

# 令和3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」9,544件、「都保健所合計」2,022件であり、全体（「都本庁」と「都保健所合計」を合わせたもの）は11,566件であった。

2 相談方法は、「都本庁」「都保健所合計」ともに「電話」が最多であり、9,406件（98.6%）、1,971件（97.5%）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」13.2分、「都保健所合計」12.3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）」5,200件（54.5%）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）」1,035件（51.2%）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）」2,195件（23.0%）、「内科」1,408件（14.8%）の順に多く、「都保健所合計」では、「内科」530件（26.2%）、「歯科」251件（12.4%）の順に多かった。

5 相談・苦情等の内容は、「相談」6,422件（55.6%）、「苦情」4,204件（36.3%）であった。「相談」の内訳は、「都本庁」では「健康や病気に関する相談」1,434件（27.5%）、「都保健所合計」では「医療機関の紹介、案内」334件（27.5%）が最多であった。「苦情」の内訳は、「都本庁」「都保健所合計」ともに最多は「コミュニケーションに関すること」1,195件（34.9%）、246件（31.4%）であった。

6 対応状況は、「都本庁」「都保健所合計」ともに、「対処方法の提案・助言・説明」が最多であり、4,707件（49.3%）、1,076件（53.2%）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」3,300件（34.6%）、「病気や治療に関すること」2,387件（25.0%）の順に多く、「都保健所合計」では、「病気や治療に関すること」518件（25.6%）、「医療機関情報」356件（17.6%）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 |

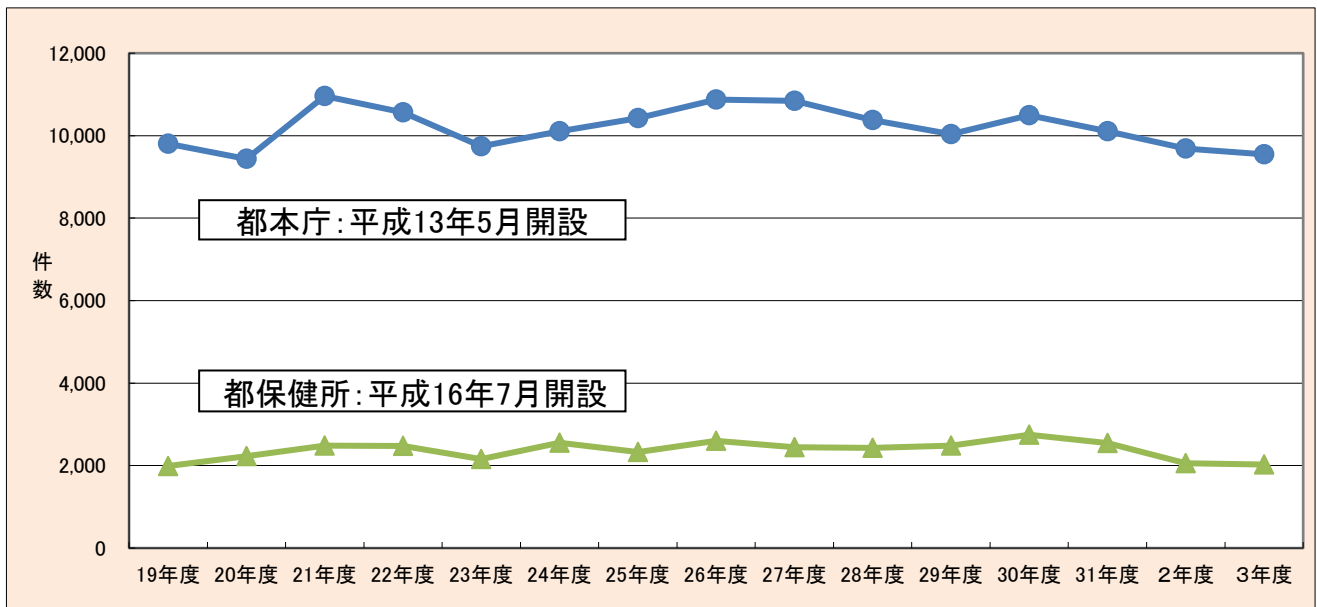
## 用語の定義

- ・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19年度～令和3年度)

令和3年度における年間相談件数は、「都本庁」が9,544件、「都保健所合計」が2,022件であった。  
令和2年度と比較し、「都本庁」では145件(1.5%)減少し、「都保健所合計」では36件(1.7%)減少した。

| 年度          | 19年度   | 20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    |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 全体          | 11,796 | 11,664 | 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 |
| (再掲) 都本庁    | 9,806  | 9,436  | 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  |
| (再掲) 都保健所合計 | 1,990  | 2,228  | 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  |



○ 年間相談件数の推移  
「都本庁」では10,000件前後、「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39.4件、「都保健所合計」が8.4件であった。

(令和3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  | 1,011  | 48.1  | 831     | 39.6  | 180        | 8.6   |
| 5月  | 881    | 48.9  | 725     | 40.3  | 156        | 8.7   |
| 6月  | 1,080  | 49.1  | 909     | 41.3  | 171        | 7.8   |
| 7月  | 976    | 48.8  | 822     | 41.1  | 154        | 7.7   |
| 8月  | 1,045  | 49.8  | 841     | 40.0  | 204        | 9.7   |
| 9月  | 990    | 49.5  | 822     | 41.1  | 168        | 8.4   |
| 10月 | 993    | 47.3  | 829     | 39.5  | 164        | 7.8   |
| 11月 | 920    | 46.0  | 751     | 37.6  | 169        | 8.5   |
| 12月 | 887    | 44.4  | 755     | 37.8  | 132        | 6.6   |
| 1月  | 960    | 50.5  | 748     | 39.4  | 212        | 11.2  |
| 2月  | 866    | 48.1  | 732     | 40.7  | 134        | 7.4   |
| 3月  | 957    | 43.5  | 779     | 35.4  | 178        | 8.1   |
| 合 計 | 11,566 | 47.8  | 9,544   | 39.4  | 2,022      | 8.4   |

【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<br>本<br>庁                | 29年度    | 41.1    | 40.6    | 41.0    | 38.8    | 38.5    | 41.2    | 39.5    | 40.2    | 40.3    | 42.2    | 46.2    | 44.7    | 41.2    |
|                            | (対通年)   | (99.8)  | (98.5)  | (99.5)  | (94.2)  | (93.4)  | (100.0) | (95.9)  | (97.6)  | (97.8)  | (102.4) | (112.1) | (108.5) | (100.0) |
|                            | 30年度    | 45.8    | 46.7    | 43.1    | 44.7    | 39.3    | 45.1    | 40.4    | 42.2    | 41.8    | 43.6    | 45.1    | 38.9    | 43.1    |
|                            | (対通年)   | (106.3) | (108.4) | (100.0) | (103.7) | (91.2)  | (104.6) | (93.7)  | (97.9)  | (97.0)  | (101.2) | (104.6) | (90.3)  | (100.0) |
|                            | 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) |         |
|                            | 【平均】    | 42.8    | 42.0    | 42.0    | 41.0    | 40.4    | 42.3    | 39.5    | 40.4    | 39.2    | 41.2    | 44.1    | 39.1    | 41.1    |
|                            |         | (104.0) | (102.0) | (102.0) | (99.6)  | (98.3)  | (102.9) | (96.1)  | (98.2)  | (95.3)  | (100.1) | (107.3) | (95.1)  | (100.0) |
| 都<br>保<br>健<br>所<br>合<br>計 | 29年度    | 10.2    | 10.1    | 11.0    | 10.1    | 9.5     | 10.9    | 9.6     | 8.8     | 9.0     | 10.3    | 11.2    | 11.8    | 10.2    |
|                            | (対通年)   | (99.9)  | (98.9)  | (107.8) | (98.9)  | (93.1)  | (106.8) | (94.0)  | (86.2)  | (88.2)  | (100.9) | (109.7) | (115.6) | (100.0) |
|                            | 30年度    | 11.8    | 10.6    | 10.3    | 10.2    | 11.4    | 11.6    | 11.3    | 12.2    | 10.9    | 10.4    | 12.7    | 11.8    | 11.3    |
|                            | (対通年)   | (104.7) | (94.1)  | (91.4)  | (90.5)  | (101.2) | (103.0) | (100.3) | (108.3) | (96.7)  | (92.3)  | (112.7) | (104.7) | (100.0) |
|                            | 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) |         |
|                            | 【平均】    | 10.6    | 9.4     | 9.9     | 9.7     | 9.6     | 9.6     | 9.7     | 10.0    | 8.6     | 10.1    | 10.3    | 9.9     | 9.8     |
|                            |         | (108.1) | (95.8)  | (101.3) | (99.3)  | (98.5)  | (98.5)  | (98.7)  | (102.3) | (88.3)  | (103.0) | (104.8) | (101.5) | (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41.1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、9,406件（98.6%）、1,971件（97.5%）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」13.2分、「都保健所合計」12.3分であった。

（令和3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     | 11,377 | 98.4%  | 12.8      | 9,406   | 98.6%  | 13.2      | 1,971      | 97.5%  | 12.3      |
| 来所     | 62     | 0.5%   | 28.3      | 28      | 0.3%   | 28.0      | 34         | 1.7%   | 28.6      |
| 手紙・FAX | 72     | 0.6%   | /         | 65      | 0.7%   | /         | 7          | 0.3%   | /         |
| メール    | 14     | 0.1%   | /         | 6       | 0.1%   | /         | 8          | 0.4%   | /         |
| その他※   | 41     | 0.4%   | /         | 39      | 0.4%   | /         | 2          | 0.1%   | /         |
| 合 計    | 11,566 | 100.0% | /         | 9,544   | 100.0% | /         | 2,022      | 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

|        |    |          | 29年度     | 30年度     | 31年度     | 2年度     | 3年度     |
|--------|----|----------|----------|----------|----------|---------|---------|
| 都本庁    | 電話 | 件数       | 10,233 件 | 9,928 件  | 10,427 件 | 9,455 件 | 9,406 件 |
|        |    | 割合       | 98.7 %   | 98.9 %   | 99.4 %   | 97.6 %  | 98.6 %  |
|        |    | 平均相談時間   | 12.3 分   | 13.0 分   | 13.0 分   | 13.3 分  | 13.2 分  |
|        | 来所 | 件数       | 110 件    | 71 件     | 62 件     | 34 件    | 28 件    |
|        |    | 割合       | 1.0 %    | 0.7 %    | 0.6 %    | 0.4 %   | 0.3 %   |
|        |    | 平均相談時間   | 35.2 分   | 42.5 分   | 38.7 分   | 38.6 分  | 28.0 分  |
| 年間相談件数 |    | 10,039 件 | 10,491 件 | 10,106 件 | 9,689 件  | 9,544 件 |         |
| 都保健所合計 | 電話 | 件数       | 2,364 件  | 2,644 件  | 2,464 件  | 1,986 件 | 1,971 件 |
|        |    | 割合       | 95.1 %   | 96.2 %   | 96.9 %   | 96.5 %  | 97.5 %  |
|        |    | 平均相談時間   | 13.4 分   | 13.0 分   | 12.2 分   | 12.9 分  | 12.3 分  |
|        | 来所 | 件数       | 92 件     | 78 件     | 57 件     | 48 件    | 34 件    |
|        |    | 割合       | 3.7 %    | 2.8 %    | 2.2 %    | 2.3 %   | 1.7 %   |
|        |    | 平均相談時間   | 23.9 分   | 26.3 分   | 27.9 分   | 31.8 分  | 28.6 分  |
| 年間相談件数 |    | 2,487 件  | 2,748 件  | 2,544 件  | 2,058 件  | 2,022 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」「都保健所合計」ともに、「電話」は12～14分で経過しており、「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、6,867件（72.0%）、1,468件（72.6%）であり、次いで多いのは「家族・親戚」2,096件（22.0%）、411件（20.3%）であった。

（令和3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   | 8,335  | 72.1%  | 6,867   | 72.0%  | 1,468      | 72.6%  |
| 家族・親戚 | 2,507  | 21.7%  | 2,096   | 22.0%  | 411        | 20.3%  |
| 友人・知人 | 133    | 1.1%   | 117     | 1.2%   | 16         | 0.8%   |
| 医療機関  | 70     | 0.6%   | 54      | 0.6%   | 16         | 0.8%   |
| その他   | 224    | 1.9%   | 175     | 1.8%   | 49         | 2.4%   |
| 不 明   | 297    | 2.6%   | 235     | 2.5%   | 62         | 3.1%   |
| 合 計   | 11,566 | 100.0% | 9,544   | 100.0% | 2,022      | 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）

|       | 29年度   | 30年度   | 31年度   | 2年度    | 3年度    |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 本 人   | 71.6%  | 70.4%  | 68.9%  | 71.2%  | 72.1%  |
| 家族・親戚 | 22.3%  | 23.0%  | 23.2%  | 21.5%  | 21.7%  |
| （小計）  | 93.9%  | 93.4%  | 92.1%  | 92.7%  | 93.8%  |
| 友人・知人 | 1.4%   | 1.3%   | 1.2%   | 1.3%   | 1.1%   |
| 医療機関  | 0.7%   | 0.7%   | 0.5%   | 0.7%   | 0.6%   |
| その他   | 2.1%   | 1.9%   | 2.1%   | 2.1%   | 1.9%   |
| 不 明   | 1.9%   | 2.7%   | 4.0%   | 3.3%   | 2.6%   |
| （合計）  | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

（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  | 4,554 | 54.6%  | 1,528 | 60.9%  |
| 苦情  | 3,086 | 37.0%  | 932   | 37.2%  |
| その他 | 695   | 8.3%   | 47    | 1.9%   |
| 合計  | 8,335 | 100.0% | 2,507 | 100.0% |

(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= 8,335 )    |       |       | 家族・親戚 (N= 2,507 ) |     |       |
|----|-------------------|-------|-------|-------------------|-----|-------|
|    | 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       | 1,309 | 15.7% | 健康や病気に関する相談       | 304 | 12.1% |
|    | 医療行為、医療内容         | 623   | 7.5%  | 医療費               | 245 | 9.8%  |
|    | コミュニケーションに関すること   | 465   | 5.6%  | 医療行為、医療内容         | 244 | 9.7%  |
|    | 医療費               | 421   | 5.1%  | 入院・転院・退院に関すること    | 178 | 7.1%  |
|    | 入院・転院・退院に関すること    | 397   | 4.8%  | コミュニケーションに関すること   | 166 | 6.6%  |
| 苦情 | コミュニケーションに関すること   | 1,057 | 12.7% | コミュニケーションに関すること   | 337 | 13.4% |
|    | 医療行為、医療内容         | 775   | 9.3%  | 医療行為、医療内容         | 248 | 9.9%  |
|    | 医療費               | 231   | 2.8%  | 医療費               | 89  | 3.6%  |
|    | 医療機関の施設(清潔、安全管理等) | 134   | 1.6%  | 入院・転院・退院に関すること    | 44  | 1.8%  |
|    | 入院・転院・退院に関すること    | 109   | 1.3%  | 医療機関の施設(清潔、安全管理等) | 38  | 1.5%  |

(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22%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9,436件（98.9%）あり、「男性」4,061件（42.6%）、「女性」5,375件（56.3%）であった。「都保健所合計」では2,016件（99.7%）あり、「男性」756件（37.4%）、「女性」1,260件（62.3%）であった。

年齢層が概ね判別できる相談は、「都本庁」9,350件（98.0%）、「都保健所合計」1,973件（97.6%）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3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   | 4,817  | 41.6%  | 4,061   | 42.6%  | 756        | 37.4%  |
| 女性   | 6,635  | 57.4%  | 5,375   | 56.3%  | 1,260      | 62.3%  |
| 判別困難 | 114    | 1.0%   | 108     | 1.1%   | 6          | 0.3%   |
| 合 計  | 11,566 | 100.0% | 9,544   | 100.0% | 2,022      | 100.0% |

### 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 | 11,323 | 97.9%  | 9,350   | 98.0%  | 1,973      | 97.6%  |
| 判別困難  | 243    | 2.1%   | 194     | 2.0%   | 49         | 2.4%   |
| 合 計   | 11,566 | 100.0% | 9,544   | 100.0% | 2,022      | 100.0% |

### 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     | 47     | 0.4%   | 24     | 0.5%   | 23     | 0.3%   | 0           | 0.0%   |
| 20歳代     | 312    | 2.7%   | 112    | 2.3%   | 200    | 3.0%   |             |        |
| 30歳代     | 1,245  | 10.8%  | 490    | 10.2%  | 755    | 11.4%  |             |        |
| 40歳代     | 2,386  | 20.6%  | 927    | 19.2%  | 1,459  | 22.0%  |             |        |
| 50歳代     | 3,001  | 25.9%  | 1,265  | 26.3%  | 1,736  | 26.2%  |             |        |
| 60歳代     | 2,033  | 17.6%  | 990    | 20.6%  | 1,043  | 15.7%  |             |        |
| 70歳代     | 1,665  | 14.4%  | 740    | 15.4%  | 925    | 13.9%  |             |        |
| 80歳代以上   | 634    | 5.5%   | 214    | 4.4%   | 420    | 6.3%   |             |        |
| 年齢層の判別困難 | 243    | 2.1%   | 55     | 1.1%   | 74     | 1.1%   | 114         | 100.0% |
| 合 計      | 11,566 | 100.0% | 4,817  | 100.0% | 6,635  | 100.0% | 114         | 100.0% |

（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

|             |    | 29年度   | 30年度   | 31年度   | 2年度    | 3年度    |
|-------------|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 男性          | 件数 | 5,203  | 5,498  | 5,020  | 5,025  | 4,817  |
|             | 割合 | 41.6%  | 41.5%  | 39.7%  | 42.8%  | 41.6%  |
| 女性          | 件数 | 7,282  | 7,638  | 7,358  | 6,542  | 6,635  |
|             | 割合 | 58.1%  | 57.7%  | 58.2%  | 55.7%  | 57.4%  |
| 性別の<br>判別困難 | 件数 | 41     | 103    | 272    | 180    | 114    |
|             | 割合 | 0.3%   | 0.8%   | 2.1%   | 1.5%   | 1.0%   |
| 合計          | 件数 | 12,526 | 13,239 | 12,650 | 11,747 | 11,566 |
|             | 割合 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

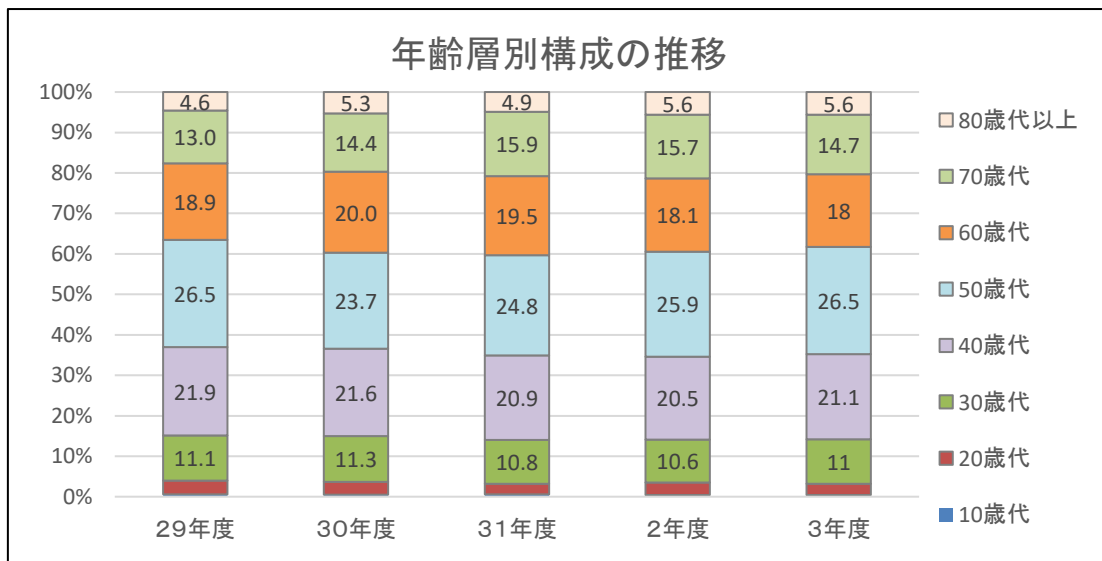
（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

