

## 相 談 ・ 苦 情 対 応 件 数 実 績

(1) 受付方法別件数の推移 ※令和3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	3
電話	397	439	553	619	579	541	649	724	718	764	783	832	787	1,156	584	882	962	496
来庁	21	23	20	15	28	18	27	27	25	29	17	23	25	32	25	12	11	2
手紙・メール	13	8	0	0	238	134	13	4	3	11	19	26	9	28	35	18	40	11
合計	431	470	573	634	845	693	689	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	1,013	509

(2) 相談・苦情別件数の推移 ※令和3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	3
相談	139	101	274	327	308	281	394	445	367	473	445	525	514	541	490	361	389	245
苦情	288	367	296	305	533	412	295	310	379	331	374	346	298	675	610	544	619	263
その他	4	2	3	2	4	0	0	0	0	0	0	10	9	0	2	7	5	1
合計	431	470	573	634	845	693	689	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	1,013	509

(3) 医療機関別件数の推移

	平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度	
	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率
病院	423	52%	628	52%	531	48%	437	48%	463	46%
医科診療所	213	26%	335	28%	353	32%	265	29%	287	28%
歯科診療所	36	4%	65	5%	66	6%	56	6%	50	5%
その他	149	18%	188	15%	153	14%	154	17%	213	21%
合計	821	100%	1,216	100%	1,103	100%	912	100%	1,013	100%
うち 医療施設へ連絡	44	5%	60	4%	75	7%	81	9%	93	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 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度	
	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率
1 回	589	72%	670	55%	708	64%	638	70%	702	69%
2 回以上 5 回未満	126	15%	166	14%	175	16%	111	12%	107	11%
5 回以上	106	13%	380	31%	220	20%	163	18%	204	20%
合計	821	100%	1,216	100%	1,103	100%	912	100%	1,013	100%

(5) 新型コロナウイルス感染症関連の相談実績

- ・ 新型コロナウイルス感染症関連の相談について、件数は感染者数の増減に比例する形で推移している。
- ・ 相談内容については、ワクチン接種の開始後、ワクチンに係る相談、苦情も増加した。

● 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	10	11	12	計
件数	令和2年度	4	6	16	32	24	7	11	18	8	7	8	6	147
	令和3年度	8	5	6	8	13	7	5	20	12	16	—	—	—

● 新型コロナウイルス感染症関連の主な相談内容

[ワクチン関連]

- ① ワクチンを接種するのが不安だ。
- ② ワクチン接種後に体調不良があり、全身の検査を受けている。
- ③ ワクチンに係る後遺症の治療が不適切で、医師とトラブルになった。
- ④ ワクチン接種の予約専用電話が繋がらない。
- ⑤ 自分が新型コロナウイルス感染者の濃厚接触者であることを伝えたら、今後、検査が陰性であった場合や待機期間解除後であっても、ワクチンの接種はできないと断られた。このことは差別ではないのか。
- ⑥ 息子は新型コロナウイルス感染症にかかり、その後治癒したのに、眼科診療を拒否された。
- ⑦ 主治医からワクチンの接種を否定する考えを押し付けられた。
- ⑧ かかりつけの診療所がワクチン接種を優先していたので、通常の診察で待たされた。
- ⑨ 自分にワクチンを打った看護師が、そのことを自分の上司に漏らした。
- ⑩ PCR検査キットの無料配布について教えてほしい。

[ワクチン以外のコロナ関連]

- ① 新型コロナウイルス感染症に罹患して病院に入院し、その後重症化した家族の療養について、病院の対応に不満があるので転院したい。
- ② 自分が新型コロナウイルス感染者の濃厚接触者であることがわかり、そのことが判明する前に歯科医院に受診したので、

その旨を当該医院に伝えたら、自分を加害者扱いするような酷いことを言われた。

- ③ 入院していた際、病院でクラスターが発生し、新型コロナウイルスに感染した。その際の医療費に納得がいかない。
- ④ 転院の際、東京から家族が来たので、2週間隔離室に入院させられた。
- ⑤ 立ち合い出産ができない状況である。PCR検査を受けた結果陰性であれば可能ではないか。
- ⑥ 80歳の家族が骨折で入院した際、発熱し、新型コロナウイルスの感染を疑われて個室に入り、差額ベッド料を請求されたが、このような場合、当該料金は支払わなくてもよいのではないか。
- ⑦ 入院している家族の病状について、医療機関からの説明を聞けるのは1名だけと人数制限をされている。新規感染者数が減少しているのだから、複数人で聞いてもいいと思う。

#### (6) 医療相談の傾向等

- ・ 総体的に、医療相談にも新型コロナウイルス感染症の影響が及んでいる。
- ・ 年間の相談件数の推移については、医療機関が設置する相談窓口が充実してきたことによるものか、平成29年度の1,216件をピークに微減し、令和元年度は912件と2年ぶりに1,000件を下回ったが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症に係る相談の増加により、1,013件となった。なお、今年度の相談件数については、ワクチンの接種が広まり、当初の混乱も一定落ち着いてきたことによるものか、現在のペースで推移すれば1,000件を下回る見込みである。
- ・ 相談内容に関しては、精神科関連の相談が増加しており、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により不安を感じ、精神的に不安定になっている人が増えているのではないかと推察される。
- ・ また、さまざまな相談を受ける中で、コロナ禍の影響により、医療機関が、入院患者の家族への対応（面会、患者死亡時など）に苦慮している様子が見える。今後、各医療機関において、これまでの経過や課題を踏まえ、感染状況を見つつ、患者やその家族が少しでも安心し、納得できるような体制を構築することが必要ではないかと考える。