

# 令和4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」8,438件、「都保健所合計」2,864件であり、全体（「都本庁」と「都保健所合計」を合わせたもの）は11,302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、8,280件（98.1%）、2,771件（96.8%）であった。1件当たり平均相談時間については、「電話」では「都本庁」16.6分、「都保健所合計」10.8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）」3,838件（45.5%）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）」1,167件（40.7%）であった。
- 4 相談の対象となった診療科について、「都本庁」では、「精神科（心療内科を含む）」1,781件（22.1%）、「内科」1,233件（14.6%）の順に多く、「都保健所合計」では、「なし」831件（29.0%）、「内科」498件（17.4%）の順に多かった。
- 5 相談・苦情等の内容は、「相談」7,160件（63.4%）、「苦情」3,496件（30.9%）であった。「相談」の内訳は、「都本庁」「都保健所合計」ともに最多は「健康や病気に関する相談」であり、それぞれ1,369件（26.0%）、545（28.8%）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」であり、それぞれ1,042件（39.9%）、287件（32.4%）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、それぞれ4,774件（56.6%）、1,282件（44.8%）であった。
- 7 窓口に求める対応内容は、「都本庁」では、「課題への対処方法の助言」2,581件（30.6%）、「病気や治療に関すること」1,952件（23.1%）の順に多く、「都保健所合計」では、「病気や治療に関すること」886件（30.9%）、「課題への対処方法の助言」517件（18.1%）の順に多かった。

## 《 目 次 》

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

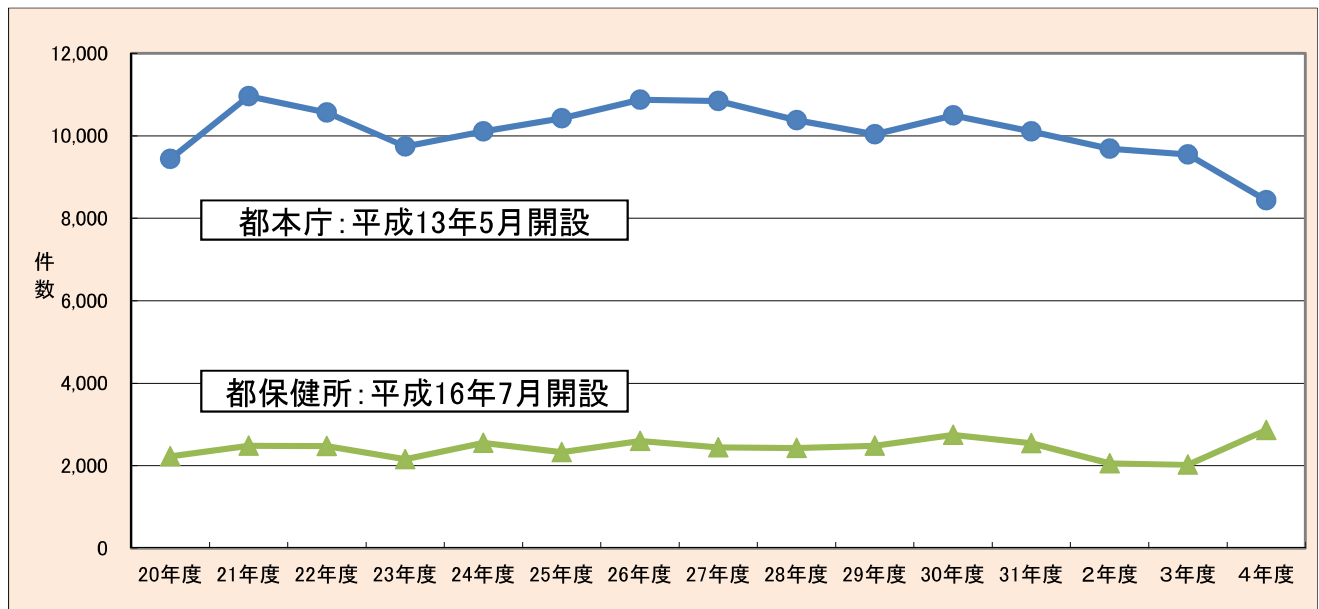
## 用語の定義

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

## 1 年間相談件数の推移(平成20年度～令和4年度)

令和4年度における年間相談件数は、「都本庁」が8,438件、「都保健所合計」が2,864件であった。  
 令和3年度と比較し、「都本庁」では1,106件(11.6%)減少し、「都保健所合計」では842件(1.4%)増加した。

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	4年度
全体	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	11,302
(再掲)都本庁	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	8,438
(再掲)都保健所合計	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	2,864



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

## 2 月別相談件数・1日当たり平均相談件数

1日当たり平均相談件数は、「都本庁」が34.2件、「都保健所合計」が11.6件であった。

(令和4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	892	44.6	717	35.9	175	8.8
5月	842	44.3	639	33.6	203	10.7
6月	989	45.0	751	34.1	238	10.8
7月	1,059	53.0	758	37.9	301	15.1
8月	1,160	52.7	793	36.0	367	16.7
9月	995	47.4	718	34.2	277	13.2
10月	959	48.0	717	35.9	242	12.1
11月	975	48.8	733	36.7	242	12.1
12月	909	41.3	672	30.5	237	10.8
1月	850	44.7	646	34.0	204	10.7
2月	790	41.6	618	32.5	172	9.1
3月	882	38.3	676	29.4	206	9.0
合 計	11,302	45.8	8,438	34.2	2,864	11.6

## 【付表1】 月別1日平均相談件数の推移（過去5年間）

上段：1日平均件数  
下段：対通年平均比

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	通年
都 本 庁	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)	
4年度	35.9	33.6	34.1	37.9	36.0	34.2	35.9	36.7	30.5	34.0	32.5	29.4	34.2	
(対通年)	(104.7)	(98.3)	(99.7)	(110.7)	(105.3)	(99.9)	(104.7)	(107.1)	(89.2)	(99.3)	(95.0)	(85.9)	(100.0)	
【平均】	41.7	40.6	40.6	40.8	39.9	40.9	38.8	39.7	37.2	39.5	41.4	36.1	39.7	
	(105.0)	(102.1)	(102.1)	(102.7)	(100.5)	(103.0)	(97.6)	(99.9)	(93.7)	(99.5)	(104.2)	(90.7)	(100.0)	
都 保 健 所 合 計	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)	
4年度	8.8	10.7	10.8	15.1	16.7	13.2	12.1	12.1	10.8	10.7	9.1	9.0	11.6	
(対通年)	(75.6)	(92.3)	(93.5)	(130.0)	(144.1)	(114.0)	(104.5)	(104.5)	(93.1)	(92.8)	(78.2)	(77.4)	(100.0)	
【平均】	10.3	9.5	9.9	10.7	11.1	10.1	10.2	10.7	9.0	10.2	9.8	9.4	10.1	
	(102.3)	(94.4)	(98.2)	(106.4)	(110.1)	(100.3)	(101.0)	(106.1)	(89.4)	(101.0)	(97.7)	(93.1)	(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39.7件、「都保健所合計」は10.1件であった。（付表1）

### 3 相談方法の内訳・1件当たり平均相談時間

相談方法の内訳は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「電話」が最多であり、それぞれ8,280件（98.1%）、2,771件（96.8%）であった。

相談1件当たりの平均相談時間は、「電話」では、「都本庁」16.6分、「都保健所合計」10.8分であった。

（令和4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	11,051	97.8%	13.7	8,280	98.1%	16.6	2,771	96.8%	10.8
来所	80	0.7%	37.8	26	0.3%	47.7	54	1.9%	27.9
手紙・FAX	76	0.7%		69	0.8%		7	0.2%	
メール	69	0.6%		42	0.5%		27	0.9%	
その他※	26	0.2%		21	0.2%		5	0.2%	
合 計	11,302	100.0%		8,438	100.0%		2,864	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