○ 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）

|                  |       | 29年度   |        | 30年度   |        | 31年度   |        | 2年度    |        | 3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<br>（若年層）    | 男性    | 37     | 0.8%   | 36     | 0.7%   | 33     | 0.7%   | 29     | 0.6%   | 24     | 0.5%   |
|                  | 女性    | 33     | 0.5%   | 31     | 0.4%   | 36     | 0.5%   | 21     | 0.3%   | 23     | 0.4%   |
|                  | (男女計) | 70     | 0.6%   | 67     | 0.5%   | 69     | 0.6%   | 50     | 0.4%   | 47     | 0.4%   |
| 20歳代             | 男性    | 161    | 3.3%   | 140    | 2.7%   | 123    | 2.6%   | 137    | 2.8%   | 112    | 2.4%   |
|                  | 女性    | 235    | 3.4%   | 251    | 3.5%   | 181    | 2.6%   | 215    | 3.4%   | 200    | 3.0%   |
|                  | (男女計) | 396    | 3.4%   | 391    | 3.2%   | 304    | 2.6%   | 352    | 3.1%   | 312    | 2.8%   |
| 30歳代             | 男性    | 492    | 10.2%  | 524    | 10.2%  | 469    | 9.8%   | 487    | 10.0%  | 490    | 10.3%  |
|                  | 女性    | 803    | 11.7%  | 878    | 12.2%  | 812    | 11.5%  | 714    | 11.2%  | 755    | 11.5%  |
|                  | (男女計) | 1,295  | 11.1%  | 1,402  | 11.3%  | 1,281  | 10.8%  | 1,201  | 10.6%  | 1,245  | 11.0%  |
| 20～30歳代<br>（青年層） | 男性    | 653    | 13.5%  | 664    | 12.9%  | 592    | 12.4%  | 624    | 12.8%  | 602    | 12.6%  |
|                  | 女性    | 1,038  | 15.1%  | 1,129  | 15.7%  | 993    | 14.0%  | 929    | 14.5%  | 955    | 14.6%  |
|                  | (男女計) | 1,691  | 14.5%  | 1,793  | 14.5%  | 1,585  | 13.4%  | 1,553  | 13.8%  | 1,557  | 13.8%  |
| 40歳代             | 男性    | 1,078  | 22.3%  | 1,025  | 19.9%  | 873    | 18.3%  | 934    | 19.1%  | 927    | 19.5%  |
|                  | 女性    | 1,478  | 21.6%  | 1,648  | 22.9%  | 1,603  | 22.6%  | 1,376  | 21.5%  | 1,459  | 22.2%  |
|                  | (男女計) | 2,556  | 21.9%  | 2,673  | 21.6%  | 2,476  | 20.9%  | 2,310  | 20.5%  | 2,386  | 21.1%  |
| 50歳代             | 男性    | 1,282  | 26.5%  | 1,278  | 24.8%  | 1,186  | 24.9%  | 1,262  | 25.8%  | 1,265  | 26.6%  |
|                  | 女性    | 1,817  | 26.5%  | 1,647  | 22.9%  | 1,754  | 24.8%  | 1,664  | 26.0%  | 1,736  | 26.5%  |
|                  | (男女計) | 3,099  | 26.5%  | 2,925  | 23.7%  | 2,940  | 24.8%  | 2,926  | 25.9%  | 3,001  | 26.5%  |
| 60歳代             | 男性    | 1,025  | 21.2%  | 1,153  | 22.4%  | 1,103  | 23.1%  | 1,026  | 21.0%  | 990    | 20.8%  |
|                  | 女性    | 1,187  | 17.3%  | 1,313  | 18.2%  | 1,209  | 17.1%  | 1,022  | 16.0%  | 1,043  | 15.9%  |
|                  | (男女計) | 2,212  | 18.9%  | 2,466  | 20.0%  | 2,312  | 19.5%  | 2,048  | 18.1%  | 2,033  | 18.0%  |
| 40～60歳代<br>（中年層） | 男性    | 3,385  | 70.1%  | 3,456  | 67.0%  | 3,162  | 66.3%  | 3,222  | 66.0%  | 3,182  | 66.8%  |
|                  | 女性    | 4,482  | 65.4%  | 4,608  | 64.0%  | 4,566  | 64.5%  | 4,062  | 63.4%  | 4,238  | 64.6%  |
|                  | (男女計) | 7,867  | 67.3%  | 8,064  | 65.3%  | 7,728  | 65.2%  | 7,284  | 64.5%  | 7,420  | 65.5%  |
| 70歳代             | 男性    | 540    | 11.2%  | 739    | 14.3%  | 769    | 16.1%  | 777    | 15.9%  | 740    | 15.5%  |
|                  | 女性    | 977    | 14.3%  | 1,044  | 14.5%  | 1,120  | 15.8%  | 992    | 15.5%  | 925    | 14.1%  |
|                  | (男女計) | 1,517  | 13.0%  | 1,783  | 14.4%  | 1,889  | 15.9%  | 1,769  | 15.7%  | 1,665  | 14.7%  |
| 80歳以上            | 男性    | 217    | 4.5%   | 263    | 5.1%   | 212    | 4.4%   | 233    | 4.8%   | 214    | 4.5%   |
|                  | 女性    | 322    | 4.7%   | 386    | 5.4%   | 368    | 5.2%   | 398    | 6.2%   | 420    | 6.4%   |
|                  | (男女計) | 539    | 4.6%   | 649    | 5.3%   | 580    | 4.9%   | 631    | 5.6%   | 634    | 5.6%   |
| 70歳以上<br>（高齢層）   | 男性    | 757    | 15.7%  | 1,002  | 19.4%  | 981    | 20.6%  | 1,010  | 20.7%  | 954    | 20.0%  |
|                  | 女性    | 1,299  | 19.0%  | 1,430  | 19.9%  | 1,488  | 21.0%  | 1,390  | 21.7%  | 1,345  | 20.5%  |
|                  | (男女計) | 2,056  | 17.6%  | 2,432  | 19.7%  | 2,469  | 20.8%  | 2,400  | 21.3%  | 2,299  | 20.3%  |
| 合計               | 男性    | 4,832  | 100.0% | 5,158  | 100.0% | 4,768  | 100.0% | 4,885  | 100.0% | 4,762  | 100.0% |
|                  | 女性    | 6,852  | 100.0% | 7,198  | 100.0% | 7,083  | 100.0% | 6,402  | 100.0% | 6,561  | 100.0% |
|                  | (男女計) | 11,684 | 100.0% | 12,356 | 100.0% | 11,851 | 100.0% | 11,287 | 100.0% | 11,323 | 100.0% |

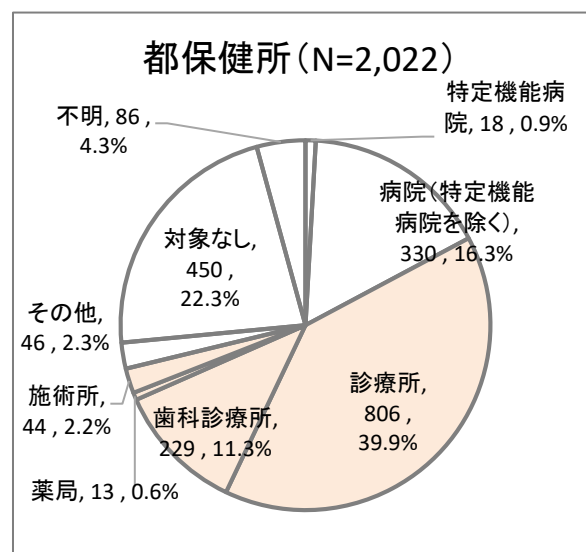
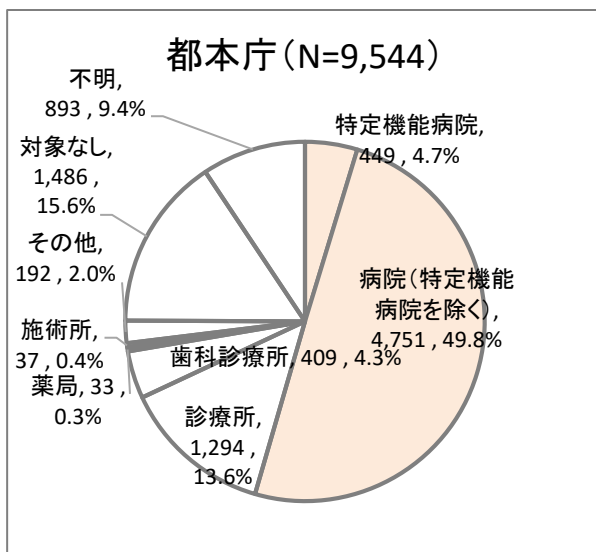
(注) ・「都本庁」「都保健所合計」の全体値。  
 ・年齢層及び性別が判別困難なものは除く。

## 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5,200件（54.5%）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1,035件（51.2%）であった。

（令和3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             | 467    | 4.0%   | 449     | 4.7%   | 18         | 0.9%   |
| 病 院<br>（特定機能病院を除く） | 5,081  | 43.9%  | 4,751   | 49.8%  | 330        | 16.3%  |
| 診 療 所              | 2,100  | 18.2%  | 1,294   | 13.6%  | 806        | 39.9%  |
| 歯科診療所              | 638    | 5.5%   | 409     | 4.3%   | 229        | 11.3%  |
| 薬 局                | 46     | 0.4%   | 33      | 0.3%   | 13         | 0.6%   |
| 施 術 所              | 81     | 0.7%   | 37      | 0.4%   | 44         | 2.2%   |
| そ の 他              | 238    | 2.1%   | 192     | 2.0%   | 46         | 2.3%   |
| 対象なし               | 1,936  | 16.7%  | 1,486   | 15.6%  | 450        | 22.3%  |
| 不 明                | 979    | 8.5%   | 893     | 9.4%   | 86         | 4.3%   |
| 合 計                | 11,566 | 100.0% | 9,544   | 100.0% | 2,022      | 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）

|                   | 29年度   |        | 30年度   |        | 31年度   |        | 2年度    |        | 3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            | 578    | 4.6%   | 503    | 3.8%   | 575    | 4.5%   | 533    | 4.5%   | 467    | 4.0%   |
| 都本庁               | 551    | 5.5%   | 474    | 4.5%   | 553    | 5.5%   | 513    | 5.3%   | 449    | 4.7%   |
| 都保健所合計            | 27     | 1.1%   | 29     | 1.1%   | 22     | 0.9%   | 20     | 1.0%   | 18     | 0.9%   |
| 病院<br>(特定機能病院を除く) | 4,726  | 37.7%  | 4,816  | 36.4%  | 4,558  | 36.0%  | 5,033  | 42.8%  | 5,081  | 43.9%  |
| 都本庁               | 4,178  | 41.6%  | 4,247  | 40.5%  | 3,959  | 39.2%  | 4,659  | 48.1%  | 4,751  | 49.8%  |
| 都保健所合計            | 548    | 22.0%  | 569    | 20.7%  | 599    | 23.5%  | 374    | 18.2%  | 330    | 16.3%  |
| 〔病院合計〕            | 5,304  | 42.3%  | 5,319  | 40.2%  | 5,133  | 40.6%  | 5,566  | 47.4%  | 5,548  | 48.0%  |
| 都本庁               | 4,729  | 47.1%  | 4,721  | 45.0%  | 4,512  | 44.6%  | 5,172  | 53.4%  | 5,200  | 54.5%  |
| 都保健所合計            | 575    | 23.1%  | 598    | 21.8%  | 621    | 24.4%  | 394    | 19.1%  | 348    | 17.2%  |
| 診療所               | 2,172  | 17.3%  | 2,238  | 16.9%  | 2,144  | 16.9%  | 2,066  | 17.6%  | 2,100  | 18.2%  |
| 都本庁               | 1,412  | 14.1%  | 1,411  | 13.4%  | 1,364  | 13.5%  | 1,277  | 13.2%  | 1,294  | 13.6%  |
| 都保健所合計            | 760    | 30.6%  | 827    | 30.1%  | 780    | 30.7%  | 789    | 38.3%  | 806    | 39.9%  |
| 歯科診療所             | 729    | 5.8%   | 851    | 6.4%   | 752    | 5.9%   | 651    | 5.5%   | 638    | 5.5%   |
| 都本庁               | 403    | 4.0%   | 409    | 3.9%   | 449    | 4.4%   | 395    | 4.1%   | 409    | 4.3%   |
| 都保健所合計            | 326    | 13.1%  | 442    | 16.1%  | 303    | 11.9%  | 256    | 12.4%  | 229    | 11.3%  |
| 〔診療所合計〕           | 2,901  | 23.2%  | 3,089  | 23.3%  | 2,896  | 22.9%  | 2,717  | 23.1%  | 2,738  | 23.7%  |
| 都本庁               | 1,815  | 18.1%  | 1,820  | 17.3%  | 1,813  | 17.9%  | 1,672  | 17.3%  | 1,703  | 17.8%  |
| 都保健所合計            | 1,086  | 43.7%  | 1,269  | 46.2%  | 1,083  | 42.6%  | 1,045  | 50.8%  | 1,035  | 51.2%  |
| 薬局                | 56     | 0.4%   | 81     | 0.6%   | 56     | 0.4%   | 53     | 0.5%   | 46     | 0.4%   |
| 都本庁               | 34     | 0.3%   | 53     | 0.5%   | 39     | 0.4%   | 34     | 0.4%   | 33     | 0.3%   |
| 都保健所合計            | 22     | 0.9%   | 28     | 1.0%   | 17     | 0.7%   | 19     | 0.9%   | 13     | 0.6%   |
| 施術所               | 94     | 0.8%   | 99     | 0.7%   | 92     | 0.7%   | 63     | 0.5%   | 81     | 0.7%   |
| 都本庁               | 42     | 0.4%   | 50     | 0.5%   | 44     | 0.4%   | 41     | 0.4%   | 37     | 0.4%   |
| 都保健所合計            | 52     | 2.1%   | 49     | 1.8%   | 48     | 1.9%   | 22     | 1.1%   | 44     | 2.2%   |
| その他の機関            | 270    | 2.2%   | 271    | 2.0%   | 267    | 2.1%   | 240    | 2.0%   | 238    | 2.1%   |
| 都本庁               | 210    | 2.1%   | 220    | 2.1%   | 219    | 2.2%   | 184    | 1.9%   | 192    | 2.0%   |
| 都保健所合計            | 60     | 2.4%   | 51     | 1.9%   | 48     | 1.9%   | 56     | 2.7%   | 46     | 2.3%   |
| 対象なし              | 2,131  | 17.0%  | 2,470  | 18.7%  | 2,066  | 16.3%  | 1,921  | 16.4%  | 1,936  | 16.7%  |
| 都本庁               | 1,549  | 15.4%  | 1,811  | 17.3%  | 1,434  | 14.2%  | 1,476  | 15.2%  | 1,486  | 15.6%  |
| 都保健所合計            | 582    | 23.4%  | 659    | 24.0%  | 632    | 24.8%  | 445    | 21.6%  | 450    | 22.3%  |
| 不明                | 1,770  | 14.1%  | 1,910  | 14.4%  | 2,140  | 16.9%  | 1,187  | 10.1%  | 979    | 8.5%   |
| 都本庁               | 1,660  | 16.5%  | 1,816  | 17.3%  | 2,045  | 20.2%  | 1,110  | 11.5%  | 893    | 9.4%   |
| 都保健所合計            | 110    | 4.4%   | 94     | 3.4%   | 95     | 3.7%   | 77     | 3.7%   | 86     | 4.3%   |
| 合計                | 12,526 | 100.0% | 13,239 | 100.0% | 12,650 | 100.0% | 11,747 | 100.0% | 11,566 | 100.0% |
| 都本庁               | 10,039 | 100.0% | 10,491 | 100.0% | 10,106 | 100.0% | 9,689  | 100.0% | 9,544  | 100.0% |
| 都保健所合計            | 2,487  | 100.0% | 2,748  | 100.0% | 2,544  | 100.0% | 2,058  | 100.0% | 2,022  | 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17～19%で経過している。  
「都保健所合計」は、「病院」が17～25%、「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4年2月末概数）より）  
東京都：病院 632施設、一般診療所 14,439施設、歯科診療所 10,680施設
- 特定機能病院の承認状況（令和3年11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）」2,195件（23.0%）、「内科」1,408件（14.8%）、「整形外科」716件（7.5%）であり、「都保健所合計」では、「内科」530件（26.2%）、「歯科」251件（12.4%）、「精神科（心療内科含む）」211件（10.4%）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1,230件（12.9%）、都保健所合計では179件（8.9%）あった。

（令和3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                 | 1,938  | 16.8%  | 1,408   | 14.8%  | 530        | 26.2%  |
| 神経内科               | 79     | 0.7%   | 64      | 0.7%   | 15         | 0.7%   |
| 小児科                | 100    | 0.9%   | 67      | 0.7%   | 33         | 1.6%   |
| 婦人科                | 161    | 1.4%   | 129     | 1.4%   | 32         | 1.6%   |
| 産科                 | 103    | 0.9%   | 92      | 1.0%   | 11         | 0.5%   |
| 眼科                 | 322    | 2.8%   | 256     | 2.7%   | 66         | 3.3%   |
| 耳鼻咽喉科              | 165    | 1.4%   | 125     | 1.3%   | 40         | 2.0%   |
| 皮膚科                | 207    | 1.8%   | 147     | 1.5%   | 60         | 3.0%   |
| 泌尿器科               | 163    | 1.4%   | 140     | 1.5%   | 23         | 1.1%   |
| 精神科（心療内科含む）        | 2,406  | 20.8%  | 2,195   | 23.0%  | 211        | 10.4%  |
| 外科                 | 310    | 2.7%   | 283     | 3.0%   | 27         | 1.3%   |
| 整形外科               | 856    | 7.4%   | 716     | 7.5%   | 140        | 6.9%   |
| 脳神経外科              | 198    | 1.7%   | 167     | 1.7%   | 31         | 1.5%   |
| 形成外科               | 34     | 0.3%   | 25      | 0.3%   | 9          | 0.4%   |
| 美容外科               | 63     | 0.5%   | 56      | 0.6%   | 7          | 0.3%   |
| 放射線科               | 12     | 0.1%   | 12      | 0.1%   | 0          | 0.0%   |
| 麻酔科（ペインクリニック）      | 26     | 0.2%   | 19      | 0.2%   | 7          | 0.3%   |
| 歯科                 | 780    | 6.7%   | 529     | 5.5%   | 251        | 12.4%  |
| 口腔外科               | 29     | 0.3%   | 27      | 0.3%   | 2          | 0.1%   |
| 救急外来               | 136    | 1.2%   | 130     | 1.4%   | 6          | 0.3%   |
| 施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整） | 78     | 0.7%   | 34      | 0.4%   | 44         | 2.2%   |
| 人間ドック・健康診断等        | 72     | 0.6%   | 58      | 0.6%   | 14         | 0.7%   |
| その他                | 378    | 3.3%   | 295     | 3.1%   | 83         | 4.1%   |
| なし                 | 1,409  | 12.2%  | 1,230   | 12.9%  | 179        | 8.9%   |
| 不明                 | 1,541  | 13.3%  | 1,340   | 14.0%  | 201        | 9.9%   |
| 合 計                | 11,566 | 100.0% | 9,544   | 100.0% | 2,022      | 100.0% |

