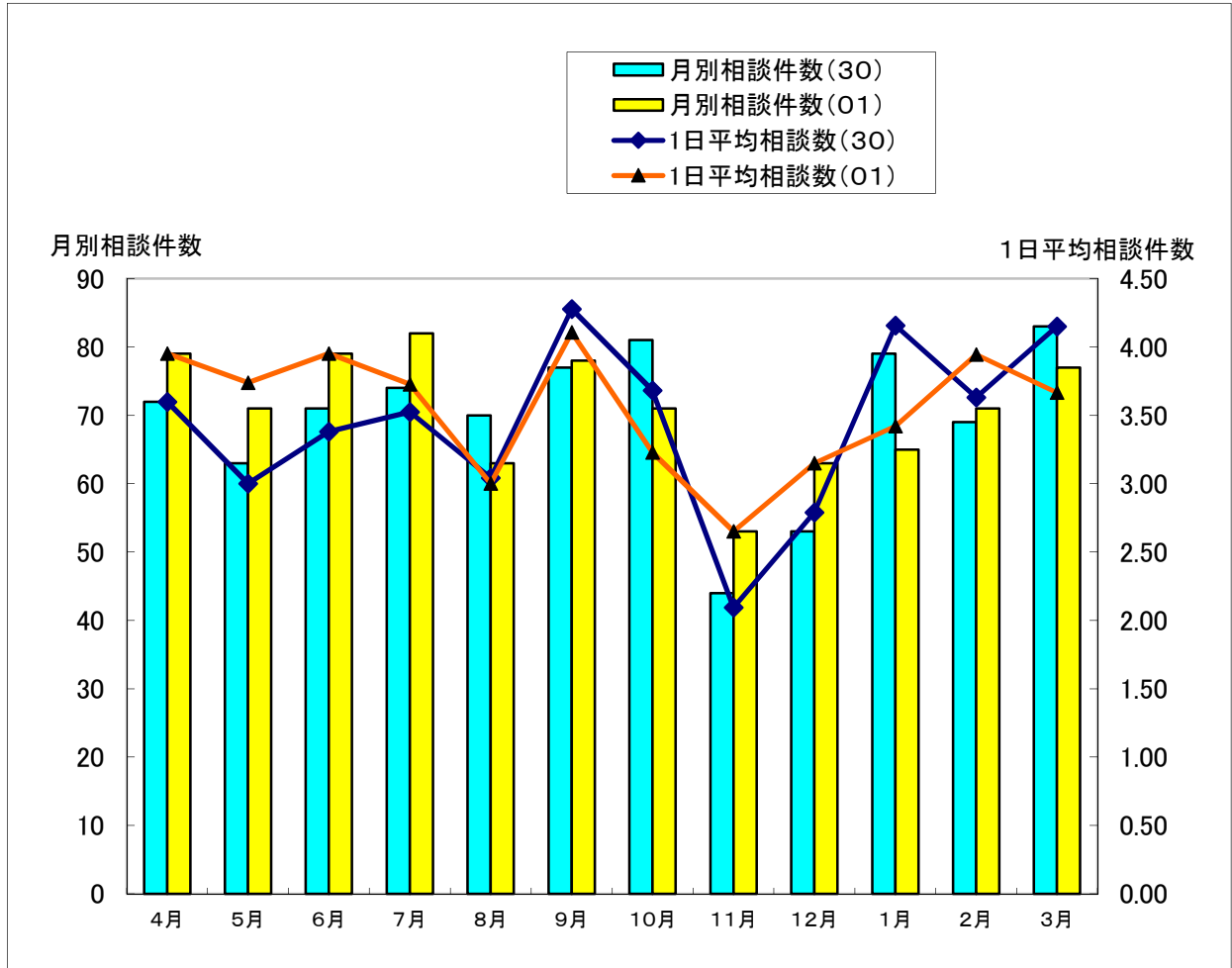
9. 診療科別相談件数

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の20.9%となっており、続いて精神科が14.7%、歯科が13.7%となっている。（平成30年度 1位：内科22.5%、2位：精神科17.5%、3位：整形外科15.0%）

Ⅲ. 集計結果

1. 月別相談件数と1日平均相談件数の推移

平成31年4月から令和2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852件で、1日平均3.54件の相談が寄せられている。



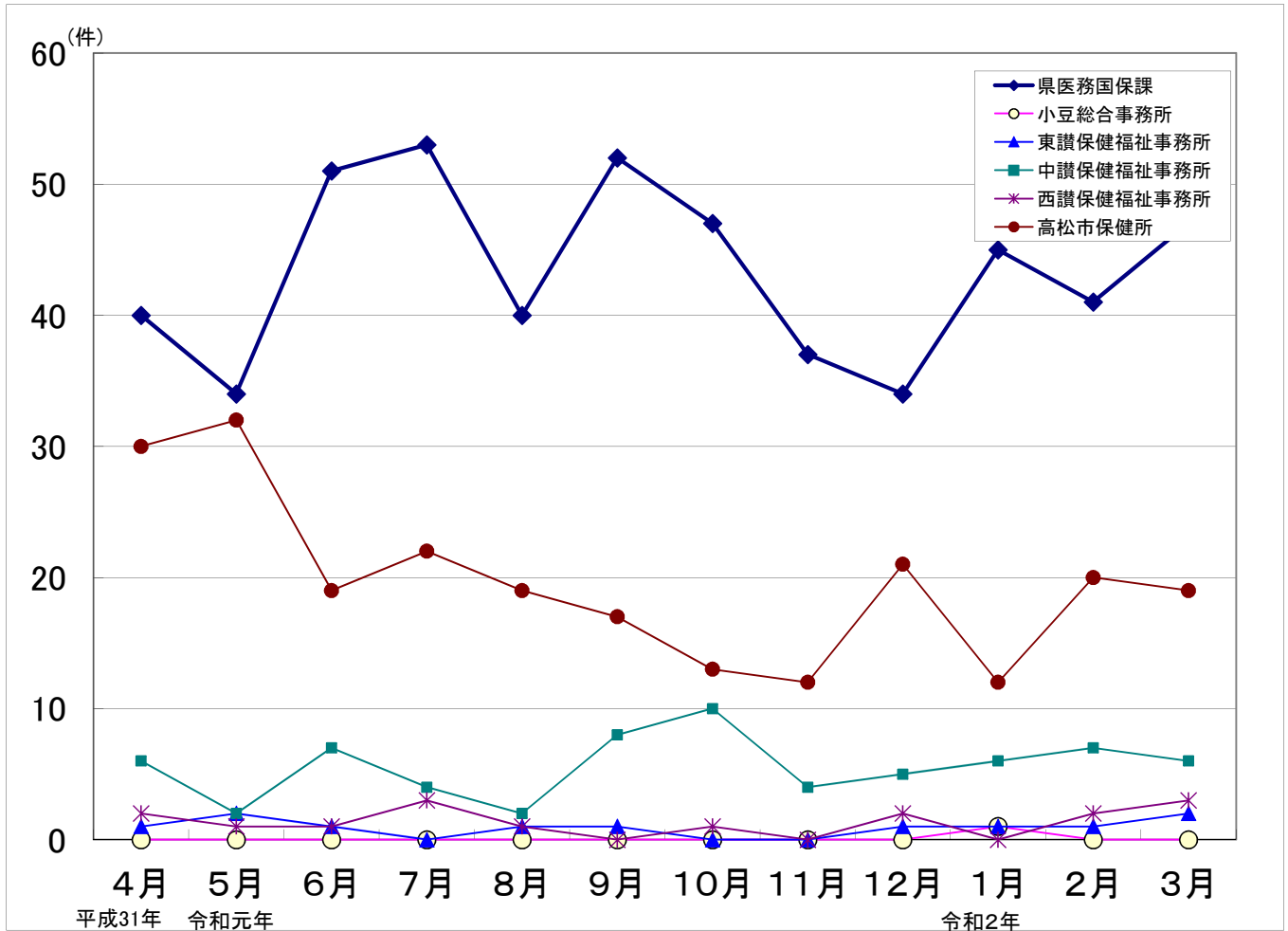
(単位: 件)

