

令和5年度「患者の声相談窓口」実績報告

「患者の声相談窓口」について

東京都では、医療機関の病床数と所在地によって相談窓口を分けている。

- ・ 病院（病床数が20床以上）：東京都医療安全支援センター（以下「都本庁」）
- ・ 診療所（病床数が19床以下）：所在地を管轄する保健所※1

※1 都内には、特別区23か所、多摩地域7か所、島しょ地域1か所に設置されている。

－ 概要 －

- ここでは、都本庁と、多摩地域にある5か所の都保健所※2がそれぞれ設置した窓口で対応した相談の合計（以下「都保健所合計」）の実績について報告する。

※2 西多摩保健所、南多摩保健所、多摩立川保健所、多摩府中保健所、多摩小平保健所（東京都内における相談対応の全てを報告するものではない点に留意する必要がある。）

- 1 年間相談件数は、「都本庁」7,892件、「都保健所合計」2,447件であり、全体（「都本庁」と「都保健所合計」を合わせたもの）は10,339件であった。
- 2 相談方法は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「電話」が最多であり、7,735件（98.0%）、2,369（96.8%）であった。1件当たり平均相談時間については、「電話」では「都本庁」17.0分、「都保健所合計」12.9分であった。
- 3 相談の対象となった医療機関の種別について、「都本庁」では、「病院（特定機能病院、特定機能病院を除くの合計）」4,321件（54.8%）であり、「都保健所合計」では、「診療所（診療所、歯科診療所の合計）」1,169件（47.8%）であった。
- 4 相談の対象となった診療科について、「都本庁」では、「精神科（心療内科を含む）」1,813件（23.0%）、「内科」1,197件（15.2%）の順に多く、「都保健所合計」では、「内科」608件（24.8%）、「歯科」346件（14.1%）の順に多かった。
- 5 相談・苦情等の内容は、「相談」6,261件（60.6%）、「苦情」3,329件（32.2%）であった。「相談」の内訳は、「都本庁」「都保健所合計」とともに最多は「健康や病気に関する相談」であり、それぞれ1,041件（21.9%）、344（22.7%）であった。「苦情」の内訳は、最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」であり1,081件（43.9%）であり、「都保健所合計」では「コミュニケーションに関すること」、「医療行為、医療内容」であり、いずれも243件（28.0%）であった。
- 6 対応状況は、「都本庁」「都保健所合計」とともに、「対処方法の提案・助言・説明」が最多であり、それぞれ4,743件（60.1%）、1,293件（52.8%）であった。
- 7 窓口に求める対応内容は、「都本庁」では、「課題への対処方法の助言」2,592件（32.8%）、「病気や治療に関すること」1,372件（17.4%）の順に多く、「都保健所合計」では、「病気や治療に関すること」650件（26.6%）、「課題への対処方法の助言」394件（16.1%）の順に多かった。

《 目 次 》

用語の定義	P 1
1 年間相談件数の推移	P 1
2 月別相談件数・1日当たり平均相談件数	P 2
【付表1】月別1日平均相談件数の推移（過去5年間）	P 3
3 相談方法の内訳・1件当たり平均相談時間	P 4
【付表2】相談方法別による相談件数・1件当たり平均相談時間の推移	P 5
4 相談者の区分（立場・関係等）	P 6
【付表3-1】相談者の区分（立場・関係等）の割合の推移（過去5年間）	P 6
【付表3-2】相談者の区分（本人、家族・親戚）ごとの相談・苦情等件数	P 7
【付表3-3】相談者の区分（本人、家族・親戚）ごとの相談・苦情内容（上位項目）	P 7
5 相談者の性別・年齢層	P 8
【付表4】相談者の性別の件数・割合の推移（過去5年間）	P 9
【付表5】相談者の性別・年齢層別の件数・割合の推移（過去5年間）	P 10
6 相談の対象となった医療機関の種別	P 11
【参考1】相談の対象となった医療機関の種別の件数・割合の推移（過去5年間）	P 12
7 相談の対象となった診療科	P 13
【付表6】相談の対象となった診療科の割合の推移（過去5年間）（上位項目）	P 14
【参考2】相談の対象となった診療科の件数・割合の推移（過去5年間）	P 15
8 相談・苦情等の内容の内訳	P 16
8-1 相談・苦情等の内訳（総計）	P 16
【付表7】相談・苦情等の割合の推移（過去5年間）	P 18
【参考3】相談・苦情等の内訳の件数・割合の推移（過去5年間）（上位項目）	P 19
8-2 相談・苦情等の内訳（再掲：特定機能病院）	P 20
8-3 相談・苦情等の内訳（再掲：病院（特定機能病院を除く））	P 22
8-4 相談・苦情等の内訳（再掲：診療所）	P 24
8-5 相談・苦情等の内訳（再掲：歯科診療所）	P 26
8-6 相談・苦情等の内訳（再掲：薬局）	P 28
8-7 相談・苦情等の内訳（再掲：施術所）	P 30
9 相談・苦情等への対応状況	P 32
【付表8】相談・苦情等への対応状況（項目別集計）	P 33
10 「患者の声相談窓口」に求める対応内容	P 34
【付表9】「患者の声相談窓口」に求める対応内容（項目別集計）	P 35
11 「患者の声相談窓口」に求める対応内容と納得度	P 36
【付表10】「患者の声相談窓口」に求める対応内容と納得度（項目別集計）	P 37
12 相談者自身の課題	P 38
13 他の機関等の案内先	P 39

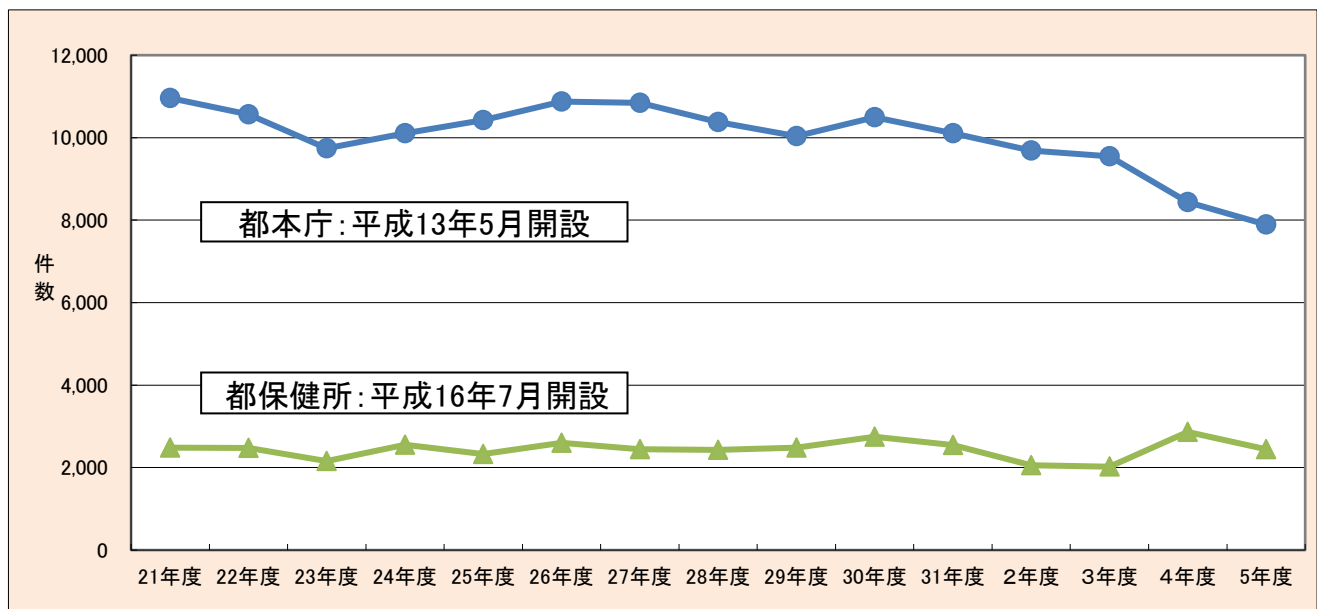
用語の定義

- ・都本庁 : 医療安全課が設置した窓口で対応した相談
- ・都保健所合計 : 5か所の都保健所(西多摩保健所、南多摩保健所、多摩立川保健所、多摩府中保健所、多摩小平保健所)がそれぞれ設置した窓口で対応した相談の合計
- ・全体 : 「都本庁」と「都保健所合計」を合わせたもの

1 年間相談件数の推移(平成21年度～令和5年度)

令和5年度における年間相談件数は、「都本庁」が7,892件、「都保健所合計」が2,447件であった。
 令和4年度と比較し、「都本庁」では546件(6.47%)減少し、「都保健所合計」では417件(14.6%)減少した。

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	2年度	3年度	4年度	5年度
全体	13,441	13,044	11,897	12,657	12,755	13,480	13,286	12,805	12,526	13,239	12,650	11,747	11,566	11,302	10,339
(再掲) 都本庁	10,960	10,568	9,742	10,104	10,427	10,876	10,844	10,378	10,039	10,491	10,106	9,689	9,544	8,438	7,892
(再掲) 都保健所合計	2,481	2,476	2,155	2,553	2,328	2,604	2,442	2,427	2,487	2,748	2,544	2,058	2,022	2,864	2,447



- 年間相談件数の推移
 「都本庁」では10,000件前後で推移していたが、近年は減少傾向にある。
 「都保健所合計」では2,400件前後で推移している。

2 月別相談件数・1日当たり平均相談件数

1日当たり平均相談件数は、「都本庁」が32.6件、「都保健所合計」が10.1件であった。

(令和5年度)

	全 体		(再掲)都本庁		(再掲)都保健所合計	
	月の合計数	1日平均数	月の合計数	1日平均数	月の合計数	1日平均数
4月	815	40.8	607	30.4	208	10.4
5月	866	43.3	662	33.1	204	10.2
6月	902	41.0	663	30.1	239	10.9
7月	892	44.6	686	34.3	206	10.3
8月	927	42.1	714	32.5	213	9.7
9月	856	42.8	646	32.3	210	10.5
10月	891	42.4	699	33.3	192	9.1
11月	853	44.9	653	34.4	200	10.5
12月	847	42.4	676	33.8	171	8.6
1月	791	41.6	603	31.7	188	9.9
2月	827	43.5	636	33.5	191	10.1
3月	872	43.6	647	32.4	225	11.3
合 計	10,339	42.7	7,892	32.6	2,447	10.1

【付表1】 月別1日平均相談件数の推移（過去5年間）

上段：1日平均件数
下段：対通年平均比

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	通年
都 本 庁	31年度	44.0	42.4	45.2	41.8	44.4	43.9	39.7	40.2	38.7	39.8	45.3	40.3	42.1
	(対通年)	(104.5)	(100.7)	(107.4)	(99.3)	(105.5)	(104.3)	(94.3)	(95.5)	(91.9)	(94.5)	(107.6)	(95.7)	(100.0)
	2年度	43.4	39.8	39.2	38.5	40.0	40.3	38.6	41.8	37.4	40.9	43.4	36.3	39.9
	(対通年)	(108.8)	(99.7)	(98.2)	(96.5)	(100.3)	(101.0)	(96.7)	(104.8)	(93.7)	(102.5)	(108.8)	(91.0)	(100.0)
	3年度	39.6	40.3	41.3	41.1	40.0	41.1	39.5	37.6	37.8	39.4	40.7	35.4	39.4
	(対通年)	(100.5)	(102.3)	(104.8)	(104.3)	(101.5)	(104.3)	(100.3)	(95.4)	(95.9)	(100.0)	(103.3)	(89.8)	(100.0)
4年度	35.9	33.6	34.1	37.9	36.0	34.2	35.9	36.7	30.5	34.0	32.5	29.4	34.2	
(対通年)	(105.0)	(98.2)	(99.7)	(110.8)	(105.3)	(100.0)	(105.0)	(107.3)	(89.2)	(99.4)	(95.0)	(86.0)	(100.0)	
5年度	30.4	33.1	30.1	34.3	32.5	32.3	33.3	34.4	33.8	31.7	33.5	32.4	32.6	
(対通年)	(93.0)	(101.4)	(92.3)	(105.1)	(99.4)	(99.0)	(102.0)	(105.3)	(103.6)	(97.2)	(102.6)	(99.1)	(100.0)	
	【平均】	38.7	37.8	38.0	38.7	38.6	38.4	37.4	38.1	35.6	37.2	39.1	34.8	37.6
		(102.7)	(100.5)	(100.9)	(102.8)	(102.5)	(101.9)	(99.3)	(101.3)	(94.7)	(98.7)	(103.8)	(92.3)	(100.0)
都 保 健 所 合 計	31年度	10.9	10.2	12.0	10.6	9.5	10.1	10.6	11.0	10.2	10.1	12.1	10.3	10.6
	(対通年)	(102.5)	(95.9)	(112.9)	(99.7)	(89.3)	(95.0)	(99.7)	(103.4)	(95.9)	(95.0)	(113.8)	(96.9)	(100.0)
	2年度	11.4	7.3	8.5	10.0	8.1	7.2	9.0	9.6	6.5	8.4	7.9	7.7	8.5
	(対通年)	(134.6)	(86.2)	(100.4)	(118.1)	(95.7)	(85.0)	(106.3)	(113.4)	(76.8)	(99.2)	(93.3)	(90.9)	(100.0)
	3年度	8.6	8.7	7.8	7.7	9.7	8.4	7.8	8.5	6.6	11.2	7.4	8.1	8.4
	(対通年)	(102.7)	(103.9)	(93.1)	(91.9)	(115.8)	(100.3)	(93.1)	(101.5)	(78.8)	(133.7)	(88.4)	(96.7)	(100.0)
4年度	8.8	10.7	10.8	15.1	16.7	13.2	12.1	12.1	10.8	10.7	9.1	9.0	11.6	
(対通年)	(75.9)	(92.3)	(93.2)	(130.3)	(144.1)	(113.9)	(104.4)	(104.4)	(93.2)	(92.3)	(78.5)	(77.6)	(100.0)	
5年度	10.4	10.2	10.9	10.3	9.7	10.5	9.1	10.5	8.6	9.9	10.1	11.3	10.1	
(対通年)	(102.8)	(100.9)	(107.4)	(101.8)	(95.7)	(103.8)	(90.4)	(104.1)	(84.5)	(97.8)	(99.4)	(111.2)	(100.0)	
	【平均】	10.0	9.4	10.0	10.7	10.7	9.9	9.7	10.3	8.5	10.1	9.3	9.3	9.8
		(101.9)	(95.8)	(101.6)	(109.2)	(109.2)	(100.4)	(98.9)	(105.2)	(86.7)	(102.3)	(94.7)	(94.2)	(100.0)