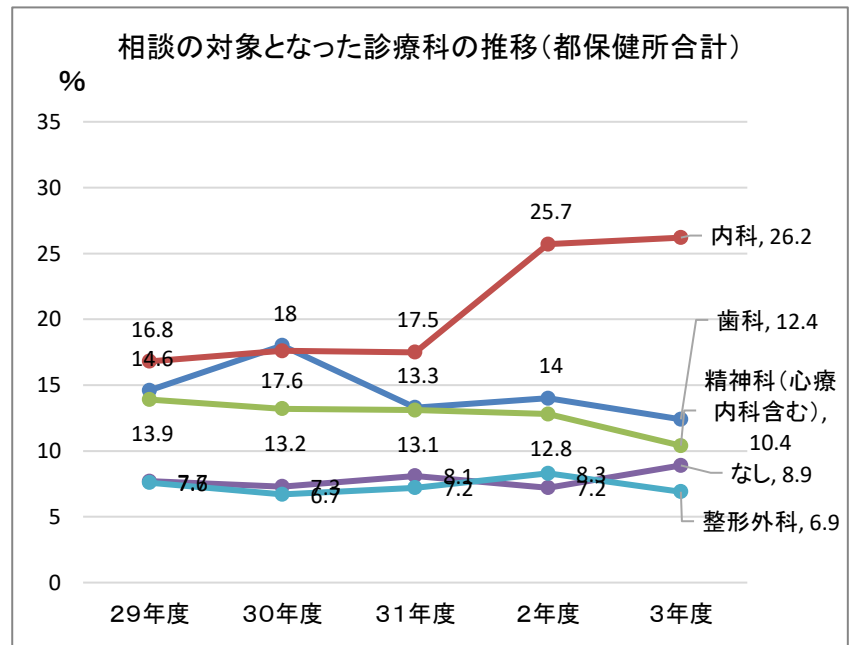
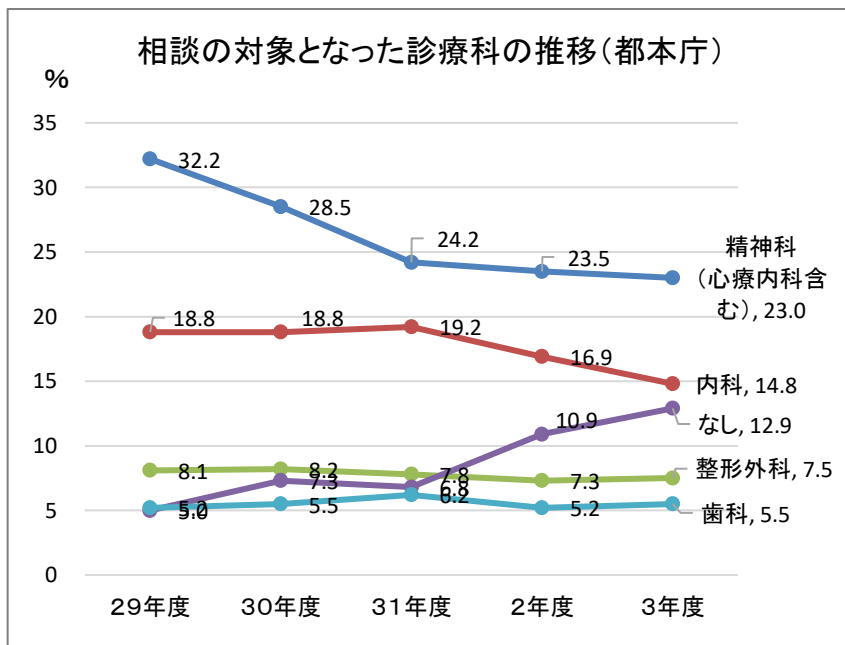
【付表6】相談の対象となった診療科の割合の推移（過去5年間）（上位項目）

(%)

|     | 29年度            |      | 30年度            |      | 31年度            |      | 2年度             |      | 3年度             |      |
|-----|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|------|
| 都本庁 | 精神科<br>(心療内科含む) | 32.2 | 精神科<br>(心療内科含む) | 28.5 | 精神科<br>(心療内科含む) | 24.2 | 精神科<br>(心療内科含む) | 23.5 | 精神科<br>(心療内科含む) | 23.0 |
|     | 内科              | 18.8 | 内科              | 18.8 | 内科              | 19.2 | 内科              | 16.9 | 内科              | 14.8 |
|     | 整形外科            | 8.1  | 整形外科            | 8.2  | 整形外科            | 7.8  | なし              | 10.9 | なし              | 12.9 |
|     | 歯科              | 5.2  | なし              | 7.3  | なし              | 6.8  | 整形外科            | 7.3  | 整形外科            | 7.5  |
|     | なし              | 5.0  | 歯科              | 5.5  | 歯科              | 6.2  | 歯科              | 5.2  | 歯科              | 5.5  |
|     | 外科              | 3.5  | 外科              | 3.2  | 外科              | 2.9  | 眼科              | 2.5  | 外科              | 3.0  |

(%)

| 和      | 29年度            |      | 30年度            |      | 31年度            |      | 2年度             |      | 3年度             |      |
|--------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|------|
| 都保健所合計 | 内科              | 16.8 | 歯科              | 18.0 | 内科              | 17.5 | 内科              | 25.7 | 内科              | 26.2 |
|        | 歯科              | 14.6 | 内科              | 17.6 | 歯科              | 13.3 | 歯科              | 14.0 | 歯科              | 12.4 |
|        | 精神科<br>(心療内科含む) | 13.9 | 精神科<br>(心療内科含む) | 13.2 | 精神科<br>(心療内科含む) | 13.1 | 精神科<br>(心療内科含む) | 12.8 | 精神科<br>(心療内科含む) | 10.4 |
|        | なし              | 7.7  | なし              | 7.3  | なし              | 8.1  | 整形外科            | 8.3  | なし              | 8.9  |
|        | 整形外科            | 7.6  | 整形外科            | 6.7  | 整形外科            | 7.2  | なし              | 7.2  | 整形外科            | 6.9  |
|        | 眼科, 皮膚科         | 2.8  | 皮膚科             | 2.9  | 眼科, 皮膚科         | 3.5  | 眼科              | 2.8  | 眼科              | 3.3  |



○ 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〕

|                    | 29年度   |       | 30年度   |       | 31年度   |       | 2年度   |       | 3年度   |       |
|--------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 精神科（心療内科含む）        | 3,230  | 32.2  | 2,992  | 28.5  | 2,449  | 24.2  | 2,275 | 23.5  | 2,195 | 23.0  |
| 内科                 | 1,887  | 18.8  | 1,977  | 18.8  | 1,939  | 19.2  | 1,637 | 16.9  | 1,408 | 14.8  |
| 整形外科               | 817    | 8.1   | 856    | 8.2   | 790    | 7.8   | 711   | 7.3   | 716   | 7.5   |
| 歯科                 | 523    | 5.2   | 578    | 5.5   | 627    | 6.2   | 504   | 5.2   | 529   | 5.5   |
| 外科                 | 349    | 3.5   | 331    | 3.2   | 298    | 2.9   | 230   | 2.4   | 283   | 3.0   |
| 眼科                 | 190    | 1.9   | 246    | 2.3   | 238    | 2.4   | 241   | 2.5   | 256   | 2.7   |
| 脳神経外科              | 157    | 1.6   | 177    | 1.7   | 202    | 2.0   | 131   | 1.4   | 167   | 1.7   |
| 皮膚科                | 157    | 1.6   | 135    | 1.3   | 112    | 1.1   | 129   | 1.3   | 147   | 1.5   |
| 泌尿器科               | 111    | 1.1   | 142    | 1.4   | 133    | 1.3   | 141   | 1.5   | 140   | 1.5   |
| 救急外来               | 104    | 1.0   | 123    | 1.2   | 106    | 1.0   | 108   | 1.1   | 130   | 1.4   |
| 婦人科                | 157    | 1.6   | 165    | 1.6   | 140    | 1.4   | 141   | 1.5   | 129   | 1.4   |
| 耳鼻咽喉科              | 140    | 1.4   | 105    | 1.0   | 132    | 1.3   | 108   | 1.1   | 125   | 1.3   |
| 産科                 | 66     | 0.7   | 91     | 0.9   | 74     | 0.7   | 70    | 0.7   | 92    | 1.0   |
| 小児科                | 87     | 0.9   | 86     | 0.8   | 73     | 0.7   | 49    | 0.5   | 67    | 0.7   |
| 神経内科               | 118    | 1.2   | 65     | 0.6   | 64     | 0.6   | 43    | 0.4   | 64    | 0.7   |
| 人間ドッグ・健康診断等        | 46     | 0.5   | 49     | 0.5   | 51     | 0.5   | 41    | 0.4   | 58    | 0.6   |
| 美容外科               | 36     | 0.4   | 32     | 0.3   | 32     | 0.3   | 40    | 0.4   | 56    | 0.6   |
| 施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整） | 43     | 0.4   | 50     | 0.5   | 39     | 0.4   | 35    | 0.4   | 34    | 0.4   |
| 口腔外科               | 29     | 0.3   | 24     | 0.2   | 21     | 0.2   | 36    | 0.4   | 27    | 0.3   |
| 形成外科               | 15     | 0.1   | 31     | 0.3   | 32     | 0.3   | 22    | 0.2   | 25    | 0.3   |
| 麻酔科（ベインクリニック）      | 15     | 0.1   | 17     | 0.2   | 29     | 0.3   | 9     | 0.1   | 19    | 0.2   |
| 放射線科               | 19     | 0.2   | 12     | 0.1   | 11     | 0.1   | 18    | 0.2   | 12    | 0.1   |
| （小計）               | 8,296  | 82.6  | 8,284  | 79.0  | 7,592  | 75.1  | 6,719 | 69.3  | 6,679 | 70.0  |
| その他                | 155    | 1.5   | 221    | 2.1   | 252    | 2.5   | 327   | 3.4   | 295   | 3.1   |
| なし                 | 502    | 5.0   | 764    | 7.3   | 692    | 6.8   | 1,060 | 10.9  | 1,230 | 12.9  |
| 不明                 | 1,086  | 10.8  | 1,222  | 11.6  | 1,570  | 15.5  | 1,583 | 16.3  | 1,340 | 14.0  |
| 〔合計〕               | 10,039 | 100.0 | 10,491 | 100.0 | 10,106 | 100.0 | 9,689 | 100.0 | 9,544 | 100.0 |

〔都保健所合計〕

|                    | 29年度  |       | 30年度  |       | 31年度  |       | 2年度   |       | 3年度   |       |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 内科                 | 417   | 16.8  | 483   | 17.6  | 444   | 17.5  | 529   | 25.7  | 530   | 26.2  |
| 歯科                 | 364   | 14.6  | 496   | 18.0  | 339   | 13.3  | 289   | 14.0  | 251   | 12.4  |
| 精神科（心療内科含む）        | 345   | 13.9  | 362   | 13.2  | 334   | 13.1  | 264   | 12.8  | 211   | 10.4  |
| 整形外科               | 190   | 7.6   | 184   | 6.7   | 182   | 7.2   | 170   | 8.3   | 140   | 6.9   |
| 眼科                 | 70    | 2.8   | 53    | 1.9   | 88    | 3.5   | 58    | 2.8   | 66    | 3.3   |
| 皮膚科                | 69    | 2.8   | 79    | 2.9   | 88    | 3.5   | 52    | 2.5   | 60    | 3.0   |
| 施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整） | 52    | 2.1   | 46    | 1.7   | 46    | 1.8   | 21    | 1.0   | 44    | 2.2   |
| 耳鼻咽喉科              | 57    | 2.3   | 58    | 2.1   | 56    | 2.2   | 48    | 2.3   | 40    | 2.0   |
| 小児科                | 47    | 1.9   | 51    | 1.9   | 35    | 1.4   | 27    | 1.3   | 33    | 1.6   |
| 婦人科                | 53    | 2.1   | 35    | 1.3   | 32    | 1.3   | 31    | 1.5   | 32    | 1.6   |
| 脳神経外科              | 27    | 1.1   | 29    | 1.1   | 38    | 1.5   | 18    | 0.9   | 31    | 1.5   |
| 外科                 | 32    | 1.3   | 37    | 1.3   | 29    | 1.1   | 27    | 1.3   | 27    | 1.3   |
| 泌尿器科               | 17    | 0.7   | 16    | 0.6   | 30    | 1.2   | 20    | 1.0   | 23    | 1.1   |
| 神経内科               | 22    | 0.9   | 29    | 1.1   | 19    | 0.7   | 4     | 0.2   | 15    | 0.7   |
| 人間ドッグ・健康診断等        | 28    | 1.1   | 29    | 1.1   | 30    | 1.2   | 15    | 0.7   | 14    | 0.7   |
| 産科                 | 18    | 0.7   | 28    | 1.0   | 17    | 0.7   | 17    | 0.8   | 11    | 0.5   |
| 形成外科               | 2     | 0.1   | 2     | 0.1   | 1     | 0.0   | 10    | 0.5   | 9     | 0.4   |
| 美容外科               | 6     | 0.2   | 9     | 0.3   | 5     | 0.2   | 6     | 0.3   | 7     | 0.3   |
| 麻酔科（ベインクリニック）      | 2     | 0.1   | 9     | 0.3   | 6     | 0.2   | 5     | 0.2   | 7     | 0.3   |
| 救急外来               | 14    | 0.6   | 11    | 0.4   | 9     | 0.4   | 2     | 0.1   | 6     | 0.3   |
| 口腔外科               | 9     | 0.4   | 11    | 0.4   | 12    | 0.5   | 8     | 0.4   | 2     | 0.1   |
| 放射線科               | 0     | 0.0   | 1     | 0.0   | 3     | 0.1   | 0     | 0.0   | 0     | 0.0   |
| （小計）               | 1,841 | 74.0  | 2,058 | 74.9  | 1,843 | 72.4  | 1,621 | 78.8  | 1,559 | 77.1  |
| その他                | 121   | 4.9   | 139   | 5.1   | 109   | 4.3   | 87    | 4.2   | 83    | 4.1   |
| なし                 | 192   | 7.7   | 201   | 7.3   | 206   | 8.1   | 148   | 7.2   | 179   | 8.9   |
| 不明                 | 333   | 13.4  | 350   | 12.7  | 386   | 15.2  | 202   | 9.8   | 201   | 9.9   |
| 〔合計〕               | 2,487 | 100.0 | 2,748 | 100.0 | 2,544 | 100.0 | 2,058 | 100.0 | 2,022 | 100.0 |

## 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 11,566件のうち、内容が「相談」に区分できるものが6,422件(55.6%)、「苦情」に区分できるものが4,204件(36.3%)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」1,434件(27.5%)、「都保健所合計」では「医療機関の紹介、案内」334件(27.5%)であった。  
 「苦情」の内訳の最多は、「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」1,195件(34.9%)、246件(31.4%)であった。

(令和3年度)

|                      | 全 体 (N= 11,566 ) |        |        |       |        |       |         |       |
|----------------------|------------------|--------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|
|                      | 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            | 1,997            | 17.3%  | 906    | 14.1% | 1,060  | 25.2% | 31      | 3.3%  |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 372              | 3.2%   | 156    | 2.4%  | 214    | 5.1%  | 2       | 0.2%  |
| 違法行為                 | 88               | 0.8%   | 14     | 0.2%  | 68     | 1.6%  | 6       | 0.6%  |
| その他                  | 1,537            | 13.3%  | 736    | 11.5% | 778    | 18.5% | 23      | 2.4%  |
| コミュニケーションに関すること      | 2,135            | 18.5%  | 654    | 10.2% | 1,441  | 34.3% | 40      | 4.3%  |
| 医療従事者の接遇             | 1,097            | 9.5%   | 252    | 3.9%  | 827    | 19.7% | 18      | 1.9%  |
| 暴力・暴言                | 157              | 1.4%   | 23     | 0.4%  | 130    | 3.1%  | 4       | 0.4%  |
| 説明不足等                | 708              | 6.1%   | 304    | 4.7%  | 391    | 9.3%  | 13      | 1.4%  |
| その他                  | 173              | 1.5%   | 75     | 1.2%  | 93     | 2.2%  | 5       | 0.5%  |
| 医療機関の施設(清潔、安全管理等)    | 268              | 2.3%   | 70     | 1.1%  | 187    | 4.4%  | 11      | 1.2%  |
| セカンドオピニオン            | 44               | 0.4%   | 38     | 0.6%  | 5      | 0.1%  | 1       | 0.1%  |
| カルテ開示                | 130              | 1.1%   | 78     | 1.2%  | 50     | 1.2%  | 2       | 0.2%  |
| 個人情報に関すること(カルテ開示を除く) | 357              | 3.1%   | 204    | 3.2%  | 136    | 3.2%  | 17      | 1.8%  |
| 医療機関の紹介、案内           | 527              | 4.6%   | 506    | 7.9%  | 7      | 0.2%  | 14      | 1.5%  |
| 医療費                  | 1,039            | 9.0%   | 698    | 10.9% | 327    | 7.8%  | 14      | 1.5%  |
| 保険診療                 | 581              | 5.0%   | 366    | 5.7%  | 204    | 4.9%  | 11      | 1.2%  |
| 自由診療                 | 179              | 1.5%   | 113    | 1.8%  | 64     | 1.5%  | 2       | 0.2%  |
| 混合診療                 | 27               | 0.2%   | 21     | 0.3%  | 6      | 0.1%  | 0       | 0.0%  |
| 差額ベット代               | 252              | 2.2%   | 198    | 3.1%  | 53     | 1.3%  | 1       | 0.1%  |
| 健康や病気に関する相談          | 1,859            | 16.1%  | 1,662  | 25.9% | 75     | 1.8%  | 122     | 13.0% |
| 薬(品)に関すること           | 294              | 2.5%   | 210    | 3.3%  | 64     | 1.5%  | 20      | 2.1%  |
| 入院・転院・退院に関すること       | 774              | 6.7%   | 597    | 9.3%  | 157    | 3.7%  | 20      | 2.1%  |
| 診療拒否                 | 179              | 1.5%   | 60     | 0.9%  | 116    | 2.8%  | 3       | 0.3%  |
| 看護行為                 | 130              | 1.1%   | 44     | 0.7%  | 83     | 2.0%  | 3       | 0.3%  |
| 意味不明                 | 195              | 1.7%   | 51     | 0.8%  | 43     | 1.0%  | 101     | 10.7% |
| その他                  | 1,638            | 14.2%  | 644    | 10.0% | 453    | 10.8% | 541     | 57.6% |
| 合計                   | 11,566           | 100.0% | 6,422  | 100%  | 4,204  | 100%  | 940     | 100%  |
| 合計に占める割合             |                  |        | (相談)   | 55.6% | (苦情)   | 36.3% | (その他)   | 8.1%  |

