

# 令和6年度「医療相談窓口」実績報告書

令和8年1月

香川県健康福祉部医療政策課

## 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6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680件の相談が寄せられました。

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6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8年1月

香川県健康福祉部医療政策課

# 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	1 6
6－2．相談区分別相談者の納得度	1 7
7－1．相談種別毎の対応の状況及び相談者の納得度	1 8
7－2．相談種別毎の件数 過去3年間の推移	1 9
7－3．相談種別毎の対応の状況 過去3年間の推移	2 0
7－4．相談種別毎の相談者の納得度 過去3年間の推移	2 1
8－1．診療科別相談件数	2 2
8－2．診療科別相談件数 過去3年間の推移	2 3
9．子供に関する医療相談件数	2 4

# 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

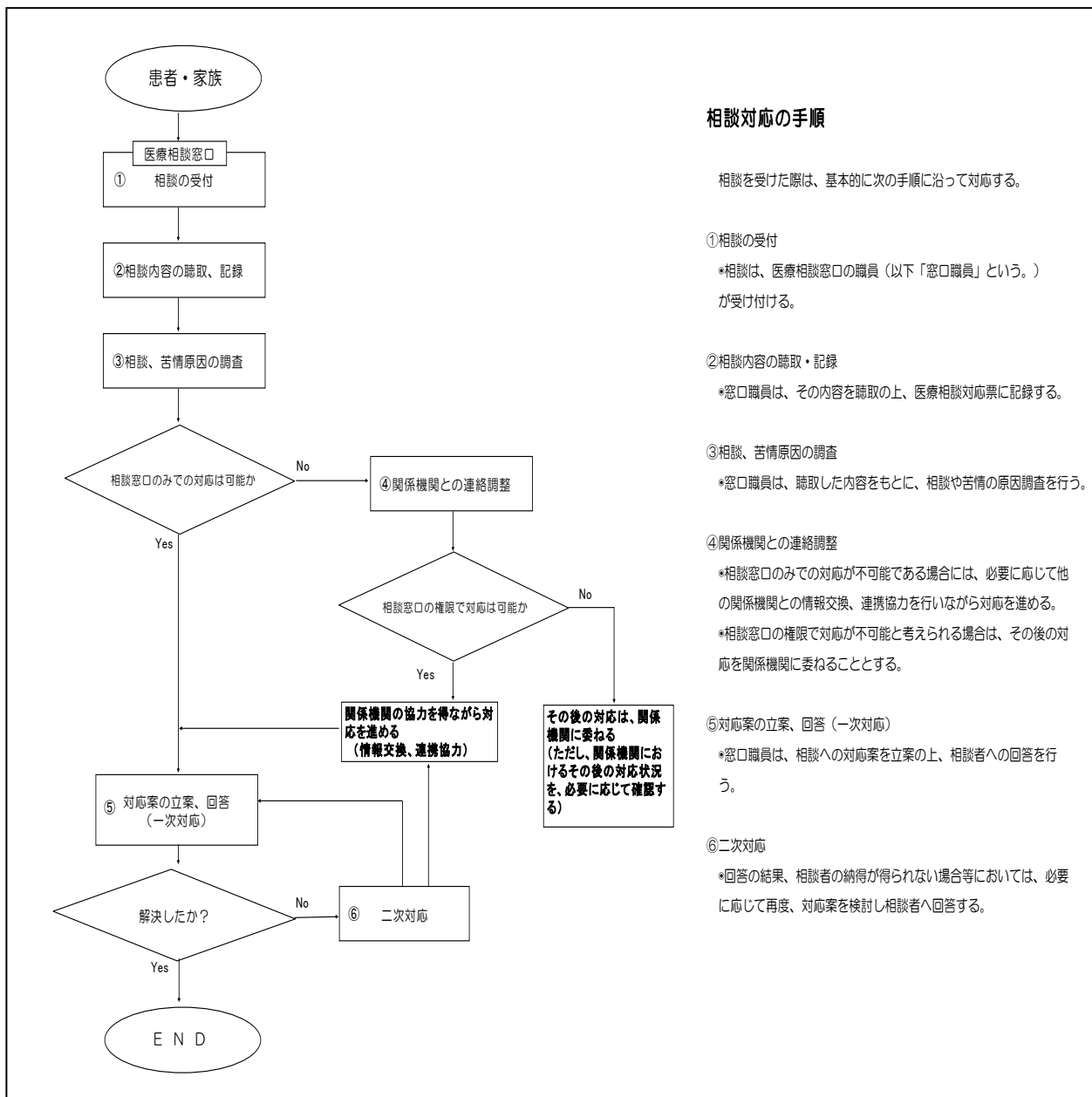
地域	開設場所	電話番号
香川県	香川県医務国保課	087-832-3333
高松市	高松市保健所	087-839-2860
小豆（小豆郡）	小豆総合事務所	0879-62-1373
東讃（さぬき市、東かがわ市、木田郡、香川郡）	東讃保健福祉事務所	0879-29-8260
中讃（丸亀市、坂出市、善通寺市、綾歌郡、仲多度郡）	中讃保健福祉事務所	0877-24-9962
西讃（観音寺市、三豊市）	西讃保健福祉事務所	0875-25-2052

## 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6年度の相談件数は680件（1か月平均：56.7件、1日平均：2.80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5年度 812件（1か月平均：67.7件、1日平均：3.34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47.5%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31.2%となっている。（令和5年度 医務国保課56.7%、高松市保健所33.3%）

### 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89.6%を占めており、次に来庁によるものが9.7%となっている。（令和5年度 電話94.8%、来庁3.8%）

### 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51.8%、女性46.6%であった。年齢別に見ると、50歳代が最も多い。（令和5年度 男性52.3%、女性47.4%）

#### （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68.7%で最も多く、続いて、相談者の家族に関するものが26.9%となっている。（令和5年度 本人67.7%、家族26.6%）

### 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29.4%（令和5年度28.5%）、続いて「医療機関の職員の対応・接遇に関すること」が27.7%（令和5年度28.3%）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こと」では「処置手術」が最も多く相談全体の10.9%（令和5年度5.7%）、「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14.4%（令和5年度16.4%）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73.4%（令和5年度73.0%）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22.2%（令和5年度19.8%）となっており、この2区分で全体の95.6%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56.9%（令和5年度61.6%）で最も多く、続いて「やや納得した」27.2%（令和5年度21.8%）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54.0%（令和5年度50.0%）、次いで、「不信・苦情」が42.9%（令和5年度47.3%）となっている。