	令和元年度		平成30年度	
	月別相談件数(O1)	1日平均相談数(O1)	月別相談件数(30)	1日平均相談数(30)
4月	79	3.95	72	3.60
5月	71	3.74	63	3.00
6月	79	3.95	71	3.38
7月	82	3.73	74	3.52
8月	63	3.00	70	3.04
9月	78	4.11	77	4.28
10月	71	3.23	81	3.68
11月	53	2.65	44	2.10
12月	63	3.15	53	2.79
1月	65	3.42	79	4.16
2月	71	3.94	69	3.63
3月	77	3.67	83	4.15
合計	852	3.54	836	3.43

※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61.2%を県医務国保課が、27.7%を高松市保健所が受け付けている。

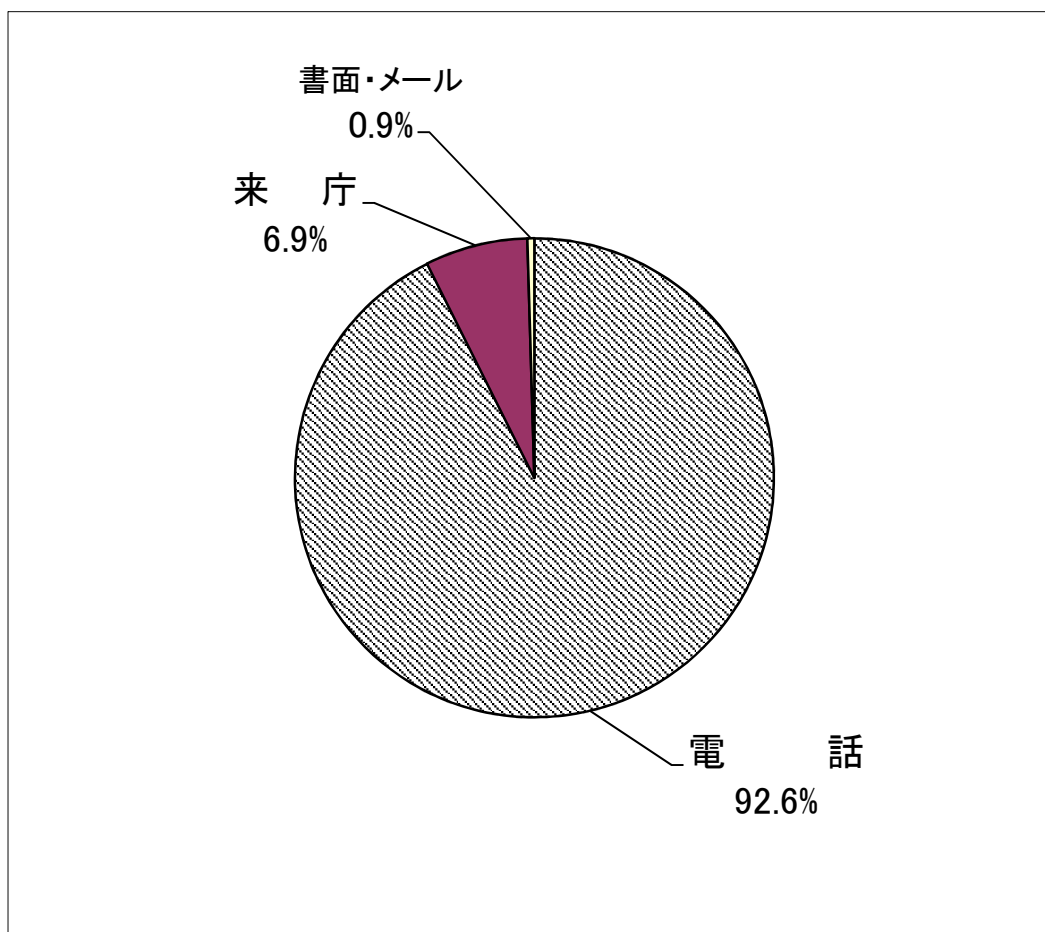


(単位:件)

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
県医務国保課	40	34	51	53	40	52	47	37	34	45	41	47	521	61.2%
小豆総合事務所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
東讃保健福祉事務所	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	1	2	11	1.3%
中讃保健福祉事務所	6	2	7	4	2	8	10	4	5	6	7	6	67	7.9%
西讃保健福祉事務所	2	1	1	3	1	0	1	0	2	0	2	3	16	1.9%
高松市保健所	30	32	19	22	19	17	13	12	21	12	20	19	236	27.7%
計	79	71	79	82	63	78	71	53	63	65	71	77	852	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92.6%を占めており、次に来庁によるものが6.9%となっている。



(単位:件)