			30年度	31年度	2年度	3年度	4年度
都本庁	電話	件数	9,928 件	10,427 件	9,455 件	9,406 件	8,280 件
		割合	98.9 %	99.4 %	97.6 %	98.6 %	98.1 %
		平均相談時間	13.0 分	13.0 分	13.3 分	13.2 分	16.6 分
	来所	件数	71 件	62 件	34 件	28 件	26 件
		割合	0.7 %	0.6 %	0.4 %	0.3 %	0.3 %
		平均相談時間	42.5 分	38.7 分	38.6 分	28.0 分	47.7 分
年間相談件数			10,491 件	10,106 件	9,689 件	9,544 件	8,438 件
都保健所合計	電話	件数	2,644 件	2,464 件	1,986 件	1,971 件	2,771 件
		割合	96.2 %	96.9 %	96.5 %	97.5 %	96.8 %
		平均相談時間	13.0 分	12.2 分	12.9 分	12.3 分	10.8 分
	来所	件数	78 件	57 件	48 件	34 件	54 件
		割合	2.8 %	2.2 %	2.3 %	1.7 %	1.9 %
		平均相談時間	26.3 分	27.9 分	31.8 分	28.6 分	27.9 分
年間相談件数			2,748 件	2,544 件	2,058 件	2,022 件	2,864 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」であり、それぞれ5,839件（69.2%）、2,070件（72.3%）であり、次いで多いのは「家族・親戚」2,101件（24.9%）、548件（19.1%）であった。

（令和4年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
本 人	7,909	70.0%	5,839	69.2%	2,070	72.3%
家族・親戚	2,649	23.4%	2,101	24.9%	548	19.1%
友人・知人	126	1.1%	108	1.3%	18	0.6%
医療機関	77	0.7%	47	0.6%	30	1.0%
その他	248	2.2%	157	1.9%	91	3.2%
不 明	293	2.6%	186	2.2%	107	3.7%
合 計	11,302	100.0%	8,438	100.0%	2,864	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）

	30年度	31年度	2年度	3年度	4年度
本 人	70.4%	68.9%	71.2%	72.1%	70.0%
家族・親戚	23.0%	23.2%	21.5%	21.7%	23.4%
（小 計）	93.9%	92.1%	92.7%	93.8%	93.4%
友人・知人	1.3%	1.2%	1.3%	1.1%	1.1%
医療機関	0.7%	0.5%	0.7%	0.6%	0.7%
その他	1.9%	2.1%	2.1%	1.9%	2.2%
不 明	2.7%	4.0%	3.3%	2.6%	2.6%
（合 計）	100.0%	99.9%	100.2%	99.9%	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	4,992	63.1%	1,753	66.2%
苦情	2,500	31.6%	847	32.0%
その他	417	5.3%	49	1.8%
合計	7,909	100.0%	2,649	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= 7,909 )			家族・親戚 (N= 2,649 )		
	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	1490	18.8%	健康や病気に関する相談	349	13.2%
	医療行為、医療内容	635	8.0%	医療費	287	10.8%
	コミュニケーションに関すること	580	7.3%	医療行為、医療内容	258	9.7%
	医療費	442	5.6%	コミュニケーションに関すること	247	9.3%
	入院・転院・退院に関すること	348	4.4%	入院・転院・退院に関すること	211	8.0%
苦情	コミュニケーションに関すること	935	11.8%	コミュニケーションに関すること	353	13.3%
	医療行為、医療内容	546	6.9%	医療行為、医療内容	194	7.3%
	医療費	202	2.6%	医療費	82	3.1%
	診療拒否	109	1.4%	カルテ開示以外の個人情報に関すること	31	1.2%
	入院・転院・退院に関すること	94	1.2%	入院・転院・退院に関すること	31	1.2%

(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8,329件（98.7%）であり、「男性」3,614件（42.8%）、「女性」4,715件（55.9%）であった。「都保健所合計」では2,857件（99.8%）であり、「男性」1,159件（40.5%）、「女性」1,680件（59.3%）であった。

年齢層が概ね判別できる相談は、「都本庁」8,254件（97.8%）、「都保健所合計」2,831件（98.9%）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4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	4,773	42.2%	3,614	42.8%	1,159	40.5%
女性	6,413	56.7%	4,715	55.9%	1,698	59.3%
判別困難	116	1.0%	109	1.3%	7	0.2%
合 計	11,302	100.0%	8,438	100.0%	2,864	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	11,085	98.1%	8,254	97.8%	2,831	98.8%
判別困難	217	1.9%	184	2.2%	33	1.2%
合 計	11,302	100.0%	8,438	100.0%	2,864	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	53	0.5%	23	0.5%	28	0.4%	2	1.7%
20歳代	422	3.7%	162	3.4%	260	4.1%		
30歳代	1,352	12.0%	493	10.3%	859	13.4%		
40歳代	2,269	20.1%	906	19.0%	1,363	21.3%		
50歳代	2,799	24.8%	1,196	25.1%	1,603	25.0%		
60歳代	2,058	18.2%	1,011	21.2%	1,047	16.3%		
70歳代	1,480	13.1%	695	14.6%	785	12.2%		
80歳代以上	652	5.8%	233	4.9%	419	6.5%		
年齢層の判別困難	217	1.9%	54	1.1%	49	0.8%	114	98.3%
合 計	11,302	100.0%	4,773	100.0%	6,413	100.0%	116	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

		30年度	31年度	2年度	3年度	4年度
男性	件数	5,498	5,020	5,025	4,817	4,773
	割合	41.5%	39.7%	42.8%	41.6%	42.2%
女性	件数	7,638	7,358	6,542	6,635	6,413
	割合	57.7%	58.2%	55.7%	57.4%	56.7%
性別の 判別困難	件数	103	272	180	114	116
	割合	0.8%	2.1%	1.5%	1.0%	1.0%
合計	件数	13,239	12,650	11,747	11,566	11,302
	割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

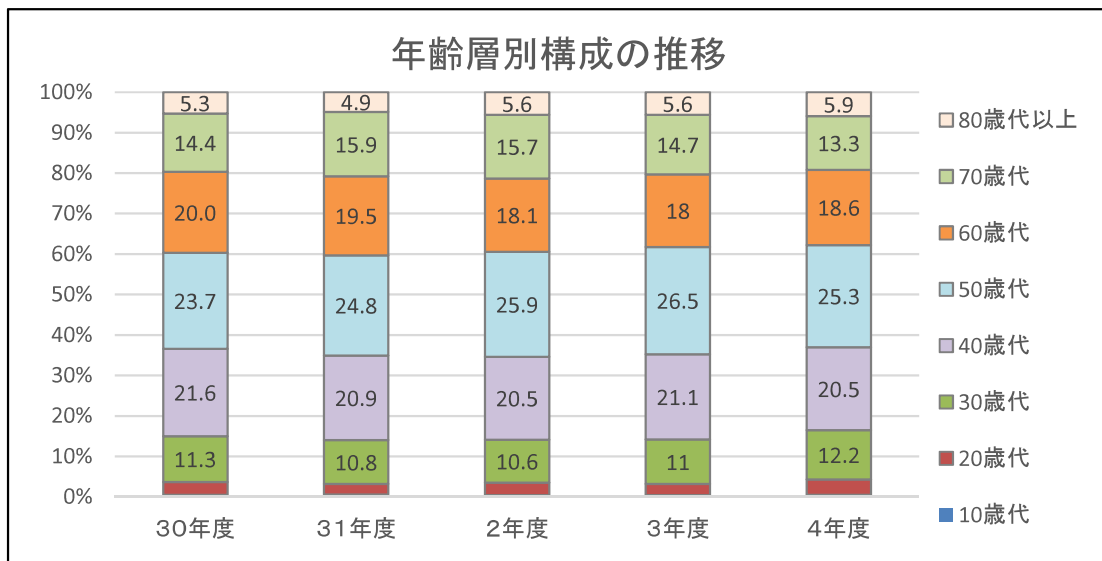
（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