## 9. 診療科別相談件数

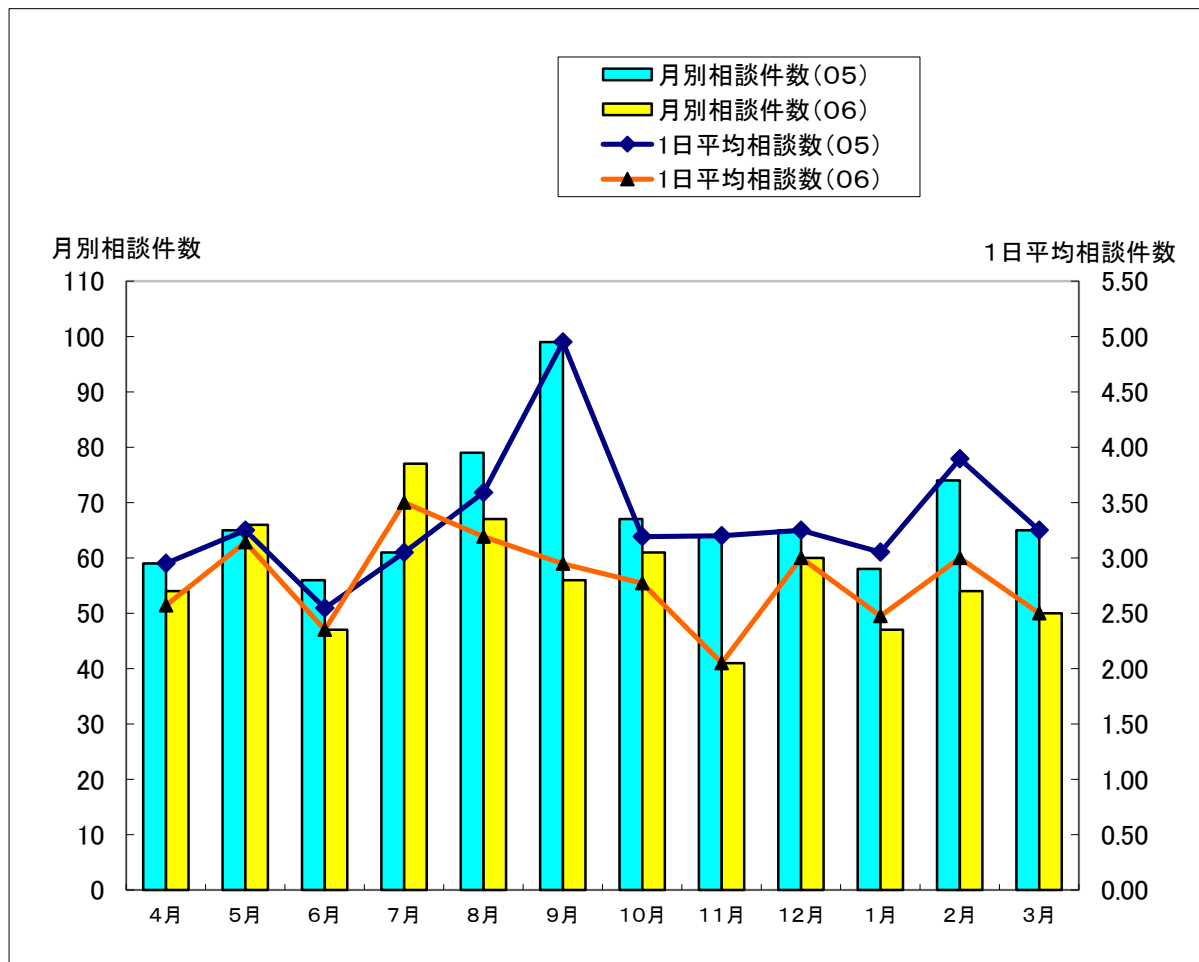
相談件数を関係する診療科別に見てみると、内科が最も多く、診療科が確認できたもののうち30.8%となっており、続いて整形外科が14.3%、歯科が13.4%となっている。（令和5年度 1位：内科24.9%、2位：歯科16.0%、3位：整形外科：12.6%）



### 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6年4月から令和7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680件で、1日平均2.80件の相談が寄せられている。



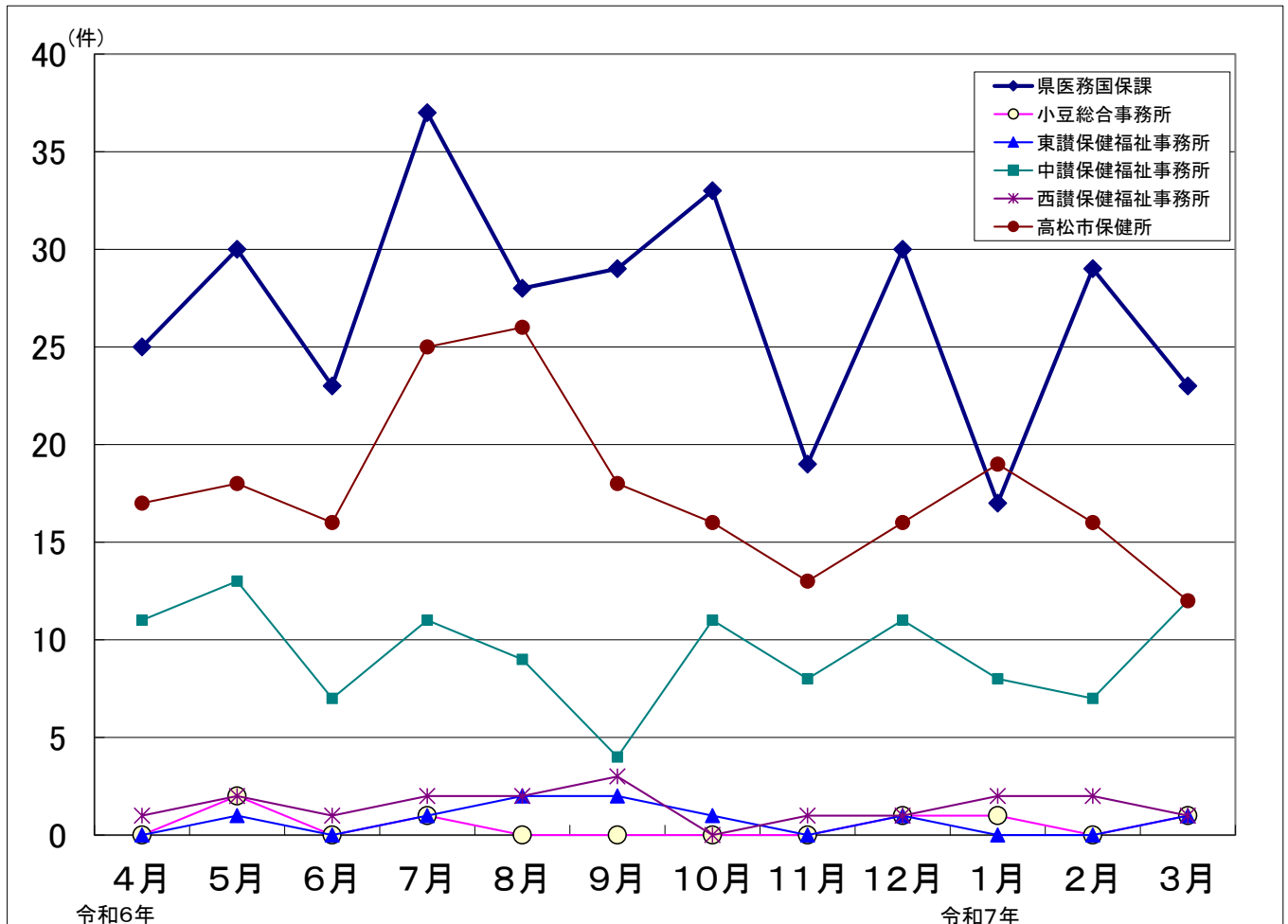
(単位:件)

	令和6年度		令和5年度	
	月別相談件数(06)	1日平均相談数(06)	月別相談件数(05)	1日平均相談数(05)
4月	54	2.57	59	2.95
5月	66	3.14	65	3.25
6月	47	2.35	56	2.55
7月	77	3.50	61	3.05
8月	67	3.19	79	3.59
9月	56	2.95	99	4.95
10月	61	2.77	67	3.19
11月	41	2.05	64	3.20
12月	60	3.00	65	3.25
1月	47	2.47	58	3.05
2月	54	3.00	74	3.89
3月	50	2.50	65	3.25
合 計	680	2.80	812	3.34