区分	件数	割合
電話	789	92.6%
来庁	59	6.9%
書面・メール	4	0.5%
合計	852	100.0%

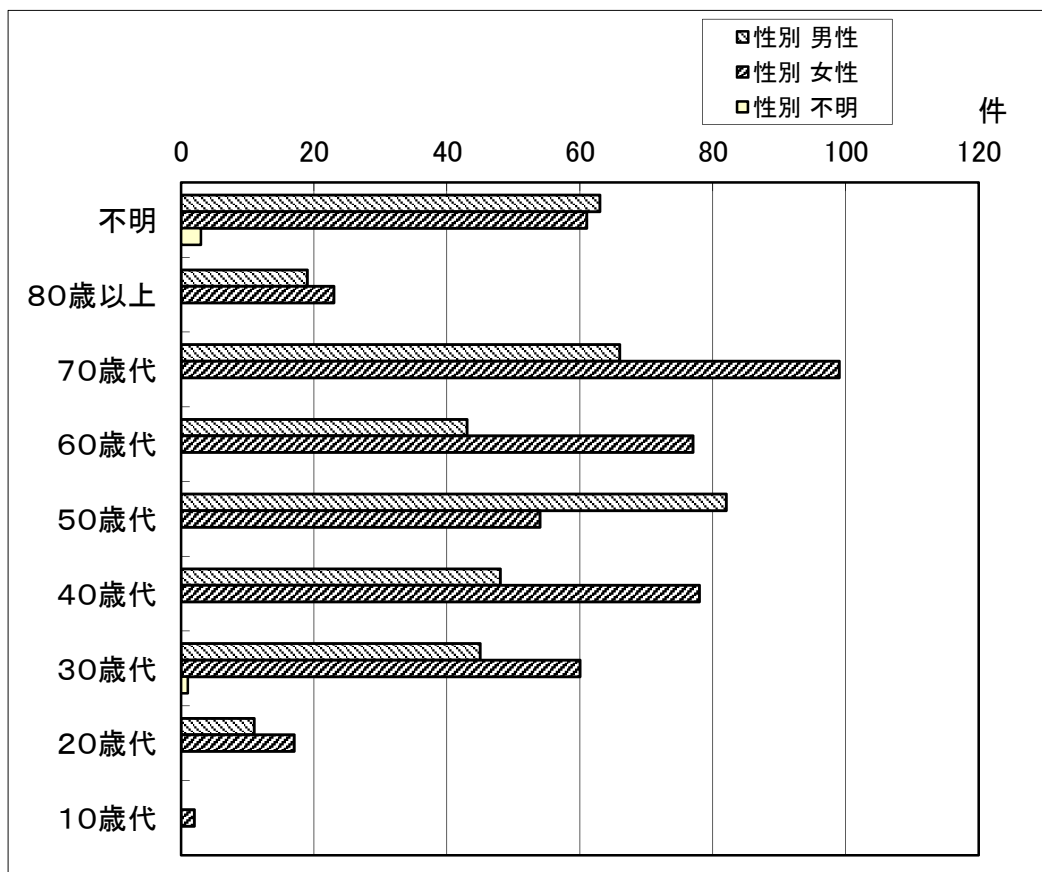
※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 平成31年4月～令和2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50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ため、不明の人数が多くなっている。



(単位: 件)

	年齢区分	性別			合計	割合
		男性	女性	不明		
	不明	63	61	3	127	14.9%
	80歳以上	19	23	0	42	4.9%
	70歳代	66	99	0	165	19.4%
	60歳代	43	77	0	120	14.1%
	50歳代	82	54	0	136	16.0%
	40歳代	48	78	0	126	14.8%
	30歳代	45	60	1	106	12.4%
	20歳代	11	17	0	28	3.3%
	10歳代	0	2	0	2	0.2%
	合計	377	471	4	852	100.0%
	割合	44.2%	55.3%	0.5%	100.0%	

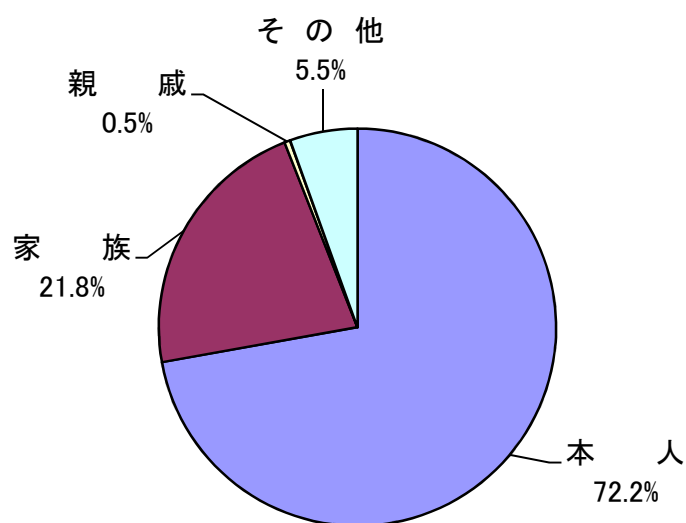
※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 平成31年4月～令和2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72.2%を占めている。続いて、相談者の家族に関するものが21.8%となっている。



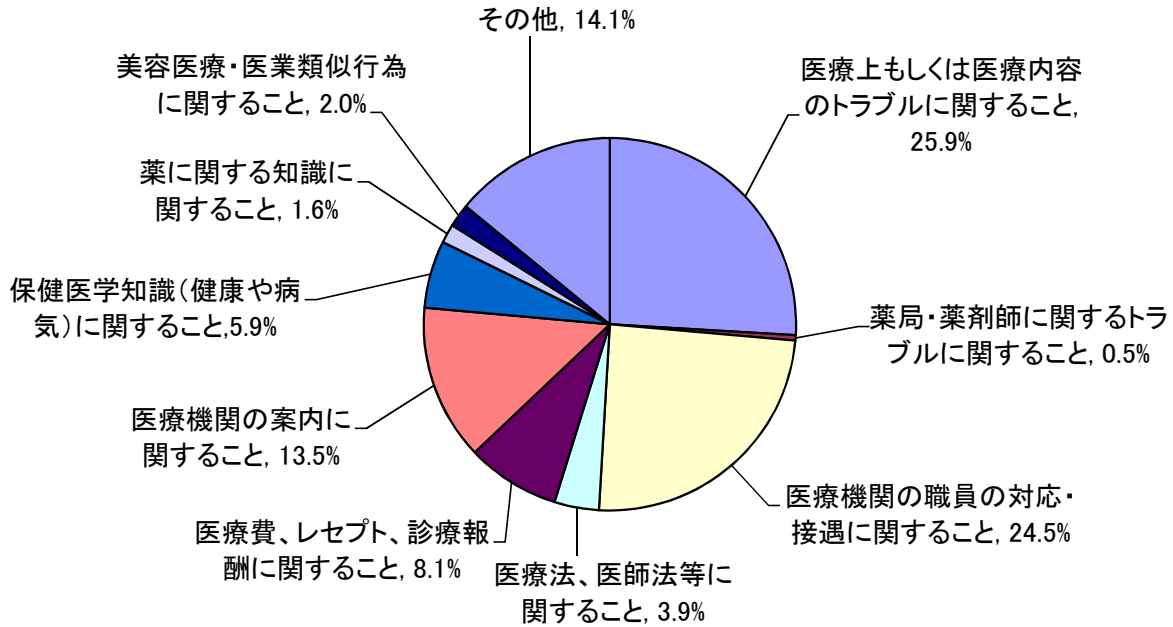
区分	件数	割合
本人	615	72.2%
家族	186	21.8%
親戚	4	0.5%
その他	47	5.5%
計	852	100.0%