○ 月別1日平均相談件数の推移（過去5年間）

過去5年間における1日平均相談件数について、「都本庁」は37.6件、「都保健所合計」は9.8件であった。（付表1）

3 相談方法の内訳・1件当たり平均相談時間

相談方法の内訳は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「電話」が最多であり、それぞれ7,735件（98.0%）、2,369件（96.8%）であった。

相談1件当たりの平均相談時間は、「電話」では、「都本庁」17.0分、「都保健所合計」12.9分であった。

（令和5年度）

	全 体			（再掲）都本庁			（再掲）都保健所合計		
	件数	割合	平均相談時間(分)	件数	割合	平均相談時間(分)	件数	割合	平均相談時間(分)
電話	10,104	97.7%	16.1	7,735	98.0%	17.0	2,369	96.8%	12.9
来所	69	0.7%	38.4	11	0.1%	50.4	58	2.4%	26.4
手紙・FAX	130	1.3%		124	1.6%		6	0.2%	
メール	24	0.2%		10	0.1%		14	0.6%	
その他※	12	0.1%		12	0.2%		0	0.0%	
合 計	10,339	100.0%		7,892	100.0%		2,447	100.0%	

※ 「その他」は、他部署や他機関からの情報提供等

【付表 2】 相談方法別による相談件数・1件当たり平均相談時間の推移

			31年度	2年度	3年度	4年度	5年度
都本庁	電話	件数	10,427 件	9,455 件	9,406 件	8,280 件	7,735 件
		割合	99.4 %	97.6 %	98.6 %	98.1 %	98.0 %
		平均相談時間	13.0 分	13.3 分	13.2 分	16.6 分	17.0 分
	来所	件数	62 件	34 件	28 件	26 件	11 件
		割合	0.6 %	0.4 %	0.3 %	0.3 %	0.1 %
		平均相談時間	38.7 分	38.6 分	28.0 分	47.7 分	50.4 分
年間相談件数			10,106 件	9,689 件	9,544 件	8,438 件	7,892 件
都保健所合計	電話	件数	2,464 件	1,986 件	1,971 件	2,771 件	2,369 件
		割合	96.9 %	96.5 %	97.5 %	96.8 %	96.8 %
		平均相談時間	12.2 分	12.9 分	12.3 分	10.8 分	12.9 分
	来所	件数	57 件	48 件	34 件	54 件	58 件
		割合	2.2 %	2.3 %	1.7 %	1.9 %	2.4 %
		平均相談時間	27.9 分	31.8 分	28.6 分	27.9 分	26.4 分
年間相談件数			2,544 件	2,058 件	2,022 件	2,864 件	2,447 件

○ 相談方法・平均相談時間の推移

相談方法は、「都本庁」「都保健所合計」とともに、「電話」が最多で経過している。
 1件当たりの平均相談時間については、「都本庁」は令和4年度以降16分以上で経過しており、「都保健所合計」は12分で経過している。「来所」は「電話」より長い。
 (付表2)

4 相談者の区分（立場・関係等）

相談者の区分は、「都本庁」「都保健所合計」とともに、最多は「本人」であり、それぞれ5,343件（67.7%）、1,705件（69.7%）であり、次いで多いのは「家族・親戚」2,027件（25.7%）、507件（20.7%）であった。

（令和5年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
本 人	7,048	68.2%	5,343	67.7%	1,705	69.7%
家族・親戚	2,534	24.5%	2,027	25.7%	507	20.7%
友人・知人	140	1.4%	109	1.4%	31	1.3%
医療機関	65	0.6%	41	0.5%	24	1.0%
その他	228	2.2%	149	1.9%	79	3.2%
不 明	324	3.1%	223	2.8%	101	4.1%
合 計	10,339	100%	7,892	100%	2,447	100.0%

【付表3-1】 相談者の区分（立場・関係等）の割合の推移（過去5年間）

	3 1 年 度	2 年 度	3 年 度	4 年 度	5 年 度
本 人	68.9%	71.2%	72.1%	70.0%	68.2%
家族・親戚	23.2%	21.5%	21.7%	23.4%	24.5%
（小 計）	92.1%	92.7%	93.8%	93.4%	92.7%
友人・知人	1.2%	1.3%	1.1%	1.1%	1.4%
医療機関	0.5%	0.7%	0.6%	0.7%	0.6%
その他	2.1%	2.1%	1.9%	2.2%	2.2%
不 明	4.0%	3.3%	2.6%	2.6%	3.1%
（合 計）	100%	100%	100%	100%	100%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

【付表3-2】 相談者の区分（本人、家族・親戚）ごとの相談・苦情等件数

	本人		家族・親戚	
	件数	割合	件数	割合
相談	4,231	60.0%	1,635	64.5%
苦情	2,381	33.8%	817	32.2%
その他	436	6.2%	82	3.2%
合計	7,048	100%	2,534	100%

(注) 「都本庁」「都保健所合計」の全体値

【付表3-3】 相談者の区分（本人、家族・親戚）ごとの相談・苦情内容（上位項目）

	本人 (N= 7,048)			家族・親戚 (N= 2,534)		
	内容	件数	割合	内容	件数	割合
相談	健康や病気に関する相談	1037	14.7%	健康や病気に関する相談	260	10.3%
	コミュニケーションに関すること	604	8.6%	医療行為、医療内容	259	10.2%
	医療行為、医療内容	569	8.1%	コミュニケーションに関すること	250	9.9%
	入院・転院・退院に関すること	395	5.6%	入院・転院・退院に関すること	249	9.8%
	医療費	347	4.9%	医療費	246	9.7%
苦情	コミュニケーションに関すること	951	13.5%	コミュニケーションに関すること	335	13.2%
	医療行為、医療内容	469	6.7%	医療行為、医療内容	175	6.9%
	医療費	159	2.3%	医療費	74	2.9%
	診療拒否	119	1.7%	入院・転院・退院に関すること	54	2.1%
	入院・転院・退院に関すること	72	1.0%	診療拒否	34	1.3%
	カルテ開示以外の個人情報に関すること	72	1.0%			

(注)「都本庁」「都保健所合計」の全体値

○ 相談者の区分（立場・関係等）

相談者の区分について、過去5年間は「本人」が70%前後、「家族・親戚」が23%前後で経過している。(付表3-1)

相談者の区分ごとの相談・苦情等件数については、「本人」「親族・親戚」ともに、「相談」が「苦情」より多い。(付表3-2)

内容については、「相談」では、「本人」、「家族・親戚」とも上位項目に、「健康や病気に関する相談」、「医療行為、医療内容」、「コミュニケーションに関すること」、「入院・転院・退院に関すること」、「医療費」があった。

「苦情」では、「本人」、「家族・親戚」ともに多い順に、「コミュニケーションに関すること」、「医療行為、医療内容」、「医療費」であった。(付表3-3)

5 相談者の性別・年齢層

相談者の性別が概ね判別できる相談について、「都本庁」では7,749件（98.2%）であり、「男性」3,425件（43.4%）、「女性」4,324件（54.8%）であった。「都保健所合計」では2,442件（99.8%）であり、「男性」913件（37.3%）、「女性」1,529件（62.5%）であった。

年齢層が概ね判別できる相談は、「都本庁」7,605件（96.4%）、「都保健所合計」2,435件（99.5%）であり、10歳代から80歳代以上までの年齢層であった。

（令和5年度）

性別

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
男性	4,338	42.0%	3,425	43.4%	913	37.3%
女性	5,853	56.6%	4,324	54.8%	1,529	62.5%
判別困難	148	1.4%	143	1.8%	5	0.2%
合 計	10,339	100%	7,892	100%	2,447	100%

年齢層

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
概ね判別可	10,040	97.1%	7,605	96.4%	2,435	99.5%
判別困難	299	2.9%	287	3.6%	12	0.5%
合 計	10,339	100%	7,892	100%	2,447	100%

性別・年齢層別の内訳

年齢層	合計		（再掲）男性		（再掲）女性		（再掲）性別の判別困難	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
10歳代	49	0.5%	17	0.4%	19	0.3%	13	8.8%
20歳代	340	3.3%	137	3.2%	203	3.5%		
30歳代	1,068	10.3%	418	9.6%	650	11.1%		
40歳代	1,912	18.5%	756	17.4%	1,156	19.8%		
50歳代	2,476	23.9%	1,089	25.1%	1,387	23.7%		
60歳代	2,030	19.6%	906	20.9%	1,124	19.2%		
70歳代	1,489	14.4%	677	15.6%	812	13.9%		
80歳代以上	676	6.5%	227	5.2%	449	7.7%		
年齢層の判別困難	299	2.9%	111	2.6%	53	0.9%	135	91.2%
合 計	10,339	100%	4,338	100%	5,853	100%	148	100%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

【付表4】 相談者の性別の件数・割合の推移（過去5年間）

上段：相談件数
下段：対合計比

		31年度	2年度	3年度	4年度	5年度
男性	件数	5,020	5,025	4,817	4,773	4,338
	割合	39.7%	42.8%	41.6%	42.2%	42.0%
女性	件数	7,358	6,542	6,635	6,413	5,853
	割合	58.2%	55.7%	57.4%	56.7%	56.6%
性別の 判別困難	件数	272	180	114	116	148
	割合	2.1%	1.5%	1.0%	1.0%	1.4%
合計	件数	12,650	11,747	11,566	11,302	10,339
	割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

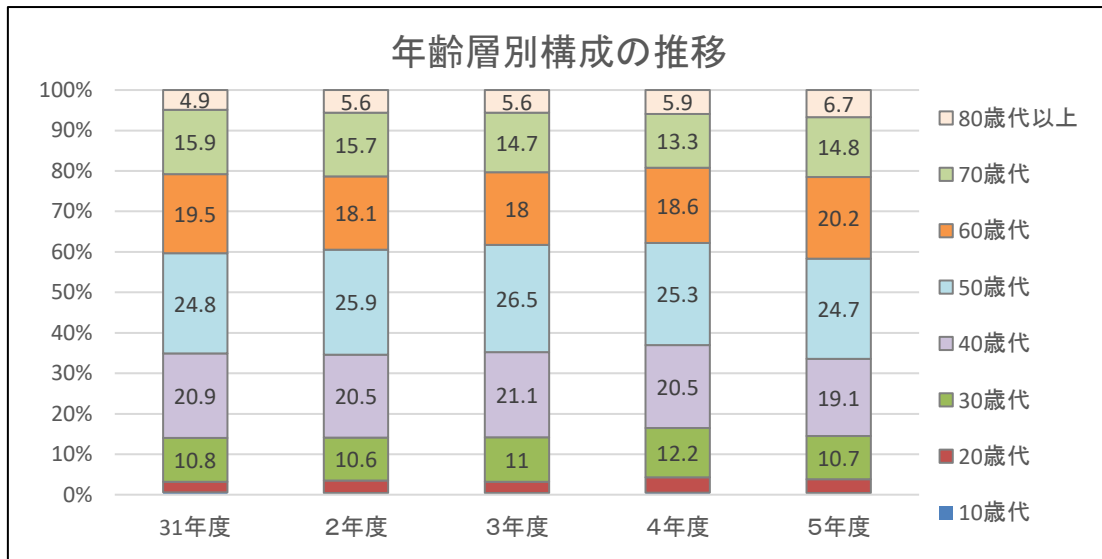
（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

○ 相談者の性別・年齢層の推移

相談者の性別と年齢層については、相談対応者が、相談内容や声質から推定して分類している。

相談者の性別について、過去5年間は、「女性」が「男性」より多く経過している。（付表4）

相談者の年齢層について、過去5年間は、「50歳代」が最多で経過している。（付表5）



【付表5】相談者の性別・年齢層別の件数・割合の推移（過去5年間）

		31年度		2年度		3年度		4年度		5年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
10歳代 （若年層）	男性	33	0.7%	29	0.6%	24	0.5%	23	0.5%	17	0.4%
	女性	36	0.5%	21	0.3%	23	0.4%	28	0.4%	19	0.3%
	(男女計)	69	0.6%	50	0.4%	47	0.4%	51	0.5%	36	0.4%
20歳代	男性	123	2.6%	137	2.8%	112	2.4%	162	3.4%	137	3.2%
	女性	181	2.6%	215	3.4%	200	3.0%	260	4.1%	203	3.5%
	(男女計)	304	2.6%	352	3.1%	312	2.8%	422	3.8%	340	3.4%
30歳代	男性	469	9.8%	487	10.0%	490	10.3%	493	10.4%	418	9.9%
	女性	812	11.5%	714	11.2%	755	11.5%	859	13.5%	650	11.2%
	(男女計)	1,281	10.8%	1,201	10.6%	1,245	11.0%	1,352	12.2%	1,068	10.7%
20～30歳代 （青年層）	男性	592	12.4%	624	12.8%	602	12.6%	655	13.9%	555	13.1%
	女性	993	14.0%	929	14.5%	955	14.6%	1,119	17.6%	853	14.7%
	(男女計)	1,585	13.4%	1,553	13.8%	1,557	13.8%	1,774	16.0%	1,408	14.0%
40歳代	男性	873	18.3%	934	19.1%	927	19.5%	906	19.2%	756	17.9%
	女性	1,603	22.6%	1,376	21.5%	1,459	22.2%	1,363	21.4%	1,156	19.9%
	(男女計)	2,476	20.9%	2,310	20.5%	2,386	21.1%	2,269	20.5%	1,912	19.1%
50歳代	男性	1,186	24.9%	1,262	25.8%	1,265	26.6%	1,196	25.3%	1,089	25.8%
	女性	1,754	24.8%	1,664	26.0%	1,736	26.5%	1,603	25.2%	1,387	23.9%
	(男女計)	2,940	24.8%	2,926	25.9%	3,001	26.5%	2,799	25.3%	2,476	24.7%
60歳代	男性	1,103	23.1%	1,026	21.0%	990	20.8%	1,011	21.4%	906	21.4%
	女性	1,209	17.1%	1,022	16.0%	1,043	15.9%	1,047	16.5%	1,124	19.4%
	(男女計)	2,312	19.5%	2,048	18.1%	2,033	18.0%	2,058	18.6%	2,030	20.2%
40～60歳代 （中年層）	男性	3,162	66.3%	3,222	66.0%	3,182	66.8%	3,113	66.0%	2,751	65.1%
	女性	4,566	64.5%	4,062	63.4%	4,238	64.6%	4,013	63.1%	3,667	63.2%
	(男女計)	7,728	65.2%	7,284	64.5%	7,420	65.5%	7,126	64.3%	6,418	64.0%
70歳代	男性	769	16.1%	777	15.9%	740	15.5%	695	14.7%	677	16.0%
	女性	1,120	15.8%	992	15.5%	925	14.1%	785	12.3%	812	14.0%
	(男女計)	1,889	15.9%	1,769	15.7%	1,665	14.7%	1,480	13.4%	1,489	14.8%
80歳以上	男性	212	4.4%	233	4.8%	214	4.5%	233	4.9%	227	5.4%
	女性	368	5.2%	398	6.2%	420	6.4%	419	6.6%	449	7.7%
	(男女計)	580	4.9%	631	5.6%	634	5.6%	652	5.9%	676	6.7%
70歳以上 （高齢層）	男性	981	20.6%	1,010	20.7%	954	20.0%	928	19.7%	904	21.4%
	女性	1,488	21.0%	1,390	21.7%	1,345	20.5%	1,204	18.9%	1,261	21.7%
	(男女計)	2,469	20.8%	2,400	21.3%	2,299	20.3%	2,132	19.2%	2,165	21.6%
合計	男性	4,768	100.0%	4,885	100.0%	4,762	100.0%	4,719	100.0%	4,227	100.0%
	女性	7,083	100.0%	6,402	100.0%	6,561	100.0%	6,364	100.0%	5,800	100.0%
	(男女計)	11,851	100.0%	11,287	100.0%	11,323	100.0%	11,083	100.0%	10,027	100.0%