※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47.5%を県医務国保課が、31.2 %を高松市保健所が受け付けている。

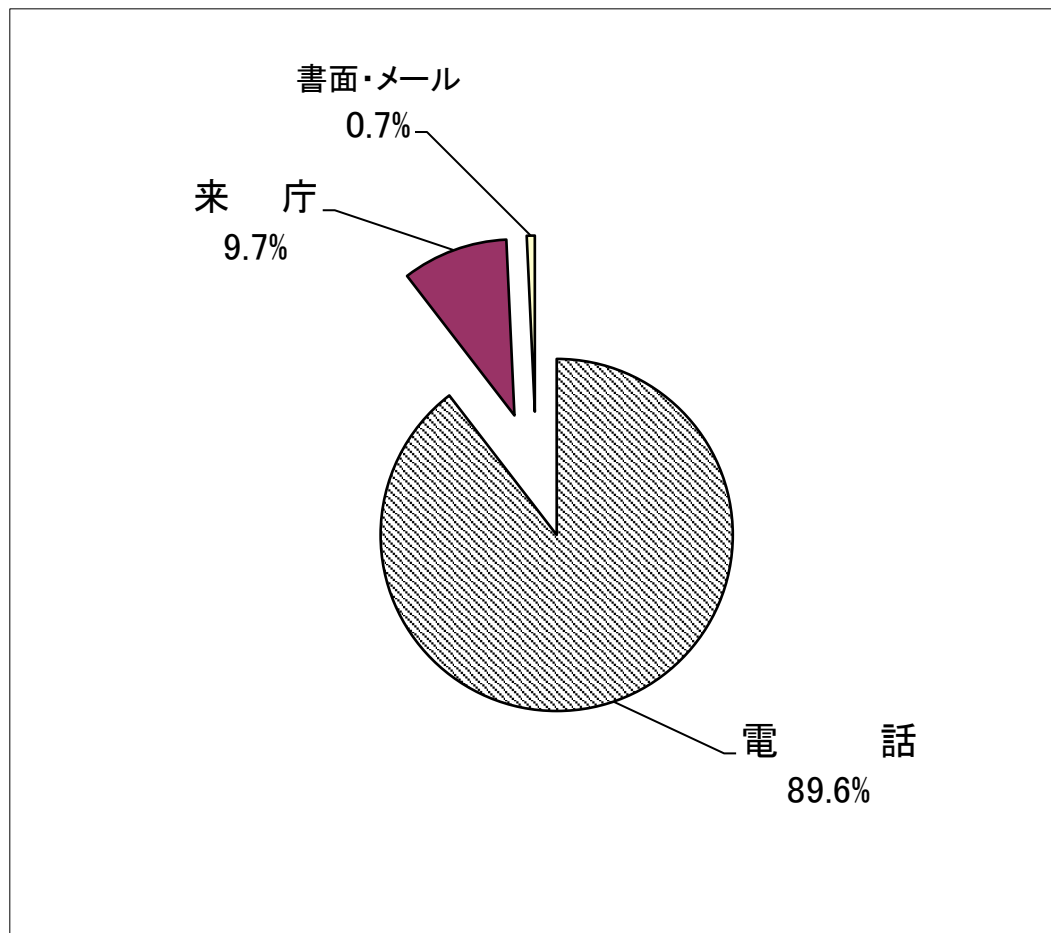


(単位: 件)

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	25	30	23	37	28	29	33	19	30	17	29	23	323	47.5%
	小豆総合事務所	0	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	6	0.9%
	東讃保健福祉事務所	0	1	0	1	2	2	1	0	1	0	0	1	9	1.3%
	中讃保健福祉事務所	11	13	7	11	9	4	11	8	11	8	7	12	112	16.5%
	西讃保健福祉事務所	1	2	1	2	2	3	0	1	1	2	2	1	18	2.6%
高松市保健所		17	18	16	25	26	18	16	13	16	19	16	12	212	31.2%
計		54	66	47	77	67	56	61	41	60	47	54	50	680	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89.6%を占めており、次に来庁によるものが9.7%となっている。



(単位:件)

区 分	件数	割合
電 話	609	89.6%
来 庁	66	9.7%
書面・メール	5	0.7%
合 計	680	100.0%

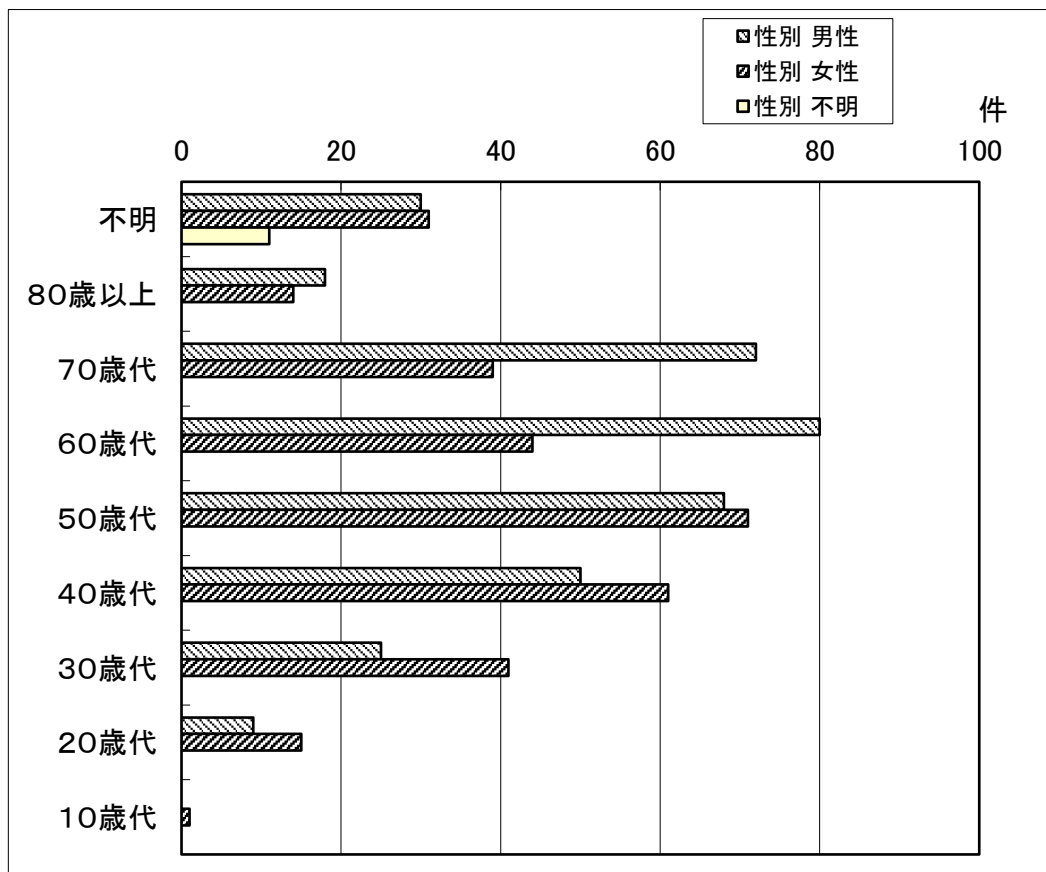
※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和6年4月～令和7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50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	30	31	11	72	10.6%
	80歳以上	18	14	0	32	4.7%
	70歳代	72	39	0	111	16.3%
	60歳代	80	44	0	124	18.3%
	50歳代	68	71	0	139	20.5%
	40歳代	50	61	0	111	16.3%
	30歳代	25	41	0	66	9.7%
	20歳代	9	15	0	24	3.5%
	10歳代	0	1	0	1	0.1%
合計		352	317	11	680	100.0%
割合		51.8%	46.6%	1.6%	100.0%	