※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 平成31年4月～令和2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25.9%、続いて「医療機関の職員の対応・接遇に関すること」が24.5%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	221	25.9%
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	209	24.5%
D 医療法、医師法等に関すること	33	3.9%
E 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	69	8.1%
F 医療機関の案内に関すること	115	13.5%
G 保健医学知識(健康や病気)に関すること	50	5.9%
H 薬に関する知識に関すること	14	1.6%
I 美容医療・医業類似行為に関すること	17	2.0%
J その他	120	14.1%
合計	852	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 平成31年4月～令和2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)	平成29年度		平成30年度		令和元年度		R01を基とした H30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	237	31.9%	263	31.5%	221	25.9%	△ 42	84.0%
B 薬局・薬剤師に関するトラブル に関する事	3	0.4%	5	0.6%	4	0.5%	△ 1	80.0%
C 医療機関の職員の対応・ 接遇に関する事	174	23.5%	178	21.3%	209	24.5%	31	117.4%
D 医療法、医師法等に に関する事	48	6.5%	40	4.8%	33	3.9%	△ 7	82.5%
E 医療費、レセプト、診療報酬 に関する事	60	8.1%	69	8.2%	69	8.1%	0	100.0%
F 医療機関の案内に に関する事	80	10.8%	121	14.5%	115	13.5%	△ 6	95.0%
G 保健医学知識(健康や病気) に関する事	50	6.7%	41	4.9%	50	5.9%	9	122.0%
H 薬に関する知識に関する事	23	3.1%	22	2.6%	14	1.6%	△ 8	63.6%
I 美容医療・医業類似行為 に関する事	-	-	15	1.8%	17	2.0%	2	113.3%
J その他	67	9.0%	82	9.8%	120	14.1%	38	146.3%
合計	742	100.0%	836	100.0%	852	100.0%	16	101.9%

※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12.6%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6.6%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	48	5.6%
	処置手術	50	5.9%
	検査	15	1.8%
	処方投薬	31	3.6%
	院内感染	2	0.2%
	注射・採血・点滴	7	0.8%
	看護・患者管理	13	1.5%
	診断書	14	1.6%
	カルテ開示	5	0.6%
	その他	36	4.2%
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	4	0.5%
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	107	12.6%
	看護師	33	3.9%
	薬剤師	1	0.1%
	受付	24	2.8%
	その他	44	5.2%
D. 医療法、医師法等に関すること	医療従事者不在・不足	2	0.2%
	退院強要	1	0.1%
	無診察治療	2	0.2%
	診療拒否	17	2.0%
	カルテ等記載	0	0.0%
	無資格者医療行為	8	0.9%
	広告	1	0.1%
	清潔保持	0	0.0%
	その他	2	0.2%
E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	診療報酬	23	2.7%
	保険外負担	11	1.3%
	領収書	1	0.1%
	その他	34	4.0%
F. 医療機関の案内に関すること	施設情報	56	6.6%
	転院	34	4.0%
	セカンドオピニオンに関する相談	5	0.6%
	その他	20	2.3%
G. 保健医学知識(健康や病気)に関すること	一般	39	4.6%
	精神	5	0.6%
	歯科	2	0.2%
	その他	4	0.5%
H. 薬に関する知識に関すること	薬品情報	2	0.2%
	副作用	3	0.4%
	飲み合わせ	1	0.1%
	その他	8	0.9%
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)	4	0.5%
	美容医療(美容外科以外)	2	0.2%
	歯科(インプラント)	4	0.5%
	歯科(審美歯科)	1	0.1%
	医業類似行為(有資格)	2	0.2%
	医業類似行為(無資格)	4	0.5%
J. その他		120	14.1%
合計		852	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 平成31年4月～令和2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

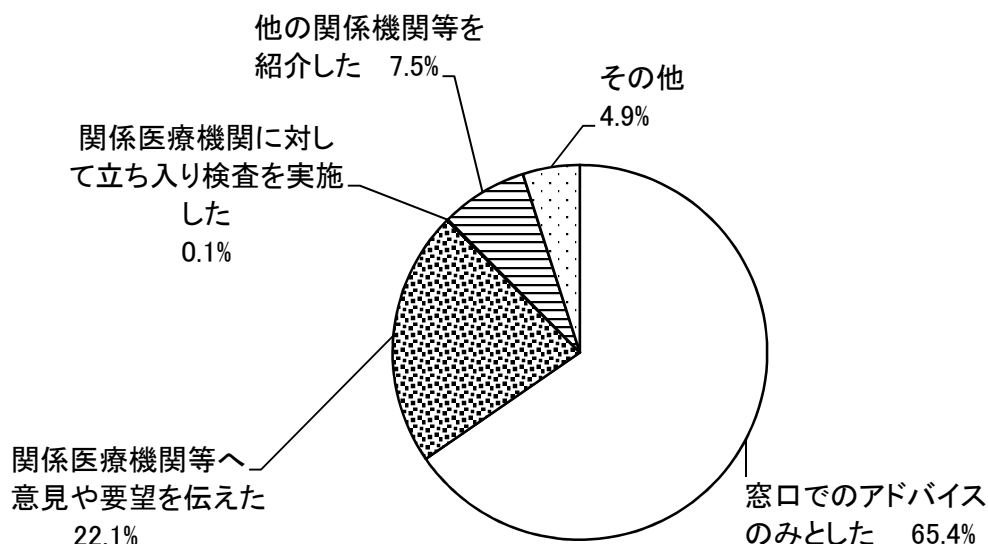
相談内容		平成29年度		平成30年度		令和元年度		R01を基とした H30との比較	
		件数	割合	件数 b	割合	件数 a	割合	a-b	a/b
大区分	小区分								
A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関する事	診断	45	6.1%	62	7.4%	48	5.6%	△ 14	77.4%
	処置手術	78	10.5%	57	6.8%	50	5.9%	△ 7	87.7%
	検査	18	2.4%	15	1.8%	15	1.8%	0	100.0%
	処方投薬	27	3.6%	29	3.5%	31	3.6%	2	106.9%
	院内感染	2	0.3%	4	0.5%	2	0.2%	△ 2	50.0%
	注射・採血・点滴	8	1.1%	7	0.8%	7	0.8%	0	100.0%
	看護・患者管理	6	0.8%	12	1.4%	13	1.5%	1	108.3%
	診断書	10	1.3%	13	1.6%	14	1.6%	1	107.7%
	カルテ開示	14	1.9%	13	1.6%	5	0.6%	△ 8	38.5%
その他	29	3.9%	51	6.1%	36	4.2%	△ 15	70.6%	
B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関する事	調剤過誤	1	0.1%	1	0.1%	0	0.0%	△ 1	-
	事故	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-
	その他	2	0.3%	4	0.5%	4	0.5%	0	100.0%
C. 医療機関の職員の対応・接遇に関する事	医師、歯科医師	99	13.3%	103	12.3%	107	12.6%	4	103.9%
	看護師	26	3.5%	28	3.3%	33	3.9%	5	117.9%
	薬剤師	0	0.0%	2	0.2%	1	0.1%	△ 1	50.0%
	受付	15	2.0%	21	2.5%	24	2.8%	3	114.3%
	その他	34	4.6%	24	2.9%	44	5.2%	20	183.3%
D. 医療法、医師法等に関する事	医療従事者不在・不足	5	0.7%	2	0.2%	2	0.2%	0	100.0%
	退院強要	3	0.4%	3	0.4%	1	0.1%	△ 2	33.3%
	無診察治療	1	0.1%	0	0.0%	2	0.2%	2	-
	診療拒否	13	1.8%	17	2.0%	17	2.0%	0	100.0%
	カルテ等記載	3	0.4%	3	0.4%	0	0.0%	△ 3	-
	無資格者医療行為	9	1.2%	4	0.5%	8	0.9%	4	200.0%
	広告	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	1	-
	清潔保持	4	0.5%	4	0.5%	0	0.0%	△ 4	-
その他	9	1.2%	7	0.8%	2	0.2%	△ 5	28.6%	
E. 医療費、レセプト診療報酬に関する事	診療報酬	26	3.5%	29	3.5%	23	2.7%	△ 6	79.3%
	保険外負担	17	2.3%	11	1.3%	11	1.3%	0	100.0%
	領収書	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%	0	-
	その他	17	2.3%	28	3.3%	34	4.0%	6	121.4%
F. 医療機関の案内に関する事	施設情報	36	4.9%	63	7.5%	56	6.6%	△ 7	88.9%
	転院	24	3.2%	30	3.6%	34	4.0%	4	113.3%
	セカンドオピニオンに関する相談	3	0.4%	6	0.7%	5	0.6%	△ 1	83.3%
	その他	17	2.3%	22	2.6%	20	2.3%	△ 2	90.9%
G. 保健医学知識(健康や病気)に関する事	一般	36	4.9%	30	3.6%	39	4.6%	9	130.0%
	精神	6	0.8%	2	0.2%	5	0.6%	3	250.0%
	歯科	5	0.7%	4	0.5%	2	0.2%	△ 2	50.0%
	その他	3	0.4%	5	0.6%	4	0.5%	△ 1	80.0%
H. 薬に関する知識に関する事	薬品情報	10	1.3%	11	1.3%	2	0.2%	△ 9	18.2%
	副作用	8	1.1%	2	0.2%	3	0.4%	1	150.0%
	飲み合わせ	1	0.1%	1	0.1%	1	0.1%	0	100.0%
	その他	3	0.4%	8	1.0%	8	0.9%	0	100.0%
I. 美容医療・医業類似行為に関する事	美容医療(美容外科)	-	-	1	0.1%	4	0.5%	1	400.0%
	美容医療(美容外科以外)	-	-	1	0.1%	2	0.2%	1	200.0%
	歯科(インプラント)	-	-	4	0.5%	4	0.5%	4	100.0%
	歯科(審美歯科)	-	-	0	0.0%	1	0.1%	0	-
	医業類似行為(有資格)	-	-	7	0.8%	2	0.2%	7	28.6%
	医業類似行為(無資格)	-	-	2	0.2%	4	0.5%	2	200.0%
I. その他		68	9.2%	82	9.8%	120	14.1%	38	146.3%
合計		742	100.0%	836	100.0%	852	100.0%	16	101.9%