○ 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）

		30年度		31年度		2年度		3年度		4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	男性	36	0.7%	33	0.7%	29	0.6%	24	0.5%	23	0.5%
	女性	31	0.4%	36	0.5%	21	0.3%	23	0.4%	28	0.4%
	(男女計)	67	0.5%	69	0.6%	50	0.4%	47	0.4%	51	0.5%
20歳代	男性	140	2.7%	123	2.6%	137	2.8%	112	2.4%	162	3.4%
	女性	251	3.5%	181	2.6%	215	3.4%	200	3.0%	260	4.1%
	(男女計)	391	3.2%	304	2.6%	352	3.1%	312	2.8%	422	3.8%
30歳代	男性	524	10.2%	469	9.8%	487	10.0%	490	10.3%	493	10.4%
	女性	878	12.2%	812	11.5%	714	11.2%	755	11.5%	859	13.5%
	(男女計)	1,402	11.3%	1,281	10.8%	1,201	10.6%	1,245	11.0%	1,352	12.2%
20～30歳代	男性	664	12.9%	592	12.4%	624	12.8%	602	12.6%	655	13.9%
	女性	1,129	15.7%	993	14.0%	929	14.5%	955	14.6%	1,119	17.6%
	(男女計)	1,793	14.5%	1,585	13.4%	1,553	13.8%	1,557	13.8%	1,774	16.0%
40歳代	男性	1,025	19.9%	873	18.3%	934	19.1%	927	19.5%	906	19.2%
	女性	1,648	22.9%	1,603	22.6%	1,376	21.5%	1,459	22.2%	1,363	21.4%
	(男女計)	2,673	21.6%	2,476	20.9%	2,310	20.5%	2,386	21.1%	2,269	20.5%
50歳代	男性	1,278	24.8%	1,186	24.9%	1,262	25.8%	1,265	26.6%	1,196	25.3%
	女性	1,647	22.9%	1,754	24.8%	1,664	26.0%	1,736	26.5%	1,603	25.2%
	(男女計)	2,925	23.7%	2,940	24.8%	2,926	25.9%	3,001	26.5%	2,799	25.3%
60歳代	男性	1,153	22.4%	1,103	23.1%	1,026	21.0%	990	20.8%	1,011	21.4%
	女性	1,313	18.2%	1,209	17.1%	1,022	16.0%	1,043	15.9%	1,047	16.5%
	(男女計)	2,466	20.0%	2,312	19.5%	2,048	18.1%	2,033	18.0%	2,058	18.6%
40～60歳代	男性	3,456	67.0%	3,162	66.3%	3,222	66.0%	3,182	66.8%	3,113	66.0%
	女性	4,608	64.0%	4,566	64.5%	4,062	63.4%	4,238	64.6%	4,013	63.1%
	(男女計)	8,064	65.3%	7,728	65.2%	7,284	64.5%	7,420	65.5%	7,126	64.3%
70歳代	男性	739	14.3%	769	16.1%	777	15.9%	740	15.5%	695	14.7%
	女性	1,044	14.5%	1,120	15.8%	992	15.5%	925	14.1%	785	12.3%
	(男女計)	1,783	14.4%	1,889	15.9%	1,769	15.7%	1,665	14.7%	1,480	13.4%
80歳以上	男性	263	5.1%	212	4.4%	233	4.8%	214	4.5%	233	4.9%
	女性	386	5.4%	368	5.2%	398	6.2%	420	6.4%	419	6.6%
	(男女計)	649	5.3%	580	4.9%	631	5.6%	634	5.6%	652	5.9%
70歳以上	男性	1,002	19.4%	981	20.6%	1,010	20.7%	954	20.0%	928	19.7%
	女性	1,430	19.9%	1,488	21.0%	1,390	21.7%	1,345	20.5%	1,204	18.9%
	(男女計)	2,432	19.7%	2,469	20.8%	2,400	21.3%	2,299	20.3%	2,132	19.2%
合計	男性	5,158	100.0%	4,768	100.0%	4,885	100.0%	4,762	100.0%	4,719	100.0%
	女性	7,198	100.0%	7,083	100.0%	6,402	100.0%	6,561	100.0%	6,364	100.0%
	(男女計)	12,356	100.0%	11,851	100.0%	11,287	100.0%	11,323	100.0%	11,083	100.0%

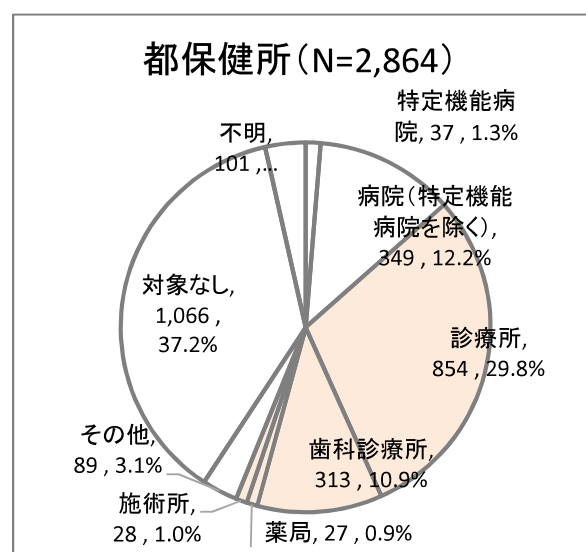
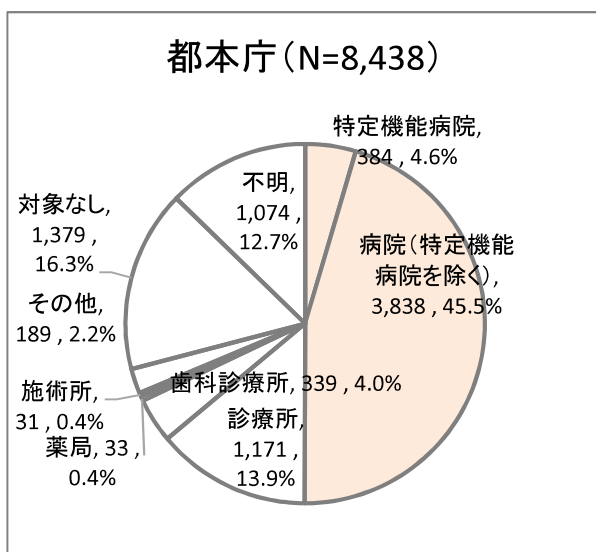
(注) ・「都本庁」「都保健所合計」の全体値。  
 ・年齢層及び性別が判別困難なものは除く。

## 6 相談の対象となった医療機関の種別

相談の対象となった医療機関の種別は、「都本庁」では、「病院」（「特定機能病院」「病院（特定機能病院を除く）」の合計）が4,222件（50.0%）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1,167件（40.7%）であった。

（令和4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	421	3.7%	384	4.6%	37	1.3%
病院 （特定機能病院を除く）	4,187	37.0%	3,838	45.5%	349	12.2%
診療所	2,025	17.9%	1,171	13.9%	854	29.8%
歯科診療所	652	5.8%	339	4.0%	313	10.9%
薬 局	60	0.5%	33	0.4%	27	0.9%
施術所	59	0.5%	31	0.4%	28	1.0%
その他	278	2.5%	189	2.2%	89	3.1%
対象なし	2,445	21.6%	1,379	16.3%	1,066	37.2%
不 明	1,175	10.4%	1,074	12.7%	101	3.5%
合 計	11,302	100.0%	8,438	100.0%	2,864	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）