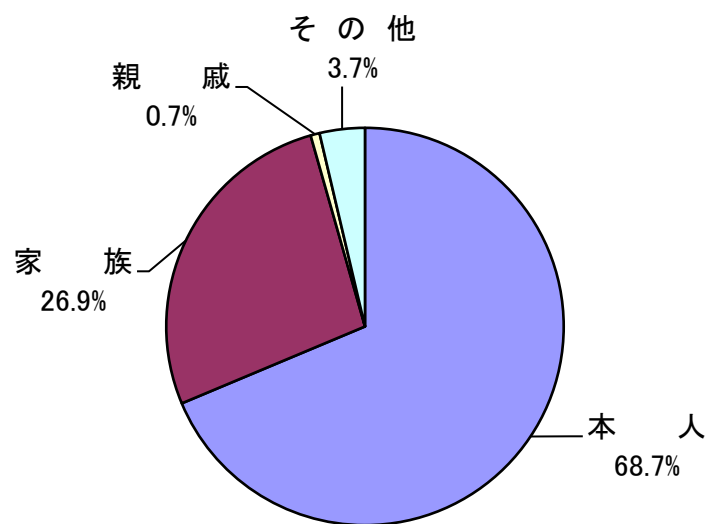
※1 件数は、県医務国保課、県保健福祉事務所等、高松市保健所の合計値を使用。

※2 令和6年4月～令和7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68.7%を占めている。続いて、相談者の家族に関するものが26.9%となっている。



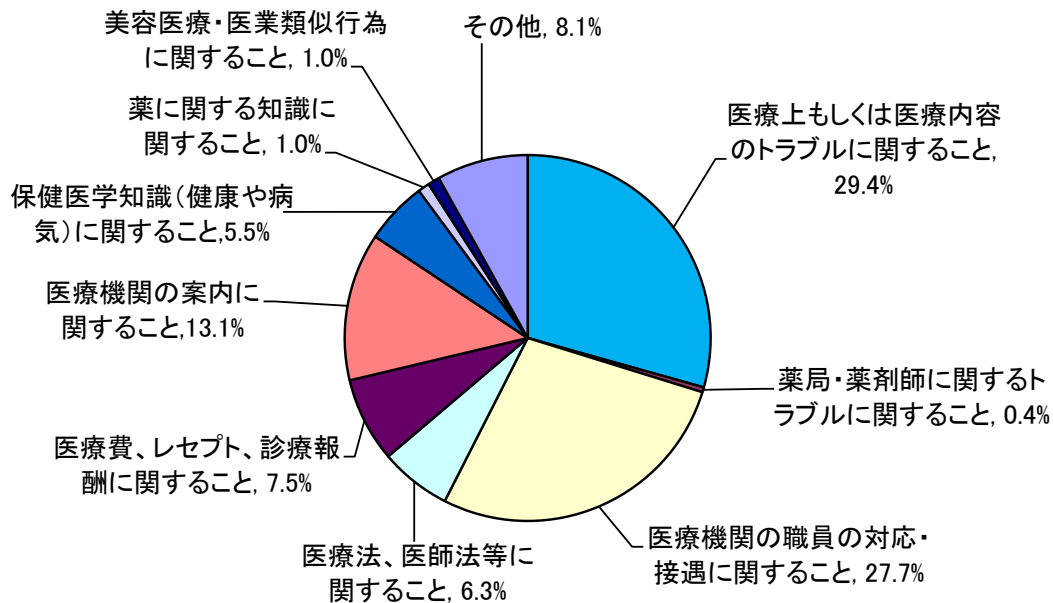
区 分	件 数	割 合
本 人	467	68.7%
家 族	183	26.9%
親 戚	5	0.7%
そ の 他	25	3.7%
計	680	100.0%

※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6年4月～令和7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29.4%、続いて「医療機関の職員の対応・接遇に関すること」が27.7%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	200	29.4%
B 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること	3	0.4%
C 医療機関の職員の対応・接遇に関すること	188	27.7%
D 医療法、医師法等に関すること	43	6.3%
E 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	51	7.5%
F 医療機関の案内に関すること	89	13.1%
G 保健医学知識(健康や病気)に関すること	37	5.5%
H 薬に関する知識に関すること	7	1.0%
I 美容医療・医業類似行為に関すること	7	1.0%
J その他	55	8.1%
合計	680	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6年4月～令和7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4年度		令和5年度		令和6年度		R6を基とした R5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	228	27.1%	231	28.5%	200	29.4%	△ 31	86.6%
B 薬局・薬剤師に関するトラブル に関する事	1	0.1%	4	0.5%	3	0.4%	△ 1	75.0%
C 医療機関の職員の対応・ 接遇に関する事	200	23.8%	230	28.3%	188	27.7%	△ 42	81.7%
D 医療法、医師法等に に関する事	29	3.4%	47	5.8%	43	6.3%	△ 4	91.5%
E 医療費、レセプト、診療報酬 に関する事	69	8.2%	72	8.9%	51	7.5%	△ 21	70.8%
F 医療機関の案内に に関する事	114	13.6%	96	11.8%	89	13.1%	△ 7	92.7%
G 保健医学知識(健康や病気) に関する事	41	4.9%	47	5.8%	37	5.5%	△ 10	78.7%
H 薬に関する知識に関する事	8	1.0%	10	1.2%	7	1.0%	△ 3	70.0%
I 美容医療・医業類似行為 に関する事	3	0.4%	1	0.1%	7	1.0%	6	700.0%
J その他	148	17.6%	74	9.1%	55	8.1%	△ 19	74.3%
合計	841	100.0%	812	100.0%	680	100.0%	△ 132	83.7%

※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14.4%となっており、次に、「A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること」のうちの「処置手術」が10.9%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	36	5.3%
	処置手術	74	10.9%
	検査	12	1.8%
	処方投薬	24	3.5%
	院内感染	5	0.7%
	注射・採血・点滴	2	0.3%
	看護・患者管理	11	1.6%
	診断書	14	2.1%
	カルテ開示	1	0.1%
	その他	21	3.1%
B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること	調剤過誤	2	0.3%
	事故	1	0.1%
	その他	0	0.0%
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	98	14.4%
	看護師	38	5.6%
	薬剤師	2	0.3%
	受付	30	4.4%
	その他	20	2.9%
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	0	0.0%
	無診察治療	0	0.0%
	診療拒否	24	3.5%
	カルテ等記載	2	0.3%
	無資格者医療行為	9	1.3%
	広告	1	0.1%
	清潔保持	1	0.1%
	その他	5	0.7%
E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	診療報酬	28	4.1%
	保険外負担	12	1.8%
	領収書	3	0.4%
	その他	8	1.2%
F. 医療機関の案内に関すること	施設情報	64	9.4%
	転院	15	2.2%
	セカンドオピニオンに関する相談	4	0.6%
	その他	6	0.9%
G. 保健医学知識(健康や病気)に関すること	一般	28	4.1%
	精神	3	0.4%
	歯科	3	0.4%
	その他	3	0.4%
H. 薬に関する知識に関すること	薬品情報	1	0.1%
	副作用	3	0.4%
	飲み合わせ	0	0.0%
	その他	3	0.4%
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)	3	0.4%
	美容医療(美容外科以外)	1	0.1%
	歯科(インプラント)	1	0.1%
	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)	2	0.3%
J. その他		55	8.1%
合計		680	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6年4月～令和7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