※ 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。

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65.4%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22.1%となっており、この2区分で全体の87.5%を占めている。



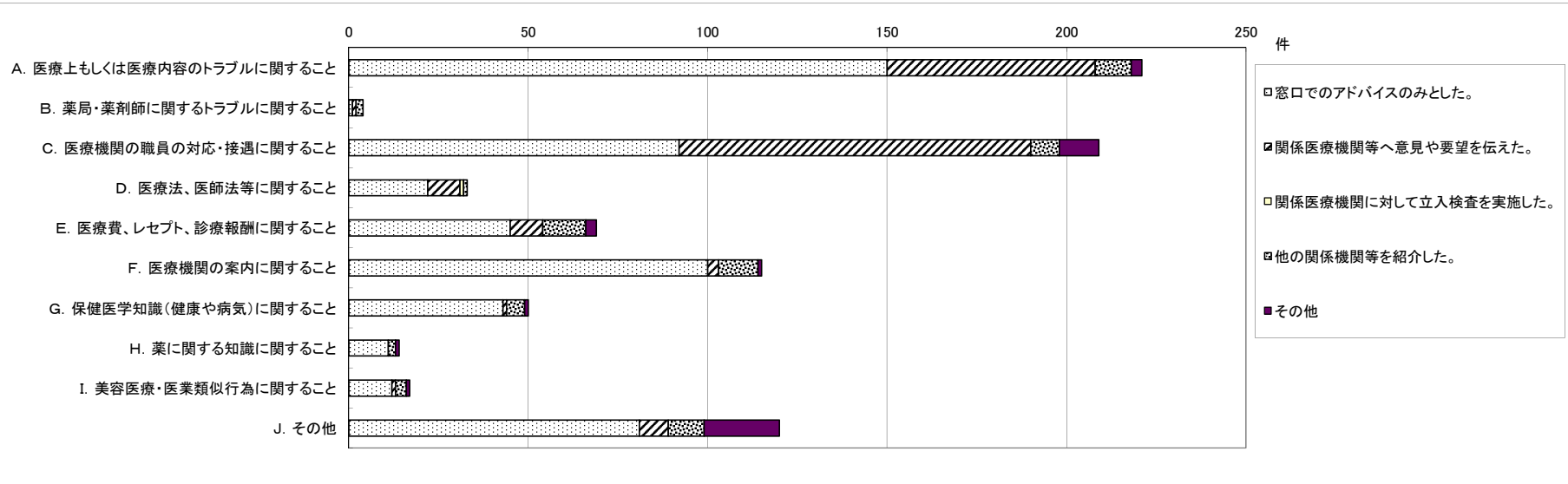
5-1-2. 相談への対応状況 過去3年間の推移

対応の区分	平成29年度		平成30年度		令和元年度		R01を基としたH30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	458	61.7%	540	64.6%	557	65.4%	17	103.1%
関係医療機関等へ意見や要望を伝えた	178	24.0%	191	22.8%	188	22.1%	△ 3	98.4%
関係医療機関に対して立ち入り検査を実施した	3	0.4%	4	0.5%	1	0.1%	△ 3	25.0%
他の関係機関等を紹介した	68	9.2%	69	8.3%	64	7.5%	△ 5	92.8%
その他	35	4.7%	32	3.8%	42	4.9%	10	131.3%
計	742	100.0%	836	100.0%	852	100.0%	16	101.9%

※ 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、「医療機関の職員の対応・接遇に関すること」以外の区分において、窓口でのアドバイスのみが最も高い比率を占めている。