	30年度		31年度		2年度		3年度		4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	503	3.8%	575	4.5%	533	4.5%	467	4.0%	421	3.7%
都本庁	474	4.5%	553	5.5%	513	5.3%	449	4.7%	384	4.6%
都保健所合計	29	1.1%	22	0.9%	20	1.0%	18	0.9%	37	1.3%
病院 (特定機能病院を除く)	4,816	36.4%	4,558	36.0%	5,033	42.8%	5,081	43.9%	4,187	37.0%
都本庁	4,247	40.5%	3,959	39.2%	4,659	48.1%	4,751	49.8%	3,838	45.5%
都保健所合計	569	20.9%	599	23.5%	374	18.2%	330	16.3%	349	12.2%
〔病院合計〕	5,319	40.2%	5,133	40.6%	5,566	47.4%	5,548	48.0%	4,608	40.8%
都本庁	4,721	45.0%	4,512	44.6%	5,172	53.4%	5,200	54.5%	4,222	50.0%
都保健所合計	598	21.9%	621	24.4%	394	19.1%	348	17.2%	386	13.5%
診療所	2,238	16.9%	2,144	16.9%	2,066	17.6%	2,100	18.2%	2,025	17.9%
都本庁	1,411	13.4%	1,364	13.5%	1,277	13.2%	1,294	13.6%	1,171	13.9%
都保健所合計	827	30.3%	780	30.7%	789	38.3%	806	39.9%	854	29.8%
歯科診療所	831	6.3%	752	5.9%	651	5.5%	638	5.5%	652	5.8%
都本庁	409	3.9%	449	4.4%	395	4.1%	409	4.3%	339	4.0%
都保健所合計	422	15.5%	303	11.9%	256	12.4%	229	11.3%	313	10.9%
〔診療所合計〕	3,069	23.2%	2,896	22.9%	2,717	23.1%	2,738	23.7%	2,677	23.7%
都本庁	1,820	17.3%	1,813	17.9%	1,672	17.3%	1,703	17.8%	1,510	17.9%
都保健所合計	1,249	45.8%	1,083	42.6%	1,045	50.8%	1,035	51.2%	1,167	40.7%
薬局	81	0.6%	56	0.4%	53	0.5%	46	0.4%	60	0.5%
都本庁	53	0.5%	39	0.4%	34	0.4%	33	0.3%	33	0.4%
都保健所合計	28	1.0%	17	0.7%	19	0.9%	13	0.6%	27	0.9%
施術所	99	0.7%	92	0.7%	63	0.5%	81	0.7%	59	0.5%
都本庁	50	0.5%	44	0.4%	41	0.4%	37	0.4%	31	0.4%
都保健所合計	49	1.8%	48	1.9%	22	1.1%	44	2.2%	28	1.0%
その他の機関	271	2.1%	267	2.1%	240	2.0%	238	2.1%	278	2.5%
都本庁	220	2.1%	219	2.2%	184	1.9%	192	2.0%	189	2.2%
都保健所合計	51	1.9%	48	1.9%	56	2.7%	46	2.3%	89	3.1%
対象なし	2,470	18.7%	2,066	16.3%	1,921	16.4%	1,936	16.7%	2,445	21.6%
都本庁	1,811	17.3%	1,434	14.2%	1,476	15.2%	1,486	15.6%	1,379	16.3%
都保健所合計	659	24.2%	632	24.8%	445	21.6%	450	22.3%	1,066	37.2%
不明	1,910	14.4%	2,140	16.9%	1,187	10.1%	979	8.5%	1,175	10.4%
都本庁	1,816	17.3%	2,045	20.2%	1,110	11.5%	893	9.4%	1,074	12.7%
都保健所合計	94	3.4%	95	3.7%	77	3.7%	86	4.3%	101	3.5%
合計	13,219	100.0%	12,650	100.0%	11,747	100.0%	11,566	100.0%	11,302	100.0%
都本庁	10,491	100.0%	10,106	100.0%	9,689	100.0%	9,544	100.0%	8,438	100.0%
都保健所合計	2,728	100.0%	2,544	100.0%	2,058	100.0%	2,022	100.0%	2,864	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13～25%、「診療所」が42～52%で経過している。
- 医療施設数（医療施設動態調査（令和4年11月末概数）より）  
東京都：病院 629施設、一般診療所 14,755施設、歯科診療所 10,697施設
- 特定機能病院の承認状況（令和4年12月1日現在）（厚生労働省ホームページより）  
東京都：16か所

## 7 相談の対象となった診療科

相談の対象となった診療科は、多い順に、「都本庁」では、「精神科（心療内科含む）」1,781件（21.1%）、「内科」1,233件（14.6%）、「整形外科」707件（8.4%）であり、「都保健所合計」では、「内科」498件（17.4%）、「歯科」347件（12.1%）、「精神科（心療内科含む）」221件（7.7%）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1,120件（13.3%）、都保健所合計では831件（29.0%）あった。

（令和4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	1,731	15.3%	1,233	14.6%	498	17.4%
神経内科	80	0.7%	64	0.8%	16	0.6%
小児科	120	1.1%	83	1.0%	37	1.3%
婦人科	139	1.2%	120	1.4%	19	0.7%
産科	102	0.9%	87	1.0%	15	0.5%
眼科	228	2.0%	168	2.0%	60	2.1%
耳鼻咽喉科	158	1.4%	109	1.3%	49	1.7%
皮膚科	182	1.6%	120	1.4%	62	2.2%
泌尿器科	160	1.4%	133	1.6%	27	0.9%
精神科（心療内科含む）	2,002	17.7%	1,781	21.1%	221	7.7%
外科	242	2.1%	223	2.6%	19	0.7%
整形外科	880	7.8%	707	8.4%	173	6.0%
脳神経外科	147	1.3%	123	1.5%	24	0.8%
形成外科	37	0.3%	32	0.4%	5	0.2%
美容外科	45	0.4%	43	0.5%	2	0.1%
放射線科	8	0.1%	7	0.1%	1	0.0%
麻酔科（ペインクリニック）	24	0.2%	19	0.2%	5	0.2%
歯科	778	6.9%	431	5.1%	347	12.1%
口腔外科	33	0.3%	29	0.3%	4	0.1%
救急外来	137	1.2%	127	1.5%	10	0.3%
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	55	0.5%	28	0.3%	27	0.9%
人間ドック・健康診断等	45	0.4%	26	0.3%	19	0.7%
その他	417	3.7%	292	3.5%	125	4.4%
なし	1,951	17.3%	1,120	13.3%	831	29.0%
不明	1,601	14.2%	1,333	15.8%	268	9.4%
合 計	11,302	100.0%	8,438	100.0%	2,864	100.0%

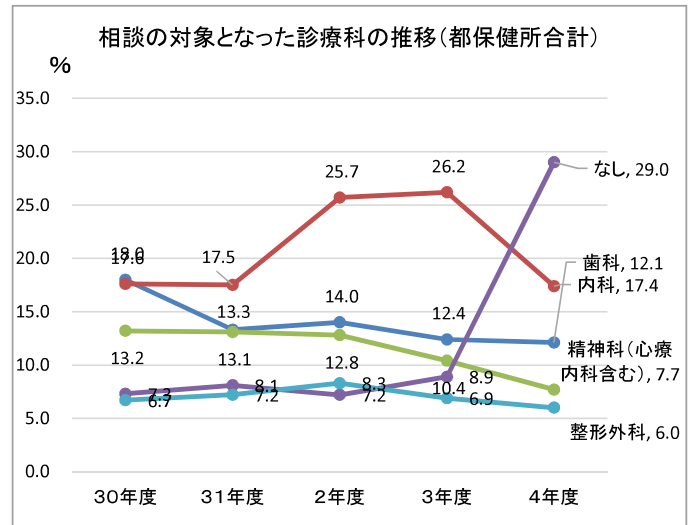
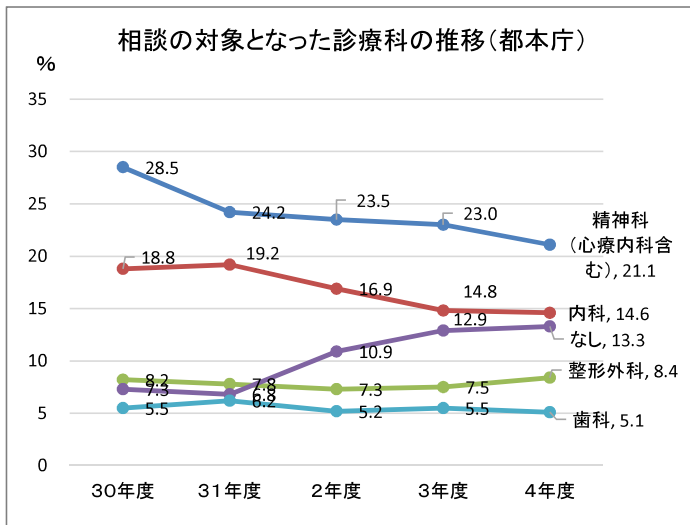
【付表6】相談の対象となった診療科の割合の推移（過去5年間）（上位項目）

(%)