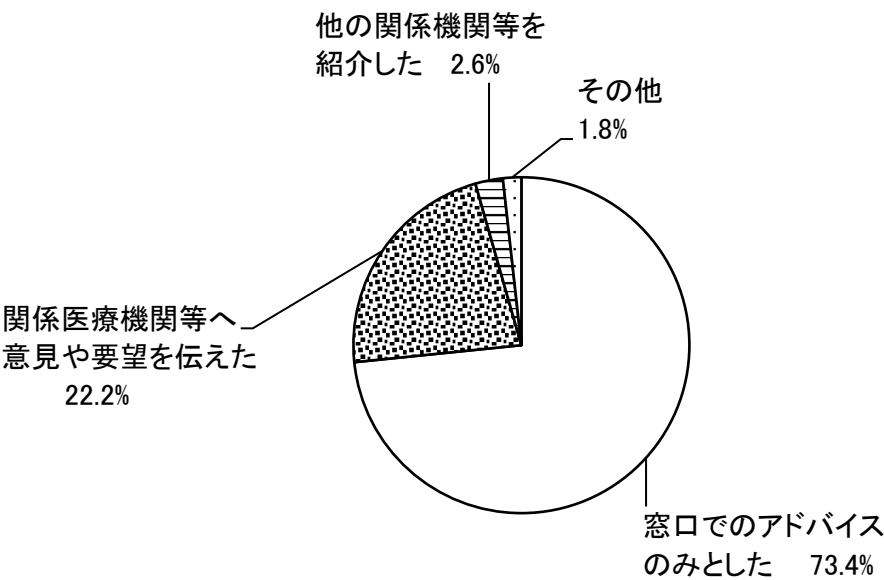
相談内容		令和4年度		令和5年度		令和6年度		R6を基とした R5との比較	
		件数	割合	件数 b	割合	件数 a	割合	a-b	a/b
大区分	小区分								
A. 医療上もしくは医療 内容のトラブルに關する こと	診断	46	5.5%	55	6.8%	36	5.3%	△ 19	65.5%
	処置手術	51	6.1%	46	5.7%	74	10.9%	28	160.9%
	検査	19	2.3%	9	1.1%	12	1.8%	3	133.3%
	処方投薬	35	4.2%	52	6.4%	24	3.5%	△ 28	46.2%
	院内感染	0	0.0%	2	0.2%	5	0.7%	3	250.0%
	注射・採血・点滴	5	0.6%	12	1.5%	2	0.3%	△ 10	16.7%
	看護・患者管理	16	1.9%	8	1.0%	11	1.6%	3	137.5%
	診断書	4	0.5%	22	2.7%	14	2.1%	△ 8	63.6%
	カルテ開示	10	1.2%	10	1.2%	1	0.1%	△ 9	10.0%
	その他	42	5.0%	15	1.8%	21	3.1%	6	140.0%
B. 薬局・薬剤師に關 するトラブルに關する こと	調剤過誤	0	0.0%	1	0.1%	2	0.3%	1	200.0%
	事故	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	1	-
	その他	1	0.1%	3	0.4%	0	0.0%	△ 3	0.0%
C. 医療機関の職員の 対応・接遇に關する こと	医師、歯科医師	110	13.1%	133	16.4%	98	14.4%	△ 35	73.7%
	看護師	27	3.2%	33	4.1%	38	5.6%	5	115.2%
	薬剤師	3	0.4%	1	0.1%	2	0.3%	1	200.0%
	受付	32	3.8%	20	2.5%	30	4.4%	10	150.0%
	その他	28	3.3%	43	5.3%	20	2.9%	△ 23	46.5%
D. 医療法、医師法等 に關すること	医療従事者不在・不足	1	0.1%	1	0.1%	1	0.1%	0	100.0%
	退院強要	1	0.1%	1	0.1%	0	0.0%	△ 1	-
	無診察治療	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	△ 1	-
	診療拒否	14	1.7%	23	2.8%	24	3.5%	1	104.3%
	カルテ等記載	2	0.2%	0	0.0%	2	0.3%	2	-
	無資格者医療行為	7	0.8%	9	1.1%	9	1.3%	0	100.0%
	広告	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	1	-
	清潔保持	1	0.1%	3	0.4%	1	0.1%	△ 2	33.3%
	その他	3	0.4%	9	1.1%	5	0.7%	△ 4	55.6%
E. 医療費、レセプト 診療報酬に關する こと	診療報酬	26	3.1%	42	5.2%	28	4.1%	△ 14	66.7%
	保険外負担	17	2.0%	9	1.1%	12	1.8%	3	133.3%
	領収書	3	0.4%	3	0.4%	3	0.4%	0	100.0%
	その他	23	2.7%	18	2.2%	8	1.2%	△ 10	44.4%
F. 医療機関の案内に 關すること	施設情報	55	6.5%	66	8.1%	64	9.4%	△ 2	97.0%
	転院	22	2.6%	15	1.8%	15	2.2%	0	100.0%
	セカンドオピニオンに關する相談	11	1.3%	5	0.6%	4	0.6%	△ 1	80.0%
	その他	26	3.1%	10	1.2%	6	0.9%	△ 4	60.0%
G. 保健医学知識(健康 や病気)に關すること	一般	29	3.4%	34	4.2%	28	4.1%	△ 6	82.4%
	精神	3	0.4%	5	0.6%	3	0.4%	△ 2	60.0%
	歯科	3	0.4%	5	0.6%	3	0.4%	△ 2	60.0%
	その他	6	0.7%	3	0.4%	3	0.4%	0	100.0%
H. 薬に關する知識に 關すること	薬品情報	4	0.5%	4	0.5%	1	0.1%	△ 3	25.0%
	副作用	3	0.4%	4	0.5%	3	0.4%	△ 1	75.0%
	飲み合わせ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-
	その他	1	0.1%	2	0.2%	3	0.4%	1	150.0%
I. 美容医療・医業類似行 為に關すること	美容医療(美容外科)	1	0.1%	1	0.1%	3	0.4%	2	300.0%
	美容医療(美容外科以外)	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	1	-
	歯科(インプラント)	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	1	-
	歯科(審美歯科)	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	-
	医業類似行為(有資格)	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	-
	医業類似行為(無資格)	0	0.0%	0	0.0%	2	0.3%	2	-
I. その他		148	17.6%	74	9.1%	55	8.1%	△ 19	74.3%
合計		841	100.0%	812	100.0%	680	100.0%	△ 132	83.7%

※ 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・医業類似行為に關すること」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73.4%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22.2%となっており、この2区分で全体の95.6%を占めている。



