

相 談 ・ 苦 情 対 応 件 数 実 績

(1) 受付方法別件数の推移 ※令和5年度は9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	4	5
電話	397	439	553	619	579	541	649	724	718	764	783	832	787	1,156	1,043	882	962	879	948	481
来庁	21	23	20	15	28	18	27	27	25	29	17	23	25	32	25	12	11	6	10	6
手紙・メール	13	8	0	0	238	134	13	4	3	11	19	26	9	28	35	18	40	22	17	9
合計	431	470	573	634	845	693	689	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	1,013	907	975	496

(2) 相談・苦情別件数の推移 ※令和5年度は9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	4	5
相談	139	101	274	327	308	281	394	445	367	473	445	525	514	675	490	361	389	426	408	211
苦情	288	367	296	305	533	412	295	310	379	331	374	346	298	541	611	544	619	479	567	285
その他	4	2	3	2	4	0	0	0	0	0	0	10	9	0	2	7	5	2	0	0
合計	431	470	573	634	845	693	689	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	1,013	907	975	496

(3) 医療機関別件数の推移

	平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 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	531	48%	437	48%	463	46%	462	51%	443	45%
医科診療所	353	32%	265	29%	287	28%	300	33%	388	40%
歯科診療所	66	6%	56	6%	50	5%	34	4%	59	6%
その他	153	14%	154	17%	213	21%	111	12%	85	9%
合計	1,103	100%	912	100%	1,013	100%	907	100%	975	100%
うち 医療施設へ連絡	75	7%	81	9%	93	9%	69	8%	82	8%

※ 「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 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 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	708	64%	638	70%	702	69%	610	67%	692	71%
2 回以上 5 回未満	175	16%	111	12%	107	11%	151	17%	133	14%
5 回以上	220	20%	163	18%	204	20%	146	16%	150	15%
合計	1,103	100%	912	100%	1,013	100%	907	100%	975	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は、令和4年度は総対応件数975件中84件(8.6%)で、令和5年度は総対応件数496件中27件(5.4%)であり、減少傾向にあるものの現在も継続して相談等がある。

● 新型コロナウイルス感染症関連相談の件数 ※令和5年度は9月末時点の件数

月		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
件数	令和2年度	32	24	7	11	18	8	7	8	6	8	5	6	140
	令和3年度	8	13	7	5	20	12	16	6	5	9	10	7	118
	令和4年度	7	7	3	6	9	11	5	4	13	10	2	7	84
	令和5年度	2	2	7	5	8	3	-	-	-	-	-	-	27

● 新型コロナウイルス感染症関連の主な相談内容（直近一年間）

直近一年間の相談内容は、「医療従事者の対応に関する苦情」、「医療機関の対応に関する苦情」、「自宅療養での対応についての相談」、「ワクチンの副作用・手技トラブル」、「医療機関の感染予防対策への苦情」等の内容が多数を占めた。医療従事者の対応に関する苦情の中には、コロナ感染後に死亡した患者家族からの相談で、施設側の説明不足から、医療ミスの訴えに発展しそうな事例があった。

● 新型コロナウイルス感染症関連相談の内容（上位5内容）

主な内容	件数	シェア率
医療従事者の対応に関する苦情（説明不足、不親切、暴言等）	9	13.2%
医療機関の対応に関する苦情	7	10.3%
自宅療養での対応についての相談	6	8.8%
ワクチンの副作用、接種時のトラブル	6	8.8%
医療機関の感染予防対策への苦情	5	7.4%

(6) 令和5年度に多く寄せられている医療相談の内容

- ・ 医療機関従事者の対応
 - 医者に怒鳴られ酷いことを言われた、病院職員の態度が悪いといった対応に関する苦情
 - 診療を拒否されたが継続して診てほしい、治療法を決定する際に生じた不信感など、コミュニケーションに関する苦情
- ・ 健康や病気に関すること
 - どの診療科にかかるべきか、治療ができる医療機関はどこかといった相談
 - 症状改善後の生活指導など、病気に関する相談
- ・ 医療行為・医療内容
 - 長期間治療を受けても効果がなく副作用を繰り返す、費用を返還してほしいといった治療効果への苦情
 - 医療ミスがあり調べてほしい、家族の死亡を医療事故調査支援センターに届けてほしいといった要望

医療相談の内容	令和5年度	
	件数	シェア率
健康や病気に関すること	107	21.6%
医療機関の紹介・案内	36	7.3%
薬に関すること	17	3.4%
医療行為・医療内容	76	15.3%
医療機関従事者の対応	154	31.0%
医療施設に関すること	0	0.0%
カルテ開示・診断書	14	2.8%
医療費に関すること	35	7.1%
セカンドオピニオン	2	0.4%
その他	55	11.1%
合計	496	100.0%