30年度		31年度		2年度		3年度		4年度		
都本庁	精神科 (心療内科含む)	28.5	精神科 (心療内科含む)	24.2	精神科 (心療内科含む)	23.5	精神科 (心療内科含む)	23.0	精神科 (心療内科含む)	21.1
	内科	18.8	内科	19.2	内科	16.9	内科	14.8	内科	14.6
	整形外科	8.2	整形外科	7.8	なし	10.9	なし	12.9	なし	13.3
	なし	7.3	なし	6.8	整形外科	7.3	整形外科	7.5	整形外科	8.4
	歯科	5.5	歯科	6.2	歯科	5.2	歯科	5.5	歯科	5.1
	外科	3.2	外科	2.9	眼科	2.5	外科	3.0	外科	2.6

(%)

30年度		31年度		2年度		3年度		4年度		
都保健所合計	歯科	18.0	内科	17.5	内科	25.7	内科	26.2	なし	29.0
	内科	17.6	歯科	13.3	歯科	14.0	歯科	12.4	内科	17.4
	精神科 (心療内科含む)	13.2	精神科 (心療内科含む)	13.1	精神科 (心療内科含む)	12.8	精神科 (心療内科含む)	10.4	歯科	12.1
	なし	7.3	なし	8.1	整形外科	8.3	なし	8.9	精神科 (心療内科含む)	7.7
	整形外科	6.7	整形外科	7.2	なし	7.2	整形外科	6.9	整形外科	6.0
	皮膚科	2.9	眼科, 皮膚科	3.5	眼科	2.8	眼科	3.3	その他	4.4



○ 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たが、令和4年度は「なし」が約3割を占めた。(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〕

	30年度		31年度		2年度		3年度		4年度	
精神科（心療内科含む）	2,992	28.5	2,449	24.2	2,275	23.5	2,195	23.0	1,781	21.1
内科	1,977	18.8	1,939	19.2	1,637	16.9	1,408	14.8	1,233	14.6
整形外科	856	8.2	790	7.8	711	7.3	716	7.5	707	8.4
歯科	578	5.5	627	6.2	504	5.2	529	5.5	431	5.1
外科	331	3.2	298	2.9	230	2.4	283	3.0	223	2.6
眼科	246	2.3	238	2.4	241	2.5	256	2.7	168	2.0
脳神経外科	177	1.7	202	2.0	131	1.4	167	1.7	123	1.5
皮膚科	135	1.3	112	1.1	129	1.3	147	1.5	120	1.4
泌尿器科	142	1.4	133	1.3	141	1.5	140	1.5	133	1.6
救急外来	123	1.2	106	1.0	108	1.1	130	1.4	127	1.5
婦人科	165	1.6	140	1.4	141	1.5	129	1.4	120	1.4
耳鼻咽喉科	105	1.0	132	1.3	108	1.1	125	1.3	109	1.3
産科	91	0.9	74	0.7	70	0.7	92	1.0	87	1.0
小児科	86	0.8	73	0.7	49	0.5	67	0.7	83	1.0
神経内科	65	0.6	64	0.6	43	0.4	64	0.7	64	0.8
人間ドッグ・健康診断等	49	0.5	51	0.5	41	0.4	58	0.6	26	0.3
美容外科	32	0.3	32	0.3	40	0.4	56	0.6	43	0.5
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	50	0.5	39	0.4	35	0.4	34	0.4	28	0.3
口腔外科	24	0.2	21	0.2	36	0.4	27	0.3	29	0.3
形成外科	31	0.3	32	0.3	22	0.2	25	0.3	32	0.4
麻酔科（ベインクリニック）	17	0.2	29	0.3	9	0.1	19	0.2	19	0.2
放射線科	12	0.1	11	0.1	18	0.2	12	0.1	7	0.1
（小計）	8,284	79.0	7,592	75.1	6,719	69.3	6,679	70.0	5,693	67.5
その他	221	2.1	252	2.5	327	3.4	295	3.1	292	3.5
なし	764	7.3	692	6.8	1,060	10.9	1,230	12.9	1,120	13.3
不明	1,222	11.6	1,570	15.5	1,583	16.3	1,340	14.0	1,333	15.8
〔合計〕	10,491	100.0	10,106	100.0	9,689	100.0	9,544	100.0	8,438	100.0

〔都保健所合計〕

	30年度		31年度		2年度		3年度		4年度	
内科	483	17.6	444	17.5	529	25.7	530	26.2	498	17.4
歯科	496	18.0	339	13.3	289	14.0	251	12.4	347	12.1
精神科（心療内科含む）	362	13.2	334	13.1	264	12.8	211	10.4	221	7.7
整形外科	184	6.7	182	7.2	170	8.3	140	6.9	173	6.0
眼科	53	1.9	88	3.5	58	2.8	66	3.3	60	2.1
皮膚科	79	2.9	88	3.5	52	2.5	60	3.0	62	2.2
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	46	1.7	46	1.8	21	1.0	44	2.2	27	0.9
耳鼻咽喉科	58	2.1	56	2.2	48	2.3	40	2.0	49	1.7
小児科	51	1.9	35	1.4	27	1.3	33	1.6	37	1.3
婦人科	35	1.3	32	1.3	31	1.5	32	1.6	19	0.7
脳神経外科	29	1.1	38	1.5	18	0.9	31	1.5	24	0.8
外科	37	1.3	29	1.1	27	1.3	27	1.3	19	0.7
泌尿器科	16	0.6	30	1.2	20	1.0	23	1.1	27	0.9
神経内科	29	1.1	19	0.7	4	0.2	15	0.7	16	0.6
人間ドッグ・健康診断等	29	1.1	30	1.2	15	0.7	14	0.7	19	0.7
産科	28	1.0	17	0.7	17	0.8	11	0.5	15	0.5
形成外科	2	0.1	1	0.0	10	0.5	9	0.4	5	0.2
美容外科	9	0.3	5	0.2	6	0.3	7	0.3	2	0.1
麻酔科（ベインクリニック）	9	0.3	6	0.2	5	0.2	7	0.3	5	0.2
救急外来	11	0.4	9	0.4	2	0.1	6	0.3	10	0.3
口腔外科	11	0.4	12	0.5	8	0.4	2	0.1	4	0.1
放射線科	1	0.0	3	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.0
（小計）	2,058	74.9	1,843	72.4	1,621	78.8	1,559	77.1	1,640	57.3
その他	139	5.1	109	4.3	87	4.2	83	4.1	125	4.4
なし	201	7.3	206	8.1	148	7.2	179	8.9	831	29.0
不明	350	12.7	386	15.2	202	9.8	201	9.9	268	9.4
〔合計〕	2,748	100.0	2,544	100.0	2,058	100.0	2,022	100.0	2,864	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 11,302件のうち、内容が「相談」に区分できるものが7,160件(63.5%)、「苦情」に区分できるものが3,496件(30.9%)であった。(全体)  
「相談」の内訳の最多は、「都本庁」「都保健所合計」ともに「健康や病気に関する相談」であり、それぞれ1,369件(26.0%)、545件(28.8%)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」1,042件(39.9%)、287件(32.4%)であった。

(令和4年度)