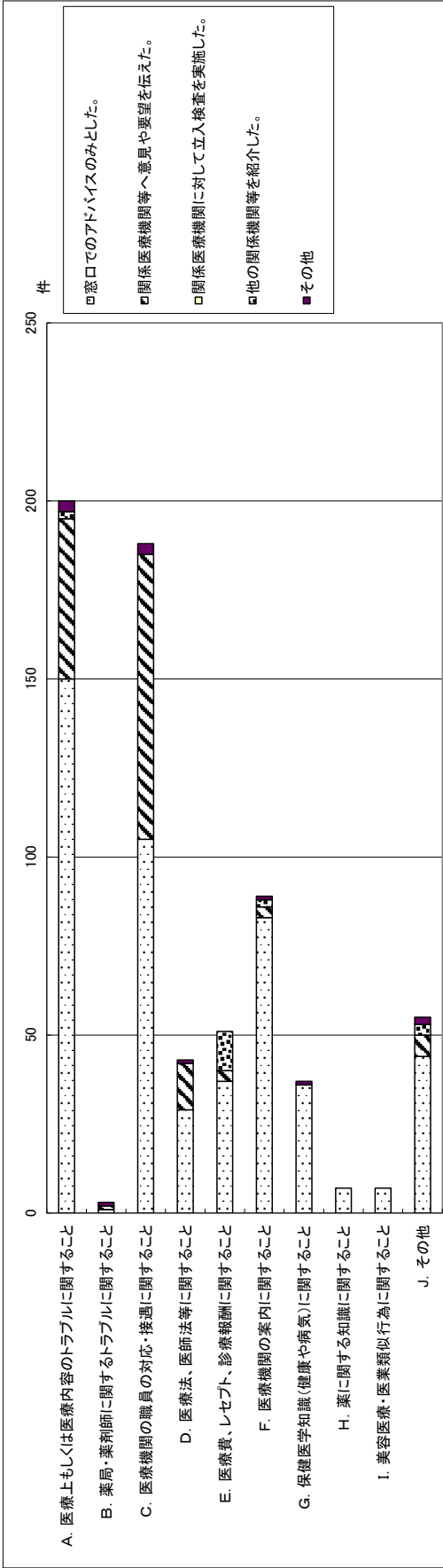
### 5-1-2. 相談への対応状況 過去3年間の推移

対応の区分	令和4年度		令和5年度		令和6年度		R6を基とした R5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	589	70.0%	593	73.0%	499	73.4%	△ 94	84.1%
関係医療機関等へ意見や要望を伝えた	173	20.6%	161	19.8%	151	22.2%	△ 10	93.8%
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	54	6.4%	41	5.1%	18	2.6%	△ 23	43.9%
その他	25	3.0%	17	2.1%	12	1.8%	△ 5	70.6%
計	841	100.0%	812	100.0%	680	100.0%	△ 132	83.7%

※ 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。

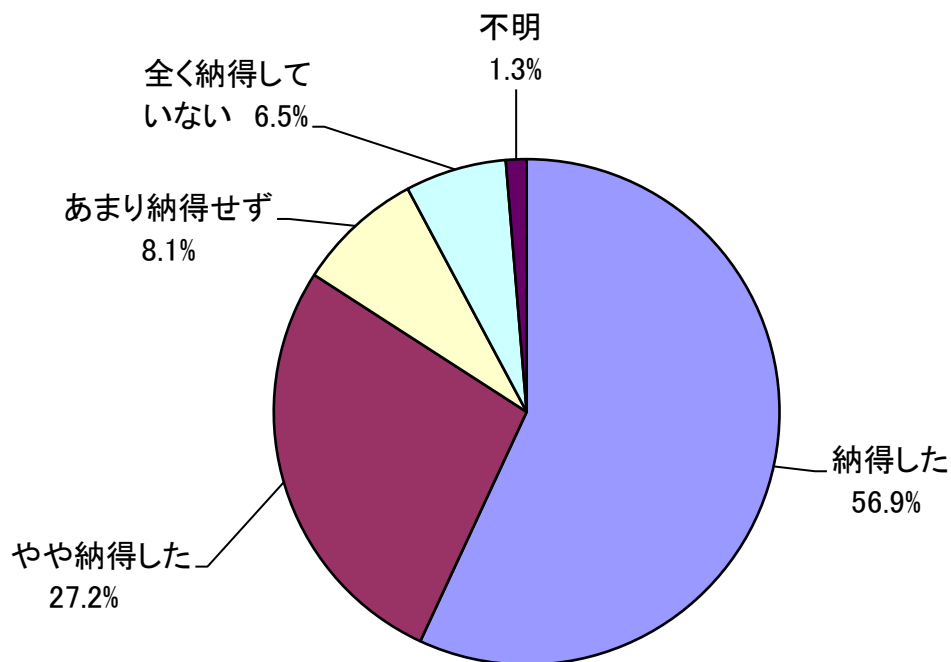


相談区分	窓口でのアドバイスのみとした。	関係医療機関等へ意見や要望を伝えた。	関係医療機関に対して立入検査を実施した。	他の関係機関等を紹介した。	その他	計	割合
A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること	150	45		2	3	200	29.4%
B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること	1	1			1	3	0.4%
C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること	105	80			3	188	27.6%
D. 医療法、医師法等に関すること	29	13			1	43	6.3%
E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	37	3		11		51	7.5%
F. 医療機関の案内に関すること	83	3		2	1	89	13.1%
G. 保健医学知識（健康や病気）に関すること	36				1	37	5.4%
H. 薬に関する知識に関すること	7					7	1.1%
I. 美容医療・医療類似行為に関すること	7					7	1.1%
J. その他	44	6		3	2	55	8.1%
合計	499	151	0	18	12	680	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6年4月～令和7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56.9%で最も多く、続いて「やや納得した」が27.2%となっている。



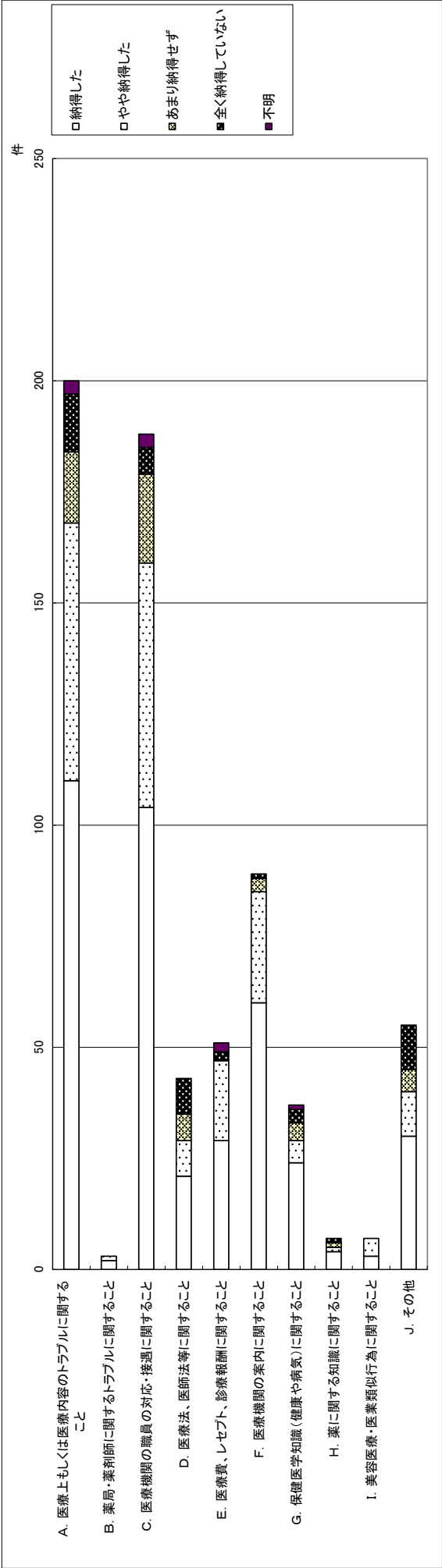
### 6-1-2. 相談者の納得度 過去3年間の推移

納得度の区分	令和4年度		令和5年度		令和6年度		R6を基とした R5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	486	57.8%	500	61.6%	387	56.9%	△ 113	77.4%
やや納得した	242	28.8%	177	21.8%	185	27.2%	8	104.5%
あまり納得せず	82	9.8%	75	9.2%	55	8.1%	△ 20	73.3%
全く納得していない	20	2.4%	55	6.8%	44	6.5%	△ 11	80.0%
不明	11	1.3%	5	0.6%	9	1.3%	4	180.0%
計	841	100.0%	812	100.0%	680	100.0%	△ 132	83.7%