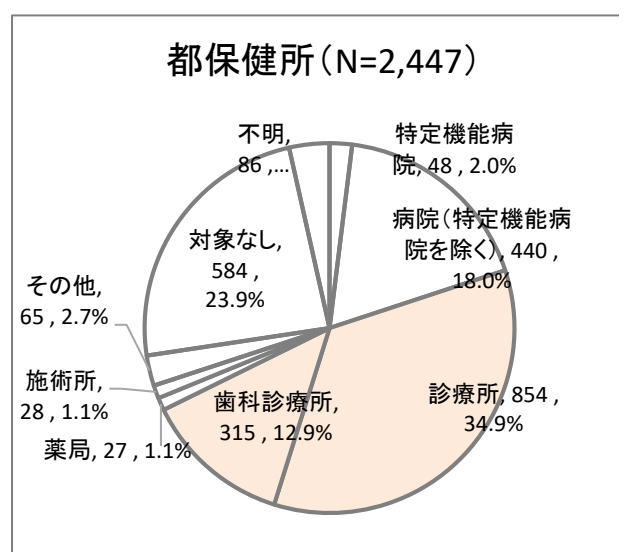
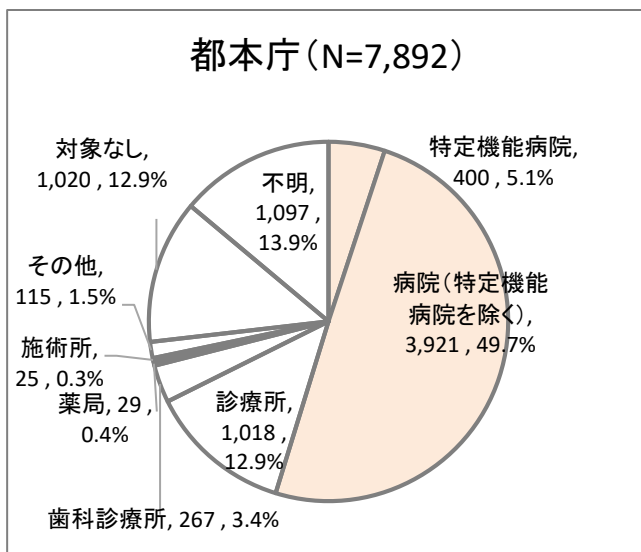
(注) ・「都本庁」「都保健所合計」の全体値。
 ・年齢層及び性別が判別困難なものは除く。

6 相談の対象となった医療機関の種別

相談の対象となった医療機関の種別は、「都本庁」では、「病院」（「特定機能病院」「病院（特定機能病院を除く）」の合計）が4,321件（54.8%）であり、「都保健所合計」では、「診療所」（「診療所」「歯科診療所」の合計）が1,169件（47.8%）であった。

（令和5年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
特定機能病院	448	4.3%	400	5.1%	48	2.0%
病院 （特定機能病院を除く）	4,361	42.2%	3,921	49.7%	440	18.0%
診療所	1,872	18.1%	1,018	12.9%	854	34.9%
歯科診療所	582	5.6%	267	3.4%	315	12.9%
薬 局	56	0.5%	29	0.4%	27	1.1%
施 術 所	53	0.5%	25	0.3%	28	1.1%
その他	180	1.7%	115	1.5%	65	2.7%
対象なし	1,604	15.5%	1,020	12.9%	584	23.9%
不 明	1,183	11.4%	1,097	13.9%	86	3.5%
合 計	10,339	100.0%	7,892	100.0%	2,447	100.0%



【参考1】相談の対象となった医療機関の種別の件数・割合の推移（過去5年間）

	31年度		2年度		3年度		4年度		5年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
特定機能病院	575	4.5%	533	4.5%	467	4.0%	421	3.7%	448	4.3%
都本庁	553	5.5%	513	5.3%	449	4.7%	384	4.6%	400	5.1%
都保健所合計	22	0.9%	20	1.0%	18	0.9%	37	1.3%	48	2.0%
病院 (特定機能病院を除く)	4,558	36.0%	5,033	42.8%	5,081	43.9%	4,187	37.0%	4,361	42.2%
都本庁	3,959	39.2%	4,659	48.1%	4,751	49.8%	3,838	45.5%	3,921	49.7%
都保健所合計	599	23.5%	374	18.2%	330	16.3%	349	12.2%	440	18.0%
〔病院合計〕	5,133	40.6%	5,566	47.4%	5,548	48.0%	4,608	40.8%	4,809	46.5%
都本庁	4,512	44.6%	5,172	53.4%	5,200	54.5%	4,222	50.0%	4,321	54.8%
都保健所合計	621	24.4%	394	19.1%	348	17.2%	386	13.5%	488	19.9%
診療所	2,144	16.9%	2,066	17.6%	2,100	18.2%	2,025	17.9%	1,872	18.1%
都本庁	1,364	13.5%	1,277	13.2%	1,294	13.6%	1,171	13.9%	1,018	12.9%
都保健所合計	780	30.7%	789	38.3%	806	39.9%	854	29.8%	854	34.9%
歯科診療所	752	5.9%	651	5.5%	638	5.5%	652	5.8%	582	5.6%
都本庁	449	4.4%	395	4.1%	409	4.3%	339	4.0%	267	3.4%
都保健所合計	303	11.9%	256	12.4%	229	11.3%	313	10.9%	315	12.9%
〔診療所合計〕	2,896	22.9%	2,717	23.1%	2,738	23.7%	2,677	23.7%	2,454	23.7%
都本庁	1,813	17.9%	1,672	17.3%	1,703	17.8%	1,510	17.9%	1,285	16.3%
都保健所合計	1,083	42.6%	1,045	50.8%	1,035	51.2%	1,167	40.7%	1,169	47.8%
薬局	56	0.4%	53	0.5%	46	0.4%	60	0.5%	56	0.5%
都本庁	39	0.4%	34	0.4%	33	0.3%	33	0.4%	29	0.4%
都保健所合計	17	0.7%	19	0.9%	13	0.6%	27	0.9%	27	1.1%
施術所	92	0.7%	63	0.5%	81	0.7%	59	0.5%	53	0.5%
都本庁	44	0.4%	41	0.4%	37	0.4%	31	0.4%	25	0.3%
都保健所合計	48	1.9%	22	1.1%	44	2.2%	28	1.0%	28	1.1%
その他の機関	267	2.1%	240	2.0%	238	2.1%	278	2.5%	180	1.7%
都本庁	219	2.2%	184	1.9%	192	2.0%	189	2.2%	115	1.5%
都保健所合計	48	1.9%	56	2.7%	46	2.3%	89	3.1%	65	2.7%
対象なし	2,066	16.3%	1,921	16.4%	1,936	16.7%	2,445	21.6%	1,604	15.5%
都本庁	1,434	14.2%	1,476	15.2%	1,486	15.6%	1,379	16.3%	1,020	12.9%
都保健所合計	632	24.8%	445	21.6%	450	22.3%	1,066	37.2%	584	23.9%
不明	2,140	16.9%	1,187	10.1%	979	8.5%	1,175	10.4%	1,183	11.4%
都本庁	2,045	20.2%	1,110	11.5%	893	9.4%	1,074	12.7%	1,097	13.9%
都保健所合計	95	3.7%	77	3.7%	86	4.3%	101	3.5%	86	3.5%
合計	12,650	100.0%	11,747	100.0%	11,566	100.0%	11,302	100.0%	10,339	100.0%
都本庁	10,106	100.0%	9,689	100.0%	9,544	100.0%	8,438	100.0%	7,892	100.0%
都保健所合計	2,544	100.0%	2,058	100.0%	2,022	100.0%	2,864	100.0%	2,447	100.0%

- 相談の対象となった医療機関の種別の件数と割合の推移（過去5年間）
「都本庁」は、「病院」が44～55%、「診療所」が16～18%で経過している。
「都保健所合計」は、「病院」が13～25%、「診療所」が42～52%で経過している。
- 医療施設数（医療施設動態調査（令和5年12月末概数）より）
東京都：病院 636施設、一般診療所 15,016施設、歯科診療所 10,666施設
- 特定機能病院の承認状況（令和4年12月1日現在）（厚生労働省ホームページより）
東京都：16か所

7 相談の対象となった診療科

相談の対象となった診療科は、多い順に、「都本庁」では、「精神科（心療内科含む）」1,813件（23.0%）、「内科」1,197件（15.2%）、「整形外科」581件（7.4%）であり、「都保健所合計」では、「内科」608件（24.8%）、「歯科」346件（14.1%）、「精神科（心療内科含む）」282件（11.5%）であった。
また、対象となる診療科が「なし」である相談が、都本庁では816件（10.3%）、都保健所合計では286件（11.7%）あった。

（令和5年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
内科	1,805	17.5%	1,197	15.2%	608	24.8%
神経内科	98	0.9%	78	1.0%	20	0.8%
小児科	102	1.0%	56	0.7%	46	1.9%
婦人科	133	1.3%	110	1.4%	23	0.9%
産科	66	0.6%	50	0.6%	16	0.7%
眼科	260	2.5%	198	2.5%	62	2.5%
耳鼻咽喉科	143	1.4%	95	1.2%	48	2.0%
皮膚科	178	1.7%	113	1.4%	65	2.7%
泌尿器科	133	1.3%	112	1.4%	21	0.9%
精神科（心療内科含む）	2,095	20.3%	1,813	23.0%	282	11.5%
外科	224	2.2%	209	2.6%	15	0.6%
整形外科	752	7.3%	581	7.4%	171	7.0%
脳神経外科	134	1.3%	102	1.3%	32	1.3%
形成外科	25	0.2%	22	0.3%	3	0.1%
美容外科	43	0.4%	34	0.4%	9	0.4%
放射線科	3	0.0%	1	0.0%	2	0.1%
麻酔科（ペインクリニック）	15	0.1%	9	0.1%	6	0.2%
歯科	730	7.1%	384	4.9%	346	14.1%
口腔外科	28	0.3%	22	0.3%	6	0.2%
救急外来	122	1.2%	106	1.3%	16	0.7%
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	52	0.5%	24	0.3%	28	1.1%
人間ドック・健康診断等	59	0.6%	38	0.5%	21	0.9%
その他	374	3.6%	298	3.8%	76	3.1%
なし	1,102	10.7%	816	10.3%	286	11.7%
不明	1,663	16.1%	1,424	18.0%	239	9.8%
合 計	10,339	100%	7,892	100%	2,447	100%

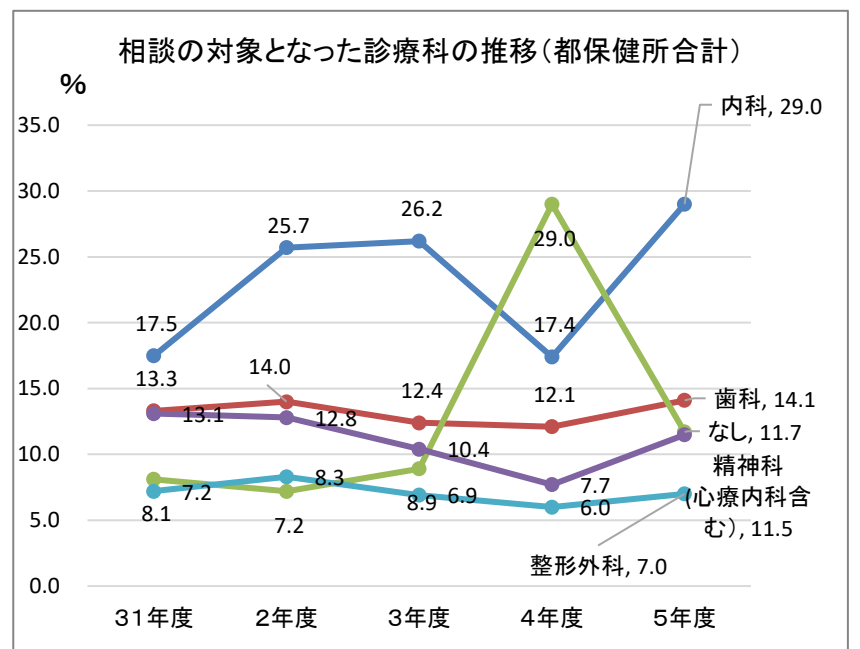
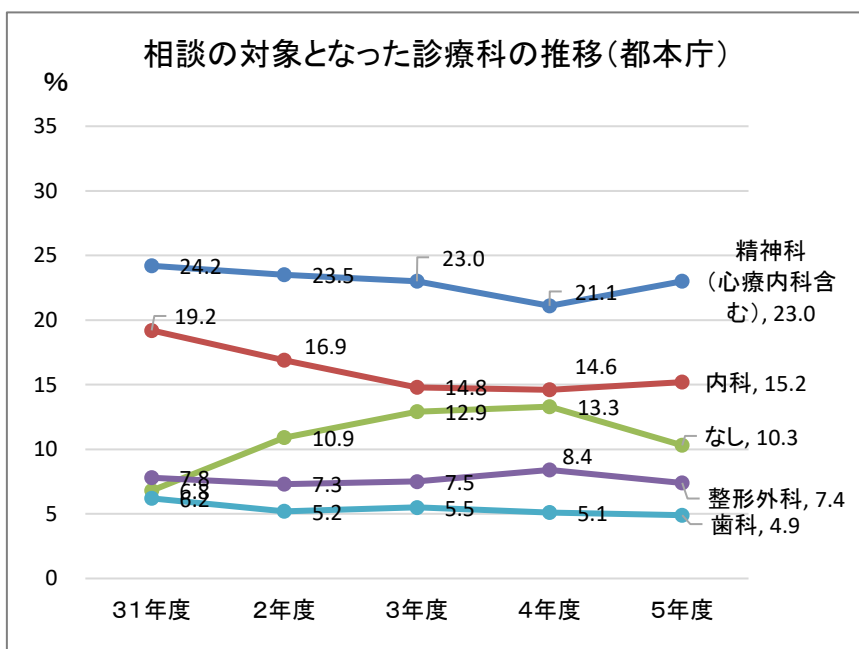
【付表6】相談の対象となった診療科の割合の推移（過去5年間）（上位項目）