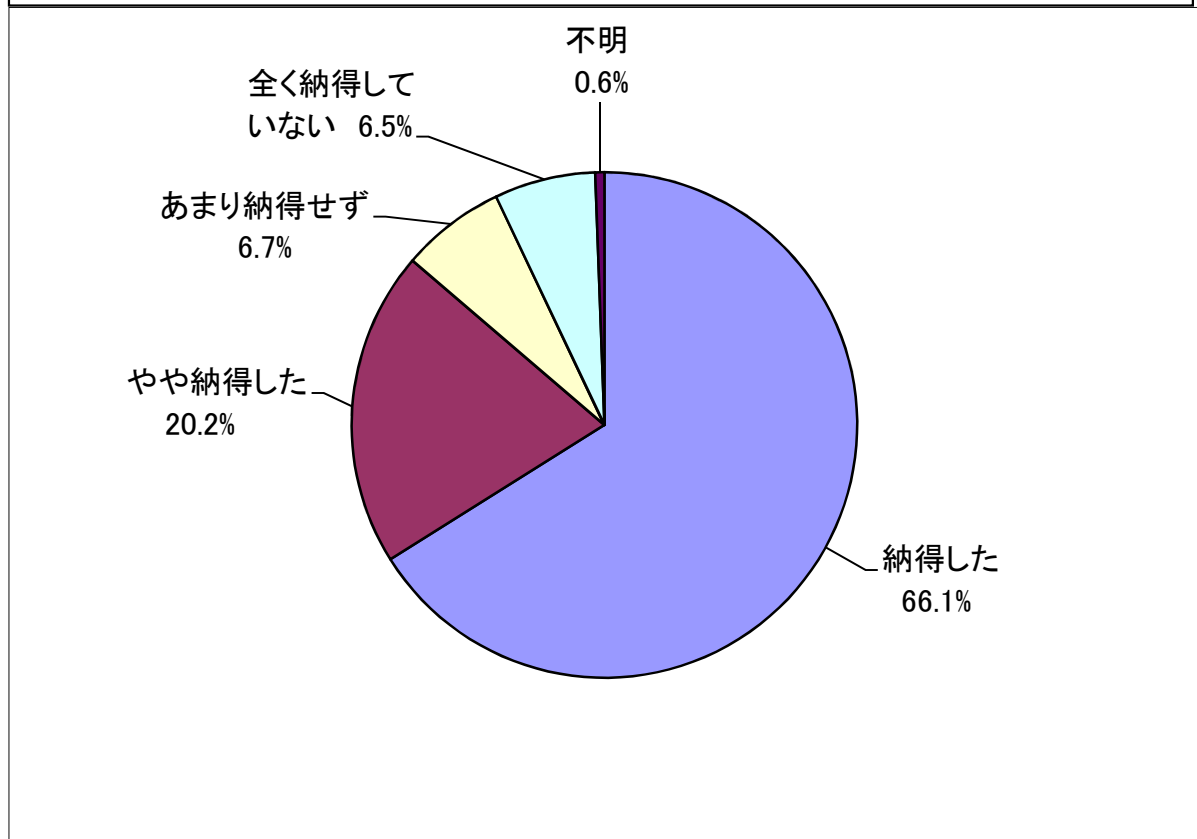
相談区分	窓口でのアドバイスのみとした。	関係医療機関等へ意見や要望を伝えた。	関係医療機関に対して立入検査を実施した。	他の関係機関等を紹介した。	その他	計	割合
A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること	150	58	0	10	3	221	25.9%
B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること	1	1	0	2	0	4	0.5%
C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること	92	98	0	8	11	209	24.5%
D. 医療法、医師法等に関すること	22	9	1	1	0	33	3.9%
E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	45	9	0	12	3	69	8.1%
F. 医療機関の案内に関すること	100	3	0	11	1	115	13.5%
G. 保健医学知識(健康や病気)に関すること	43	1	0	5	1	50	5.9%
H. 薬に関する知識に関すること	11	0	0	2	1	14	1.6%
I. 美容医療・医業類似行為に関すること	12	1	0	3	1	17	2.0%
J. その他	81	8	0	10	21	120	14.1%
合計	557	188	1	64	42	852	100.0%
割合	65.4%	22.1%	0.1%	7.5%	4.9%	100.0%	

※1 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。

※2 平成31年4月～令和2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66.1%で最も多く、続いて「やや納得した」が20.2%となっている。



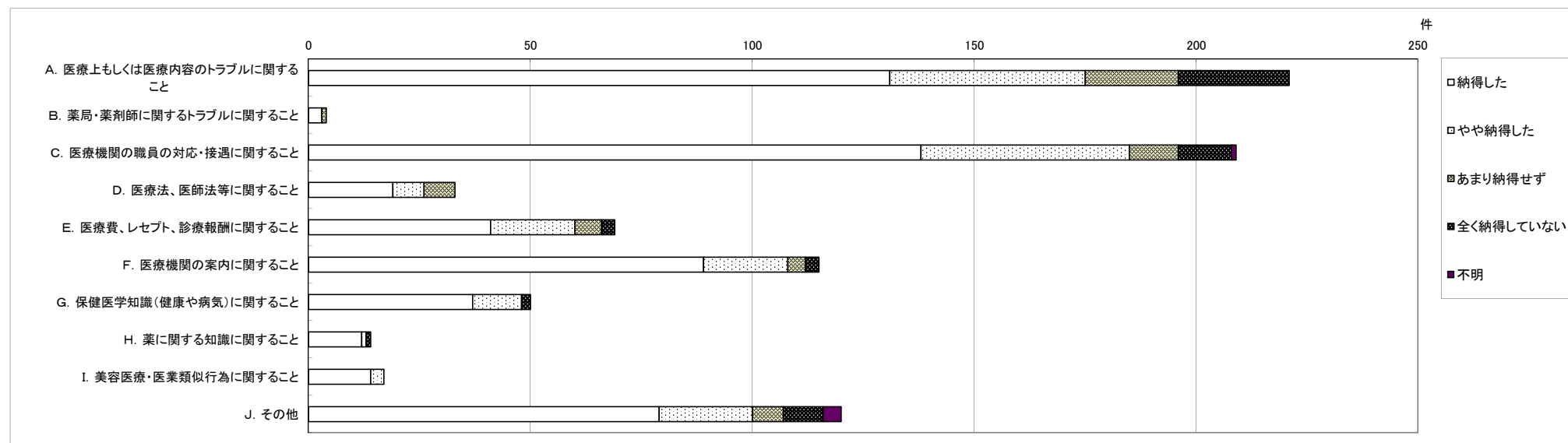
6-1-2. 相談者の納得度 過去3年間の推移

納得度の区分	平成29年度		平成30年度		令和元年度		R01を基とした H30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	491	66.2%	561	67.1%	563	66.1%	2	100.4%
やや納得した	148	19.9%	155	18.5%	172	20.2%	17	111.0%
あまり納得せず	50	6.7%	59	7.1%	57	6.7%	△ 2	96.6%
全く納得していない	39	5.3%	49	5.9%	55	6.5%	6	112.2%
不明	14	1.9%	12	1.4%	5	0.6%	△ 7	41.7%
計	742	100.0%	836	100.0%	852	100.0%	16	101.9%

※ 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」「D. 医療法、医師法に関すること」では納得しない件数が多くなっている。