※ 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。

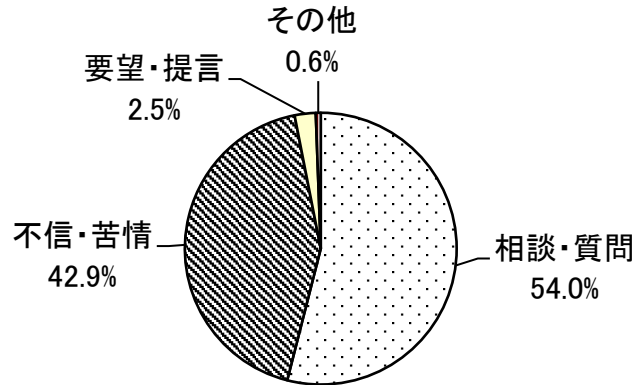


相談区分	納得した	やや納得した	あまり納得せず	全く納得していない	不明	計	割合
A. 医療上もしくは医療内容のトラブルに関すること	110	58	16	13	3	200	29.4%
B. 薬局・薬剤師に関するトラブルに関すること	2	1				3	0.4%
C. 医療機関の職員の対応・接遇に関すること	104	55	20	6	3	188	27.6%
D. 医療法、医師法等に関すること	21	8	6	8		43	6.3%
E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	29	18		2	2	51	7.5%
F. 医療機関の案内に関すること	60	25	3	1		89	13.1%
G. 保健医学知識（健康や病気）に関すること	24	5	4	3	1	37	5.4%
H. 薬に関する知識に関すること	4	1	1	1		7	1.1%
I. 美容医療・医療類似行為に関すること	3	4				7	1.1%
J. その他	30	10	5	10		55	8.1%
合計	387	185	55	44	9	680	100.0%
割合	56.9%	27.2%	8.1%	6.5%	1.3%	100.0%	

※1 件数は、県医師会保健・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6年4月～令和7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54.0%、「不信・苦情」が42.9%となっている。



(件)

相談種別	件数	割合
相談・質問	367	54.0%
不信・苦情	292	42.9%
要望・提言	17	2.5%
その他	4	0.6%
計	680	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6年4月～令和7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	322	23	0	16	6	367
割合	87.7%	6.3%	0.0%	4.4%	1.6%	100.0%
不信・苦情	164	121	0	2	5	292
割合	56.2%	41.4%	0.0%	0.7%	1.7%	100.0%
要望・提言	11	6	0	0	0	17
割合	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
その他	2	1	0	0	1	4
割合	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	100.0%
合計	499	151	0	18	12	680
割合	73.4%	22.2%	0.0%	2.6%	1.8%	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	232	99	20	11	5	367
割合	63.2%	27.0%	5.4%	3.0%	1.4%	100.0%
不信・苦情	145	80	32	31	4	292
割合	49.7%	27.4%	11.0%	10.6%	1.4%	100.0%
要望・提言	6	6	3	2	0	17
割合	35.3%	35.3%	17.6%	11.8%	0.0%	100.0%
その他	4	0	0	0	0	4
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	387	185	55	44	9	680
割合	56.9%	27.2%	8.1%	6.5%	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4年度		令和5年度		令和6年度		R6を基とした R5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	479	57.0%	406	50.0%	367	54.0%	△ 39	90.4%
不信・苦情	340	40.4%	384	47.3%	292	42.9%	△ 92	76.0%
要望・提言	15	1.8%	15	1.8%	17	2.5%	2	113.3%
その他	7	0.8%	7	0.9%	4	0.6%	△ 3	57.1%
計	841	100.0%	812	100.0%	680	100.0%	△ 132	83.7%

※ 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			
	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b
相談・質問	401	344	322	△ 22	27	27	23	△ 4	0	0	0	0
割合	83.7%	84.7%	87.7%	93.6%	5.6%	6.7%	6.3%	85.2%	-	-	-	-
不信・苦情	173	236	164	△ 72	143	130	121	△ 9	0	0	0	0
割合	50.9%	61.5%	56.2%	69.5%	42.1%	33.9%	41.4%	93.1%	-	-	-	-
要望・提言	9	8	11	3	2	4	6	2	0	0	0	0
割合	60.0%	53.3%	64.7%	137.5%	13.3%	26.7%	35.3%	150.0%	-	-	-	-
その他	6	5	2	△ 3	1	0	1	1	0	0	0	0
割合	85.7%	71.4%	50.0%	40.0%	14.3%	-	25.0%	-	-	-	-	-
合計	589	593	499	△ 94	173	161	151	△ 10	0	0	0	0
割合	70.0%	73.0%	73.4%	84.1%	20.6%	19.8%	22.2%	93.8%	-	-	-	-

相談種別	他の関係機関等を紹介した				その他				合計			
	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b
相談・質問	44	31	16	△ 15	7	4	6	2	479	406	367	△ 39
割合	9.2%	7.6%	4.4%	51.6%	1.5%	1.1%	1.6%	150.0%	100.0%	100.0%	100.0%	90.4%
不信・苦情	10	9	2	△ 7	14	9	5	△ 4	340	384	292	△ 92
割合	2.9%	2.3%	0.7%	22.2%	4.1%	3.1%	1.7%	55.6%	100.0%	100.0%	100.0%	76.0%
要望・提言	0	1	0	△ 1	4	2	0	△ 2	15	15	17	2
割合	-	6.7%	0.0%	-	26.7%	11.8%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	113.3%
その他	0	0	0	0	0	2	1	△ 1	7	7	4	△ 3
割合	-	-	-	-	-	50.0%	25.0%	50.0%	100.0%	100.0%	100.0%	57.1%
合計	54	41	18	△ 23	25	17	12	△ 5	841	812	680	△ 132
割合	6.4%	5.0%	2.6%	43.9%	3.0%	2.1%	1.8%	70.6%	100.0%	100.0%	100.0%	83.7%

※ 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)