(内訳)

|                      | (再掲) 都本庁 (N= 9,544 ) |        |            |       |            |       |            |       | (再掲) 都保健所合計 (N= 2,022 ) |        |            |       |            |       |            |       |
|----------------------|----------------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|-------------------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
|                      | 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            | 1,589                | 16.6%  | 711        | 13.6% | 850        | 24.8% | 28         | 3.1%  | 408                     | 20.2%  | 195        | 16.1% | 210        | 26.8% | 3          | 11.5% |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 304                  | 3.2%   | 130        | 2.5%  | 172        | 5.0%  | 2          | 0.2%  | 68                      | 3.4%   | 26         | 2.1%  | 42         | 5.4%  | 0          | 0.0%  |
| 違法行為                 | 55                   | 0.6%   | 9          | 0.2%  | 42         | 1.2%  | 4          | 0.4%  | 33                      | 1.6%   | 5          | 0.4%  | 26         | 3.3%  | 2          | 7.7%  |
| その他                  | 1,230                | 12.9%  | 572        | 11.0% | 636        | 18.6% | 22         | 2.4%  | 307                     | 15.2%  | 164        | 13.5% | 142        | 18.1% | 1          | 3.8%  |
| コミュニケーションに関すること      | 1,797                | 18.8%  | 563        | 10.8% | 1,195      | 34.9% | 39         | 4.3%  | 338                     | 16.7%  | 91         | 7.5%  | 246        | 31.4% | 1          | 3.8%  |
| 医療従事者の接遇             | 914                  | 9.6%   | 215        | 4.1%  | 681        | 19.9% | 18         | 2.0%  | 183                     | 9.1%   | 37         | 3.1%  | 146        | 18.6% | 0          | 0.0%  |
| 暴力・暴言                | 115                  | 1.2%   | 16         | 0.3%  | 95         | 2.8%  | 4          | 0.4%  | 42                      | 2.1%   | 7          | 0.6%  | 35         | 4.5%  | 0          | 0.0%  |
| 説明不足等                | 610                  | 6.4%   | 266        | 5.1%  | 332        | 9.7%  | 12         | 1.3%  | 98                      | 4.8%   | 38         | 3.1%  | 59         | 7.5%  | 1          | 3.8%  |
| その他                  | 158                  | 1.7%   | 66         | 1.3%  | 87         | 2.5%  | 5          | 0.5%  | 15                      | 0.7%   | 9          | 0.7%  | 6          | 0.8%  | 0          | 0.0%  |
| 医療機関の施設(清潔、安全管理等)    | 204                  | 2.1%   | 57         | 1.1%  | 137        | 4.0%  | 10         | 1.1%  | 64                      | 3.2%   | 13         | 1.1%  | 50         | 6.4%  | 1          | 3.8%  |
| セカンドオピニオン            | 29                   | 0.3%   | 25         | 0.5%  | 3          | 0.1%  | 1          | 0.1%  | 15                      | 0.7%   | 13         | 1.1%  | 2          | 0.3%  | 0          | 0.0%  |
| カルテ開示                | 99                   | 1.0%   | 61         | 1.2%  | 36         | 1.1%  | 2          | 0.2%  | 31                      | 1.5%   | 17         | 1.4%  | 14         | 1.8%  | 0          | 0.0%  |
| 個人情報に関すること(カルテ開示を除く) | 319                  | 3.3%   | 186        | 3.6%  | 116        | 3.4%  | 17         | 1.9%  | 38                      | 1.9%   | 18         | 1.5%  | 20         | 2.6%  | 0          | 0.0%  |
| 医療機関の紹介、案内           | 189                  | 2.0%   | 172        | 3.3%  | 5          | 0.1%  | 12         | 1.3%  | 338                     | 16.7%  | 334        | 27.5% | 2          | 0.3%  | 2          | 7.7%  |
| 医療費                  | 829                  | 8.7%   | 573        | 11.0% | 243        | 7.1%  | 13         | 1.4%  | 210                     | 10.4%  | 125        | 10.3% | 84         | 10.7% | 1          | 3.8%  |
| 保険診療                 | 437                  | 4.6%   | 282        | 5.4%  | 145        | 4.2%  | 10         | 1.1%  | 144                     | 7.1%   | 84         | 6.9%  | 59         | 7.5%  | 1          | 3.8%  |
| 自由診療                 | 132                  | 1.4%   | 86         | 1.7%  | 44         | 1.3%  | 2          | 0.2%  | 47                      | 2.3%   | 27         | 2.2%  | 20         | 2.6%  | 0          | 0.0%  |
| 混合診療                 | 21                   | 0.2%   | 18         | 0.3%  | 3          | 0.1%  | 0          | 0.0%  | 6                       | 0.3%   | 3          | 0.2%  | 3          | 0.4%  | 0          | 0.0%  |
| 差額ベット代               | 239                  | 2.5%   | 187        | 3.6%  | 51         | 1.5%  | 1          | 0.1%  | 13                      | 0.6%   | 11         | 0.9%  | 2          | 0.3%  | 0          | 0.0%  |
| 健康や病気に関する相談          | 1,620                | 17.0%  | 1,434      | 27.5% | 68         | 2.0%  | 118        | 12.9% | 239                     | 11.8%  | 228        | 18.8% | 7          | 0.9%  | 4          | 15.4% |
| 薬(品)に関すること           | 252                  | 2.6%   | 177        | 3.4%  | 55         | 1.6%  | 20         | 2.2%  | 42                      | 2.1%   | 33         | 2.7%  | 9          | 1.1%  | 0          | 0.0%  |
| 入院・転院・退院に関すること       | 734                  | 7.7%   | 564        | 10.8% | 151        | 4.4%  | 19         | 2.1%  | 40                      | 2.0%   | 33         | 2.7%  | 6          | 0.8%  | 1          | 3.8%  |
| 診療拒否                 | 131                  | 1.4%   | 46         | 0.9%  | 82         | 2.4%  | 3          | 0.3%  | 48                      | 2.4%   | 14         | 1.2%  | 34         | 4.3%  | 0          | 0.0%  |
| 看護行為                 | 121                  | 1.3%   | 42         | 0.8%  | 76         | 2.2%  | 3          | 0.3%  | 9                       | 0.4%   | 2          | 0.2%  | 7          | 0.9%  | 0          | 0.0%  |
| 意味不明                 | 183                  | 1.9%   | 50         | 1.0%  | 33         | 1.0%  | 100        | 10.9% | 12                      | 0.6%   | 1          | 0.1%  | 10         | 1.3%  | 1          | 3.8%  |
| その他                  | 1,448                | 15.2%  | 548        | 10.5% | 371        | 10.8% | 529        | 57.9% | 190                     | 9.4%   | 96         | 8%    | 82         | 10.5% | 12         | 46.2% |
| 合計                   | 9,544                | 100.0% | 5,209      | 100%  | 3,421      | 100%  | 914        | 100%  | 2,022                   | 100.0% | 1,213      | 100%  | 783        | 100%  | 26         | 100%  |
| 合計に占める割合             | —                    |        | (相談) 54.6% |       | (苦情) 35.8% |       | (その他) 9.6% |       | —                       |        | (相談) 60.0% |       | (苦情) 38.7% |       | (その他) 1.3% |       |

【付表 7】 相談・苦情等の割合の推移（過去 5 年間）

|     | 29年度   | 30年度   | 31年度   | 2年度    | 3年度    |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 相談  | 52.5%  | 52.6%  | 52.7%  | 55.3%  | 55.6%  |
| 苦情  | 37.0%  | 36.0%  | 36.6%  | 35.1%  | 36.3%  |
| その他 | 10.5%  | 11.4%  | 10.6%  | 9.6%   | 8.1%   |
| 合計  | 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・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」では「健康や病気に関する相談」が、「都保健所合計」では「医療機関の紹介、案内」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、％）

|        |                     | 29年度 (N= 10,039) |       | 30年度 (N= 10,491)    |       | 31年度 (N= 10,106) |                   | 2年度 (N= 9,689) |       | 3年度 (N= 9,544)    |       |       |                     |       |       |
|--------|---------------------|------------------|-------|---------------------|-------|------------------|-------------------|----------------|-------|-------------------|-------|-------|---------------------|-------|-------|
| 相<br>談 | 健康や病気に関する相談         | 1,871            | 18.6% | 健康や病気に関する相談         | 2,004 | 19.1%            | 健康や病気に関する相談       | 1,564          | 15.5% | 健康や病気に関する相談       | 1,263 | 13.0% | 健康や病気に関する相談         | 1,434 | 15.0% |
|        | 医療行為、医療内容           | 588              | 5.9%  | 医療行為、医療内容           | 603   | 5.7%             | 医療行為、医療内容         | 602            | 6.0%  | 医療行為、医療内容         | 595   | 6.1%  | 医療行為、医療内容           | 711   | 7.4%  |
|        | 入院・転院・退院に関する事       | 417              | 4.2%  | 入院・転院・退院に関する事       | 438   | 4.2%             | 医療費               | 471            | 4.7%  | 入院・転院・退院に関する事     | 518   | 5.3%  | 医療費                 | 573   | 6.0%  |
|        | 医療費                 | 435              | 4.3%  | 医療費                 | 389   | 3.7%             | 入院・転院・退院に関する事     | 467            | 4.6%  | コミュニケーションに関する事    | 511   | 5.3%  | 入院・転院・退院に関する事       | 564   | 5.9%  |
|        | コミュニケーションに関する事      | 344              | 3.4%  | コミュニケーションに関する事      | 306   | 2.9%             | コミュニケーションに関する事    | 370            | 3.7%  | 医療費               | 504   | 5.2%  | コミュニケーションに関する事      | 563   | 5.9%  |
| 苦<br>情 | コミュニケーションに関する事      | 1,231            | 12.3% | 医療行為、医療内容           | 1,242 | 11.8%            | コミュニケーションに関する事    | 1,089          | 10.8% | コミュニケーションに関する事    | 1,094 | 11.3% | コミュニケーションに関する事      | 1,195 | 12.5% |
|        | 医療行為、医療内容           | 1,135            | 11.3% | コミュニケーションに関する事      | 1,143 | 10.9%            | 医療行為、医療内容         | 1,089          | 10.8% | 医療行為、医療内容         | 677   | 7.0%  | 医療行為、医療内容           | 850   | 8.9%  |
|        | 医療費                 | 230              | 2.3%  | 医療費                 | 213   | 2.0%             | 医療費               | 226            | 2.2%  | 医療費               | 220   | 2.3%  | 医療費                 | 243   | 2.5%  |
|        | 入院・転院・退院に関する事       | 148              | 1.5%  | 入院・転院・退院に関する事       | 143   | 1.4%             | 入院・転院・退院に関する事     | 153            | 1.5%  | 入院・転院・退院に関する事     | 134   | 1.4%  | 入院・転院・退院に関する事       | 151   | 1.6%  |
|        | 診療拒否                | 116              | 1.2%  | 看護行為                | 137   | 1.3%             | 診療拒否              | 120            | 1.2%  | 医療機関の施設（清潔、安全管理等） | 134   | 1.4%  | 医療機関の施設（清潔、安全管理等）   | 137   | 1.4%  |
|        | 看護行為                | 102              | 1.0%  | 診療拒否                | 125   | 1.2%             | 看護行為              | 91             | 0.9%  | 診療拒否              | 131   | 1.4%  | 個人情報に関する事（カルテ開示を除く） | 116   | 1.2%  |
|        | 個人情報に関する事（カルテ開示を除く） | 85               | 0.8%  | 個人情報に関する事（カルテ開示を除く） | 86    | 0.8%             | 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    | 0.9%  |

〔都保健所合計〕

（件、％）

|        |                    | 29年度 (N= 2,487) |       | 30年度 (N= 2,748)     |     | 31年度 (N= 2,544) |                     | 2年度 (N= 2,058) |       | 3年度 (N= 2,022)          |     |       |                     |     |       |
|--------|--------------------|-----------------|-------|---------------------|-----|-----------------|---------------------|----------------|-------|-------------------------|-----|-------|---------------------|-----|-------|
| 相<br>談 | 医療機関の紹介、案内         | 472             | 19.0% | 医療機関の紹介、案内          | 439 | 16.0%           | 医療機関の紹介、案内          | 435            | 17.1% | 医療機関の紹介、案内              | 312 | 15.2% | 医療機関の紹介、案内          | 334 | 16.5% |
|        | 健康や病気に関する相談        | 266             | 10.7% | 健康や病気に関する相談         | 332 | 12.1%           | 医療行為、医療内容           | 294            | 11.6% | 健康や病気に関する相談             | 234 | 11.4% | 健康や病気に関する相談         | 228 | 11.3% |
|        | 医療行為、医療内容          | 228             | 9.2%  | 医療行為、医療内容           | 323 | 11.8%           | 健康や病気に関する相談         | 277            | 10.9% | 医療行為、医療内容               | 213 | 10.3% | 医療行為、医療内容           | 195 | 9.6%  |
|        | 医療費                | 126             | 5.1%  | 医療費                 | 147 | 5.3%            | コミュニケーションに関する事      | 138            | 5.4%  | 医療費                     | 101 | 4.9%  | 医療費                 | 125 | 6.2%  |
|        | 入院・転院・退院に関する事      | 73              | 2.9%  | コミュニケーションに関する事      | 129 | 4.7%            | 医療費                 | 128            | 5.0%  | コミュニケーションに関する事          | 76  | 3.7%  | コミュニケーションに関する事      | 91  | 4.5%  |
| 苦<br>情 | 医療行為、医療内容          | 308             | 12.4% | 医療行為、医療内容           | 311 | 11.3%           | 医療行為、医療内容           | 261            | 10.3% | コミュニケーションに関する事          | 233 | 11.3% | コミュニケーションに関する事      | 246 | 12.2% |
|        | コミュニケーションに関する事     | 234             | 9.4%  | コミュニケーションに関する事      | 251 | 9.1%            | コミュニケーションに関する事      | 226            | 8.9%  | 医療行為、医療内容               | 195 | 9.5%  | 医療行為、医療内容           | 210 | 10.4% |
|        | 医療費                | 84              | 3.4%  | 医療費                 | 74  | 2.7%            | 医療費                 | 62             | 2.4%  | 医療機関の施設（清潔、安全、管理等）      | 87  | 4.2%  | 医療費                 | 84  | 4.2%  |
|        | 医療機関の施設（清潔、安全、管理等） | 31              | 1.2%  | 医療機関の施設（清潔、安全、管理等）  | 41  | 1.5%            | 診療拒否                | 49             | 1.9%  | 医療費                     | 57  | 2.8%  | 医療機関の施設（清潔、安全、管理等）  | 50  | 2.5%  |
|        | 入院・転院・退院に関する事      | 26              | 1.0%  | 診療拒否                | 26  | 0.9%            | 医療機関の施設（清潔、安全、管理等）  | 35             | 1.4%  | 診療拒否                    | 41  | 2.0%  | 診療拒否                | 34  | 1.7%  |
|        | 薬（品）に関する事          | 23              | 0.9%  | 個人情報に関する事（カルテ開示を除く） | 17  | 0.6%            | 個人情報に関する事（カルテ開示を除く） | 13             | 0.5%  | 個人情報に関する事（カルテ開示を除く）     | 16  | 0.8%  | 個人情報に関する事（カルテ開示を除く） | 20  | 1.0%  |
|        | 診療拒否               | 21              | 0.8%  | 入院・転院・退院に関する事       | 17  | 0.6%            | 薬（品）に関する事           | 13             | 0.5%  | 薬（品）に関する事、入院・転院・退院に関する事 | 11  | 0.5%  | 意味不明                | 10  | 0.5%  |

## 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、467件であった。内容の内訳は、「相談」が220件（47.1%）、「苦情」が236件（50.5%）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、46件（22.1%）、6件（50.0%）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」100件（43.5%）、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」3件（50.0%）であった。

（令和3年度）

|                      | 全 体 (N= 467 ) |        |        |       |        |       |         |       |
|----------------------|---------------|--------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|
|                      | 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            | 121           | 25.9%  | 52     | 23.6% | 68     | 28.8% | 1       | 9.1%  |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 29            | 6.2%   | 11     | 5.0%  | 18     | 7.6%  | 0       | 0.0%  |
| 違法行為                 | 1             | 0.2%   | 0      | 0.0%  | 1      | 0.4%  | 0       | 0.0%  |
| その他                  | 91            | 19.5%  | 41     | 18.6% | 49     | 20.8% | 1       | 9.1%  |
| コミュニケーションに関すること      | 137           | 29.3%  | 32     | 14.5% | 101    | 42.8% | 4       | 36.4% |
| 医療従事者の接遇             | 66            | 14.1%  | 11     | 5.0%  | 54     | 22.9% | 1       | 9.1%  |
| 暴力・暴言                | 13            | 2.8%   | 2      | 0.9%  | 10     | 4.2%  | 1       | 9.1%  |
| 説明不足等                | 50            | 10.7%  | 18     | 8.2%  | 30     | 12.7% | 2       | 18.2% |
| その他                  | 8             | 1.7%   | 1      | 0.5%  | 7      | 3.0%  | 0       | 0.0%  |
| 医療機関の施設(清潔、安全管理等)    | 10            | 2.1%   | 1      | 0.5%  | 8      | 3.4%  | 1       | 9.1%  |
| セカンドオピニオン            | 2             | 0.4%   | 2      | 0.9%  | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0%  |
| カルテ開示                | 6             | 1.3%   | 3      | 1.4%  | 3      | 1.3%  | 0       | 0.0%  |
| 個人情報に関すること(カルテ開示を除く) | 13            | 2.8%   | 7      | 3.2%  | 6      | 2.5%  | 0       | 0.0%  |
| 医療機関の紹介、案内           | 5             | 1.1%   | 5      | 2.3%  | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0%  |
| 医療費                  | 61            | 13.1%  | 38     | 17.3% | 23     | 9.7%  | 0       | 0.0%  |
| 保険診療                 | 17            | 3.6%   | 6      | 2.7%  | 11     | 4.7%  | 0       | 0.0%  |
| 自由診療                 | 5             | 1.1%   | 2      | 0.9%  | 3      | 1.3%  | 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               | 39            | 8.4%   | 30     | 13.6% | 9      | 3.8%  | 0       | 0.0%  |
| 健康や病気に関する相談          | 42            | 9.0%   | 37     | 16.8% | 5      | 2.1%  | 0       | 0.0%  |
| 薬(品)に関すること           | 5             | 1.1%   | 3      | 1.4%  | 2      | 0.8%  | 0       | 0.0%  |
| 入院・転院・退院に関すること       | 27            | 5.8%   | 24     | 10.9% | 3      | 1.3%  | 0       | 0.0%  |
| 診療拒否                 | 6             | 1.3%   | 2      | 0.9%  | 4      | 1.7%  | 0       | 0.0%  |
| 看護行為                 | 2             | 0.4%   | 0      | 0.0%  | 2      | 0.8%  | 0       | 0.0%  |
| 意味不明                 | 2             | 0.4%   | 0      | 0.0%  | 1      | 0.4%  | 1       | 9.1%  |
| その他                  | 28            | 6.0%   | 14     | 6.4%  | 10     | 4.2%  | 4       | 36.4% |
| 合計                   | 467           | 100.0% | 220    | 100%  | 236    | 100%  | 11      | 100%  |
| 合計に占める割合             |               |        | (相談)   | 47.1% | (苦情)   | 50.5% | (その他)   | 2.4%  |



