

## 相 談 ・ 苦 情 対 応 件 数 実 績

(1) 受付方法別件数の推移 ※令和2年度は10月末時点の件数

年度	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	元	2
電話	397	439	553	619	579	541	649	724	718	764	783	832	787	1,156	584	882	614
来庁	21	23	20	15	28	18	27	27	25	29	17	23	25	32	25	12	7
手紙・メール	13	8	0	0	238	134	13	4	3	11	19	26	9	28	35	18	24
合計	431	470	573	634	845	693	689	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	645

(2) 相談・苦情別件数の推移 ※令和2年度は10月末時点の件数

年度	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	元	2
相談	139	101	274	327	308	281	394	445	367	473	445	525	514	541	490	361	248
苦情	288	367	296	305	533	412	295	310	379	331	374	346	298	675	610	544	393
その他	4	2	3	2	4	0	0	0	0	0	0	10	9	0	2	7	4
合計	431	470	573	634	845	693	689	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	645

(3) 医療機関別件数の推移

	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率
病院	628	52%	531	48%	437	48%
医科診療所	335	28%	353	32%	265	29%
歯科診療所	65	5%	66	6%	56	6%
その他	188	15%	153	14%	154	17%
合計	1,216	100%	1,103	100%	912	100%
うち医療施設へ連絡	60	4%	75	7%	81	9%

※ 「その他」は、薬局、施術所、介護施設、不明等。

(4) 相談頻度別件数の推移

	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率
1 回	670	55%	708	64%	638	70%
2 回以上 5 回未満	166	14%	175	16%	111	12%
5 回以上	380	31%	220	20%	163	18%
合計	1,216	100%	1,103	100%	912	100%

(5) 新型コロナウイルス感染症関連の相談実績

● 令和2年度における新型コロナウイルス感染症関連相談の件数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9
件数	4	6	16	32	24	7	11	18	8

● 主な相談内容

- ① 入院家族への面会制限があり家族として状態がわからない。
- ② 何も説明がないまま家族が亡くなり納得がいかない。
- ③ 発熱を訴えて受診しようとしたら診られないと言われた。
- ④ PCR検査の結果が出るまで個室に入れられ、差額ベッド料を請求された。
- ⑤ 簡単な問診だけで薬を処方された。
- ⑥ 受診時にマスクを着けなかったら診療を拒否された。
- ⑦ 電話で処方を依頼したら来院するように言われた
- ⑧ 仕事の都合で他県に住んでいる基礎疾患のある家族が万が一急変した時、どうしたらいいか。
- ⑨ 支払い時「小銭はご遠慮ください」と書かれたものが貼りだされている。

(6) 医療相談の傾向等

- ・ 相談件数は、平成29年度の1,216件をピークに微減し、令和元年度は2年ぶりに1,000件を下回ったが、今年度、再び年間1,000件を超えられるペースで件数が伸びている。
- ・ 相談回数5回以上の頻回相談者の割合も増加しており、1件あたりの相談時間が長い相談（苦情）や、対応困難事例も多くなっている。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響か、当医療相談窓口以外の窓口（医療機関、市町など）への問い合わせも増えているようで、「〇〇に電話をしたら、こちら（当医療相談窓口）を紹介された」として電話がかかるケースが増えている。この場合、相談者が、当医療相談窓口で電話をすれば解決するものと期待している分、相談者の期待に沿うような対応ができない場合、落胆と苛立ちから、ハードクレーム化することもある。