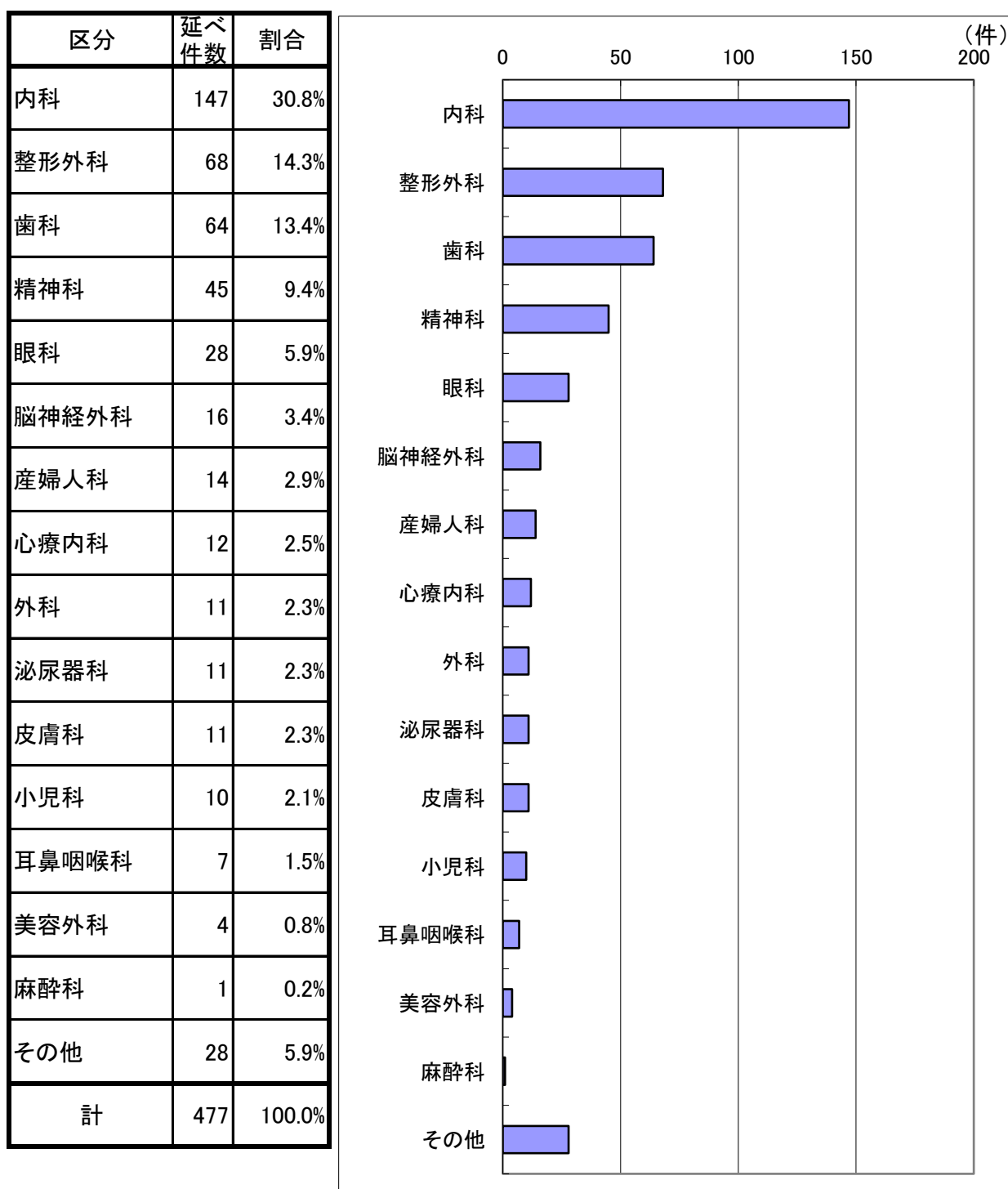
相談種別	納得した				やや納得した				あまり納得せず			
	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b
相談・質問	329	319	232	△ 87	115	58	99	41	28	16	20	4
割合	68.7%	78.6%	63.2%	72.7%	24.0%	14.3%	27.0%	170.7%	5.8%	3.9%	5.4%	125.0%
不信・苦情	147	167	145	△ 22	122	116	80	△ 36	52	55	32	△ 23
割合	43.2%	43.5%	49.7%	86.8%	35.9%	30.2%	27.4%	69.0%	15.3%	14.3%	11.0%	58.2%
要望・提言	5	7	6	△ 1	4	3	6	3	1	4	3	△ 1
割合	33.3%	46.6%	35.3%	85.7%	26.7%	20.0%	35.3%	200.0%	6.7%	26.7%	17.6%	75.0%
その他	5	7	4	△ 3	1	0	0	0	1	0	0	0
割合	71.4%	100.0%	100.0%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	-	14.3%	0.0%	0.0%	-
合計	486	500	387	△ 113	242	177	185	8	82	75	55	△ 20
割合	57.8%	61.6%	56.9%	77.4%	28.8%	21.8%	27.2%	104.5%	9.8%	9.2%	8.1%	73.3%

相談種別	全く納得していない				不明				合計			
	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b	R04	R05 b	R06 a	件数の a-b a/b
相談・質問	6	10	11	1	1	3	5	2	479	406	367	△ 39
割合	1.3%	2.5%	3.0%	110.0%	0.2%	0.7%	1.4%	166.7%	100.0%	100.0%	100.0%	90.4%
不信・苦情	14	44	31	△ 13	5	2	4	2	340	384	292	△ 92
割合	4.1%	11.5%	10.6%	70.5%	1.5%	0.5%	1.4%	200.0%	100.0%	100.0%	100.0%	76.0%
要望・提言	0	1	2	1	5	0	0	0	15	15	17	2
割合	0.0%	6.7%	11.8%	200.0%	33.3%	0.0%	0.0%	-	100.0%	100.0%	100.0%	113.3%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	4	△ 3
割合	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0%	100.0%	100.0%	57.1%
合計	20	55	44	△ 11	11	5	9	4	841	812	680	△ 132
割合	2.4%	6.8%	6.5%	80.0%	1.3%	0.6%	1.3%	180.0%	100.0%	100.0%	100.0%	83.7%

※ 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30.8%となっており、続いて整形外科が14.3%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6年4月～令和7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4年度		令和5年度		令和6年度	
	延べ 件数	割合	延べ 件数	割合	延べ 件数	割合
内科	92	23.4%	117	24.9%	147	30.8%
整形外科	55	14.0%	59	12.6%	68	14.3%
歯科	55	14.0%	75	16.0%	64	13.4%
精神科	53	13.5%	55	11.7%	45	9.4%
眼科	16	4.1%	23	4.9%	28	5.9%
脳神経外科	23	5.8%	13	2.8%	16	3.4%
産婦人科	19	4.8%	15	3.2%	14	2.9%
心療内科	13	3.3%	17	3.6%	12	2.5%
外科	15	3.8%	11	2.3%	11	2.3%
泌尿器科	7	1.8%	10	2.1%	11	2.3%
皮膚科	10	2.5%	15	3.2%	11	2.3%
小児科	19	4.8%	23	4.9%	10	2.1%
耳鼻咽喉科	7	1.8%	11	2.3%	7	1.5%
美容外科	1	0.3%	1	0.2%	4	0.8%
麻酔科	1	0.3%	1	0.2%	1	0.2%
その他	8	2.0%	24	5.1%	28	5.9%
計	394	100.0%	470	100.0%	477	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	14
	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	4
	西讃保健福祉事務所	0
高松市保健所		6
計		24

※令和6年4月～令和7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	5
D. 医療法、医師法等に関すること	1
E. 医療費、レセプト、診療報酬に関すること	2
F. 医療機関の案内に関すること	4
G. 保健医学知識(健康や病気)に関すること	2
H. 薬に関する知識に関すること	1
J.その他	2
計	24

※令和6年4月～令和7年3月までの集計値