(内訳)

|                      | (再掲) 都本庁 (N= 449 ) |        |            |       |            |       |            |       | (再掲) 都保健所合計 (N= 18 ) |        |            |       |            |       |            |      |
|----------------------|--------------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|----------------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|------|
|                      | 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            | 112                | 24.9%  | 46         | 22.1% | 65         | 28.3% | 1          | 9.1%  | 9                    | 50.0%  | 6          | 50.0% | 3          | 50.0% | 0          | 0.0% |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 27                 | 6.0%   | 11         | 5.3%  | 16         | 7.0%  | 0          | 0.0%  | 2                    | 11.1%  | 0          | 0.0%  | 2          | 33.3% | 0          | 0.0% |
| 違法行為                 | 1                  | 0.2%   | 0          | 0.0%  | 1          | 0.4%  | 0          | 0.0%  | 0                    | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| その他                  | 84                 | 18.7%  | 35         | 16.8% | 48         | 20.9% | 1          | 9.1%  | 7                    | 38.9%  | 6          | 50.0% | 1          | 16.7% | 0          | 0.0% |
| コミュニケーションに関すること      | 133                | 29.6%  | 29         | 13.9% | 100        | 43.5% | 4          | 36.4% | 4                    | 22.2%  | 3          | 25.0% | 1          | 16.7% | 0          | 0.0% |
| 医療従事者の待遇             | 64                 | 14.3%  | 10         | 4.8%  | 53         | 23.0% | 1          | 9.1%  | 2                    | 11.1%  | 1          | 8.3%  | 1          | 16.7% | 0          | 0.0% |
| 暴力・暴言                | 13                 | 2.9%   | 2          | 1.0%  | 10         | 4.3%  | 1          | 9.1%  | 0                    | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| 説明不足等                | 48                 | 10.7%  | 16         | 7.7%  | 30         | 13.0% | 2          | 18.2% | 2                    | 11.1%  | 2          | 16.7% | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| その他                  | 8                  | 1.8%   | 1          | 0.5%  | 7          | 3.0%  | 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)    | 9                  | 2.0%   | 1          | 0.5%  | 7          | 3.0%  | 1          | 9.1%  | 1                    | 5.6%   | 0          | 0.0%  | 1          | 16.7% | 0          | 0.0% |
| セカンドオピニオン            | 2                  | 0.4%   | 2          | 1.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0                    | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| カルテ開示                | 5                  | 1.1%   | 3          | 1.4%  | 2          | 0.9%  | 0          | 0.0%  | 1                    | 5.6%   | 0          | 0.0%  | 1          | 16.7% | 0          | 0.0% |
| 個人情報に関すること(カルテ開示を除く) | 13                 | 2.9%   | 7          | 3.4%  | 6          | 2.6%  | 0          | 0.0%  | 0                    | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| 医療機関の紹介、案内           | 4                  | 0.9%   | 4          | 1.9%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 1                    | 5.6%   | 1          | 8.3%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| 医療費                  | 61                 | 13.6%  | 38         | 18.3% | 23         | 10.0% | 0          | 0.0%  | 0                    | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| 保険診療                 | 17                 | 3.8%   | 6          | 2.9%  | 11         | 4.8%  | 0          | 0.0%  | 0                    | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| 自由診療                 | 5                  | 1.1%   | 2          | 1.0%  | 3          | 1.3%  | 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               | 39                 | 8.7%   | 30         | 14.4% | 9          | 3.9%  | 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          | 42                 | 9.4%   | 37         | 17.8% | 5          | 2.2%  | 0          | 0.0%  | 0                    | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| 薬(品)に関すること           | 4                  | 0.9%   | 2          | 1.0%  | 2          | 0.9%  | 0          | 0.0%  | 1                    | 5.6%   | 1          | 8.3%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| 入院・転院・退院に関すること       | 26                 | 5.8%   | 23         | 11.1% | 3          | 1.3%  | 0          | 0.0%  | 1                    | 5.6%   | 1          | 8.3%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| 診療拒否                 | 6                  | 1.3%   | 2          | 1.0%  | 4          | 1.7%  | 0          | 0.0%  | 0                    | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| 看護行為                 | 2                  | 0.4%   | 0          | 0.0%  | 2          | 0.9%  | 0          | 0.0%  | 0                    | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| 意味不明                 | 2                  | 0.4%   | 0          | 0.0%  | 1          | 0.4%  | 1          | 9.1%  | 0                    | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| その他                  | 28                 | 6.2%   | 14         | 6.7%  | 10         | 4.3%  | 4          | 36.4% | 0                    | 0.0%   | 0          | 0%    | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% |
| 合計                   | 449                | 100.0% | 208        | 100%  | 230        | 100%  | 11         | 100%  | 18                   | 100.0% | 12         | 100%  | 6          | 100%  | 0          | 0%   |
| 合計に占める割合             | —                  |        | (相談) 46.3% |       | (苦情) 51.2% |       | (その他) 2.4% |       | —                    |        | (相談) 66.7% |       | (苦情) 33.3% |       | (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、5,081件であった。  
 内容の内訳は、「相談」が2,629件（51.7%）、「苦情」が2,203件（43.4%）であった。（全体）  
 「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「入院・転院・退院に関すること」474件（19.3%）、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」35件（20.5%）であった。  
 「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」「保健所合計」ともに「コミュニケーションに関すること」で773件（37.8%）、48件（30.8%）であった。

（令和3年度）

|                      | 全 体 (N= 5,081 ) |        |        |       |        |       |         |       |
|----------------------|-----------------|--------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|
|                      | 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            | 974             | 19.2%  | 439    | 16.7% | 526    | 23.9% | 9       | 3.6%  |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 195             | 3.8%   | 83     | 3.2%  | 112    | 5.1%  | 0       | 0.0%  |
| 違法行為                 | 32              | 0.6%   | 4      | 0.2%  | 27     | 1.2%  | 1       | 0.4%  |
| その他                  | 747             | 14.7%  | 352    | 13.4% | 387    | 17.6% | 8       | 3.2%  |
| コミュニケーションに関すること      | 1,253           | 24.7%  | 411    | 15.6% | 821    | 37.3% | 21      | 8.4%  |
| 医療従事者の待遇             | 627             | 12.3%  | 149    | 5.7%  | 466    | 21.2% | 12      | 4.8%  |
| 暴力・暴言                | 88              | 1.7%   | 13     | 0.5%  | 73     | 3.3%  | 2       | 0.8%  |
| 説明不足等                | 431             | 8.5%   | 200    | 7.6%  | 225    | 10.2% | 6       | 2.4%  |
| その他                  | 107             | 2.1%   | 49     | 1.9%  | 57     | 2.6%  | 1       | 0.4%  |
| 医療機関の施設(清潔、安全管理等)    | 155             | 3.1%   | 40     | 1.5%  | 111    | 5.0%  | 4       | 1.6%  |
| セカンドオピニオン            | 20              | 0.4%   | 18     | 0.7%  | 2      | 0.1%  | 0       | 0.0%  |
| カルテ開示                | 57              | 1.1%   | 31     | 1.2%  | 24     | 1.1%  | 2       | 0.8%  |
| 個人情報に関すること(カルテ開示を除く) | 169             | 3.3%   | 89     | 3.4%  | 72     | 3.3%  | 8       | 3.2%  |
| 医療機関の紹介、案内           | 65              | 1.3%   | 61     | 2.3%  | 3      | 0.1%  | 1       | 0.4%  |
| 医療費                  | 441             | 8.7%   | 312    | 11.9% | 122    | 5.5%  | 7       | 2.8%  |
| 保険診療                 | 205             | 4.0%   | 127    | 4.8%  | 72     | 3.3%  | 6       | 2.4%  |
| 自由診療                 | 42              | 0.8%   | 27     | 1.0%  | 15     | 0.7%  | 0       | 0.0%  |
| 混合診療                 | 11              | 0.2%   | 10     | 0.4%  | 1      | 0.0%  | 0       | 0.0%  |
| 差額ベット代               | 183             | 3.6%   | 148    | 5.6%  | 34     | 1.5%  | 1       | 0.4%  |
| 健康や病気に関する相談          | 445             | 8.8%   | 398    | 15.1% | 36     | 1.6%  | 11      | 4.4%  |
| 薬(品)に関すること           | 83              | 1.6%   | 56     | 2.1%  | 23     | 1.0%  | 4       | 1.6%  |
| 入院・転院・退院に関すること       | 646             | 12.7%  | 489    | 18.6% | 140    | 6.4%  | 17      | 6.8%  |
| 診療拒否                 | 79              | 1.6%   | 27     | 1.0%  | 51     | 2.3%  | 1       | 0.4%  |
| 看護行為                 | 98              | 1.9%   | 33     | 1.3%  | 64     | 2.9%  | 1       | 0.4%  |
| 意味不明                 | 110             | 2.2%   | 30     | 1.1%  | 27     | 1.2%  | 53      | 21.3% |
| その他                  | 486             | 9.6%   | 195    | 7.4%  | 181    | 8.2%  | 110     | 44.2% |
| 合計                   | 5,081           | 100.0% | 2,629  | 100%  | 2,203  | 100%  | 249     | 100%  |
| 合計に占める割合             |                 |        | (相談)   | 51.7% | (苦情)   | 43.4% | (その他)   | 4.9%  |



(内訳)

|                      | (再掲) 都本庁 (N= 4,751 ) |        |            |       |            |       |            |       | (再掲) 都保健所合計 (N= 330 ) |        |            |       |            |       |            |       |
|----------------------|----------------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|-----------------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
|                      | 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            | 898                  | 18.9%  | 404        | 16.4% | 485        | 23.7% | 9          | 3.7%  | 76                    | 23.0%  | 35         | 20.5% | 41         | 26.3% | 0          | 0.0%  |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 176                  | 3.7%   | 75         | 3.1%  | 101        | 4.9%  | 0          | 0.0%  | 19                    | 5.8%   | 8          | 4.7%  | 11         | 7.1%  | 0          | 0.0%  |
| 違法行為                 | 25                   | 0.5%   | 3          | 0.1%  | 21         | 1.0%  | 1          | 0.4%  | 7                     | 2.1%   | 1          | 0.6%  | 6          | 3.8%  | 0          | 0.0%  |
| その他                  | 697                  | 14.7%  | 326        | 13.3% | 363        | 17.7% | 8          | 3.3%  | 50                    | 15.2%  | 26         | 15.2% | 24         | 15.4% | 0          | 0.0%  |
| コミュニケーションに関すること      | 1,183                | 24.9%  | 389        | 15.8% | 773        | 37.8% | 21         | 8.5%  | 70                    | 21.2%  | 22         | 12.9% | 48         | 30.8% | 0          | 0.0%  |
| 医療従事者の接遇             | 596                  | 12.5%  | 143        | 5.8%  | 441        | 21.5% | 12         | 4.9%  | 31                    | 9.4%   | 6          | 3.5%  | 25         | 16.0% | 0          | 0.0%  |
| 暴力・暴言                | 76                   | 1.6%   | 11         | 0.4%  | 63         | 3.1%  | 2          | 0.8%  | 12                    | 3.6%   | 2          | 1.2%  | 10         | 6.4%  | 0          | 0.0%  |
| 説明不足等                | 407                  | 8.6%   | 188        | 7.6%  | 213        | 10.4% | 6          | 2.4%  | 24                    | 7.3%   | 12         | 7.0%  | 12         | 7.7%  | 0          | 0.0%  |
| その他                  | 104                  | 2.2%   | 47         | 1.9%  | 56         | 2.7%  | 1          | 0.4%  | 3                     | 0.9%   | 2          | 1.2%  | 1          | 0.6%  | 0          | 0.0%  |
| 医療機関の施設(清潔、安全管理等)    | 146                  | 3.1%   | 38         | 1.5%  | 104        | 5.1%  | 4          | 1.6%  | 9                     | 2.7%   | 2          | 1.2%  | 7          | 4.5%  | 0          | 0.0%  |
| セカンドオピニオン            | 15                   | 0.3%   | 13         | 0.5%  | 2          | 0.1%  | 0          | 0.0%  | 5                     | 1.5%   | 5          | 2.9%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  |
| カルテ開示                | 53                   | 1.1%   | 27         | 1.1%  | 24         | 1.2%  | 2          | 0.8%  | 4                     | 1.2%   | 4          | 2.3%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  |
| 個人情報に関すること(カルテ開示を除く) | 164                  | 3.5%   | 87         | 3.5%  | 69         | 3.4%  | 8          | 3.3%  | 5                     | 1.5%   | 2          | 1.2%  | 3          | 1.9%  | 0          | 0.0%  |
| 医療機関の紹介、案内           | 46                   | 1.0%   | 42         | 1.7%  | 3          | 0.1%  | 1          | 0.4%  | 19                    | 5.8%   | 19         | 11.1% | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  |
| 医療費                  | 408                  | 8.6%   | 290        | 11.8% | 111        | 5.4%  | 7          | 2.8%  | 33                    | 10.0%  | 22         | 12.9% | 11         | 7.1%  | 0          | 0.0%  |
| 保険診療                 | 186                  | 3.9%   | 116        | 4.7%  | 64         | 3.1%  | 6          | 2.4%  | 19                    | 5.8%   | 11         | 6.4%  | 8          | 5.1%  | 0          | 0.0%  |
| 自由診療                 | 41                   | 0.9%   | 27         | 1.1%  | 14         | 0.7%  | 0          | 0.0%  | 1                     | 0.3%   | 0          | 0.0%  | 1          | 0.6%  | 0          | 0.0%  |
| 混合診療                 | 10                   | 0.2%   | 10         | 0.4%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 1                     | 0.3%   | 0          | 0.0%  | 1          | 0.6%  | 0          | 0.0%  |
| 差額ベット代               | 171                  | 3.6%   | 137        | 5.6%  | 33         | 1.6%  | 1          | 0.4%  | 12                    | 3.6%   | 11         | 6.4%  | 1          | 0.6%  | 0          | 0.0%  |
| 健康や病気に関する相談          | 412                  | 8.7%   | 368        | 15.0% | 33         | 1.6%  | 11         | 4.5%  | 33                    | 10.0%  | 30         | 17.5% | 3          | 1.9%  | 0          | 0.0%  |
| 薬(品)に関すること           | 82                   | 1.7%   | 55         | 2.2%  | 23         | 1.1%  | 4          | 1.6%  | 1                     | 0.3%   | 1          | 0.6%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  |
| 入院・転院・退院に関すること       | 625                  | 13.2%  | 474        | 19.3% | 135        | 6.6%  | 16         | 6.5%  | 21                    | 6.4%   | 15         | 8.8%  | 5          | 3.2%  | 1          | 33.3% |
| 診療拒否                 | 74                   | 1.6%   | 25         | 1.0%  | 48         | 2.3%  | 1          | 0.4%  | 5                     | 1.5%   | 2          | 1.2%  | 3          | 1.9%  | 0          | 0.0%  |
| 看護行為                 | 94                   | 2.0%   | 33         | 1.3%  | 60         | 2.9%  | 1          | 0.4%  | 4                     | 1.2%   | 0          | 0.0%  | 4          | 2.6%  | 0          | 0.0%  |
| 意味不明                 | 104                  | 2.2%   | 29         | 1.2%  | 22         | 1.1%  | 53         | 21.5% | 6                     | 1.8%   | 1          | 0.6%  | 5          | 3.2%  | 0          | 0.0%  |
| その他                  | 447                  | 9.4%   | 184        | 7.5%  | 155        | 7.6%  | 108        | 43.9% | 39                    | 11.8%  | 11         | 6%    | 26         | 16.7% | 2          | 66.7% |
| 合計                   | 4,751                | 100.0% | 2,458      | 100%  | 2,047      | 100%  | 246        | 100%  | 330                   | 100.0% | 171        | 100%  | 156        | 100%  | 3          | 100%  |
| 合計に占める割合             | —                    |        | (相談) 51.7% |       | (苦情) 43.1% |       | (その他) 5.2% |       | —                     |        | (相談) 51.8% |       | (苦情) 47.3% |       | (その他) 0.9% |       |

## 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、2,100件であった。  
内容の内訳は、「相談」が1,027件(48.9%)、「苦情」が1,016件(48.4%)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」191件(28.6%)であり、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」80件(22.3%)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188件(32.7%)、157件(35.6%)であった。

(令和3年度)

|                      | 全 体 (N= 2,100 ) |        |        |       |        |       |         |       |
|----------------------|-----------------|--------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|
|                      | 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            | 447             | 21.3%  | 187    | 18.2% | 256    | 25.2% | 4       | 7.0%  |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 75              | 3.6%   | 32     | 3.1%  | 43     | 4.2%  | 0       | 0.0%  |
| 違法行為                 | 33              | 1.6%   | 6      | 0.6%  | 25     | 2.5%  | 2       | 3.5%  |
| その他                  | 339             | 16.1%  | 149    | 14.5% | 188    | 18.5% | 2       | 3.5%  |
| コミュニケーションに関すること      | 464             | 22.1%  | 113    | 11.0% | 345    | 34.0% | 6       | 10.5% |
| 医療従事者の接遇             | 264             | 12.6%  | 53     | 5.2%  | 209    | 20.6% | 2       | 3.5%  |
| 暴力・暴言                | 42              | 2.0%   | 6      | 0.6%  | 36     | 3.5%  | 0       | 0.0%  |
| 説明不足等                | 125             | 6.0%   | 41     | 4.0%  | 81     | 8.0%  | 3       | 5.3%  |
| その他                  | 33              | 1.6%   | 13     | 1.3%  | 19     | 1.9%  | 1       | 1.8%  |
| 医療機関の施設(清潔、安全管理等)    | 70              | 3.3%   | 14     | 1.4%  | 54     | 5.3%  | 2       | 3.5%  |
| セカンドオピニオン            | 8               | 0.4%   | 6      | 0.6%  | 2      | 0.2%  | 0       | 0.0%  |
| カルテ開示                | 33              | 1.6%   | 19     | 1.9%  | 14     | 1.4%  | 0       | 0.0%  |
| 個人情報に関すること(カルテ開示を除く) | 79              | 3.8%   | 44     | 4.3%  | 34     | 3.3%  | 1       | 1.8%  |
| 医療機関の紹介、案内           | 94              | 4.5%   | 92     | 9.0%  | 2      | 0.2%  | 0       | 0.0%  |
| 医療費                  | 233             | 11.1%  | 128    | 12.5% | 101    | 9.9%  | 4       | 7.0%  |
| 保険診療                 | 166             | 7.9%   | 91     | 8.9%  | 71     | 7.0%  | 4       | 7.0%  |
| 自由診療                 | 61              | 2.9%   | 35     | 3.4%  | 26     | 2.6%  | 0       | 0.0%  |
| 混合診療                 | 3               | 0.1%   | 2      | 0.2%  | 1      | 0.1%  | 0       | 0.0%  |
| 差額ベット代               | 3               | 0.1%   | 0      | 0.0%  | 3      | 0.3%  | 0       | 0.0%  |
| 健康や病気に関する相談          | 248             | 11.8%  | 226    | 22.0% | 12     | 1.2%  | 10      | 17.5% |
| 薬(品)に関すること           | 68              | 3.2%   | 51     | 5.0%  | 16     | 1.6%  | 1       | 1.8%  |
| 入院・転院・退院に関すること       | 35              | 1.7%   | 32     | 3.1%  | 3      | 0.3%  | 0       | 0.0%  |
| 診療拒否                 | 75              | 3.6%   | 20     | 1.9%  | 55     | 5.4%  | 0       | 0.0%  |
| 看護行為                 | 6               | 0.3%   | 2      | 0.2%  | 4      | 0.4%  | 0       | 0.0%  |
| 意味不明                 | 15              | 0.7%   | 4      | 0.4%  | 7      | 0.7%  | 4       | 7.0%  |
| その他                  | 225             | 10.7%  | 89     | 8.7%  | 111    | 10.9% | 25      | 43.9% |
| 合計                   | 2,100           | 100.0% | 1,027  | 100%  | 1,016  | 100%  | 57      | 100%  |
| 合計に占める割合             |                 |        | (相談)   | 48.9% | (苦情)   | 48.4% | (その他)   | 2.7%  |