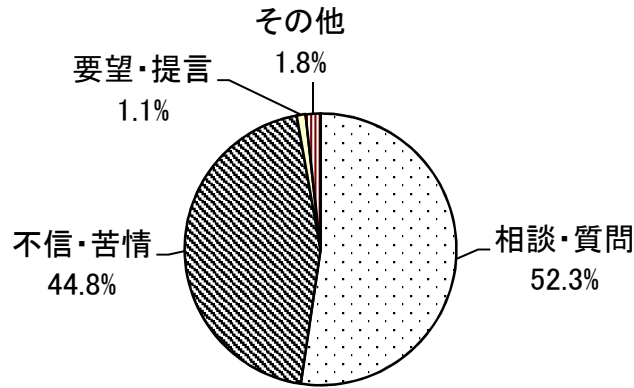
相談区分	納得した	やや納得した	あまり納得せず	全く納得していない	不明	計	割合
A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること	131	44	21	25	0	221	25.9%
B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること	3	0	1	0	0	4	0.5%
C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること	138	47	11	12	1	209	24.5%
D. 医療法、医師法等に関すること	19	7	7	0	0	33	3.9%
E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	41	19	6	3	0	69	8.1%
F. 医療機関の案内に関すること	89	19	4	3	0	115	13.5%
G. 保健医学知識(健康や病気)に関すること	37	11	0	2	0	50	5.9%
H. 薬に関する知識に関すること	12	1	0	1	0	14	1.6%
I. 美容医療・医業類似行為に関すること	14	3	0	0	0	17	2.0%
J. その他	79	21	7	9	4	120	14.1%
合計	563	172	57	55	5	852	100.0%
割合	66.1%	20.2%	6.7%	6.5%	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 平成31年4月～令和2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52.3%、「不信・苦情」が44.8%となっている。



(件)

相談種別	件数	割合
相談・質問	446	52.3%
不信・苦情	382	44.8%
要望・提言	9	1.1%
その他	15	1.8%
計	852	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 平成31年4月～令和2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	349	35	1	49	12	446
割合	78.3%	7.8%	0.2%	11.0%	2.7%	100.0%
不信・苦情	195	149	0	14	24	382
割合	51.0%	39.0%	0.0%	3.7%	6.3%	100.0%
要望・提言	2	4	0	1	2	9
割合	22.2%	44.4%	0.0%	11.1%	22.2%	100.0%
その他	11	0	0	0	4	15
割合	73.3%	0.0%	0.0%	0.0%	26.7%	100.0%
合計	557	188	1	64	42	852
割合	65.4%	22.1%	0.1%	7.5%	4.9%	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	341	74	22	7	2	446
割合	76.5%	16.6%	4.9%	1.6%	0.4%	100.0%
不信・苦情	204	95	35	45	3	382
割合	53.4%	24.9%	9.2%	11.8%	0.8%	100.0%
要望・提言	8	0	0	1	0	9
割合	88.9%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	100.0%
その他	10	3	0	2	0	15
割合	66.7%	20.0%	0.0%	13.3%	0.0%	100.0%
合計	563	172	57	55	5	852
割合	66.1%	20.2%	6.7%	6.5%	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	平成29年度		平成30年度		令和元年度		R01を基とした H30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	372	50.1%	479	57.3%	446	52.3%	△ 33	93.1%
不信・苦情	349	47.0%	340	40.7%	382	44.8%	42	112.4%
要望・提言	14	1.9%	7	0.8%	9	1.1%	2	128.6%
その他	7	1.0%	10	1.2%	15	1.8%	5	150.0%
計	742	100.0%	836	100.0%	852	100.0%	16	101.9%

※ 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			
	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b
相談・質問	276	366	349	△ 17	35	46	35	△ 11	0	1	1	0
割合	74.2%	76.4%	78.3%	95.4%	9.4%	9.6%	7.8%	76.1%	-	0.2%	0.2%	100.0%
不信・苦情	171	165	195	30	140	142	149	7	3	3	0	△ 3
割合	49.0%	48.5%	51.0%	118.2%	40.1%	41.8%	39.0%	104.9%	0.8%	0.9%	-	-
要望・提言	6	4	2	△ 2	3	2	4	2	0	0	0	0
割合	42.9%	57.1%	22.2%	50.0%	21.4%	28.6%	44.4%	200.0%	-	-	-	-
その他	5	5	11	6	0	1	0	△ 1	0	0	0	0
割合	71.4%	50.0%	73.3%	220.0%	-	10.0%	-	-	-	-	-	-
合計	458	540	557	17	178	191	188	△ 3	3	4	1	△ 3
割合	61.7%	64.6%	65.4%	103.1%	24.0%	22.8%	22.1%	98.4%	0.4%	0.5%	0.1%	25.0%

相談種別	他の関係機関等を紹介した				その他				合計			
	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b
相談・質問	54	57	49	△ 8	7	9	12	3	372	479	446	△ 33
割合	14.5%	11.9%	11.0%	86.0%	1.9%	1.9%	2.7%	133.3%	100.0%	100.0%	100.0%	93.1%
不信・苦情	11	11	14	3	24	19	24	5	349	340	382	42
割合	3.2%	3.2%	3.7%	127.3%	6.9%	5.6%	6.3%	126.3%	100.0%	100.1%	100.0%	112.4%
要望・提言	3	0	1	1	2	1	2	1	14	7	9	2
割合	21.4%	-	11.1%	-	14.3%	14.3%	22.2%	200.0%	100.0%	100.0%	100.0%	128.6%
その他	0	1	0	△ 1	2	3	4	1	7	10	15	5
割合	-	10.0%	-	-	28.6%	30.0%	26.7%	133.3%	100.0%	100.0%	100.0%	150.0%
合計	68	69	64	△ 5	35	32	42	10	742	836	852	16
割合	9.2%	8.3%	7.5%	92.8%	4.7%	3.8%	4.9%	131.3%	100.0%	100.0%	100.0%	101.9%

※ 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			
	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b
相談・質問	282	380	341	△ 39	64	61	74	13	13	24	22	△ 2
割合	75.8%	79.3%	76.5%	89.7%	17.2%	12.7%	16.6%	121.3%	3.5%	5.0%	4.9%	91.7%
不信・苦情	195	173	204	31	83	92	95	3	34	35	35	0
割合	55.9%	50.9%	53.4%	117.9%	23.8%	27.0%	24.9%	103.3%	9.7%	10.3%	9.2%	100.0%
要望・提言	9	2	8	6	1	1	0	△ 1	2	0	0	0
割合	64.3%	28.6%	88.9%	400.0%	7.1%	14.2%	-	-	14.3%	-	-	-
その他	5	6	10	4	0	1	3	2	1	0	0	0
割合	71.4%	60.0%	66.7%	166.7%	-	10.0%	20.0%	300.0%	14.3%	-	-	-
合計	491	561	563	2	148	155	172	17	50	59	57	△ 2
割合	66.2%	67.1%	66.1%	100.4%	19.9%	18.5%	20.2%	111.0%	6.7%	7.1%	6.7%	96.6%