(%)

31年度		2年度		3年度		4年度		5年度		
都本庁	精神科 (心療内科含む)	24.2	精神科 (心療内科含む)	23.5	精神科 (心療内科含む)	23.0	精神科 (心療内科含む)	21.1	精神科 (心療内科含む)	23.0
	内科	19.2	内科	16.9	内科	14.8	内科	14.6	内科	15.2
	整形外科	7.8	なし	10.9	なし	12.9	なし	13.3	なし	10.3
	なし	6.8	整形外科	7.3	整形外科	7.5	整形外科	8.4	整形外科	7.4
	歯科	6.2	歯科	5.2	歯科	5.5	歯科	5.1	歯科	4.9
	外科	2.9	眼科	2.5	外科	3.0	外科	2.6	外科	2.6

(%)

31年度		2年度		3年度		4年度		5年度		
都保健所合計	内科	17.5	内科	25.7	内科	26.2	なし	29.0	内科	29.0
	歯科	13.3	歯科	14.0	歯科	12.4	内科	17.4	歯科	14.1
	精神科 (心療内科含む)	13.1	精神科 (心療内科含む)	12.8	精神科 (心療内科含む)	10.4	歯科	12.1	なし	11.7
	なし	8.1	整形外科	8.3	なし	8.9	精神科 (心療内科含む)	7.7	精神科 (心療内科含む)	11.5
	整形外科	7.2	なし	7.2	整形外科	6.9	整形外科	6.0	整形外科	7.0
	眼科, 皮膚科	3.5	眼科	2.8	眼科	3.3	その他	4.4	その他	3.1



○ 相談の対象となった診療科

「都本庁」においては、「精神科(心療内科含む)」と「内科」の2科に関する相談で全体の約3～5割を占めて経過している。

「都保健所合計」においては、「内科」、「歯科」、「精神科(心療内科含む)」の3科に関する相談が、令和4年度は「なし」が約3割を占めたが、それ以外は全体の約4～5割を占めて経過している。(付表6)

【参考2】 相談の対象となった診療科の件数・割合の推移（過去5年間）

左欄：相談件数

右欄：対合計比

〔都本庁〕

	31年度		2年度		3年度		4年度		5年度	
精神科（心療内科含む）	2,449	24.2	2,275	23.5	2,195	23.0	1,781	21.1	1,813	23.0
内科	1,939	19.2	1,637	16.9	1,408	14.8	1,233	14.6	1,197	15.2
整形外科	790	7.8	711	7.3	716	7.5	707	8.4	581	7.4
歯科	627	6.2	504	5.2	529	5.5	431	5.1	384	4.9
外科	298	2.9	230	2.4	283	3.0	223	2.6	209	2.6
眼科	238	2.4	241	2.5	256	2.7	168	2.0	198	2.5
脳神経外科	202	2.0	131	1.4	167	1.7	123	1.5	102	1.3
皮膚科	112	1.1	129	1.3	147	1.5	120	1.4	113	1.4
泌尿器科	133	1.3	141	1.5	140	1.5	133	1.6	112	1.4
救急外来	106	1.0	108	1.1	130	1.4	127	1.5	106	1.3
婦人科	140	1.4	141	1.5	129	1.4	120	1.4	110	1.4
耳鼻咽喉科	132	1.3	108	1.1	125	1.3	109	1.3	95	1.2
産科	74	0.7	70	0.7	92	1.0	87	1.0	50	0.6
小児科	73	0.7	49	0.5	67	0.7	83	1.0	56	0.7
神経内科	64	0.6	43	0.4	64	0.7	64	0.8	78	1.0
人間ドッグ・健康診断等	51	0.5	41	0.4	58	0.6	26	0.3	38	0.5
美容外科	32	0.3	40	0.4	56	0.6	43	0.5	34	0.4
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	39	0.4	35	0.4	34	0.4	28	0.3	24	0.3
口腔外科	21	0.2	36	0.4	27	0.3	29	0.3	22	0.3
形成外科	32	0.3	22	0.2	25	0.3	32	0.4	22	0.3
麻酔科（ベインクリニック）	29	0.3	9	0.1	19	0.2	19	0.2	9	0.1
放射線科	11	0.1	18	0.2	12	0.1	7	0.1	1	0.0
（小計）	7,592	75.1	6,719	69.3	6,679	70.0	5,693	67.5	5,354	67.8
その他	252	2.5	327	3.4	295	3.1	292	3.5	298	3.8
なし	692	6.8	1,060	10.9	1,230	12.9	1,120	13.3	816	10.3
不明	1,570	15.5	1,583	16.3	1,340	14.0	1,333	15.8	1,424	18.0
〔合計〕	10,106	100	9,689	100	9,544	100	8,438	100	7,892	100

〔都保健所合計〕

	31年度		2年度		3年度		4年度		5年度	
内科	444	17.5	529	25.7	530	26.2	498	17.4	608	24.8
歯科	339	13.3	289	14.0	251	12.4	347	12.1	346	14.1
精神科（心療内科含む）	334	13.1	264	12.8	211	10.4	221	7.7	282	11.5
整形外科	182	7.2	170	8.3	140	6.9	173	6.0	171	7.0
眼科	88	3.5	58	2.8	66	3.3	60	2.1	62	2.5
皮膚科	88	3.5	52	2.5	60	3.0	62	2.2	65	2.7
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	46	1.8	21	1.0	44	2.2	27	0.9	28	1.1
耳鼻咽喉科	56	2.2	48	2.3	40	2.0	49	1.7	48	2.0
小児科	35	1.4	27	1.3	33	1.6	37	1.3	46	1.9
婦人科	32	1.3	31	1.5	32	1.6	19	0.7	23	0.9
脳神経外科	38	1.5	18	0.9	31	1.5	24	0.8	32	1.3
外科	29	1.1	27	1.3	27	1.3	19	0.7	15	0.6
泌尿器科	30	1.2	20	1.0	23	1.1	27	0.9	21	0.9
神経内科	19	0.7	4	0.2	15	0.7	16	0.6	20	0.8
人間ドッグ・健康診断等	30	1.2	15	0.7	14	0.7	19	0.7	21	0.9
産科	17	0.7	17	0.8	11	0.5	15	0.5	16	0.7
形成外科	1	0.0	10	0.5	9	0.4	5	0.2	3	0.1
美容外科	5	0.2	6	0.3	7	0.3	2	0.1	9	0.4
麻酔科（ベインクリニック）	6	0.2	5	0.2	7	0.3	5	0.2	6	0.2
救急外来	9	0.4	2	0.1	6	0.3	10	0.3	16	0.7
口腔外科	12	0.5	8	0.4	2	0.1	4	0.1	6	0.2
放射線科	3	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.0	2	0.1
（小計）	1,843	72.4	1,621	78.8	1,559	77.1	1,640	57.3	1,846	75.4
その他	109	4.3	87	4.2	83	4.1	125	4.4	76	3.1
なし	206	8.1	148	7.2	179	8.9	831	29.0	286	11.7
不明	386	15.2	202	9.8	201	9.9	268	9.4	239	9.8
〔合計〕	2,544	100	2,058	100	2,022	100	2,864	100	2,447	100

8 相談・苦情等の内容の内訳

8-1 相談・苦情等の内訳(総計)

相談件数 10,339件のうち、内容が「相談」に区分できるものが6,261件(60.6%)、「苦情」に区分できるものが3,329件(32.2%)であった。(全体)
「相談」の内訳の最多は、「都本庁」「都保健所合計」ともに「健康や病気に関する相談」であり、それぞれ1,041件(21.9%)、344件(27.7%)であった。
「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」1,081件(43.9%)であり、「都保健所合計」では「コミュニケーションに関すること」と「医療行為、医療内容」がいずれも243件(28.0%)であった。

(令和5年度)

	全 体 (N= 10,339)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	1,556	15.0%	859	13.7%	663	19.9%	34	4.5%
医療過誤又は医療事故に関すること	389	3.8%	199	3.2%	185	5.6%	5	0.7%
違法行為	93	0.9%	21	0.3%	67	2.0%	5	0.7%
その他	1,074	10.4%	639	10.2%	411	12.3%	24	3.2%
コミュニケーションに関すること	2,265	21.9%	885	14.1%	1,324	39.8%	56	7.5%
医療従事者の接遇	1,167	11.3%	338	5.4%	803	24.1%	26	3.5%
暴力・暴言	199	1.9%	49	0.8%	139	4.2%	11	1.5%
説明不足等	753	7.3%	414	6.6%	326	9.8%	13	1.7%
その他	146	1.4%	84	1.3%	56	1.7%	6	0.8%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	154	1.5%	52	0.8%	98	2.9%	4	0.5%
セカンドオピニオン	32	0.3%	29	0.5%	3	0.1%	0	0.0%
カルテ開示	94	0.9%	68	1.1%	22	0.7%	4	0.5%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	273	2.6%	166	2.7%	99	3.0%	8	1.1%
医療機関の紹介、案内	506	4.9%	484	7.7%	11	0.3%	11	1.5%
医療費	879	8.5%	619	9.9%	241	7.2%	19	2.5%
保険診療	504	4.9%	342	5.5%	151	4.5%	11	1.5%
自由診療	125	1.2%	81	1.3%	41	1.2%	3	0.4%
混合診療	31	0.3%	22	0.4%	9	0.3%	0	0.0%
差額ベット代	219	2.1%	174	2.8%	40	1.2%	5	0.7%
健康や病気に関する相談	1,467	14.2%	1,385	22.1%	60	1.8%	22	2.9%
薬(品)に関すること	223	2.2%	158	2.5%	55	1.7%	10	1.3%
入院・転院・退院に関すること	830	8.0%	670	10.7%	127	3.8%	33	4.4%
診療拒否	226	2.2%	60	1.0%	160	4.8%	6	0.8%
看護行為	144	1.4%	46	0.7%	94	2.8%	4	0.5%
意味不明	177	1.7%	43	0.7%	36	1.1%	98	13.1%
その他	1,513	14.6%	737	11.8%	336	10.1%	440	58.7%
合計	10,339	100.0%	6,261	100%	3,329	100%	749	100%
合計に占める割合			(相談)	60.6%	(苦情)	32.2%	(その他)	7.2%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 7,892)								(再掲) 都保健所合計 (N= 2,447)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	1,071	13.6%	621	13.1%	420	17.1%	30	4.4%	485	19.8%	238	15.7%	243	28.0%	4	6.5%
医療過誤又は医療事故に関すること	273	3.5%	144	3.0%	125	5.1%	4	0.6%	116	4.7%	55	3.6%	60	6.9%	1	1.6%
違法行為	39	0.5%	7	0.1%	28	1.1%	4	0.6%	54	2.2%	14	0.9%	39	4.5%	1	1.6%
その他	759	9.6%	470	9.9%	267	10.8%	22	3.2%	315	12.9%	169	11.1%	144	16.6%	2	3.2%
コミュニケーションに関すること	1,918	24.3%	785	16.6%	1,081	43.9%	52	7.6%	347	14.2%	100	6.6%	243	28.0%	4	6.5%
医療従事者の接遇	979	12.4%	294	6.2%	663	26.9%	22	3.2%	188	7.7%	44	2.9%	140	16.1%	4	6.5%
暴力・暴言	151	1.9%	44	0.9%	96	3.9%	11	1.6%	48	2.0%	5	0.3%	43	5.0%	0	0.0%
説明不足等	662	8.4%	375	7.9%	274	11.1%	13	1.9%	91	3.7%	39	2.6%	52	6.0%	0	0.0%
その他	126	1.6%	72	1.5%	48	1.9%	6	0.9%	20	0.8%	12	0.8%	8	0.9%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	100	1.3%	33	0.7%	63	2.6%	4	0.6%	54	2.2%	19	1.3%	35	4.0%	0	0.0%
セカンドオピニオン	22	0.3%	19	0.4%	3	0.1%	0	0.0%	10	0.4%	10	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	68	0.9%	50	1.1%	15	0.6%	3	0.4%	26	1.1%	18	1.2%	7	0.8%	1	1.6%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	235	3.0%	151	3.2%	76	3.1%	8	1.2%	38	1.6%	15	1.0%	23	2.7%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	172	2.2%	161	3.4%	5	0.2%	6	0.9%	334	13.6%	323	21.3%	6	0.7%	5	8.1%
医療費	667	8.5%	483	10.2%	168	6.8%	16	2.3%	212	8.7%	136	9.0%	73	8.4%	3	4.8%
保険診療	344	4.4%	245	5.2%	91	3.7%	8	1.2%	160	6.5%	97	6.4%	60	6.9%	3	4.8%
自由診療	95	1.2%	61	1.3%	31	1.3%	3	0.4%	30	1.2%	20	1.3%	10	1.2%	0	0.0%
混合診療	21	0.3%	14	0.3%	7	0.3%	0	0.0%	10	0.4%	8	0.5%	2	0.2%	0	0.0%
差額ベット代	207	2.6%	163	3.4%	39	1.6%	5	0.7%	12	0.5%	11	0.7%	1	0.1%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	1,095	13.9%	1,041	21.9%	33	1.3%	21	3.1%	372	15.2%	344	22.7%	27	3.1%	1	1.6%
薬(品)に関すること	185	2.3%	134	2.8%	42	1.7%	9	1.3%	38	1.6%	24	1.6%	13	1.5%	1	1.6%
入院・転院・退院に関すること	753	9.5%	604	12.7%	116	4.7%	33	4.8%	77	3.1%	66	4.3%	11	1.3%	0	0.0%
診療拒否	148	1.9%	51	1.1%	92	3.7%	5	0.7%	78	3.2%	9	0.6%	68	7.8%	1	1.6%
看護行為	136	1.7%	43	0.9%	89	3.6%	4	0.6%	8	0.3%	3	0.2%	5	0.6%	0	0.0%
意味不明	156	2.0%	35	0.7%	29	1.2%	92	13.4%	21	0.9%	8	0.5%	7	0.8%	6	9.7%
その他	1,166	14.8%	532	11.2%	230	9.3%	404	58.8%	347	14.2%	205	14%	106	12.2%	36	58.1%
合計	7,892	100.0%	4,743	100%	2,462	100%	687	100%	2,447	100.0%	1,518	100%	867	100%	62	100%
合計に占める割合	—		(相談) 60.1%		(苦情) 31.2%		(その他) 8.7%		—		(相談) 62.0%		(苦情) 35.4%		(その他) 2.5%	