(内訳)

|                      | (再掲) 都本庁 (N= 1,294 ) |        |            |       |            |       |            |       | (再掲) 都保健所合計 (N= 806 ) |        |            |       |            |       |            |       |
|----------------------|----------------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|-----------------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
|                      | 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            | 258                  | 19.9%  | 107        | 16.0% | 148        | 25.7% | 3          | 5.9%  | 189                   | 23.4%  | 80         | 22.3% | 108        | 24.5% | 1          | 16.7% |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 50                   | 3.9%   | 20         | 3.0%  | 30         | 5.2%  | 0          | 0.0%  | 25                    | 3.1%   | 12         | 3.3%  | 13         | 2.9%  | 0          | 0.0%  |
| 違法行為                 | 16                   | 1.2%   | 3          | 0.4%  | 12         | 2.1%  | 1          | 2.0%  | 17                    | 2.1%   | 3          | 0.8%  | 13         | 2.9%  | 1          | 16.7% |
| その他                  | 192                  | 14.8%  | 84         | 12.6% | 106        | 18.4% | 2          | 3.9%  | 147                   | 18.2%  | 65         | 18.1% | 82         | 18.6% | 0          | 0.0%  |
| コミュニケーションに関すること      | 270                  | 20.9%  | 77         | 11.5% | 188        | 32.7% | 5          | 9.8%  | 194                   | 24.1%  | 36         | 10.0% | 157        | 35.6% | 1          | 16.7% |
| 医療従事者の接遇             | 144                  | 11.1%  | 32         | 4.8%  | 110        | 19.1% | 2          | 3.9%  | 120                   | 14.9%  | 21         | 5.8%  | 99         | 22.4% | 0          | 0.0%  |
| 暴力・暴言                | 18                   | 1.4%   | 2          | 0.3%  | 16         | 2.8%  | 0          | 0.0%  | 24                    | 3.0%   | 4          | 1.1%  | 20         | 4.5%  | 0          | 0.0%  |
| 説明不足等                | 81                   | 6.3%   | 32         | 4.8%  | 47         | 8.2%  | 2          | 3.9%  | 44                    | 5.5%   | 9          | 2.5%  | 34         | 7.7%  | 1          | 16.7% |
| その他                  | 27                   | 2.1%   | 11         | 1.6%  | 15         | 2.6%  | 1          | 2.0%  | 6                     | 0.7%   | 2          | 0.6%  | 4          | 0.9%  | 0          | 0.0%  |
| 医療機関の施設(清潔、安全管理等)    | 28                   | 2.2%   | 10         | 1.5%  | 17         | 3.0%  | 1          | 2.0%  | 42                    | 5.2%   | 4          | 1.1%  | 37         | 8.4%  | 1          | 16.7% |
| セカンドオピニオン            | 2                    | 0.2%   | 2          | 0.3%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 6                     | 0.7%   | 4          | 1.1%  | 2          | 0.5%  | 0          | 0.0%  |
| カルテ開示                | 16                   | 1.2%   | 11         | 1.6%  | 5          | 0.9%  | 0          | 0.0%  | 17                    | 2.1%   | 8          | 2.2%  | 9          | 2.0%  | 0          | 0.0%  |
| 個人情報に関すること(カルテ開示を除く) | 58                   | 4.5%   | 34         | 5.1%  | 23         | 4.0%  | 1          | 2.0%  | 21                    | 2.6%   | 10         | 2.8%  | 11         | 2.5%  | 0          | 0.0%  |
| 医療機関の紹介、案内           | 18                   | 1.4%   | 18         | 2.7%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 76                    | 9.4%   | 74         | 20.6% | 2          | 0.5%  | 0          | 0.0%  |
| 医療費                  | 136                  | 10.5%  | 78         | 11.7% | 55         | 9.6%  | 3          | 5.9%  | 97                    | 12.0%  | 50         | 13.9% | 46         | 10.4% | 1          | 16.7% |
| 保険診療                 | 93                   | 7.2%   | 52         | 7.8%  | 38         | 6.6%  | 3          | 5.9%  | 73                    | 9.1%   | 39         | 10.9% | 33         | 7.5%  | 1          | 16.7% |
| 自由診療                 | 38                   | 2.9%   | 25         | 3.7%  | 13         | 2.3%  | 0          | 0.0%  | 23                    | 2.9%   | 10         | 2.8%  | 13         | 2.9%  | 0          | 0.0%  |
| 混合診療                 | 2                    | 0.2%   | 1          | 0.1%  | 1          | 0.2%  | 0          | 0.0%  | 1                     | 0.1%   | 1          | 0.3%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  |
| 差額ベット代               | 3                    | 0.2%   | 0          | 0.0%  | 3          | 0.5%  | 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          | 210                  | 16.2%  | 191        | 28.6% | 9          | 1.6%  | 10         | 19.6% | 38                    | 4.7%   | 35         | 9.7%  | 3          | 0.7%  | 0          | 0.0%  |
| 薬(品)に関すること           | 49                   | 3.8%   | 38         | 5.7%  | 10         | 1.7%  | 1          | 2.0%  | 19                    | 2.4%   | 13         | 3.6%  | 6          | 1.4%  | 0          | 0.0%  |
| 入院・転院・退院に関すること       | 20                   | 1.5%   | 18         | 2.7%  | 2          | 0.3%  | 0          | 0.0%  | 15                    | 1.9%   | 14         | 3.9%  | 1          | 0.2%  | 0          | 0.0%  |
| 診療拒否                 | 39                   | 3.0%   | 12         | 1.8%  | 27         | 4.7%  | 0          | 0.0%  | 36                    | 4.5%   | 8          | 2.2%  | 28         | 6.3%  | 0          | 0.0%  |
| 看護行為                 | 5                    | 0.4%   | 1          | 0.1%  | 4          | 0.7%  | 0          | 0.0%  | 1                     | 0.1%   | 1          | 0.3%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  |
| 意味不明                 | 13                   | 1.0%   | 4          | 0.6%  | 5          | 0.9%  | 4          | 7.8%  | 2                     | 0.2%   | 0          | 0.0%  | 2          | 0.5%  | 0          | 0.0%  |
| その他                  | 172                  | 13.3%  | 67         | 10.0% | 82         | 14.3% | 23         | 45.1% | 53                    | 6.6%   | 22         | 6.1%  | 29         | 6.6%  | 2          | 33.3% |
| 合計                   | 1,294                | 100.0% | 668        | 100%  | 575        | 100%  | 51         | 100%  | 806                   | 100.0% | 359        | 100%  | 441        | 100%  | 6          | 100%  |
| 合計に占める割合             | —                    |        | (相談) 51.6% |       | (苦情) 44.4% |       | (その他) 3.9% |       | —                     |        | (相談) 44.5% |       | (苦情) 54.7% |       | (その他) 0.7% |       |

## 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、638件であった。  
 内容の内訳は、「相談」が327件(51.3%)、「苦情」が291件(45.6%)であった。  
 「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「医療費」60件(29.0%)、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」33件(27.5%)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80件(43.2%)、48件(45.3%)であった。

(令和3年度)

|                      | 全 体 (N= 638 ) |        |        |       |        |       |         |       |
|----------------------|---------------|--------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|
|                      | 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           | 34.0%  | 81     | 24.8% | 128    | 44.0% | 8       | 40.0% |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 28            | 4.4%   | 8      | 2.4%  | 20     | 6.9%  | 0       | 0.0%  |
| 違法行為                 | 10            | 1.6%   | 2      | 0.6%  | 6      | 2.1%  | 2       | 10.0% |
| その他                  | 179           | 28.1%  | 71     | 21.7% | 102    | 35.1% | 6       | 30.0% |
| コミュニケーションに関すること      | 118           | 18.5%  | 42     | 12.8% | 76     | 26.1% | 0       | 0.0%  |
| 医療従事者の待遇             | 47            | 7.4%   | 15     | 4.6%  | 32     | 11.0% | 0       | 0.0%  |
| 暴力・暴言                | 6             | 0.9%   | 1      | 0.3%  | 5      | 1.7%  | 0       | 0.0%  |
| 説明不足等                | 61            | 9.6%   | 23     | 7.0%  | 38     | 13.1% | 0       | 0.0%  |
| その他                  | 4             | 0.6%   | 3      | 0.9%  | 1      | 0.3%  | 0       | 0.0%  |
| 医療機関の施設(清潔、安全管理等)    | 15            | 2.4%   | 7      | 2.1%  | 7      | 2.4%  | 1       | 5.0%  |
| セカンドオピニオン            | 1             | 0.2%   | 1      | 0.3%  | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0%  |
| カルテ開示                | 16            | 2.5%   | 9      | 2.8%  | 7      | 2.4%  | 0       | 0.0%  |
| 個人情報に関すること(カルテ開示を除く) | 10            | 1.6%   | 3      | 0.9%  | 7      | 2.4%  | 0       | 0.0%  |
| 医療機関の紹介、案内           | 21            | 3.3%   | 20     | 6.1%  | 0      | 0.0%  | 1       | 5.0%  |
| 医療費                  | 131           | 20.5%  | 88     | 26.9% | 42     | 14.4% | 1       | 5.0%  |
| 保険診療                 | 76            | 11.9%  | 50     | 15.3% | 26     | 8.9%  | 0       | 0.0%  |
| 自由診療                 | 48            | 7.5%   | 32     | 9.8%  | 15     | 5.2%  | 1       | 5.0%  |
| 混合診療                 | 7             | 1.1%   | 6      | 1.8%  | 1      | 0.3%  | 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          | 53            | 8.3%   | 44     | 13.5% | 6      | 2.1%  | 3       | 15.0% |
| 薬(品)に関すること           | 2             | 0.3%   | 2      | 0.6%  | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0%  |
| 入院・転院・退院に関すること       | 5             | 0.8%   | 4      | 1.2%  | 1      | 0.3%  | 0       | 0.0%  |
| 診療拒否                 | 6             | 0.9%   | 5      | 1.5%  | 1      | 0.3%  | 0       | 0.0%  |
| 看護行為                 | 0             | 0.0%   | 0      | 0.0%  | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0%  |
| 意味不明                 | 6             | 0.9%   | 2      | 0.6%  | 2      | 0.7%  | 2       | 10.0% |
| その他                  | 37            | 5.8%   | 19     | 5.8%  | 14     | 4.8%  | 4       | 20.0% |
| 合計                   | 638           | 100.0% | 327    | 100%  | 291    | 100%  | 20      | 100%  |
| 合計に占める割合             |               |        | (相談)   | 51.3% | (苦情)   | 45.6% | (その他)   | 3.1%  |

(内訳)

|                      | (再掲) 都本庁 (N= 409 ) |        |            |       |            |       |            |       | (再掲) 都保健所合計 (N= 229 ) |        |            |       |            |       |            |       |
|----------------------|--------------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|-----------------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
|                      | 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            | 135                | 33.0%  | 48         | 23.2% | 80         | 43.2% | 7          | 41.2% | 82                    | 35.8%  | 33         | 27.5% | 48         | 45.3% | 1          | 33.3% |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 14                 | 3.4%   | 5          | 2.4%  | 9          | 4.9%  | 0          | 0.0%  | 14                    | 6.1%   | 3          | 2.5%  | 11         | 10.4% | 0          | 0.0%  |
| 違法行為                 | 5                  | 1.2%   | 1          | 0.5%  | 3          | 1.6%  | 1          | 5.9%  | 5                     | 2.2%   | 1          | 0.8%  | 3          | 2.8%  | 1          | 33.3% |
| その他                  | 116                | 28.4%  | 42         | 20.3% | 68         | 36.8% | 6          | 35.3% | 63                    | 27.5%  | 29         | 24.2% | 34         | 32.1% | 0          | 0.0%  |
| コミュニケーションに関すること      | 73                 | 17.8%  | 21         | 10.1% | 52         | 28.1% | 0          | 0.0%  | 45                    | 19.7%  | 21         | 17.5% | 24         | 22.6% | 0          | 0.0%  |
| 医療従事者の接遇             | 29                 | 7.1%   | 8          | 3.9%  | 21         | 11.4% | 0          | 0.0%  | 18                    | 7.9%   | 7          | 5.8%  | 11         | 10.4% | 0          | 0.0%  |
| 暴力・暴言                | 2                  | 0.5%   | 1          | 0.5%  | 1          | 0.5%  | 0          | 0.0%  | 4                     | 1.7%   | 0          | 0.0%  | 4          | 3.8%  | 0          | 0.0%  |
| 説明不足等                | 41                 | 10.0%  | 12         | 5.8%  | 29         | 15.7% | 0          | 0.0%  | 20                    | 8.7%   | 11         | 9.2%  | 9          | 8.5%  | 0          | 0.0%  |
| その他                  | 1                  | 0.2%   | 0          | 0.0%  | 1          | 0.5%  | 0          | 0.0%  | 3                     | 1.3%   | 3          | 2.5%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  |
| 医療機関の施設(清潔、安全管理等)    | 7                  | 1.7%   | 4          | 1.9%  | 2          | 1.1%  | 1          | 5.9%  | 8                     | 3.5%   | 3          | 2.5%  | 5          | 4.7%  | 0          | 0.0%  |
| セカンドオピニオン            | 1                  | 0.2%   | 1          | 0.5%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0                     | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  |
| カルテ開示                | 9                  | 2.2%   | 6          | 2.9%  | 3          | 1.6%  | 0          | 0.0%  | 7                     | 3.1%   | 3          | 2.5%  | 4          | 3.8%  | 0          | 0.0%  |
| 個人情報に関すること(カルテ開示を除く) | 6                  | 1.5%   | 3          | 1.4%  | 3          | 1.6%  | 0          | 0.0%  | 4                     | 1.7%   | 0          | 0.0%  | 4          | 3.8%  | 0          | 0.0%  |
| 医療機関の紹介、案内           | 7                  | 1.7%   | 7          | 3.4%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 14                    | 6.1%   | 13         | 10.8% | 0          | 0.0%  | 1          | 33.3% |
| 医療費                  | 87                 | 21.3%  | 60         | 29.0% | 26         | 14.1% | 1          | 5.9%  | 44                    | 19.2%  | 28         | 23.3% | 16         | 15.1% | 0          | 0.0%  |
| 保険診療                 | 48                 | 11.7%  | 33         | 15.9% | 15         | 8.1%  | 0          | 0.0%  | 28                    | 12.2%  | 17         | 14.2% | 11         | 10.4% | 0          | 0.0%  |
| 自由診療                 | 33                 | 8.1%   | 22         | 10.6% | 10         | 5.4%  | 1          | 5.9%  | 15                    | 6.6%   | 10         | 8.3%  | 5          | 4.7%  | 0          | 0.0%  |
| 混合診療                 | 6                  | 1.5%   | 5          | 2.4%  | 1          | 0.5%  | 0          | 0.0%  | 1                     | 0.4%   | 1          | 0.8%  | 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          | 43                 | 10.5%  | 35         | 16.9% | 6          | 3.2%  | 2          | 11.8% | 10                    | 4.4%   | 9          | 7.5%  | 0          | 0.0%  | 1          | 33.3% |
| 薬(品)に関すること           | 1                  | 0.2%   | 1          | 0.5%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 1                     | 0.4%   | 1          | 0.8%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  |
| 入院・転院・退院に関すること       | 4                  | 1.0%   | 3          | 1.4%  | 1          | 0.5%  | 0          | 0.0%  | 1                     | 0.4%   | 1          | 0.8%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  |
| 診療拒否                 | 3                  | 0.7%   | 2          | 1.0%  | 1          | 0.5%  | 0          | 0.0%  | 3                     | 1.3%   | 3          | 2.5%  | 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                 | 4                  | 1.0%   | 2          | 1.0%  | 0          | 0.0%  | 2          | 11.8% | 2                     | 0.9%   | 0          | 0.0%  | 2          | 1.9%  | 0          | 0.0%  |
| その他                  | 29                 | 7.1%   | 14         | 6.8%  | 11         | 5.9%  | 4          | 23.5% | 8                     | 3.5%   | 5          | 4.2%  | 3          | 2.8%  | 0          | 0.0%  |
| 合計                   | 409                | 100.0% | 207        | 100%  | 185        | 100%  | 17         | 100%  | 229                   | 100.0% | 120        | 100%  | 106        | 100%  | 3          | 100%  |
| 合計に占める割合             | —                  |        | (相談) 50.6% |       | (苦情) 45.2% |       | (その他) 4.2% |       | —                     |        | (相談) 52.4% |       | (苦情) 46.3% |       | (その他) 1.3% |       |

## 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、46件であった。  
内容の内訳は、「相談」が17件(37.0%)、「苦情」が28件(60.9%)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、7件(53.8%)、2件(50.0%)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」9件(47.4%)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」「薬(品)に関すること」でそれぞれ3件(33.3%)であった。

(令和3年度)

|                      | 全 体 (N= 46 ) |        |        |       |        |       |         |      |
|----------------------|--------------|--------|--------|-------|--------|-------|---------|------|
|                      | 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            | 2.2%   | 0      | 0.0%  | 1      | 3.6%  | 0       | 0.0% |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 1            | 2.2%   | 0      | 0.0%  | 1      | 3.6%  | 0       | 0.0% |
| 違法行為                 | 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% |
| コミュニケーションに関すること      | 13           | 28.3%  | 4      | 23.5% | 9      | 32.1% | 0       | 0.0% |
| 医療従事者の待遇             | 7            | 15.2%  | 2      | 11.8% | 5      | 17.9% | 0       | 0.0% |
| 暴力・暴言                | 1            | 2.2%   | 0      | 0.0%  | 1      | 3.6%  | 0       | 0.0% |
| 説明不足等                | 3            | 6.5%   | 2      | 11.8% | 1      | 3.6%  | 0       | 0.0% |
| その他                  | 2            | 4.3%   | 0      | 0.0%  | 2      | 7.1%  | 0       | 0.0% |
| 医療機関の施設(清潔、安全管理等)    | 1            | 2.2%   | 0      | 0.0%  | 1      | 3.6%  | 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            | 2.2%   | 0      | 0.0%  | 1      | 3.6%  | 0       | 0.0% |
| 医療機関の紹介、案内           | 2            | 4.3%   | 2      | 11.8% | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0% |
| 医療費                  | 2            | 4.3%   | 1      | 5.9%  | 1      | 3.6%  | 0       | 0.0% |
| 保険診療                 | 2            | 4.3%   | 1      | 5.9%  | 1      | 3.6%  | 0       | 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          | 0            | 0.0%   | 0      | 0.0%  | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0% |
| 薬(品)に関すること           | 21           | 45.7%  | 9      | 52.9% | 12     | 42.9% | 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                 | 1            | 2.2%   | 0      | 0.0%  | 0      | 0.0%  | 1       | 0.0% |
| その他                  | 4            | 8.7%   | 1      | 5.9%  | 3      | 10.7% | 0       | 0.0% |
| 合計                   | 46           | 100.0% | 17     | 100%  | 28     | 100%  | 1       | 0.0% |
| 合計に占める割合             |              |        | (相談)   | 37.0% | (苦情)   | 60.9% | (その他)   | 2.2% |