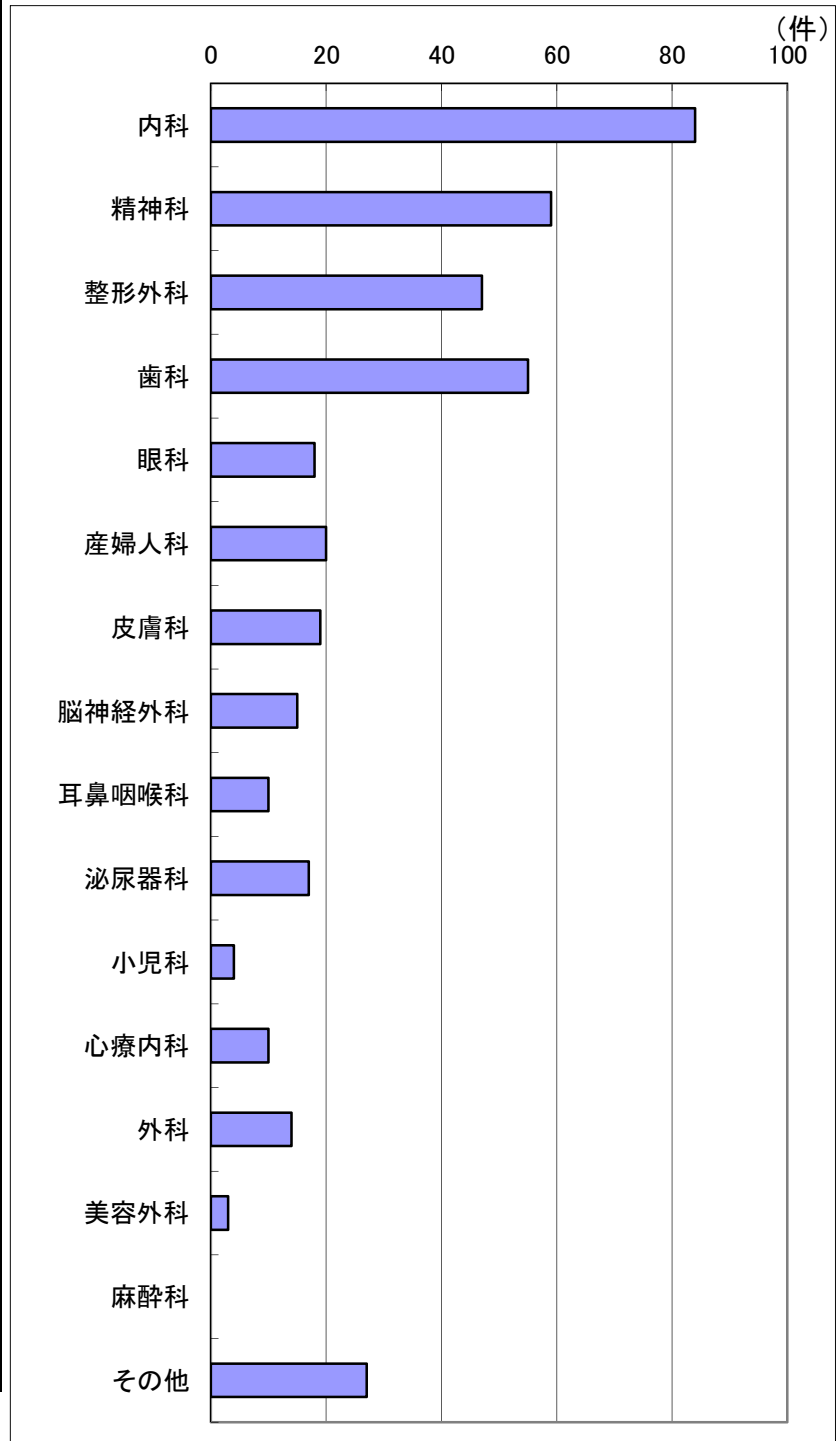
相談種別	全く納得していない				不明				合計			
	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b	H29	H30 b	R01 a	件数の a-b a/b
相談・質問	8	8	7	△ 1	5	6	2	△ 4	372	479	446	△ 33
割合	2.2%	1.7%	1.6%	87.5%	1.3%	1.3%	0.4%	33.3%	100.0%	100.0%	100.0%	93.1%
不信・苦情	31	37	45	8	6	3	3	0	349	340	382	42
割合	8.9%	10.9%	11.8%	121.6%	1.7%	0.9%	0.8%	100.0%	100.0%	99.9%	100.0%	112.4%
要望・提言	0	2	1	△ 1	2	2	0	△ 2	14	7	9	2
割合	-	28.6%	11.1%	50.0%	14.3%	28.6%	-	-	100.0%	100.0%	100.0%	128.6%
その他	0	2	2	0	1	1	0	△ 1	7	10	15	5
割合	-	20.0%	13.3%	100.0%	14.3%	10.0%	-	-	100.0%	100.0%	100.0%	150.0%
合計	39	49	55	6	14	12	5	△ 7	742	836	852	16
割合	5.3%	5.9%	6.5%	112.2%	1.7%	1.4%	0.6%	41.7%	99.8%	100.0%	100.0%	101.9%

※ 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の20.9%となっており、続いて精神科が14.7%となっている。

区分	延べ件数	割合
内科	84	20.9%
精神科	59	14.7%
整形外科	47	11.7%
歯科	55	13.7%
眼科	18	4.5%
産婦人科	20	5.0%
皮膚科	19	4.7%
脳神経外科	15	3.7%
耳鼻咽喉科	10	2.5%
泌尿器科	17	4.2%
小児科	4	1.0%
心療内科	10	2.5%
外科	14	3.5%
美容外科	3	0.7%
麻酔科	0	0.0%
その他	27	6.7%
計	402	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 平成31年4月～令和2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	平成29年度		平成30年度		令和元年度	
	延べ 件数	割合	延べ 件数	割合	延べ 件数	割合
内科	83	17.8%	116	22.5%	84	20.9%
精神科	65	13.8%	90	17.5%	59	14.7%
整形外科	64	13.7%	77	15.0%	47	11.7%
歯科	87	18.7%	75	14.6%	55	13.7%
眼科	25	5.4%	22	4.3%	18	4.5%
産婦人科	15	3.2%	22	4.3%	20	5.0%
皮膚科	17	3.5%	17	3.4%	19	4.7%
脳神経外科	20	4.3%	16	3.1%	15	3.7%
耳鼻咽喉科	7	1.5%	13	2.5%	10	2.5%
泌尿器科	8	1.7%	12	2.3%	17	4.2%
小児科	15	3.2%	11	2.1%	4	1.0%
心療内科	20	4.3%	10	1.9%	10	2.5%
外科	17	3.5%	9	1.8%	14	3.5%
美容外科	3	0.6%	2	0.4%	3	0.7%
麻酔科	0	0.0%	2	0.4%	0	0.0%
その他	20	4.3%	21	4.1%	27	6.7%
計	466	100.0%	515	100.0%	402	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。
なお、子供でも、年齢の確認ができなかったものは含めていない。

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	8
	小豆総合事務所	1
	東讃保健福祉事務所	0
	中讃保健福祉事務所	6
	西讃保健福祉事務所	1
高松市保健所		10
計		26

※平成31年4月～令和2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	7
C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること	9
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	4
G. 保健医学知識に関すること	1
J.その他	3
計	26

※平成31年4月～令和2年3月までの集計値