【付表 7】 相談・苦情等の割合の推移（過去 5 年間）

	3 1 年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度
相 談	52.7%	55.3%	55.6%	63.4%	60.6%
苦 情	36.6%	35.1%	36.3%	30.9%	32.2%
その他	10.6%	9.6%	8.1%	5.7%	7.2%
合 計	99.9%	100%	100%	100%	100%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

○ 相談・苦情等の内容の内訳

相談内容について、相談や知識の提供等は「相談」、不平・不満がある場合等は「苦情」、どちらにも分類できない場合は「その他」に区分している。

過去5年間において、「相談」は約5～6割、「苦情」は約3割で推移している。
（付表7）

相談・苦情内容の内訳の推移について、「相談」は、「都本庁」「都保健所合計」ともに「健康や病気に関する相談」が最多で経過している。

「苦情」は、「都本庁」「都保健所合計」ともに、「コミュニケーションに関すること」と「医療行為、医療内容」が上位2項目で経過している。（参考3）

【参考3】 相談・苦情等の内訳の件数・割合の推移（過去5年間）（上位項目）

〔都本庁〕

（件、％）

		31年度 (N= 10,106)		2年度 (N= 9,689)		3年度 (N= 9,544)		4年度 (N= 8,438)		5年度 (N= 7,892)		
相 談	健康や病気に関する相談	1,564	19.1%	健康や病気に関する相談	1,263	15.5%	健康や病気に関する相談	1,434	17.0%	健康や病気に関する相談	1,041	13.2%
	医療行為、医療内容	602	5.7%	医療行為、医療内容	595	6.0%	医療行為、医療内容	711	8.4%	コミュニケーションに関すること	785	9.9%
	医療費	471	4.2%	入院・転院・退院に関すること	518	4.7%	医療費	573	6.8%	医療行為、医療内容	621	7.9%
	入院・転院・退院に関すること	467	3.7%	コミュニケーションに関すること	511	4.6%	入院・転院・退院に関すること	564	6.7%	入院・転院、退院に関すること	604	7.7%
	コミュニケーションに関すること	370	2.9%	医療費	504	3.7%	コミュニケーションに関すること	563	6.7%	入院、転院、退院に関すること	563	6.7%
苦 情	コミュニケーションに関すること	1,089	11.8%	コミュニケーションに関すること	1,094	10.8%	コミュニケーションに関すること	1,195	14.2%	コミュニケーションに関すること	1,081	13.7%
	医療行為、医療内容	1,089	10.9%	医療行為、医療内容	677	10.8%	医療行為、医療内容	850	10.1%	医療行為、医療内容	420	5.3%
	医療費	226	2.0%	医療費	220	2.2%	医療費	243	2.9%	その他	230	2.9%
	入院・転院・退院に関すること	153	1.4%	入院・転院・退院に関すること	134	1.5%	入院・転院・退院に関すること	151	1.8%	医療費	168	2.1%
	診療拒否	120	1.3%	医療機関の施設（清潔、安全管理等）	134	1.2%	医療機関の施設（清潔、安全管理等）	137	1.6%	入院、転院、退院に関すること	116	1.5%
	看護行為	91	1.2%	診療拒否	131	0.9%	個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	116	1.4%	その他の個人情報に関すること	92	1.2%
	医療機関の施設（清潔、安全管理等）	82	0.8%	看護行為	76	0.8%	診療拒否	82	1.0%	診療拒否	82	1.0%

〔都保健所合計〕

（件、％）

		31年度 (N= 2,544)		2年度 (N= 2,058)		3年度 (N= 2,022)		4年度 (N= 2,864)		5年度 (N= 2,447)		
相 談	医療機関の紹介、案内	435	16.0%	医療機関の紹介、案内	312	17.1%	医療機関の紹介、案内	334	15.2%	健康や病気に関する相談	545	19.0%
	医療行為、医療内容	294	12.1%	健康や病気に関する相談	234	11.6%	健康や病気に関する相談	228	11.4%	その他	388	13.5%
	健康や病気に関する相談	277	11.8%	医療行為、医療内容	213	10.9%	医療行為、医療内容	195	10.3%	医療機関の紹介、案内	301	10.5%
	コミュニケーションに関すること	138	5.3%	医療費	101	5.4%	医療費	125	4.9%	医療行為、医療内容	234	8.2%
	医療費	128	4.7%	コミュニケーションに関すること	76	5.0%	コミュニケーションに関すること	91	3.7%	医療費	135	4.7%
苦 情	医療行為、医療内容	261	11.3%	コミュニケーションに関すること	233	10.3%	コミュニケーションに関すること	246	11.3%	コミュニケーションに関すること	287	10.0%
	コミュニケーションに関すること	226	9.1%	医療行為、医療内容	195	8.9%	医療行為、医療内容	210	9.5%	医療行為、医療内容	265	9.3%
	医療費	62	2.7%	医療機関の施設（清潔、安全、管理等）	87	2.4%	医療費	84	4.2%	医療費	89	3.1%
	診療拒否	49	1.5%	医療費	57	1.9%	医療機関の施設（清潔、安全、管理等）	50	2.8%	その他	79	2.8%
	医療機関の施設（清潔、安全、管理等）	35	0.9%	診療拒否	41	1.4%	診療拒否	34	2.0%	診療拒否	42	1.5%
	個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	13	0.6%	個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	16	0.5%	個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	20	0.8%	医療機関の施設（清潔、安全管理等）	36	1.3%
	薬（品）に関すること	13	0.6%	薬（品）に関すること、入院・転院・退院に関すること	11	0.5%	意味不明	10	0.5%	その他の個人情報に関すること	20	0.7%

8-2 相談・苦情等の内訳（再掲：特定機能病院）

対象機関が把握できた相談のうち、「特定機能病院」に関する相談は、448件であった。内容の内訳は、「相談」が259件（57.8%）、「苦情」が180件（40.2%）であった。（全体）

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」69件（30.1%）、「都保健所合計」では「医療費」7件（23.3%）であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」84件（51.9%）、7件（38.9%）であった。

（令和5年度）

	全 体 (N= 448)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	86	19.2%	49	18.9%	35	19.4%	2	22.2%
医療過誤又は医療事故に関すること	33	7.4%	17	6.6%	16	8.9%	0	0.0%
違法行為	1	0.2%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%
その他	52	11.6%	32	12.4%	18	10.0%	2	22.2%
コミュニケーションに関すること	165	36.8%	71	27.4%	91	50.6%	3	33.3%
医療従事者の接遇	97	21.7%	34	13.1%	61	33.9%	2	22.2%
暴力・暴言	8	1.8%	1	0.4%	6	3.3%	1	11.1%
説明不足等	51	11.4%	32	12.4%	19	10.6%	0	0.0%
その他	9	2.0%	4	1.5%	5	2.8%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	5	1.1%	1	0.4%	4	2.2%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	4	0.9%	3	1.2%	1	0.6%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	11	2.5%	6	2.3%	3	1.7%	2	22.2%
医療機関の紹介、案内	10	2.2%	7	2.7%	3	1.7%	0	0.0%
医療費	56	12.5%	47	18.1%	9	5.0%	0	0.0%
保険診療	24	5.4%	18	6.9%	6	3.3%	0	0.0%
自由診療	4	0.9%	2	0.8%	2	1.1%	0	0.0%
混合診療	1	0.2%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	27	6.0%	26	10.0%	1	0.6%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	29	6.5%	26	10.0%	3	1.7%	0	0.0%
薬(品)に関すること	1	0.2%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	31	6.9%	27	10.4%	4	2.2%	0	0.0%
診療拒否	15	3.3%	5	1.9%	10	5.6%	0	0.0%
看護行為	5	1.1%	1	0.4%	4	2.2%	0	0.0%
意味不明	2	0.4%	0	0.0%	2	1.1%	0	0.0%
その他	28	6.3%	15	5.8%	11	6.1%	2	22.2%
合計	448	100%	259	100%	180	100%	9	100%
合計に占める割合			(相談)	57.8%	(苦情)	40.2%	(その他)	2.0%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 400)								(再掲) 都保健所合計 (N= 48)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	79	19.8%	43	18.8%	34	21.0%	2	22.2%	7	14.6%	6	20.0%	1	5.6%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	32	8.0%	16	7.0%	16	9.9%	0	0.0%	1	2.1%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
違法行為	1	0.3%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	46	11.5%	27	11.8%	17	10.5%	2	22.2%	6	12.5%	5	16.7%	1	5.6%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	156	39.0%	69	30.1%	84	51.9%	3	33.3%	9	18.8%	2	6.7%	7	38.9%	0	0.0%
医療従事者の待遇	91	22.8%	33	14.4%	56	34.6%	2	22.2%	6	12.5%	1	3.3%	5	27.8%	0	0.0%
暴力・暴言	8	2.0%	1	0.4%	6	3.7%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	49	12.3%	31	13.5%	18	11.1%	0	0.0%	2	4.2%	1	3.3%	1	5.6%	0	0.0%
その他	8	2.0%	4	1.7%	4	2.5%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	5	1.3%	1	0.4%	4	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	4	1.0%	3	1.3%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	11	2.8%	6	2.6%	3	1.9%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	7	1.8%	6	2.6%	1	0.6%	0	0.0%	3	6.3%	1	3.3%	2	11.1%	0	0.0%
医療費	46	11.5%	40	17.5%	6	3.7%	0	0.0%	10	20.8%	7	23.3%	3	16.7%	0	0.0%
保険診療	17	4.3%	13	5.7%	4	2.5%	0	0.0%	7	14.6%	5	16.7%	2	11.1%	0	0.0%
自由診療	3	0.8%	2	0.9%	1	0.6%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
混合診療	1	0.3%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	25	6.3%	24	10.5%	1	0.6%	0	0.0%	2	4.2%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	22	5.5%	21	9.2%	1	0.6%	0	0.0%	7	14.6%	5	16.7%	2	11.1%	0	0.0%
薬(品)に関すること	1	0.3%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	26	6.5%	22	9.6%	4	2.5%	0	0.0%	5	10.4%	5	16.7%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	13	3.3%	5	2.2%	8	4.9%	0	0.0%	2	4.2%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%
看護行為	5	1.3%	1	0.4%	4	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	2	0.5%	0	0.0%	2	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	23	5.8%	11	4.8%	10	6.2%	2	22.2%	5	10.4%	4	13.3%	1	5.6%	0	0.0%
合計	400	100%	229	100%	162	100%	9	100%	48	100%	30	100%	18	100%	0	0%
合計に占める割合	—		(相談) 57.3%		(苦情) 40.5%		(その他) 2.3%		—		(相談) 62.5%		(苦情) 37.5%		(その他) 0.0%	

8-3 相談・苦情等の内訳（再掲：病院（特定機能病院を除く））

対象機関が把握できた相談のうち、「病院（特定機能病院を除く）」に関する相談は、4,361件であった。

内容の内訳は、「相談」が2,397件（55.0%）、「苦情」が1,758件（40.3%）であった。（全体）

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」503件（23.3%）、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」44件（18.7%）であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」751件（48.3%）、「都保健所合計」では「その他」55件（27.2%）であった。