(内訳)

|                      | (再掲) 都本庁 (N= 33 ) |        |            |            |            |       |         |      | (再掲) 都保健所合計 (N= 13 ) |            |            |            |        |       |         |      |
|----------------------|-------------------|--------|------------|------------|------------|-------|---------|------|----------------------|------------|------------|------------|--------|-------|---------|------|
|                      | 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                 | 3.0%   | 0          | 0.0%       | 1          | 5.3%  | 0       | 0.0% | 0                    | 0.0%       | 0          | 0.0%       | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0% |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 1                 | 3.0%   | 0          | 0.0%       | 1          | 5.3%  | 0       | 0.0% | 0                    | 0.0%       | 0          | 0.0%       | 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                  | 0                 | 0.0%   | 0          | 0.0%       | 0          | 0.0%  | 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      | 9                 | 27.3%  | 3          | 23.1%      | 6          | 31.6% | 0       | 0.0% | 4                    | 30.8%      | 1          | 25.0%      | 3      | 33.3% | 0       | 0.0% |
| 医療従事者の接遇             | 6                 | 18.2%  | 2          | 15.4%      | 4          | 21.1% | 0       | 0.0% | 1                    | 7.7%       | 0          | 0.0%       | 1      | 11.1% | 0       | 0.0% |
| 暴力・暴言                | 1                 | 3.0%   | 0          | 0.0%       | 1          | 5.3%  | 0       | 0.0% | 0                    | 0.0%       | 0          | 0.0%       | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0% |
| 説明不足等                | 1                 | 3.0%   | 1          | 7.7%       | 0          | 0.0%  | 0       | 0.0% | 2                    | 15.4%      | 1          | 25.0%      | 1      | 11.1% | 0       | 0.0% |
| その他                  | 1                 | 3.0%   | 0          | 0.0%       | 1          | 5.3%  | 0       | 0.0% | 1                    | 7.7%       | 0          | 0.0%       | 1      | 11.1% | 0       | 0.0% |
| 医療機関の施設(清潔、安全管理等)    | 1                 | 3.0%   | 0          | 0.0%       | 1          | 5.3%  | 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                | 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                 | 3.0%   | 0          | 0.0%       | 1          | 5.3%  | 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                 | 3.0%   | 1          | 7.7%       | 0          | 0.0%  | 0       | 0.0% | 1                    | 7.7%       | 1          | 25.0%      | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0% |
| 医療費                  | 2                 | 6.1%   | 1          | 7.7%       | 1          | 5.3%  | 0       | 0.0% | 0                    | 0.0%       | 0          | 0.0%       | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0% |
| 保険診療                 | 2                 | 6.1%   | 1          | 7.7%       | 1          | 5.3%  | 0       | 0.0% | 0                    | 0.0%       | 0          | 0.0%       | 0      | 0.0%  | 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% | 0                    | 0.0%       | 0          | 0.0%       | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0% |
| 薬(品)に関すること           | 16                | 48.5%  | 7          | 53.8%      | 9          | 47.4% | 0       | 0.0% | 5                    | 38.5%      | 2          | 50.0%      | 3      | 33.3% | 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                 | 1                 | 3.0%   | 0          | 0.0%       | 0          | 0.0%  | 1       | 0.0% | 0                    | 0.0%       | 0          | 0.0%       | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0% |
| その他                  | 1                 | 3.0%   | 1          | 7.7%       | 0          | 0.0%  | 0       | 0.0% | 3                    | 23.1%      | 0          | 0.0%       | 3      | 33.3% | 0       | 0.0% |
| 合計                   | 33                | 100.0% | 13         | 100%       | 19         | 100%  | 1       | 0.0% | 13                   | 100.0%     | 4          | 100%       | 9      | 100%  | 0       | 0.0% |
| 合計に占める割合             | —                 |        | (相談) 39.4% | (苦情) 57.6% | (その他) 3.0% |       |         | —    |                      | (相談) 30.8% | (苦情) 69.2% | (その他) 0.0% |        |       |         |      |



## 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、81件であった。  
内容の内訳は、「相談」が39件(48.1%)、「苦情」が41件(50.6%)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」6件(33.3%)、「都保健所合計」では「医療費」9件(42.9%)であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」「保健所合計」ともに「医療費」で7件(36.8%)、7件(31.8%)であった。

(令和3年度)

|                      | 全 体 (N= 81 ) |        |        |       |        |       |         |        |
|----------------------|--------------|--------|--------|-------|--------|-------|---------|--------|
|                      | 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            | 12           | 14.8%  | 3      | 7.7%  | 9      | 22.0% | 0       | 0.0%   |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 5            | 6.2%   | 1      | 2.6%  | 4      | 9.8%  | 0       | 0.0%   |
| 違法行為                 | 4            | 4.9%   | 0      | 0.0%  | 4      | 9.8%  | 0       | 0.0%   |
| その他                  | 3            | 3.7%   | 2      | 5.1%  | 1      | 2.4%  | 0       | 0.0%   |
| コミュニケーションに関すること      | 6            | 7.4%   | 2      | 5.1%  | 4      | 9.8%  | 0       | 0.0%   |
| 医療従事者の接遇             | 3            | 3.7%   | 1      | 2.6%  | 2      | 4.9%  | 0       | 0.0%   |
| 暴力・暴言                | 0            | 0.0%   | 0      | 0.0%  | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0%   |
| 説明不足等                | 3            | 3.7%   | 1      | 2.6%  | 2      | 4.9%  | 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)    | 1            | 1.2%   | 1      | 2.6%  | 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%   |
| 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           | 2            | 2.5%   | 2      | 5.1%  | 0      | 0.0%  | 0       | 0.0%   |
| 医療費                  | 28           | 34.6%  | 14     | 35.9% | 14     | 34.1% | 0       | 0.0%   |
| 保険診療                 | 16           | 19.8%  | 9      | 23.1% | 7      | 17.1% | 0       | 0.0%   |
| 自由診療                 | 8            | 9.9%   | 4      | 10.3% | 4      | 9.8%  | 0       | 0.0%   |
| 混合診療                 | 4            | 4.9%   | 1      | 2.6%  | 3      | 7.3%  | 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          | 10           | 12.3%  | 9      | 23.1% | 1      | 2.4%  | 0       | 0.0%   |
| 薬(品)に関すること           | 2            | 2.5%   | 2      | 5.1%  | 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                 | 1            | 1.2%   | 0      | 0.0%  | 1      | 2.4%  | 0       | 0.0%   |
| 看護行為                 | 1            | 1.2%   | 0      | 0.0%  | 1      | 2.4%  | 0       | 0.0%   |
| 意味不明                 | 1            | 1.2%   | 0      | 0.0%  | 1      | 2.4%  | 0       | 0.0%   |
| その他                  | 17           | 21.0%  | 6      | 15.4% | 10     | 24.4% | 1       | 100.0% |
| 合計                   | 81           | 100.0% | 39     | 100%  | 41     | 100%  | 1       | 100%   |
| 合計に占める割合             |              |        | (相談)   | 48.1% | (苦情)   | 50.6% | (その他)   | 1.2%   |



(内訳)

|                      | (再掲) 都本庁 (N= 37 ) |        |            |       |            |       |            |      | (再掲) 都保健所合計 (N= 44 ) |            |        |            |        |            |         |        |
|----------------------|-------------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|------|----------------------|------------|--------|------------|--------|------------|---------|--------|
|                      | 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            | 4                 | 10.8%  | 1          | 5.6%  | 3          | 15.8% | 0          | 0.0% | 8                    | 18.2%      | 2      | 9.5%       | 6      | 27.3%      | 0       | 0.0%   |
| 医療過誤又は医療事故に関すること     | 2                 | 5.4%   | 0          | 0.0%  | 2          | 10.5% | 0          | 0.0% | 3                    | 6.8%       | 1      | 4.8%       | 2      | 9.1%       | 0       | 0.0%   |
| 違法行為                 | 0                 | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% | 4                    | 9.1%       | 0      | 0.0%       | 4      | 18.2%      | 0       | 0.0%   |
| その他                  | 2                 | 5.4%   | 1          | 5.6%  | 1          | 5.3%  | 0          | 0.0% | 1                    | 2.3%       | 1      | 4.8%       | 0      | 0.0%       | 0       | 0.0%   |
| コミュニケーションに関すること      | 3                 | 8.1%   | 1          | 5.6%  | 2          | 10.5% | 0          | 0.0% | 3                    | 6.8%       | 1      | 4.8%       | 2      | 9.1%       | 0       | 0.0%   |
| 医療従事者の接遇             | 1                 | 2.7%   | 0          | 0.0%  | 1          | 5.3%  | 0          | 0.0% | 2                    | 4.5%       | 1      | 4.8%       | 1      | 4.5%       | 0       | 0.0%   |
| 暴力・暴言                | 0                 | 0.0%   | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 0          | 0.0% | 0                    | 0.0%       | 0      | 0.0%       | 0      | 0.0%       | 0       | 0.0%   |
| 説明不足等                | 2                 | 5.4%   | 1          | 5.6%  | 1          | 5.3%  | 0          | 0.0% | 1                    | 2.3%       | 0      | 0.0%       | 1      | 4.5%       | 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% | 1                    | 2.3%       | 1      | 4.8%       | 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                | 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% | 2                    | 4.5%       | 2      | 9.5%       | 0      | 0.0%       | 0       | 0.0%   |
| 医療費                  | 12                | 32.4%  | 5          | 27.8% | 7          | 36.8% | 0          | 0.0% | 16                   | 36.4%      | 9      | 42.9%      | 7      | 31.8%      | 0       | 0.0%   |
| 保険診療                 | 7                 | 18.9%  | 4          | 22.2% | 3          | 15.8% | 0          | 0.0% | 9                    | 20.5%      | 5      | 23.8%      | 4      | 18.2%      | 0       | 0.0%   |
| 自由診療                 | 4                 | 10.8%  | 1          | 5.6%  | 3          | 15.8% | 0          | 0.0% | 4                    | 9.1%       | 3      | 14.3%      | 1      | 4.5%       | 0       | 0.0%   |
| 混合診療                 | 1                 | 2.7%   | 0          | 0.0%  | 1          | 5.3%  | 0          | 0.0% | 3                    | 6.8%       | 1      | 4.8%       | 2      | 9.1%       | 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          | 7                 | 18.9%  | 6          | 33.3% | 1          | 5.3%  | 0          | 0.0% | 3                    | 6.8%       | 3      | 14.3%      | 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% | 2                    | 4.5%       | 2      | 9.5%       | 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% | 1                    | 2.3%       | 0      | 0.0%       | 1      | 4.5%       | 0       | 0.0%   |
| 看護行為                 | 1                 | 2.7%   | 0          | 0.0%  | 1          | 5.3%  | 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% | 1                    | 2.3%       | 0      | 0.0%       | 1      | 4.5%       | 0       | 0.0%   |
| その他                  | 10                | 27.0%  | 5          | 27.8% | 5          | 26.3% | 0          | 0.0% | 7                    | 15.9%      | 1      | 4.8%       | 5      | 22.7%      | 1       | 100.0% |
| 合計                   | 37                | 100.0% | 18         | 100%  | 19         | 100%  | 0          | 0%   | 44                   | 100.0%     | 21     | 100%       | 22     | 100%       | 1       | 100%   |
| 合計に占める割合             | —                 |        | (相談) 48.6% |       | (苦情) 51.4% |       | (その他) 0.0% | —    |                      | (相談) 47.7% |        | (苦情) 50.0% |        | (その他) 2.3% |         |        |

## 9 相談・苦情等への対応状況

相談・苦情等への対応状況は、多い順に、「都本庁」「都保健所合計」とともに、「対処方法の提案・助言・説明」4,707件（49.3%）、1,076件（53.2%）、「医療・関係機関案内」1,944件（20.9%）、395件（19.5%）、「傾聴」1,236件（13.0%）、205件（10.1%）であった。

（令和3年度）

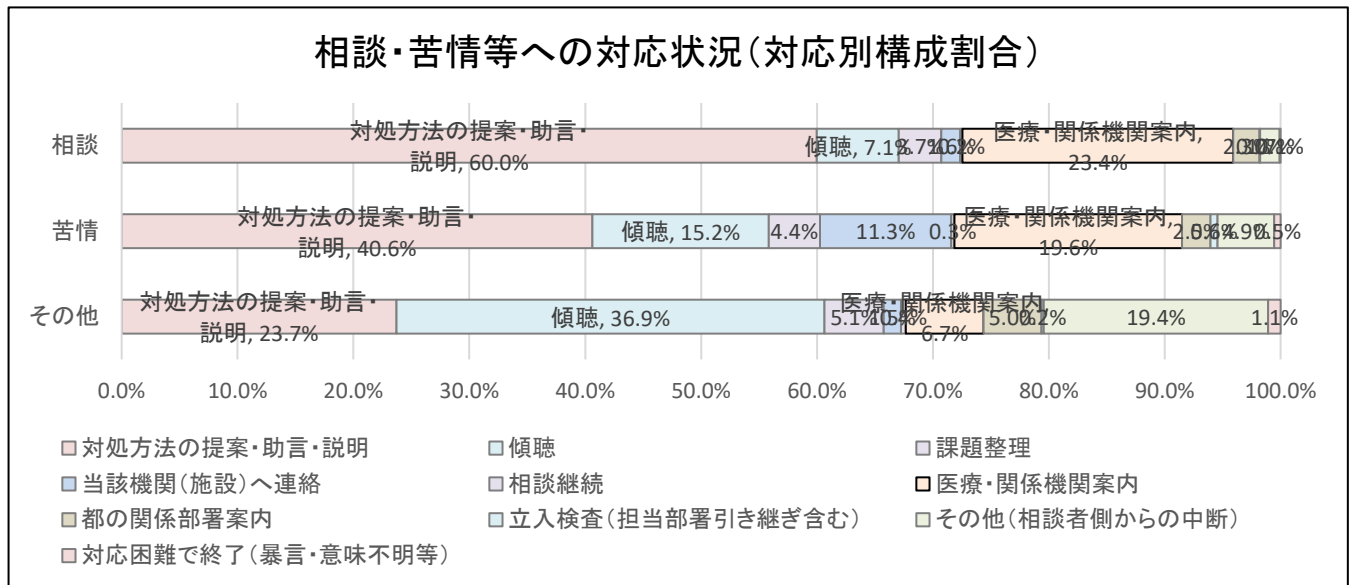
| 対 応               | 全 体    |        |         |        |        | (再掲)都本庁 |        | (再掲)都保健所合計 |        |
|-------------------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|------------|--------|
|                   | 件数     | 割合     | 相談苦情の内訳 |        |        | 件数      | 割合     | 件数         | 割合     |
|                   |        |        |         | 件数     | 割合     |         |        |            |        |
| 対処方法の提案・助言・説明     | 5,783  | 50.0%  | 相談      | 3,852  | 33.3%  | 4,707   | 49.3%  | 1,076      | 53.2%  |
|                   |        |        | 苦情      | 1,708  | 14.8%  |         |        |            |        |
|                   |        |        | その他     | 223    | 1.9%   |         |        |            |        |
| 医療・関係機関案内         | 2,389  | 20.7%  | 相談      | 1,501  | 13.0%  | 1,994   | 20.9%  | 395        | 19.5%  |
|                   |        |        | 苦情      | 825    | 7.1%   |         |        |            |        |
|                   |        |        | その他     | 63     | 0.5%   |         |        |            |        |
| 傾聴                | 1,441  | 12.5%  | 相談      | 455    | 3.9%   | 1,236   | 13.0%  | 205        | 10.1%  |
|                   |        |        | 苦情      | 639    | 5.5%   |         |        |            |        |
|                   |        |        | その他     | 347    | 3.0%   |         |        |            |        |
| 当該機関(施設)へ連絡       | 595    | 5.1%   | 相談      | 105    | 0.9%   | 560     | 5.9%   | 35         | 1.7%   |
|                   |        |        | 苦情      | 476    | 4.1%   |         |        |            |        |
|                   |        |        | その他     | 14     | 0.1%   |         |        |            |        |
| 課題整理              | 469    | 4.1%   | 相談      | 235    | 2.0%   | 370     | 3.9%   | 99         | 4.9%   |
|                   |        |        | 苦情      | 186    | 1.6%   |         |        |            |        |
|                   |        |        | その他     | 48     | 0.4%   |         |        |            |        |
| 都の関係部署案内          | 296    | 2.6%   | 相談      | 145    | 1.3%   | 160     | 1.7%   | 136        | 6.7%   |
|                   |        |        | 苦情      | 104    | 0.9%   |         |        |            |        |
|                   |        |        | その他     | 47     | 0.4%   |         |        |            |        |
| 相談継続              | 28     | 0.2%   | 相談      | 12     | 0.1%   | 24      | 0.3%   | 4          | 0.2%   |
|                   |        |        | 苦情      | 12     | 0.1%   |         |        |            |        |
|                   |        |        | その他     | 4      | 0.0%   |         |        |            |        |
| 立入検査(担当部署引き継ぎ含む)  | 30     | 0.3%   | 相談      | 3      | 0.0%   | 18      | 0.2%   | 12         | 0.6%   |
|                   |        |        | 苦情      | 25     | 0.2%   |         |        |            |        |
|                   |        |        | その他     | 2      | 0.0%   |         |        |            |        |
| 対応困難で終了(暴言・意味不明等) | 38     | 0.3%   | 相談      | 5      | 0.0%   | 32      | 0.3%   | 6          | 0.3%   |
|                   |        |        | 苦情      | 23     | 0.2%   |         |        |            |        |
|                   |        |        | その他     | 10     | 0.1%   |         |        |            |        |
| その他(相談者側からの中断等)   | 497    | 4.3%   | 相談      | 109    | 0.9%   | 443     | 4.6%   | 54         | 2.7%   |
|                   |        |        | 苦情      | 206    | 1.8%   |         |        |            |        |
|                   |        |        | その他     | 182    | 1.6%   |         |        |            |        |
| 合計                | 11,566 | 100.0% |         | 11,566 | 100.0% | 9,544   | 100.0% | 2,022      | 100.0% |