	全 体 (N= 11,302 )							
	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	1,720	15.2%	923	12.9%	778	22.3%	19	2.9%
医療過誤又は医療事故に関すること	409	3.6%	208	2.9%	199	5.7%	2	0.3%
違法行為	107	0.9%	32	0.4%	70	2.0%	5	0.8%
その他	1,204	10.7%	683	9.5%	509	14.6%	12	1.9%
コミュニケーションに関すること	2,225	19.7%	859	12.0%	1,329	38.0%	37	5.7%
医療従事者の接遇	1,127	10.0%	306	4.3%	805	23.0%	16	2.5%
暴力・暴言	129	1.1%	30	0.4%	97	2.8%	2	0.3%
説明不足等	797	7.1%	429	6.0%	359	10.3%	9	1.4%
その他	172	1.5%	94	1.3%	68	1.9%	10	1.5%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	196	1.7%	72	1.0%	118	3.4%	6	0.9%
セカンドオピニオン	35	0.3%	33	0.5%	2	0.1%	0	0.0%
カルテ開示	97	0.9%	68	0.9%	28	0.8%	1	0.2%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	426	3.8%	284	4.0%	123	3.5%	19	2.9%
医療機関の紹介、案内	527	4.7%	506	7.1%	7	0.2%	14	2.2%
医療費	1,088	9.6%	771	10.8%	294	8.4%	23	3.6%
保険診療	665	5.9%	456	6.4%	190	5.4%	19	2.9%
自由診療	163	1.4%	97	1.4%	65	1.9%	1	0.2%
混合診療	26	0.2%	18	0.3%	8	0.2%	0	0.0%
差額ベット代	234	2.1%	200	2.8%	31	0.9%	3	0.5%
健康や病気に関する相談	2,022	17.9%	1,914	26.7%	53	1.5%	55	8.5%
薬(品)に関すること	271	2.4%	182	2.5%	79	2.3%	10	1.5%
入院・転院・退院に関すること	709	6.3%	573	8.0%	129	3.7%	7	1.1%
診療拒否	192	1.7%	56	0.8%	132	3.8%	4	0.6%
看護行為	136	1.2%	45	0.6%	87	2.5%	4	0.6%
意味不明	170	1.5%	69	1.0%	30	0.9%	71	11.0%
その他	1,488	13.2%	805	11.2%	307	8.8%	376	58.2%
合計	11,302	100.0%	7,160	100%	3,496	100%	646	100%
合計に占める割合			(相談)	63.5%	(苦情)	30.9%	(その他)	5.7%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 8,438 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 2,864 )							
	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	1,218	14.4%	689	13.1%	513	19.7%	16	2.9%	502	17.5%	234	12.4%	265	29.9%	3	3.4%
医療過誤又は医療事故に関すること	283	3.4%	150	2.8%	131	5.0%	2	0.4%	126	4.4%	58	3.1%	68	7.7%	0	0.0%
違法行為	45	0.5%	17	0.3%	24	0.9%	4	0.7%	62	2.2%	15	0.8%	46	5.2%	1	1.1%
その他	890	10.5%	522	9.9%	358	13.7%	10	1.8%	314	11.0%	161	8.5%	151	17.0%	2	2.3%
コミュニケーションに関すること	1,833	21.7%	756	14.3%	1,042	39.9%	35	6.3%	392	13.7%	103	5.4%	287	32.4%	2	2.3%
医療従事者の接遇	892	10.6%	256	4.9%	622	23.8%	14	2.5%	235	8.2%	50	2.6%	183	20.6%	2	2.3%
暴力・暴言	89	1.1%	21	0.4%	66	2.5%	2	0.4%	40	1.4%	9	0.5%	31	3.5%	0	0.0%
説明不足等	692	8.2%	390	7.4%	293	11.2%	9	1.6%	105	3.7%	39	2.1%	66	7.4%	0	0.0%
その他	160	1.9%	89	1.7%	61	2.3%	10	1.8%	12	0.4%	5	0.3%	7	0.8%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	128	1.5%	40	0.8%	82	3.1%	6	1.1%	68	2.4%	32	1.7%	36	4.1%	0	0.0%
セカンドオピニオン	29	0.3%	27	0.5%	2	0.1%	0	0.0%	6	0.2%	6	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	72	0.9%	52	1.0%	19	0.7%	1	0.2%	25	0.9%	16	0.8%	9	1.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	385	4.6%	263	5.0%	103	3.9%	19	3.4%	41	1.4%	21	1.1%	20	2.3%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	219	2.6%	205	3.9%	4	0.2%	10	1.8%	308	10.8%	301	15.9%	3	0.3%	4	4.6%
医療費	862	10.2%	636	12.1%	205	7.9%	21	3.8%	226	7.9%	135	7.1%	89	10.0%	2	2.3%
保険診療	482	5.7%	346	6.6%	119	4.6%	17	3.0%	183	6.4%	110	5.8%	71	8.0%	2	2.3%
自由診療	134	1.6%	82	1.6%	51	2.0%	1	0.2%	29	1.0%	15	0.8%	14	1.6%	0	0.0%
混合診療	19	0.2%	15	0.3%	4	0.2%	0	0.0%	7	0.2%	3	0.2%	4	0.5%	0	0.0%
差額ベット代	227	2.7%	193	3.7%	31	1.2%	3	0.5%	7	0.2%	7	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	1,454	17.2%	1,369	26.0%	37	1.4%	48	8.6%	568	19.8%	545	28.8%	16	1.8%	7	8.0%
薬(品)に関すること	221	2.6%	147	2.8%	65	2.5%	9	1.6%	50	1.7%	35	1.9%	14	1.6%	1	1.1%
入院・転院・退院に関すること	656	7.8%	528	10.0%	121	4.6%	7	1.3%	53	1.9%	45	2.4%	8	0.9%	0	0.0%
診療拒否	142	1.7%	48	0.9%	90	3.4%	4	0.7%	50	1.7%	8	0.4%	42	4.7%	0	0.0%
看護行為	126	1.5%	41	0.8%	81	3.1%	4	0.7%	10	0.3%	4	0.2%	6	0.7%	0	0.0%
意味不明	137	1.6%	55	1.0%	17	0.7%	65	11.6%	33	1.2%	14	0.7%	13	1.5%	6	6.9%
その他	956	11.3%	414	7.9%	228	8.7%	314	56.2%	532	18.6%	391	21%	79	8.9%	62	71.3%
合計	8,438	100.0%	5,270	100%	2,609	100%	559	100%	2,864	100.0%	1,890	100%	887	100%	87	100%
合計に占める割合	—		(相談) 62.5%		(苦情) 30.9%		(その他) 6.6%		—		(相談) 66.0%		(苦情) 31.0%		(その他) 3.0%	

【付表 7】 相談・苦情等の割合の推移（過去 5 年間）

	30年度	31年度	2年度	3年度	4年度
相談	52.6%	52.7%	55.3%	55.6%	63.4%
苦情	36.0%	36.6%	35.1%	36.3%	30.9%
その他	11.4%	10.6%	9.6%	8.1%	5.7%
合計	100.0%	99.9%	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5～6割、「苦情」は約3割で推移している。  
（付表7）

相談・苦情内容の内訳の推移について、「相談」は、「都本庁」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、％）

		30年度 (N= 10,491)		31年度 (N= 10,106)		2年度 (N= 9,689)		3年度 (N= 9,544)		4年度 (N= 8,438)					
相 談	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%	健康や病気に関する相談	1,369	16.2%
	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%	コミュニケーションに関すること	756	9.0%
	入院・転院・退院に関すること	438	4.2%	医療費	471	4.7%	入院・転院・退院に関すること	518	5.3%	医療費	573	6.0%	医療行為、医療内容	689	8.2%
	医療費	389	3.7%	入院・転院・退院に関すること	467	4.6%	コミュニケーションに関すること	511	5.3%	入院・転院・退院に関すること	564	5.9%	医療費	636	7.5%
	コミュニケーションに関すること	306	2.9%	コミュニケーションに関すること	370	3.7%	医療費	504	5.2%	コミュニケーションに関すること	563	5.9%	入院、転院、退院に関すること	528	6.3%
苦 情	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こと	1,089	10.8%	コミュニケーションに関すること	1,094	11.3%	コミュニケーションに関すること	1,195	12.5%	コミュニケーションに関すること	1,042	12.3%
	コミュニケーションに関すること	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%	医療行為、医療内容	513	6.1%
	医療費	213	2.0%	医療費	226	2.2%	医療費	220	2.3%	医療費	243	2.5%	その他	228	2.7%
	入院・転院・退院に関すること	143	1.4%	入院・転院・退院に関すること	153	1.5%	入院・転院・退院に関すること	134	1.4%	入院・転院・退院に関すること	151	1.6%	医療費	205	2.4%
	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%	入院、転院、退院に関すること	121	1.4%
	診療拒否	125	1.2%	看護行為	91	0.9%	診療拒否	131	1.4%	個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	116	1.2%	その他の個人情報に関すること	103	1.2%
	個人情報に関すること（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%	診療拒否	90	1.1%