（令和5年度）

	全 体 (N= 4,361)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	634	14.5%	341	14.2%	278	15.8%	15	7.3%
医療過誤又は医療事故に関すること	162	3.7%	78	3.3%	82	4.7%	2	1.0%
違法行為	21	0.5%	3	0.1%	15	0.9%	3	1.5%
その他	451	10.3%	260	10.8%	181	10.3%	10	4.9%
コミュニケーションに関すること	1,360	31.2%	528	22.0%	794	45.2%	38	18.4%
医療従事者の待遇	671	15.4%	186	7.8%	471	26.8%	14	6.8%
暴力・暴言	122	2.8%	36	1.5%	78	4.4%	8	3.9%
説明不足等	479	11.0%	260	10.8%	208	11.8%	11	5.3%
その他	88	2.0%	46	1.9%	37	2.1%	5	2.4%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	83	1.9%	29	1.2%	50	2.8%	4	1.9%
セカンドオピニオン	12	0.3%	11	0.5%	1	0.1%	0	0.0%
カルテ開示	36	0.8%	29	1.2%	7	0.4%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	108	2.5%	63	2.6%	43	2.4%	2	1.0%
医療機関の紹介、案内	55	1.3%	51	2.1%	4	0.2%	0	0.0%
医療費	351	8.0%	238	9.9%	106	6.0%	7	3.4%
保険診療	160	3.7%	101	4.2%	57	3.2%	2	1.0%
自由診療	27	0.6%	16	0.7%	11	0.6%	0	0.0%
混合診療	6	0.1%	4	0.2%	2	0.1%	0	0.0%
差額ベット代	158	3.6%	117	4.9%	36	2.0%	5	2.4%
健康や病気に関する相談	300	6.9%	271	11.3%	24	1.4%	5	2.4%
薬(品)に関すること	64	1.5%	44	1.8%	18	1.0%	2	1.0%
入院・転院・退院に関すること	624	14.3%	484	20.2%	109	6.2%	31	15.0%
診療拒否	102	2.3%	29	1.2%	69	3.9%	4	1.9%
看護行為	109	2.5%	33	1.4%	72	4.1%	4	1.9%
意味不明	62	1.4%	20	0.8%	18	1.0%	24	11.7%
その他	461	10.6%	226	9.4%	165	9.4%	70	34.0%
合計	4,361	100%	2,397	100%	1,758	100%	206	100%
合計に占める割合			(相談)	55.0%	(苦情)	40.3%	(その他)	4.7%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 3,921)								(再掲) 都保健所合計 (N= 440)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	544	13.9%	297	13.7%	232	14.9%	15	7.4%	90	20.5%	44	18.7%	46	22.8%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	141	3.6%	69	3.2%	70	4.5%	2	1.0%	21	4.8%	9	3.8%	12	5.9%	0	0.0%
違法行為	17	0.4%	1	0.0%	13	0.8%	3	1.5%	4	0.9%	2	0.9%	2	1.0%	0	0.0%
その他	386	9.8%	227	10.5%	149	9.6%	10	4.9%	65	14.8%	33	14.0%	32	15.8%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	1,292	33.0%	503	23.3%	751	48.3%	38	18.7%	68	15.5%	25	10.6%	43	21.3%	0	0.0%
医療従事者の接遇	639	16.3%	176	8.1%	449	28.9%	14	6.9%	32	7.3%	10	4.3%	22	10.9%	0	0.0%
暴力・暴言	112	2.9%	36	1.7%	68	4.4%	8	3.9%	10	2.3%	0	0.0%	10	5.0%	0	0.0%
説明不足等	455	11.6%	247	11.4%	197	12.7%	11	5.4%	24	5.5%	13	5.5%	11	5.4%	0	0.0%
その他	86	2.2%	44	2.0%	37	2.4%	5	2.5%	2	0.5%	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	72	1.8%	24	1.1%	44	2.8%	4	2.0%	11	2.5%	5	2.1%	6	3.0%	0	0.0%
セカンドオピニオン	12	0.3%	11	0.5%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	31	0.8%	24	1.1%	7	0.4%	0	0.0%	5	1.1%	5	2.1%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	102	2.6%	58	2.7%	42	2.7%	2	1.0%	6	1.4%	5	2.1%	1	0.5%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	37	0.9%	34	1.6%	3	0.2%	0	0.0%	18	4.1%	17	7.2%	1	0.5%	0	0.0%
医療費	315	8.0%	217	10.0%	91	5.8%	7	3.4%	36	8.2%	21	8.9%	15	7.4%	0	0.0%
保険診療	135	3.4%	87	4.0%	46	3.0%	2	1.0%	25	5.7%	14	6.0%	11	5.4%	0	0.0%
自由診療	24	0.6%	16	0.7%	8	0.5%	0	0.0%	3	0.7%	0	0.0%	3	1.5%	0	0.0%
混合診療	6	0.2%	4	0.2%	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	150	3.8%	110	5.1%	35	2.2%	5	2.5%	8	1.8%	7	3.0%	1	0.5%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	268	6.8%	244	11.3%	19	1.2%	5	2.5%	32	7.3%	27	11.5%	5	2.5%	0	0.0%
薬(品)に関すること	59	1.5%	41	1.9%	16	1.0%	2	1.0%	5	1.1%	3	1.3%	2	1.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	577	14.7%	446	20.6%	100	6.4%	31	15.3%	47	10.7%	38	16.2%	9	4.5%	0	0.0%
診療拒否	87	2.2%	25	1.2%	58	3.7%	4	2.0%	15	3.4%	4	1.7%	11	5.4%	0	0.0%
看護行為	105	2.7%	32	1.5%	69	4.4%	4	2.0%	4	0.9%	1	0.4%	3	1.5%	0	0.0%
意味不明	55	1.4%	18	0.8%	13	0.8%	24	11.8%	7	1.6%	2	0.9%	5	2.5%	0	0.0%
その他	365	9.3%	188	8.7%	110	7.1%	67	33.0%	96	21.8%	38	16.2%	55	27.2%	3	100.0%
合計	3,921	100%	2,162	100%	1,556	100%	203	100%	440	100.0%	235	100%	202	100%	3	100%
合計に占める割合	—		(相談) 55.1%		(苦情) 39.7%		(その他) 5.2%		—		(相談) 53.4%		(苦情) 45.9%		(その他) 0.7%	

8-4 相談・苦情等の内訳(再掲:診療所)

対象機関が把握できた相談のうち、「診療所」に関する相談は、1,872件であった。
内容の内訳は、「相談」が1,050件(56.1%)、「苦情」が775件(41.4%)であった。(全体)

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「健康や病気に関する相談」172件(26.5%)であり、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」85件(21.1%)であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」「保健所合計」ともに「コミュニケーションに関すること」であり、それぞれ134件(39.5%)、145件(33.3%)であった。

(令和5年度)

	全 体 (N= 1,872)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	385	20.6%	178	17.0%	202	26.1%	5	10.6%
医療過誤又は医療事故に関すること	81	4.3%	33	3.1%	48	6.2%	0	0.0%
違法行為	35	1.9%	6	0.6%	28	3.6%	1	2.1%
その他	269	14.4%	139	13.2%	126	16.3%	4	8.5%
コミュニケーションに関すること	429	22.9%	142	13.5%	279	36.0%	8	17.0%
医療従事者の接遇	238	12.7%	60	5.7%	171	22.1%	7	14.9%
暴力・暴言	50	2.7%	6	0.6%	44	5.7%	0	0.0%
説明不足等	120	6.4%	61	5.8%	58	7.5%	1	2.1%
その他	21	1.1%	15	1.4%	6	0.8%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	36	1.9%	9	0.9%	27	3.5%	0	0.0%
セカンドオピニオン	6	0.3%	6	0.6%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	32	1.7%	24	2.3%	7	0.9%	1	2.1%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	82	4.4%	47	4.5%	35	4.5%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	96	5.1%	90	8.6%	3	0.4%	3	6.4%
医療費	181	9.7%	117	11.1%	61	7.9%	3	6.4%
保険診療	139	7.4%	86	8.2%	50	6.5%	3	6.4%
自由診療	29	1.5%	20	1.9%	9	1.2%	0	0.0%
混合診療	11	0.6%	9	0.9%	2	0.3%	0	0.0%
差額ベット代	2	0.1%	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	258	13.8%	241	23.0%	16	2.1%	1	2.1%
薬(品)に関すること	71	3.8%	52	5.0%	17	2.2%	2	4.3%
入院・転院・退院に関すること	44	2.4%	41	3.9%	3	0.4%	0	0.0%
診療拒否	84	4.5%	14	1.3%	68	8.8%	2	4.3%
看護行為	3	0.2%	2	0.2%	1	0.1%	0	0.0%
意味不明	11	0.6%	6	0.6%	2	0.3%	3	6.4%
その他	154	8.2%	81	7.7%	54	7.0%	19	40.4%
合計	1,872	100%	1,050	100%	775	100%	47	100%
合計に占める割合			(相談)	56.1%	(苦情)	41.4%	(その他)	2.5%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 1,018)								(再掲) 都保健所合計 (N= 854)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	176	17.3%	93	14.4%	80	23.6%	3	9.7%	209	24.5%	85	21.1%	122	28.0%	2	12.5%
医療過誤又は医療事故に関すること	29	2.8%	10	1.5%	19	5.6%	0	0.0%	52	6.1%	23	5.7%	29	6.7%	0	0.0%
違法行為	9	0.9%	2	0.3%	7	2.1%	0	0.0%	26	3.0%	4	1.0%	21	4.8%	1	6.3%
その他	138	13.6%	81	12.5%	54	15.9%	3	9.7%	131	15.3%	58	14.4%	72	16.5%	1	6.3%
コミュニケーションに関すること	233	22.9%	94	14.5%	134	39.5%	5	16.1%	196	23.0%	48	11.9%	145	33.3%	3	18.8%
医療従事者の接遇	125	12.3%	34	5.2%	87	25.7%	4	12.9%	113	13.2%	26	6.5%	84	19.3%	3	18.8%
暴力・暴言	19	1.9%	4	0.6%	15	4.4%	0	0.0%	31	3.6%	2	0.5%	29	6.7%	0	0.0%
説明不足等	79	7.8%	47	7.3%	31	9.1%	1	3.2%	41	4.8%	14	3.5%	27	6.2%	0	0.0%
その他	10	1.0%	9	1.4%	1	0.3%	0	0.0%	11	1.3%	6	1.5%	5	1.1%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	12	1.2%	3	0.5%	9	2.7%	0	0.0%	24	2.8%	6	1.5%	18	4.1%	0	0.0%
セカンドオピニオン	2	0.2%	2	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.5%	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	18	1.8%	16	2.5%	2	0.6%	0	0.0%	14	1.6%	8	2.0%	5	1.1%	1	6.3%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	55	5.4%	39	6.0%	16	4.7%	0	0.0%	27	3.2%	8	2.0%	19	4.4%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	24	2.4%	24	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	72	8.4%	66	16.4%	3	0.7%	3	18.8%
医療費	100	9.8%	69	10.6%	29	8.6%	2	6.5%	81	9.5%	48	11.9%	32	7.3%	1	6.3%
保険診療	72	7.1%	49	7.6%	21	6.2%	2	6.5%	67	7.8%	37	9.2%	29	6.7%	1	6.3%
自由診療	21	2.1%	14	2.2%	7	2.1%	0	0.0%	8	0.9%	6	1.5%	2	0.5%	0	0.0%
混合診療	6	0.6%	5	0.8%	1	0.3%	0	0.0%	5	0.6%	4	1.0%	1	0.2%	0	0.0%
差額ベット代	1	0.1%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	180	17.7%	172	26.5%	7	2.1%	1	3.2%	78	9.1%	69	17.2%	9	2.1%	0	0.0%
薬(品)に関すること	54	5.3%	41	6.3%	11	3.2%	2	6.5%	17	2.0%	11	2.7%	6	1.4%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	28	2.8%	27	4.2%	1	0.3%	0	0.0%	16	1.9%	14	3.5%	2	0.5%	0	0.0%
診療拒否	28	2.8%	10	1.5%	17	5.0%	1	3.2%	56	6.6%	4	1.0%	51	11.7%	1	6.3%
看護行為	3	0.3%	2	0.3%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	6	0.6%	2	0.3%	2	0.6%	2	6.5%	5	0.6%	4	1.0%	0	0.0%	1	6.3%
その他	99	9.7%	54	8.3%	30	8.8%	15	48.4%	55	6.4%	27	6.7%	24	5.5%	4	25.0%
合計	1,018	100%	648	100%	339	100%	31	100%	854	100.0%	402	100%	436	100%	16	100%
合計に占める割合	—		(相談) 63.7%		(苦情) 33.3%		(その他) 3.0%		—		(相談) 47.1%		(苦情) 51.1%		(その他) 1.9%	

8-5 相談・苦情等の内訳(再掲:歯科診療所)

対象機関が把握できた相談のうち、「歯科診療所」に関する相談は、582件であった。
 内容の内訳は、「相談」が362件(62.2%)、「苦情」が206件(35.4%)であった。(全体)
 「相談」の内訳の最多は、「都本庁」「都保健所合計」ともに「医療行為、医療内容」であり、それぞれ59件(33.5%)、66件(35.5%)であった。
 「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」「保健所合計」ともに「医療行為、医療内容」であり、それぞれ29件(35.4%)、61件(49.2%)であった。

(令和5年度)

	全 体 (N= 582)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	217	37.3%	125	34.5%	90	43.7%	2	14.3%
医療過誤又は医療事故に関すること	47	8.1%	26	7.2%	21	10.2%	0	0.0%
違法行為	18	3.1%	5	1.4%	13	6.3%	0	0.0%
その他	152	26.1%	94	26.0%	56	27.2%	2	14.3%
コミュニケーションに関すること	87	14.9%	41	11.3%	45	21.8%	1	7.1%
医療従事者の待遇	47	8.1%	16	4.4%	30	14.6%	1	7.1%
暴力・暴言	5	0.9%	2	0.6%	3	1.5%	0	0.0%
説明不足等	30	5.2%	18	5.0%	12	5.8%	0	0.0%
その他	5	0.9%	5	1.4%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	15	2.6%	9	2.5%	6	2.9%	0	0.0%
セカンドオピニオン	2	0.3%	1	0.3%	1	0.5%	0	0.0%
カルテ開示	4	0.7%	1	0.3%	3	1.5%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	8	1.4%	4	1.1%	4	1.9%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	21	3.6%	19	5.2%	1	0.5%	1	7.1%
医療費	99	17.0%	64	17.7%	33	16.0%	2	14.3%
保険診療	52	8.9%	36	9.9%	15	7.3%	1	7.1%
自由診療	41	7.0%	25	6.9%	15	7.3%	1	7.1%
混合診療	6	1.0%	3	0.8%	3	1.5%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	49	8.4%	44	12.2%	5	2.4%	0	0.0%
薬(品)に関すること	2	0.3%	1	0.3%	1	0.5%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	5	0.9%	5	1.4%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	5	0.9%	3	0.8%	2	1.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	6	1.0%	2	0.6%	2	1.0%	2	14.3%
その他	62	10.7%	43	11.9%	13	6.3%	6	42.9%
合計	582	100%	362	100%	206	100%	14	100%
合計に占める割合			(相談)	62.2%	(苦情)	35.4%	(その他)	2.4%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 267)								(再掲) 都保健所合計 (N= 315)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	89	33.3%	59	33.5%	29	35.4%	1	11.1%	128	40.6%	66	35.5%	61	49.2%	1	20.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	15	5.6%	10	5.7%	5	6.1%	0	0.0%	32	10.2%	16	8.6%	16	12.9%	0	0.0%
違法行為	2	0.7%	1	0.6%	1	1.2%	0	0.0%	16	5.1%	4	2.2%	12	9.7%	0	0.0%
その他	72	27.0%	48	27.3%	23	28.0%	1	11.1%	80	25.4%	46	24.7%	33	26.6%	1	20.0%
コミュニケーションに関すること	40	15.0%	21	11.9%	19	23.2%	0	0.0%	47	14.9%	20	10.8%	26	21.0%	1	20.0%
医療従事者の接遇	21	7.9%	10	5.7%	11	13.4%	0	0.0%	26	8.3%	6	3.2%	19	15.3%	1	20.0%
暴力・暴言	3	1.1%	1	0.6%	2	2.4%	0	0.0%	2	0.6%	1	0.5%	1	0.8%	0	0.0%
説明不足等	15	5.6%	9	5.1%	6	7.3%	0	0.0%	15	4.8%	9	4.8%	6	4.8%	0	0.0%
その他	1	0.4%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.3%	4	2.2%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	2	0.7%	2	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	13	4.1%	7	3.8%	6	4.8%	0	0.0%
セカンドオピニオン	1	0.4%	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	1	0.4%	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	3	1.0%	1	0.5%	2	1.6%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	7	2.6%	4	2.3%	3	3.7%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	8	3.0%	6	3.4%	1	1.2%	1	11.1%	13	4.1%	13	7.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	51	19.1%	32	18.2%	18	22.0%	1	11.1%	48	15.2%	32	17.2%	15	12.1%	1	20.0%
保険診療	21	7.9%	16	9.1%	5	6.1%	0	0.0%	31	9.8%	20	10.8%	10	8.1%	1	20.0%
自由診療	27	10.1%	15	8.5%	11	13.4%	1	11.1%	14	4.4%	10	5.4%	4	3.2%	0	0.0%
混合診療	3	1.1%	1	0.6%	2	2.4%	0	0.0%	3	1.0%	2	1.1%	1	0.8%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	22	8.2%	22	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	27	8.6%	22	11.8%	5	4.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	2	0.7%	1	0.6%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	4	1.5%	4	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	2	0.7%	2	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.0%	1	0.5%	2	1.6%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	2	0.7%	1	0.6%	0	0.0%	1	11.1%	4	1.3%	1	0.5%	2	1.6%	1	20.0%
その他	36	13.5%	22	12.5%	9	11.0%	5	55.6%	26	8.3%	21	11.3%	4	3.2%	1	20.0%
合計	267	100%	176	100%	82	100%	9	100%	315	100%	186	100%	124	100%	5	100%
合計に占める割合	—		(相談) 65.9%		(苦情) 30.7%		(その他) 3.4%		—		(相談) 59.0%		(苦情) 39.4%		(その他) 1.6%	