【付表8】 相談・苦情等への対応状況（項目別集計）

（令和3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       | 8,316  | 71.9%  | 4,659  | 72.5%  | 3,021  | 71.9%  | 636     | 67.7%  |
| 対処方法の提案・助言・説明     | 5,783  | 50.0%  | 3,852  | 60.0%  | 1,708  | 40.6%  | 223     | 23.7%  |
| 傾聴                | 1,441  | 12.5%  | 455    | 7.1%   | 639    | 15.2%  | 347     | 36.9%  |
| 課題整理              | 469    | 4.1%   | 235    | 3.7%   | 186    | 4.4%   | 48      | 5.1%   |
| 当該機関（施設）へ連絡       | 595    | 5.1%   | 105    | 1.6%   | 476    | 11.3%  | 14      | 1.5%   |
| 相談継続              | 28     | 0.2%   | 12     | 0.2%   | 12     | 0.3%   | 4       | 0.4%   |
| 他機関・他部署を案内        | 2,685  | 23.2%  | 1,646  | 25.6%  | 929    | 22.1%  | 110     | 11.7%  |
| 医療・関係機関案内         | 2,389  | 20.7%  | 1,501  | 23.4%  | 825    | 19.6%  | 63      | 6.7%   |
| 都の関係部署案内          | 296    | 2.6%   | 145    | 2.3%   | 104    | 2.5%   | 47      | 5.0%   |
| 立入検査（担当部署引き継ぎ含む）  | 30     | 0.3%   | 3      | 0.0%   | 25     | 0.6%   | 2       | 0.2%   |
| その他（相談者側からの中断等）   | 497    | 4.3%   | 109    | 1.7%   | 206    | 4.9%   | 182     | 19.4%  |
| 対応困難で終了（暴言・意味不明等） | 38     | 0.3%   | 5      | 0.1%   | 23     | 0.5%   | 10      | 1.1%   |
| 〔合計〕              | 11,566 | 100.0% | 6,422  | 100.0% | 4,204  | 100.0% | 940     | 100.0% |

（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8,316件（71.9%）、「他機関・他部署を案内」したものは2,685件（23.2%）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「課題への対処方法や助言」3,300件（34.6%）、「病気や治療に関すること」2,387件（25.0%）、「心情の受止め」980件（10.3%）であり、「都保健所合計」では「病気や治療に関すること」518件（25.6%）、「医療機関情報」356件（17.6%）、「課題への対処方法の助言」288件（14.2%）であった。

（令和3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  | 3,588  | 31.0%  | 3,300   | 34.6%  | 288        | 14.2%  |
| 病気や治療に関すること  | 2,905  | 25.1%  | 2,387   | 25.0%  | 518        | 25.6%  |
| 心情の受止め       | 1,137  | 9.8%   | 980     | 10.3%  | 157        | 7.8%   |
| 医療費に関すること    | 913    | 7.9%   | 700     | 7.3%   | 213        | 10.5%  |
| 医療機関等への要望の伝達 | 667    | 5.8%   | 557     | 5.8%   | 110        | 5.4%   |
| 医療機関情報       | 494    | 4.3%   | 138     | 1.4%   | 356        | 17.6%  |
| 医療機関等への指導    | 453    | 3.9%   | 290     | 3.0%   | 163        | 8.1%   |
| 専門機関・関係機関情報  | 182    | 1.6%   | 155     | 1.6%   | 27         | 1.3%   |
| 違法性の有無の解釈や判断 | 96     | 0.8%   | 66      | 0.7%   | 30         | 1.5%   |
| 医療機関等や職員の処分  | 87     | 0.8%   | 77      | 0.8%   | 10         | 0.5%   |
| 医療事故の調査・判断   | 25     | 0.2%   | 17      | 0.2%   | 8          | 0.4%   |
| その他          | 529    | 4.6%   | 446     | 4.7%   | 83         | 4.1%   |
| 不明           | 490    | 4.2%   | 431     | 4.5%   | 59         | 2.9%   |
| 合 計          | 11,566 | 100.0% | 9,544   | 100.0% | 2,022      | 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3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      | 8,082  | 69.9%  | 6,680   | 70.0%  | 1,402      | 69.3%  |
| 課題への対処方法の助言  | 3,588  | 31.0%  | 3,300   | 34.6%  | 288        | 14.2%  |
| 病気や治療に関すること  | 2,905  | 25.1%  | 2,387   | 25.0%  | 518        | 25.6%  |
| 医療費に関すること    | 913    | 7.9%   | 700     | 7.3%   | 213        | 10.5%  |
| 医療機関情報       | 494    | 4.3%   | 138     | 1.4%   | 356        | 17.6%  |
| 専門機関・関係機関情報  | 182    | 1.6%   | 155     | 1.6%   | 27         | 1.3%   |
| 医療機関への連絡・指導等 | 1,207  | 10.4%  | 924     | 9.7%   | 283        | 14.0%  |
| 医療機関等への要望の伝達 | 667    | 5.8%   | 557     | 5.8%   | 110        | 5.4%   |
| 医療機関等への指導    | 453    | 3.9%   | 290     | 3.0%   | 163        | 8.1%   |
| 医療機関等や職員の処分  | 87     | 0.8%   | 77      | 0.8%   | 10         | 0.5%   |
| 過誤・過失の判断や調査等 | 121    | 1.0%   | 83      | 0.9%   | 38         | 1.9%   |
| 違法性の有無の解釈や判断 | 96     | 0.8%   | 66      | 0.7%   | 30         | 1.5%   |
| 医療事故の調査・判断   | 25     | 0.2%   | 17      | 0.2%   | 8          | 0.4%   |
| その他          | 2,156  | 18.6%  | 1,857   | 19.5%  | 299        | 14.8%  |
| 心情の受止め       | 1,137  | 9.8%   | 980     | 10.3%  | 157        | 7.8%   |
| 不明           | 490    | 4.2%   | 431     | 4.5%   | 59         | 2.9%   |
| その他          | 529    | 4.6%   | 446     | 4.7%   | 83         | 4.1%   |
| 〔合計〕         | 11,566 | 100.0% | 9,544   | 100.0% | 2,022      | 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6,680件(70.0%)、「医療機関への連絡・指導等」に分類できるものが924件(9.7%)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1,402件(69.3%)、「医療機関への連絡・指導等」に分類できるものが283件(14.0%)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「医療機関情報」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「医療機関等や職員の処分」であり、「都保健所合計」では「違法性の有無の解釈や判断」であった。

(令和3年度)

|                  | 全 体    |        |                                     |       |   |       | (再掲)都本庁 |        |                                     |       |   |       | (再掲)都保健所合計 |        |                                     |       |   |       |
|------------------|--------|--------|-------------------------------------|-------|---|-------|---------|--------|-------------------------------------|-------|---|-------|------------|--------|-------------------------------------|-------|---|-------|
|                  | 合計     |        | 納得したと<br>感じられる+や<br>や納得したと<br>感じられる |       | 納得したとあ<br>まり感じられ<br>ない+納得し<br>たとは感じら<br>れない |       | 合計      |        | 納得したと感<br>じられる+や<br>や納得したと<br>感じられる |       | 納得したとあ<br>まり感じられ<br>ない+納得し<br>たとは感じら<br>れない |       | 合計         |        | 納得したと感<br>じられる+や<br>や納得したと<br>感じられる |       | 納得したとあ<br>まり感じられ<br>ない+納得し<br>たとは感じら<br>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<br>方法の助言  | 3,565  | 100.0% | 3,195                               | 89.6% | 370   | 10.4% | 3,278   | 100.0% | 2,926                               | 89.3% | 352   | 10.7% | 287        | 100.0% | 269                                 | 93.7% | 18  | 6.3%  |
| 病気や治療に<br>関すること  | 2,877  | 100.0% | 2,618                               | 91.0% | 259   | 9.0%  | 2,365   | 100.0% | 2,158                               | 91.2% | 207   | 8.8%  | 512        | 100.0% | 460                                 | 89.8% | 52  | 10.2% |
| 心情の受止め           | 1,113  | 100.0% | 950                                 | 85.4% | 163   | 14.6% | 959     | 100.0% | 809                                 | 84.4% | 150   | 15.6% | 154        | 100.0% | 141                                 | 91.6% | 13  | 8.4%  |
| 医療費に関す<br>ること    | 911    | 100.0% | 827                                 | 90.8% | 84  | 9.2%  | 699     | 100.0% | 632                                 | 90.4% | 67  | 9.6%  | 212        | 100.0% | 195                                 | 92.0% | 17  | 8.0%  |
| 医療機関等へ<br>の要望の伝達 | 656    | 100.0% | 553                                 | 84.3% | 103   | 15.7% | 549     | 100.0% | 468                                 | 85.2% | 81  | 14.8% | 107        | 100.0% | 85                                  | 79.4% | 22  | 20.6% |
| 医療機関情報           | 491    | 100.0% | 470                                 | 95.7% | 21  | 4.3%  | 137     | 100.0% | 124                                 | 90.5% | 13  | 9.5%  | 354        | 100.0% | 346                                 | 97.7% | 8   | 2.3%  |
| 医療機関等へ<br>の指導    | 410    | 100.0% | 274                                 | 66.8% | 136   | 33.2% | 251     | 100.0% | 157                                 | 62.5% | 94  | 37.5% | 159        | 100.0% | 117                                 | 73.6% | 42  | 26.4% |
| 専門機関・関<br>係機関情報  | 182    | 100.0% | 168                                 | 92.3% | 14  | 7.7%  | 155     | 100.0% | 142                                 | 91.6% | 13  | 8.4%  | 27         | 100.0% | 26                                  | 96.3% | 1   | 3.7%  |
| 違法性の有無<br>の解釈や判断 | 95     | 100.0% | 64                                  | 67.4% | 31  | 32.6% | 66      | 100.0% | 46                                  | 69.7% | 20  | 30.3% | 29         | 100.0% | 18                                  | 62.1% | 11  | 37.9% |
| 医療機関等や<br>職員の処分  | 70     | 100.0% | 42                                  | 60.0% | 28  | 40.0% | 60      | 100.0% | 35                                  | 58.3% | 25  | 41.7% | 10         | 100.0% | 7                                   | 70.0% | 3   | 30.0% |
| 医療事故の調<br>査・判断   | 25     | 100.0% | 19                                  | 76.0% | 6   | 24.0% | 17      | 100.0% | 13                                  | 76.5% | 4   | 23.5% | 8          | 100.0% | 6                                   | 75.0% | 2   | 25.0% |
| その他              | 507    | 100.0% | 434                                 | 85.6% | 73  | 14.4% | 429     | 100.0% | 366                                 | 85.3% | 63  | 14.7% | 78         | 100.0% | 68                                  | 87.2% | 10  | 12.8% |
| 不明               | 367    | 100.0% | 237                                 | 64.6% | 130   | 35.4% | 308     | 100.0% | 183                                 | 59.4% | 125   | 40.6% | 59         | 100.0% | 54                                  | 91.5% | 5   | 8.5%  |
| 合計               | 11,269 | 100.0% | 9,851                               | 87.4% | 1,418                                       | 12.6% | 9,273   | 100.0% | 8,059                               | 86.9% | 1,214                                       | 13.1% | 1,996      | 100.0% | 1,792                               | 89.8% | 204   | 10.2% |

(注)納得感が判断できない297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3年度）

|              | 合 計    |        | （再掲）納得したと<br>感じられる＋やや納<br>得したと感じられる |       | （再掲）納得したとあま<br>り感じられない＋納得<br>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      | 8,026  | 100.0% | 7,278                               | 90.7% | 748                                     | 9.3%  |
| 課題への対処方法の助言  | 3,565  | 100.0% | 3,195                               | 89.6% | 370                                     | 10.4% |
| 病気や治療に関すること  | 2,877  | 100.0% | 2,618                               | 91.0% | 259                                     | 9.0%  |
| 医療費に関すること    | 911    | 100.0% | 827                                 | 90.8% | 84                                      | 9.2%  |
| 医療機関情報       | 491    | 100.0% | 470                                 | 95.7% | 21                                      | 4.3%  |
| 専門機関・関係機関情報  | 182    | 100.0% | 168                                 | 92.3% | 14                                      | 7.7%  |
| 医療機関への連絡・指導等 | 1,136  | 100.0% | 869                                 | 76.5% | 267                                     | 23.5% |
| 医療機関等への要望の伝達 | 656    | 100.0% | 553                                 | 84.3% | 103                                     | 15.7% |
| 医療機関等への指導    | 410    | 100.0% | 274                                 | 66.8% | 136                                     | 33.2% |
| 医療機関等や職員の処分  | 70     | 100.0% | 42                                  | 60.0% | 28                                      | 40.0% |
| 過誤・過失の判断や調査等 | 120    | 100.0% | 83                                  | 69.2% | 37                                      | 30.8% |
| 違法性の有無の解釈や判断 | 95     | 100.0% | 64                                  | 67.4% | 31                                      | 32.6% |
| 医療事故の調査・判断   | 25     | 100.0% | 19                                  | 76.0% | 6                                       | 24.0% |
| その他          | 1,987  | 100.0% | 1,621                               | 81.6% | 366                                     | 18.4% |
| 心情の受止め       | 1,113  | 100.0% | 950                                 | 85.4% | 163                                     | 14.6% |
| 不明           | 367    | 100.0% | 237                                 | 64.6% | 130                                     | 35.4% |
| その他          | 507    | 100.0% | 434                                 | 85.6% | 73                                      | 14.4% |
| 〔合 計〕        | 11,269 | 100.0% | 9,851                               | 87.4% | 1,418                                   | 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297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、「都本庁」では「あり」が5,768件（60.4%）であり、「都保健所合計」では「なし」が1,137件（56.2%）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」1,516件（26.3%）、「医療従事者とのコミュニケーション不足」1,486件（25.8%）、「精神科領域の課題」1,232件（21.4%）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」310件（35.0%）、「課題への対応困難」182件（20.6%）、「医療に関する知識・情報の偏り・不足」117件（13.2%）であった。

（令和3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 | 4,913  | 42.5%  | 3,776   | 39.6%  | 1,137      | 56.2%  |
| 課題あり | 6,653  | 57.5%  | 5,768   | 60.4%  | 885        | 43.8%  |
| 合 計  | 11,566 | 100.0% | 9,544   | 100.0% | 2,022      | 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       | 1,796 | 27.0%  | 1,486   | 25.8%  | 310        | 35.0%  |
| 課題への対応困難                 | 1,698 | 25.5%  | 1,516   | 26.3%  | 182        | 20.6%  |
| 精神科領域の課題                 | 1,344 | 20.2%  | 1,232   | 21.4%  | 112        | 12.7%  |
| 医療に関する知識・情報の偏り・不足        | 936   | 14.1%  | 819     | 14.2%  | 117        | 13.2%  |
| 医療（機関）の仕組み・体制・役割に関する理解不足 | 314   | 4.7%   | 236     | 4.1%   | 78         | 8.8%   |
| 攻撃的言動・威嚇的態度              | 210   | 3.2%   | 156     | 2.7%   | 54         | 6.1%   |
| その他                      | 355   | 5.3%   | 323     | 5.6%   | 32         | 3.6%   |
| 合 計                      | 6,653 | 100.0% | 5,768   | 100.0% | 885        | 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3,143件（32.9%）、「都保健所合計」は993件（49.1%）であった。

案内先の内訳は多い順に、「都本庁」では「区・市保健所」903件（9.5%）、「当該機関相談窓口」669件（7.0%）であり、「都保健所合計」では「医療機関」196件（9.7%）、「都本庁「患者の声相談窓口」」183件（9.1%）であった。

（令和3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 | 7,430  | 64.2%  | 6,401   | 67.1%  | 1,029      | 50.9%  |
| 他の機関等の案内 あり | 4,136  | 35.8%  | 3,143   | 32.9%  | 993        | 49.1%  |
| 合 計         | 11,566 | 100.0% | 9,544   | 100.0% | 2,022      | 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」 | 418 | 3.6% | 262     | 2.7% | 156        | 7.7% |
| 医療機関                | 380 | 3.3% | 184     | 1.9% | 196        | 9.7% |
| 当該機関相談窓口            | 729 | 6.3% | 669     | 7.0% | 60         | 3.0% |
| 都本庁「患者の声相談窓口」       | 202 | 1.7% | 19      | 0.2% | 183        | 9.1% |
| 区・市保健所              | 945 | 8.2% | 903     | 9.5% | 42         | 2.1% |
| 都保健所                | 173 | 1.5% | 108     | 1.1% | 65         | 3.2% |
| 障害者施策推進部精神保健医療課     | 31  | 0.3% | 27      | 0.3% | 4          | 0.2% |
| （総合）精神保健福祉センター      | 99  | 0.9% | 95      | 1.0% | 4          | 0.2% |
| 病院経営本部              | 2   | 0.0% | 2       | 0.0% | 0          | 0.0% |
| 指導監査部指導第三課          | 24  | 0.2% | 9       | 0.1% | 15         | 0.7% |
| 関東信越厚生局東京事務所        | 70  | 0.6% | 13      | 0.1% | 57         | 2.8% |
| 東京都後期高齢者医療広域連合      | 37  | 0.3% | 22      | 0.2% | 15         | 0.7% |
| 厚生労働省               | 35  | 0.3% | 30      | 0.3% | 5          | 0.2% |
| 警察                  | 24  | 0.2% | 13      | 0.1% | 11         | 0.5% |
| 区市町村                | 415 | 3.6% | 297     | 3.1% | 118        | 5.8% |
| 国民健康保険担当            | 76  | 0.7% | 51      | 0.5% | 25         | 1.2% |
| 高齢・介護保険担当           | 39  | 0.3% | 27      | 0.3% | 12         | 0.6% |
| 地域包括支援センター          | 109 | 0.9% | 93      | 1.0% | 16         | 0.8% |
| 障害福祉担当              | 44  | 0.4% | 30      | 0.3% | 14         | 0.7% |
| 保健・健康担当             | 34  | 0.3% | 12      | 0.1% | 22         | 1.1% |
| 生活保護担当              | 33  | 0.3% | 26      | 0.3% | 7          | 0.3% |
| 市民・法律相談担当           | 39  | 0.3% | 29      | 0.3% | 10         | 0.5% |
| その他                 | 41  | 0.4% | 29      | 0.3% | 12         | 0.6% |
| 社会福祉協議会             | 21  | 0.2% | 19      | 0.2% | 2          | 0.1% |
| 医師会                 | 27  | 0.2% | 12      | 0.1% | 15         | 0.7% |
| 歯科医師会               | 168 | 1.5% | 108     | 1.1% | 60         | 3.0% |
| 薬剤師会・くすり相談          | 48  | 0.4% | 34      | 0.4% | 14         | 0.7% |
| 患者会                 | 0   | 0.0% | 0       | 0.0% | 0          | 0.0% |
| 接骨院・整骨院の相談窓口        | 2   | 0.0% | 1       | 0.0% | 1          | 0.0% |
| 法テラス・医療ADR・弁護士会     | 243 | 2.1% | 189     | 2.0% | 54         | 2.7% |
| 女性センター              | 3   | 0.0% | 3       | 0.0% | 0          | 0.0% |
| 消費者センター             | 32  | 0.3% | 20      | 0.2% | 12         | 0.6% |
| NPO等民間機関            | 3   | 0.0% | 1       | 0.0% | 2          | 0.1% |
| その他                 | 487 | 4.2% | 420     | 4.4% | 67         | 3.3% |

## 令和3年度「患者の声相談窓口」実績報告

令和4年5月

問い合わせ先  
東京都福祉保健局医療政策部医療安全課  
電話番号 03-5320-4432