〔都保健所合計〕

（件、％）

		30年度 (N= 2,748)		31年度 (N= 2,544)		2年度 (N= 2,058)		3年度 (N= 2,022)		4年度 (N= 2,864)					
相 談	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	545	19.0%
	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%	その他	388	13.5%
	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%	医療機関の紹介、案内	301	10.5%
	医療費	147	5.3%	コミュニケーションに関すること	138	5.4%	医療費	101	4.9%	医療費	125	6.2%	医療行為、医療内容	234	8.2%
	コミュニケーションに関すること	129	4.7%	医療費	128	5.0%	コミュニケーションに関すること	76	3.7%	コミュニケーションに関すること	91	4.5%	医療費	135	4.7%
苦 情	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こと	233	11.3%	コミュニケーションに関すること	246	12.2%	コミュニケーションに関すること	287	10.0%
	コミュニケーションに関すること	251	9.1%	コミュニケーションに関すること	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%	医療行為、医療内容	265	9.3%
	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%	医療費	89	3.1%
	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%	その他	79	2.8%
	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%	診療拒否	42	1.5%
	個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	17	0.6%	個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	13	0.5%	個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	16	0.8%	個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	20	1.0%	医療機関の施設（清潔、安全管理等）	36	1.3%
入院・転院・退院に関すること	17	0.6%	薬（品）に関すること	13	0.5%	薬（品）に関すること、入院・転院・退院に関すること	11	0.5%	意味不明	10	0.5%	その他の個人情報に関すること	20	0.7%	

## 8-2 相談・苦情等の内訳（再掲：特定機能病院）

対象機関が把握できた相談のうち、「特定機能病院」に関する相談は、421件であった。内容の内訳は、「相談」が226件（53.7%）、「苦情」が184件（43.7%）であった。（全体）

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」50件（24.4%）、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」7件（33.3%）であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」79件（46.7%）、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」5件（33.3%）であった。

（令和4年度）

	全 体 (N= 421 )							
	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	101	24.0%	51	22.6%	49	26.6%	1	9.1%
医療過誤又は医療事故に関すること	30	7.1%	21	9.3%	8	4.3%	1	9.1%
違法行為	1	0.2%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%
その他	70	16.6%	30	13.3%	40	21.7%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	135	32.1%	51	22.6%	82	44.6%	2	18.2%
医療従事者の接遇	76	18.1%	19	8.4%	55	29.9%	2	18.2%
暴力・暴言	5	1.2%	3	1.3%	2	1.1%	0	0.0%
説明不足等	47	11.2%	25	11.1%	22	12.0%	0	0.0%
その他	7	1.7%	4	1.8%	3	1.6%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	6	1.4%	2	0.9%	3	1.6%	1	9.1%
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	7	1.7%	3	1.3%	4	2.2%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	17	4.0%	12	5.3%	5	2.7%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	6	1.4%	6	2.7%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	57	13.5%	42	18.6%	15	8.2%	0	0.0%
保険診療	21	5.0%	10	4.4%	11	6.0%	0	0.0%
自由診療	5	1.2%	3	1.3%	2	1.1%	0	0.0%
混合診療	2	0.5%	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	29	6.9%	27	11.9%	2	1.1%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	31	7.4%	30	13.3%	1	0.5%	0	0.0%
薬(品)に関すること	7	1.7%	5	2.2%	1	0.5%	1	9.1%
入院・転院・退院に関すること	14	3.3%	12	5.3%	2	1.1%	0	0.0%
診療拒否	17	4.0%	6	2.7%	11	6.0%	0	0.0%
看護行為	2	0.5%	0	0.0%	2	1.1%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	21	5.0%	6	2.7%	9	4.9%	6	54.5%
合計	421	100.0%	226	100%	184	100%	11	100%
合計に占める割合			(相談)	53.7%	(苦情)	43.7%	(その他)	2.6%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 384 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 37 )							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	89	23.2%	44	21.5%	44	26.0%	1	10.0%	12	32.4%	7	33.3%	5	33.3%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	27	7.0%	18	8.8%	8	4.7%	1	10.0%	3	8.1%	3	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
違法行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%
その他	62	16.1%	26	12.7%	36	21.3%	0	0.0%	8	21.6%	4	2.0%	4	2.4%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	130	33.9%	50	24.4%	79	46.7%	1	10.0%	5	13.5%	1	4.8%	3	20.0%	1	0.0%
医療従事者の待遇	73	19.0%	19	9.3%	53	31.4%	1	10.0%	3	8.1%	0	0.0%	2	1.2%	1	0.0%
暴力・暴言	4	1.0%	2	1.0%	2	1.2%	0	0.0%	1	2.7%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	46	12.0%	25	12.2%	21	12.4%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%
その他	7	1.8%	4	2.0%	3	1.8%	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)	5	1.3%	2	1.0%	2	1.2%	1	10.0%	1	2.7%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	7	1.8%	3	1.5%	4	2.4%	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)	16	4.2%	11	5.4%	5	3.0%	0	0.0%	1	2.7%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	3	0.8%	3	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.1%	3	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	51	13.3%	38	18.5%	13	7.7%	0	0.0%	6	16.2%	4	19.0%	2	13.3%	0	0.0%
保険診療	16	4.2%	7	3.4%	9	5.3%	0	0.0%	5	13.5%	3	1.5%	2	1.2%	0	0.0%
自由診療	5	1.3%	3	1.5%	2	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	2	0.5%	2	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	28	7.3%	26	12.7%	2	1.2%	0	0.0%	1	2.7%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	29	7.6%	28	13.7%	1	0.6%	0	0.0%	2	5.4%	2	1.0%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	6	1.6%	4	2.0%	1	0.6%	1	10.0%	1	2.7%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	12	3.1%	11	5.4%	1	0.6%	0	0.0%	2	5.4%	1	0.5%	1	0.6%	0	0.0%
診療拒否	14	3.6%	5	2.4%	9	5.3%	0	0.0%	3	8.1%	1	0.5%	2	1.2%	0	0.0%
看護行為	2	0.5%	0	0.0%	2	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	20	5.2%	6	2.9%	8	4.7%	6	60.0%	1	2.7%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%
合計	384	100.0%	205	100%	169	100%	10	100%	37	100.0%	21	62%	15	70%	1	0%
合計に占める割合	—		(相談) 53.4%		(苦情) 44.0%		(その他) 2.6%		—		(相談) 56.8%		(苦情) 40.5%		(その他) 2.7%	



### 8-3 相談・苦情等の内訳（再掲：病院（特定機能病院を除く））

対象機関が把握できた相談のうち、「病院（特定機能病院を除く）」に関する相談は、4,187件であった。  
 内容の内訳は、「相談」が2,331件（55.7%）、「苦情」が1,698件（40.6%）であった。  
 （全体）  
 「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」481件（22.5%）、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」32件（16.6%）であった。  
 「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」「保健所合計」ともに「コミュニケーションに関すること」であり、それぞれ683件（44.1%）、46件（30.5%）であった。

（令和4年度）

	全 体 (N= 4,187 )							
	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	696	16.6%	376	16.1%	312	18.4%	8	5.1%
医療過誤又は医療事故に関すること	177	4.2%	91	3.9%	86	5.1%	0	0.0%
違法行為	23	0.5%	6	0.3%	15	0.9%	2	1.3%
その他	496	11.8%	279	12.0%	211	12.4%	6	3.8%
コミュニケーションに関すること	1,260	30.1%	510	21.9%	729	42.9%	21	13.3%
医療従事者の待遇	600	14.3%	166	7.1%	426	25.1%	8	5.1%
暴力・暴言	76	1.8%	16	0.7%	58	3.4%	2	1.3%
説明不足等	477	11.4%	267	11.5%	202	11.9%	8	5.1%
その他	107	2.6%	61	2.6%	43	2.5%	3	1.9%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	105	2.5%	33	1.4%	69	4.1%	3	1.9%
セカンドオピニオン	17	0.4%	17	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	29	0.7%	21	0.9%	7	0.4%	1	0.6%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	157	3.7%	97	4.2%	56	3.3%	4	2.5%
医療機関の紹介、案内	68	1.6%	60	2.6%	3	0.2%	5	3.2%
医療費	395	9.4%	278	11.9%	109	6.4%	8	5.1%
保険診療	196	4.7%	130	5.6%	60	3.5%	6	3.8%
自由診療	37	0.9%	15	0.6%	22	1.3%	0	0.0%
混合診療	5	0.1%	5	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	157	3.7%	128	5.5%	27	1.6%	2	1.3%
健康や病気に関する相談	311	7.4%	288	12.4%	19	1.1%	4	2.5%
薬(品)に関すること	65	1.6%	32	1.4%	30	1.8%	3	1.9%
入院・転院・退院に関すること	514	12.3%	403	17.3%	105	6.2%	6	3.8%
診療拒否	87	2.1%	27	1.2%	60	3.5%	0	0.0%
看護行為	97	2.3%	27	1.2%	68	4.0%	2	1.3%
意味不明	65	1.6%	26	1.1%	12	0.7%	27	17.1%
その他	321	7.7%	136	5.8%	119	7.0%	66	41.8%
合計	4,187	100.0%	2,331	100%	1,698	100%	158	100%
合計に占める割合			(相談)	55.7%	(苦情)	40.6%	(その他)	3.8%