8-6 相談・苦情等の内訳(再掲:薬局)

対象機関が把握できた相談のうち、「薬局」に関する相談は、56件であった。
内容の内訳は、「相談」が21件(37.5%)、「苦情」が31件(55.4%)であった。(全体)

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「薬(品)に関すること」であり、それぞれ5件(41.7%)、4件(44.4%)であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」では「薬(品)に関すること」であり、7件(50.0%)、「都保健所合計」では「コミュニケーションに関すること」であり、9件(52.9%)であった。

(令和5年度)

	全体(N= 56)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	5	8.9%	3	14.3%	2	6.5%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	4	7.1%	3	14.3%	1	3.2%	0	0.0%
違法行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	1	1.8%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	15	26.8%	3	14.3%	12	38.7%	0	0.0%
医療従事者の接遇	7	12.5%	1	4.8%	6	19.4%	0	0.0%
暴力・暴言	2	3.6%	0	0.0%	2	6.5%	0	0.0%
説明不足等	4	7.1%	1	4.8%	3	9.7%	0	0.0%
その他	2	3.6%	1	4.8%	1	3.2%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	1	1.8%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	10	17.9%	4	19.0%	5	16.1%	1	0.0%
保険診療	10	17.9%	4	19.0%	5	16.1%	1	0.0%
自由診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	1	1.8%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	22	39.3%	9	42.9%	11	35.5%	2	0.0%
入院・転院・退院に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	2	3.6%	1	4.8%	0	0.0%	1	0.0%
合計	56	100%	21	100%	31	100%	4	0.0%
合計に占める割合			(相談)	37.5%	(苦情)	55.4%	(その他)	7.1%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 29)								(再掲) 都保健所合計 (N= 27)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	3	10.3%	1	8.3%	2	14.3%	0	0.0%	2	7.4%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	2	6.9%	1	8.3%	1	7.1%	0	0.0%	2	7.4%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%
違法行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	1	3.4%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	5	17.2%	2	16.7%	3	21.4%	0	0.0%	10	37.0%	1	11.1%	9	52.9%	0	0.0%
医療従事者の接遇	3	10.3%	1	8.3%	2	14.3%	0	0.0%	4	14.8%	0	0.0%	4	23.5%	0	0.0%
暴力・暴言	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.4%	0	0.0%	2	11.8%	0	0.0%
説明不足等	1	3.4%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	3	11.1%	1	11.1%	2	11.8%	0	0.0%
その他	1	3.4%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	6	20.7%	3	25.0%	2	14.3%	1	33.3%	4	14.8%	1	11.1%	3	17.6%	0	0.0%
保険診療	6	20.7%	3	25.0%	2	14.3%	1	33.3%	4	14.8%	1	11.1%	3	17.6%	0	0.0%
自由診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	13	44.8%	5	41.7%	7	50.0%	1	33.3%	9	33.3%	4	44.4%	4	23.5%	1	100%
入院・転院・退院に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	2	6.9%	1	8.3%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	29	100%	12	100%	14	100%	3	100%	27	100%	9	100%	17	100%	1	100%
合計に占める割合	—		(相談) 41.4%		(苦情) 48.3%		(その他) 10.3%		—		(相談) 33.3%		(苦情) 63.0%		(その他) 3.7%	

8-7 相談・苦情等の内訳(再掲:施術所)

対象機関が把握できた相談のうち、「施術所」に関する相談は、53件であった。
内容の内訳は、「相談」が27件(50.9%)、「苦情」が23件(43.4%)であった。(全体)

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「医療費」であり、7件(43.8%)、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」であり、5件(45.4%)であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」では「医療費」であり、4件(57.1%)、「都保健所合計」では「診療行為、医療内容」であり、6件(37.5%)であった。

(令和5年度)

	全 体 (N= 53)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	13	24.5%	7	25.9%	6	26.1%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	4	7.5%	3	11.1%	1	4.3%	0	0.0%
違法行為	4	7.5%	1	3.7%	3	13.0%	0	0.0%
その他	5	9.4%	3	11.1%	2	8.7%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	5	9.4%	2	7.4%	3	13.0%	0	0.0%
医療従事者の接遇	1	1.9%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%
暴力・暴言	2	3.8%	1	3.7%	1	4.3%	0	0.0%
説明不足等	2	3.8%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	4	7.5%	0	0.0%	4	17.4%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	1	1.9%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	2	3.8%	2	7.4%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	15	28.3%	9	33.3%	6	26.1%	0	0.0%
保険診療	9	17.0%	6	22.2%	3	13.0%	0	0.0%
自由診療	2	3.8%	1	3.7%	1	4.3%	0	0.0%
混合診療	4	7.5%	2	7.4%	2	8.7%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	2	3.8%	2	7.4%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	11	20.8%	4	14.8%	4	17.4%	3	100.0%
合計	53	100.0%	27	100%	23	100%	3	100%
合計に占める割合			(相談)	50.9%	(苦情)	43.4%	(その他)	5.7%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 25)								(再掲) 都保健所合計 (N= 28)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	2	8.0%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	11	39.3%	5	45.5%	6	37.5%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	2	8.0%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%	1	9.1%	1	6.3%	0	0.0%
違法行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	14.3%	1	9.1%	3	18.8%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	17.9%	3	27.3%	2	12.5%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	2	8.0%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	3	10.7%	2	18.2%	1	6.3%	0	0.0%
医療従事者の接遇	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%
暴力・暴言	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%	1	9.1%	1	6.3%	0	0.0%
説明不足等	2	8.0%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	14.3%	0	0.0%	4	25.0%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	1	4.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	1	4.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	11	44.0%	7	43.8%	4	57.1%	0	0.0%	4	14.3%	2	18.2%	2	12.5%	0	0.0%
保険診療	7	28.0%	6	37.5%	1	14.3%	0	0.0%	2	7.1%	0	0.0%	2	12.5%	0	0.0%
自由診療	2	8.0%	1	6.3%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	2	8.0%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	2	7.1%	2	18.2%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	2	8.0%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	6	24.0%	3	18.8%	1	14.3%	2	100%	5	17.9%	1	9.1%	3	18.8%	1	100%
合計	25	100%	16	100%	7	100%	2	100%	28	100%	11	100%	16	100%	1	100%
合計に占める割合	—		(相談) 64.0%		(苦情) 28.0%		(その他) 8.0%		—		(相談) 39.3%		(苦情) 57.1%		(その他) 3.6%	

9 相談・苦情等への対応状況

相談・苦情等への対応状況は、「都本庁」では「対処方法の提案・助言・説明」4,743件（60.1%）、「傾聴」1,264（16.0%）、「医療・関係機関案内」765（9.7%）の順に多く、「都保健所合計」では「対処方法の提案・助言・説明」1,293件（52.8%）、「医療・関係機関案内」386件（15.8%）、「都の関係部署案内」332件（13.6%）の順に多かった。

（令和5年度）

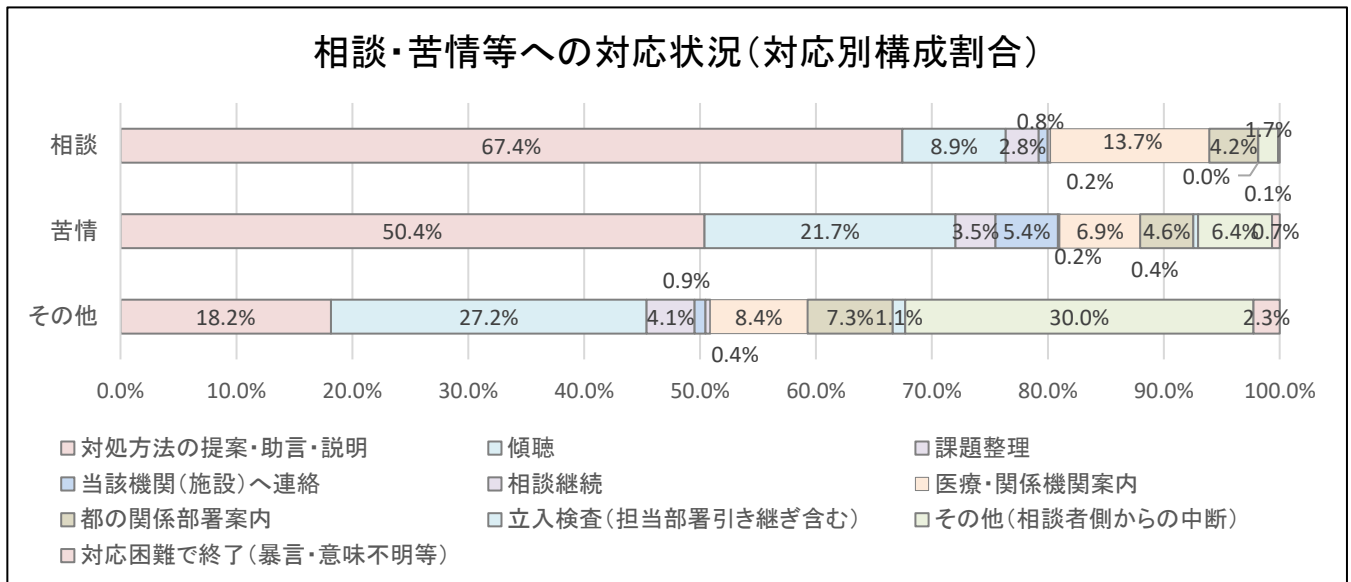
対 応	全 体					(再掲)都本庁		(再掲)都保健所合計	
	件数	割合	相談苦情の内訳			件数	割合	件数	割合
				件数	割合				
対処方法の提案・助言・説明	6,036	58.4%	相談	4,223	40.8%	4,743	60.1%	1,293	52.8%
			苦情	1,677	16.2%				
			その他	136	1.3%				
医療・関係機関案内	1,151	11.1%	相談	858	8.3%	765	9.7%	386	15.8%
			苦情	230	2.2%				
			その他	63	0.6%				
傾聴	1,484	14.4%	相談	559	5.4%	1,264	16.0%	220	9.0%
			苦情	721	7.0%				
			その他	204	2.0%				
当該機関(施設)へ連絡	234	2.3%	相談	48	0.5%	211	2.7%	23	0.9%
			苦情	179	1.7%				
			その他	7	0.1%				
課題整理	324	3.1%	相談	178	1.7%	191	2.4%	133	5.4%
			苦情	115	1.1%				
			その他	31	0.3%				
都の関係部署案内	470	4.5%	相談	262	2.5%	138	1.7%	332	13.6%
			苦情	153	1.5%				
			その他	55	0.5%				
相談継続	24	0.2%	相談	15	0.1%	16	0.2%	8	0.3%
			苦情	6	0.1%				
			その他	3	0.0%				
立入検査(担当部署引き継ぎ含む)	25	0.2%	相談	3	0.0%	23	0.3%	2	0.1%
			苦情	14	0.1%				
			その他	8	0.1%				
対応困難で終了(暴言・意味不明等)	47	0.5%	相談	8	0.1%	35	0.4%	12	0.5%
			苦情	22	0.2%				
			その他	17	0.2%				
その他(相談者側からの中断等)	544	5.3%	相談	107	1.0%	506	6.4%	38	1.6%
			苦情	212	2.1%				
			その他	225	2.2%				
合計	10,339	100%		10,339	100%	7,892	100%	2,447	100%

【付表8】 相談・苦情等への対応状況（項目別集計）

（令和5年度）

	合計		（再掲）相談		（再掲）苦情		（再掲）その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
患者の声相談窓口で対応	8,102	78.4%	5,023	80.2%	2,698	81.0%	381	50.9%
対処方法の提案・助言・説明	6,036	58.4%	4,223	67.4%	1,677	50.4%	136	18.2%
傾聴	1,484	14.4%	559	8.9%	721	21.7%	204	27.2%
課題整理	324	3.1%	178	2.8%	115	3.5%	31	4.1%
当該機関（施設）へ連絡	234	2.3%	48	0.8%	179	5.4%	7	0.9%
相談継続	24	0.2%	15	0.2%	6	0.2%	3	0.4%
他機関・他部署を案内	1,621	15.7%	1,120	17.9%	383	11.5%	118	15.8%
医療・関係機関案内	1,151	11.1%	858	13.7%	230	6.9%	63	8.4%
都の関係部署案内	470	4.5%	262	4.2%	153	4.6%	55	7.3%
立入検査（担当部署引き継ぎ含む）	25	0.2%	3	0.0%	14	0.4%	8	1.1%
その他（相談者側からの中断等）	544	5.3%	107	1.7%	212	6.4%	225	30.0%
対応困難で終了（暴言・意味不明等）	47	0.5%	8	0.1%	22	0.7%	17	2.3%
〔合計〕	10,339	100%	6,261	100%	3,329	100%	749	100%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値



○ 相談・苦情に関する対応状況

相談・苦情に関する対応状況について、「患者の声相談窓口で対応」して終了したものは8,102件（78.4%）、「他機関・他部署を案内」したものは1,621件（15.7%）であった。（付表8）

10 「患者の声相談窓口」に求める対応内容

「患者の声相談窓口」に求める対応内容については、多い順に、「都本庁」では「課題への対処方法の助言」2,592件（32.8%）、「心情の受止め」1,565件（19.8%）、「病気や治療に関すること」1,372件（17.4%）であり、「都保健所合計」では「病気や治療に関すること」650件（26.6%）、「課題への対処方法の助言」394件（16.1%）、「医療機関情報」353件（14.4%）であった。

（令和5年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題への対処方法の助言	2,986	28.9%	2,592	32.8%	394	16.1%
病気や治療に関すること	2,022	19.6%	1,372	17.4%	650	26.6%
心情の受止め	1,781	17.2%	1,565	19.8%	216	8.8%
医療費に関すること	774	7.5%	561	7.1%	213	8.7%
医療機関等への要望の伝達	451	4.4%	333	4.2%	118	4.8%
医療機関情報	509	4.9%	156	2.0%	353	14.4%
医療機関等への指導	573	5.5%	406	5.1%	167	6.8%
専門機関・関係機関情報	182	1.8%	115	1.5%	67	2.7%
違法性の有無の解釈や判断	128	1.2%	81	1.0%	47	1.9%
医療機関等や職員の処分	60	0.6%	43	0.5%	17	0.7%
医療事故の調査・判断	20	0.2%	15	0.2%	5	0.2%
その他	366	3.5%	286	3.6%	80	3.3%
不明	487	4.7%	367	4.7%	120	4.9%
合 計	10,339	100.0%	7,892	100.0%	2,447	100.0%

【付表9】 「患者の声相談窓口」に求める対応内容（項目別集計）

（令和5年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
情報提供や助言	6,473	62.6%	4,796	60.8%	1,677	68.5%
課題への対処方法の助言	2,986	28.9%	2,592	32.8%	394	16.1%
病気や治療に関すること	2,022	19.6%	1,372	17.4%	650	26.6%
医療費に関すること	774	7.5%	561	7.1%	213	8.7%
医療機関情報	509	4.9%	156	2.0%	353	14.4%
専門機関・関係機関情報	182	1.8%	115	1.5%	67	2.7%
医療機関への連絡・指導等	1,084	10.5%	782	9.9%	302	12.3%
医療機関等への要望の伝達	451	4.4%	333	4.2%	118	4.8%
医療機関等への指導	573	5.5%	406	5.1%	167	6.8%
医療機関等や職員の処分	60	0.6%	43	0.5%	17	0.7%
過誤・過失の判断や調査等	148	1.4%	96	1.2%	52	2.1%
違法性の有無の解釈や判断	128	1.2%	81	1.0%	47	1.9%
医療事故の調査・判断	20	0.2%	15	0.2%	5	0.2%
その他	2,634	25.5%	2,218	28.1%	416	17.0%
心情の受止め	1,781	17.2%	1,565	19.8%	216	8.8%
不明	487	4.7%	367	4.7%	120	4.9%
その他	366	3.5%	286	3.6%	80	3.3%
〔合計〕	10,339	100.0%	7,892	100.0%	2,447	100.0%

○ 「患者の声相談窓口」に求める対応内容

「都本庁」では、「情報提供や助言」に分類できるものが4,796件(60.8%)、「医療機関への連絡・指導等」に分類できるものが782件(9.9%)であった。

「都保健所合計」では、「情報提供や助言」に分類できるものが1,677件(68.5%)、「医療機関への連絡・指導等」に分類できるものが302件(12.3)であった。(付表9)

11 「患者の声相談窓口」に求める対応内容と納得度

「患者の声相談窓口」に求める対応内容別に、納得度についてみると、納得したと感じられる割合が最も高いのは、「都本庁」では「専門機関・関係機関情報」であり、「都保健所合計」では「医療事故の調査・判断」であった。
 また、納得したとは感じられない割合が最も高いのは、「都本庁」では「不明」であり、「都保健所合計」では「医療機関等や職員の処分」であった。

(令和5年度)

	全 体						(再掲)都本庁						(再掲)都保健所合計					
	合計		納得したと 感じられる+や や納得したと 感じられる		納得したとあ まり感じられ ない+納得し たとは感じら れない		合計		納得したと感 じられる+や や納得したと 感じられる		納得したとあ まり感じられ ない+納得し たとは感じら れない		合計		納得したと感 じられる+や や納得したと 感じられる		納得したとあ まり感じられ ない+納得し たとは感じら れない	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題への対処 方法の助言	2,963	100%	2,674	90.2%	289	9.8%	2,570	100%	2,300	89.5%	270	10.5%	393	100%	374	95.2%	19	4.8%
病気や治療に 関すること	2,004	100%	1,824	91.0%	180	9.0%	1,362	100%	1,225	89.9%	137	10.1%	642	100%	599	93.3%	43	6.7%
心情の受止め	1,755	100%	1,503	85.6%	252	14.4%	1,541	100%	1,302	84.5%	239	15.5%	214	100%	201	93.9%	13	6.1%
医療費に関す ること	769	100%	694	90.2%	75	9.8%	557	100%	495	88.9%	62	11.1%	212	100%	199	93.9%	13	6.1%
医療機関等へ の要望の伝達	442	100%	351	79.4%	91	20.6%	326	100%	260	79.8%	66	20.2%	116	100%	91	78.4%	25	21.6%
医療機関情報	505	100%	484	95.8%	21	4.2%	154	100%	141	91.6%	13	8.4%	351	100%	343	97.7%	8	2.3%
医療機関等へ の指導	530	100%	367	69.2%	163	30.8%	365	100%	243	66.6%	122	33.4%	165	100%	124	75.2%	41	24.8%
専門機関・関 係機関情報	180	100%	173	96.1%	7	3.9%	114	100%	110	96.5%	4	3.5%	66	100%	63	95.5%	3	4.5%
違法性の有無 の解釈や判断	126	100%	95	75.4%	31	24.6%	80	100%	58	72.5%	22	27.5%	46	100%	37	80.4%	9	19.6%
医療機関等や 職員の処分	58	100%	41	70.7%	17	29.3%	42	100%	31	73.8%	11	26.2%	16	100%	10	62.5%	6	37.5%
医療事故の調 査・判断	20	100%	19	95.0%	1	5.0%	15	100%	14	93.3%	1	6.7%	5	100%	5	100%	0	0.0%
その他	334	100%	291	87.1%	43	12.9%	254	100%	212	83.5%	42	16.5%	80	100%	79	98.8%	1	1.3%
不明	301	100%	213	70.8%	88	29.2%	184	100%	107	58.2%	77	41.8%	117	100%	106	90.6%	11	9.4%
合計	9,987	100%	8,729	87.4%	1,258	12.6%	7,564	100%	6,498	85.9%	1,066	14.1%	2,423	100%	2,231	92.1%	192	7.9%

(注)納得感が判断できない352件を除く

【付表10】 「患者の声相談窓口」に求める対応内容と納得度（項目別集計）

（令和5年度）

	合 計		（再掲）納得したと 感じられる＋やや納 得したと感じられる		（再掲）納得したとあま り感じられない＋納得 したとは感じられない	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
情報提供や助言	6,421	100%	5,849	91.1%	572	8.9%
課題への対処方法の助言	2,963	100%	2,674	90.2%	289	9.8%
病気や治療に関すること	2,004	100%	1,824	91.0%	180	9.0%
医療費に関すること	769	100%	694	90.2%	75	9.8%
医療機関情報	505	100%	484	95.8%	21	4.2%
専門機関・関係機関情報	180	100%	173	96.1%	7	3.9%
医療機関への連絡・指導等	1,030	100%	759	73.7%	271	26.3%
医療機関等への要望の伝達	442	100%	351	79.4%	91	20.6%
医療機関等への指導	530	100%	367	69.2%	163	30.8%
医療機関等や職員の処分	58	100%	41	70.7%	17	29.3%
過誤・過失の判断や調査等	146	100%	114	78.1%	32	21.9%
違法性の有無の解釈や判断	126	100%	95	75.4%	31	24.6%
医療事故の調査・判断	20	100%	19	95.0%	1	5.0%
その他	2,390	100%	2,007	84.0%	383	16.0%
心情の受止め	1,755	100%	1,503	85.6%	252	14.4%
不明	301	100%	213	70.8%	88	29.2%
その他	334	100%	291	87.1%	43	12.9%
〔合 計〕	9,987	100%	8,729	87.4%	1,258	12.6%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

納得感が判断できない352件は除く

○ 「患者の声相談窓口」に求める対応内容と納得度

相談対応の場面で、相談者自身に納得度の確認を行うことは難しいため、本報告における納得度は、相談対応者側による評価である。

なお、「納得したと感じられる」「やや納得したと感じられる」の区分には、相談窓口での説明等に対して理解を示すものの、心情的には納得できなかったり不満が残るといような事例も含まれていると考えられる。

「患者の声相談窓口」に求める対応と、相談者の満足度・納得度の関係では、「情報提供や助言」に分類できるものは、納得したと感じられる割合が高かった。（付表10）

12 相談者自身の課題

相談内容の解決に向けた相談者自身の課題については、「あり」が「都本庁」では4,979件（63.1%）であり、「都保健所合計」では1,422（58.1%）であった。
 課題がある場合の内訳は多い順に、「都本庁」では「課題への対応困難」1,302件（26.1%）、「精神科領域の課題」1,211件（24.3%）、「医療従事者とのコミュニケーション不足」906件（18.2%）であった。「都保健所合計」では「医療従事者とのコミュニケーション不足」423件（29.7%）、「医療に関する知識・情報の偏り・不足」368件（25.9%）、「課題への対応困難」213件（15.0%）であった。

（令和5年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題なし	3,938	38.1%	2,913	36.9%	1,025	41.9%
課題あり	6,401	61.9%	4,979	63.1%	1,422	58.1%
合 計	10,339	100.0%	7,892	100.0%	2,447	100.0%

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題あり						
医療従事者とのコミュニケーション不足	1,329	20.8%	906	18.2%	423	29.7%
課題への対応困難	1,515	23.7%	1,302	26.1%	213	15.0%
精神科領域の課題	1,354	21.2%	1,211	24.3%	143	10.1%
医療に関する知識・情報の偏り・不足	970	15.2%	602	12.1%	368	25.9%
医療（機関）の仕組み・体制・役割に関する理解不足	622	9.7%	442	8.9%	180	12.7%
攻撃的言動・威嚇的態度	275	4.3%	222	4.5%	53	3.7%
その他	336	5.2%	294	5.9%	42	3.0%
合 計	6,401	100.0%	4,979	100.0%	1,422	100.0%

○ 相談者自身の課題

相談者自身の課題については、相談対応者が、相談内容等から推定して分類している。

13 他の機関等の案内先

他の機関等を案内した相談は、「都本庁」は2,345件（29.7%）、「都保健所合計」は1,386件（56.6%）であった。
案内先の内訳は多い順に、「都本庁」では「当該機関相談窓口」652件（25.5%）、「区・市保健所」493件（19.3%）であり、「都保健所合計」では、「都本庁「患者の声相談窓口」」275件（16.9%）、「東京都医療機関案内サービス「ひまわり」」255件（15.7%）であった。

（令和5年度）

	全 体		(再掲)都本庁		(再掲)都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
他の機関等の案内 なし	6,608	63.9%	5,547	70.3%	1,061	43.4%
他の機関等の案内 あり	3,731	36.1%	2,345	29.7%	1,386	56.6%
合 計	10,339	100.0%	7,892	100.0%	2,447	100.0%

	全 体		(再掲)都本庁		(再掲)都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
他の機関等の案内 あり(複数回答)						
東京都医療機関案内サービス「ひまわり」	546	13.0%	291	11.4%	255	15.7%
医療機関	282	6.7%	130	5.1%	152	9.3%
当該機関相談窓口	733	17.5%	652	25.5%	81	5.0%
都本庁「患者の声相談窓口」	288	6.9%	13	0.5%	275	16.9%
区・市保健所	542	12.9%	493	19.3%	49	3.0%
都保健所	239	5.7%	58	2.3%	181	11.1%
障害者施策推進部精神保健医療課	25	0.6%	22	0.9%	3	0.2%
(総合)精神保健福祉センター	60	1.4%	55	2.1%	5	0.3%
病院経営本部	2	0.0%	1	0.0%	1	0.1%
指導監査部指導第三課	27	0.6%	4	0.2%	23	1.4%
関東信越厚生局東京事務所	65	1.6%	6	0.2%	59	3.6%
東京都後期高齢者医療広域連合	30	0.7%	12	0.5%	18	1.1%
厚生労働省	41	1.0%	18	0.7%	23	1.4%
警察	25	0.6%	7	0.3%	18	1.1%
区市町村	384	9.2%	239	9.3%	145	8.9%
国民健康保険担当	53	1.3%	36	1.4%	17	1.0%
高齢・介護保険担当	29	0.7%	19	0.7%	10	0.6%
地域包括支援センター	118	2.8%	94	3.7%	24	1.5%
障害福祉担当	46	1.1%	18	0.7%	28	1.7%
保健・健康担当	33	0.8%	9	0.4%	24	1.5%
生活保護担当	35	0.8%	26	1.0%	9	0.6%
市民・法律相談担当	33	0.8%	17	0.7%	16	1.0%
その他	37	0.9%	20	0.8%	17	1.0%
社会福祉協議会	7	0.2%	5	0.2%	2	0.1%
医師会	18	0.4%	4	0.2%	14	0.9%
歯科医師会	157	3.7%	65	2.5%	92	5.7%
薬剤師会・くすり相談	32	0.8%	24	0.9%	8	0.5%
患者会	1	0.0%	1	0.0%	0	0.0%
接骨院・整骨院の相談窓口	3	0.1%	2	0.1%	1	0.1%
法テラス・医療ADR・弁護士会	249	5.9%	175	6.8%	74	4.5%
女性センター	4	0.1%	4	0.2%	0	0.0%
消費者センター	17	0.4%	6	0.2%	11	0.7%
NPO等民間機関	3	0.1%	3	0.1%	0	0.0%
その他	408	9.7%	270	10.5%	138	8.5%
合 計	4,188	100.0%	2,560	100.0%	1,628	100.0%

令和5年度「患者の声相談窓口」実績報告

令和6年5月

問い合わせ先

東京都保健医療局医療政策部医療安全課

電話番号 03-5320-4432