(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 3,838 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 349 )							
	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	626	16.3%	344	16.1%	274	17.7%	8	5.2%	70	20.1%	32	16.6%	38	25.2%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	157	4.1%	80	3.7%	77	5.0%	0	0.0%	20	5.7%	11	0.5%	9	0.6%	0	0.0%
違法行為	18	0.5%	4	0.2%	12	0.8%	2	1.3%	5	1.4%	2	0.1%	3	0.2%	0	0.0%
その他	451	11.8%	260	12.2%	185	12.0%	6	3.9%	45	12.9%	19	0.9%	26	1.7%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	1,184	30.8%	481	22.5%	683	44.1%	20	13.1%	76	21.8%	29	15.0%	46	30.5%	1	20.0%
医療従事者の接遇	554	14.4%	150	7.0%	397	25.7%	7	4.6%	46	13.2%	16	0.7%	29	1.9%	1	0.0%
暴力・暴言	65	1.7%	14	0.7%	49	3.2%	2	1.3%	11	3.2%	2	0.1%	9	0.6%	0	0.0%
説明不足等	462	12.0%	259	12.1%	195	12.6%	8	5.2%	15	4.3%	8	0.4%	7	0.5%	0	0.0%
その他	103	2.7%	58	2.7%	42	2.7%	3	2.0%	4	1.1%	3	0.1%	1	0.1%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	98	2.6%	29	1.4%	66	4.3%	3	2.0%	7	2.0%	4	0.2%	3	0.2%	0	0.0%
セカンドオピニオン	16	0.4%	16	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	26	0.7%	19	0.9%	6	0.4%	1	0.7%	3	0.9%	2	0.1%	1	0.1%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	154	4.0%	95	4.4%	55	3.6%	4	2.6%	3	0.9%	2	0.1%	1	0.1%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	46	1.2%	40	1.9%	2	0.1%	4	2.6%	22	6.3%	20	0.9%	1	0.1%	1	0.0%
医療費	368	9.6%	261	12.2%	99	6.4%	8	5.2%	27	7.7%	17	8.8%	10	6.6%	0	0.0%
保険診療	179	4.7%	121	5.7%	52	3.4%	6	3.9%	17	4.9%	9	0.4%	8	0.5%	0	0.0%
自由診療	33	0.9%	13	0.6%	20	1.3%	0	0.0%	4	1.1%	2	0.1%	2	0.1%	0	0.0%
混合診療	5	0.1%	5	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	151	3.9%	122	5.7%	27	1.7%	2	1.3%	6	1.7%	6	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	283	7.4%	264	12.3%	15	1.0%	4	2.6%	28	8.0%	24	1.1%	4	0.3%	0	0.0%
薬(品)に関すること	58	1.5%	28	1.3%	27	1.7%	3	2.0%	7	2.0%	4	0.2%	3	0.2%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	487	12.7%	381	17.8%	100	6.5%	6	3.9%	27	7.7%	22	1.0%	5	0.3%	0	0.0%
診療拒否	81	2.1%	26	1.2%	55	3.6%	0	0.0%	6	1.7%	1	0.0%	5	0.3%	0	0.0%
看護行為	94	2.4%	26	1.2%	66	4.3%	2	1.3%	3	0.9%	1	0.0%	2	0.1%	0	0.0%
意味不明	55	1.4%	24	1.1%	6	0.4%	25	16.3%	10	2.9%	2	0.1%	6	0.4%	2	0.0%
その他	262	6.8%	104	4.9%	93	6.0%	65	42.5%	59	16.9%	32	1.5%	26	1.7%	1	0.0%
合計	3,838	100.0%	2,138	100%	1,547	100%	153	100%	349	100.0%	193	46%	151	66%	5	20%
合計に占める割合	—		(相談) 55.7%		(苦情) 40.3%		(その他) 4.0%		—		(相談) 55.3%		(苦情) 43.3%		(その他) 1.4%	

## 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、2,025件であった。  
内容の内訳は、「相談」が1,091件(53.9%)、「苦情」が885件(43.7%)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」182件(24.9%)であり、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」76件(21.2%)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事」であり、それぞれ162件(40.0%)、194件(40.4%)であった。

(令和4年度)

	全 体 (N= 2,025 )							
	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	409	20.2%	184	16.9%	221	25.0%	4	8.2%
医療過誤又は医療事故に関する事	89	4.4%	34	3.1%	55	6.2%	0	0.0%
違法行為	44	2.2%	12	1.1%	30	3.4%	2	4.1%
その他	276	13.6%	138	12.6%	136	15.4%	2	4.1%
コミュニケーションに関する事	493	24.3%	134	12.3%	356	40.2%	3	6.1%
医療従事者の接遇	308	15.2%	65	6.0%	241	27.2%	2	4.1%
暴力・暴言	35	1.7%	7	0.6%	28	3.2%	0	0.0%
説明不足等	125	6.2%	48	4.4%	77	8.7%	0	0.0%
その他	25	1.2%	14	1.3%	10	1.1%	1	2.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	42	2.1%	14	1.3%	28	3.2%	0	0.0%
セカンドオピニオン	7	0.3%	6	0.5%	1	0.1%	0	0.0%
カルテ開示	33	1.6%	22	2.0%	11	1.2%	0	0.0%
個人情報に関する事(カルテ開示を除く)	94	4.6%	51	4.7%	40	4.5%	3	6.1%
医療機関の紹介、案内	79	3.9%	78	7.1%	1	0.1%	0	0.0%
医療費	262	12.9%	174	15.9%	87	9.8%	1	2.0%
保険診療	197	9.7%	129	11.8%	67	7.6%	1	2.0%
自由診療	53	2.6%	36	3.3%	17	1.9%	0	0.0%
混合診療	7	0.3%	4	0.4%	3	0.3%	0	0.0%
差額ベット代	5	0.2%	5	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	247	12.2%	225	20.6%	13	1.5%	9	18.4%
薬(品)に関する事	77	3.8%	56	5.1%	21	2.4%	0	0.0%
入院・転院・退院に関する事	53	2.6%	50	4.6%	3	0.3%	0	0.0%
診療拒否	57	2.8%	13	1.2%	44	5.0%	0	0.0%
看護行為	7	0.3%	3	0.3%	4	0.5%	0	0.0%
意味不明	12	0.6%	2	0.2%	5	0.6%	5	10.2%
その他	153	7.6%	79	7.2%	50	5.6%	24	49.0%
合計	2,025	100.0%	1,091	100%	885	100%	49	100%
合計に占める割合			(相談)	53.9%	(苦情)	43.7%	(その他)	2.4%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 1,171 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 854 )							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	196	16.7%	108	14.8%	86	21.2%	2	5.9%	213	24.9%	76	21.2%	135	28.1%	2	13.3%
医療過誤又は医療事故に関すること	33	2.8%	13	1.8%	20	4.9%	0	0.0%	56	6.6%	21	2.9%	35	8.6%	0	0.0%
違法行為	13	1.1%	7	1.0%	5	1.2%	1	2.9%	31	3.6%	5	0.7%	25	6.2%	1	6.7%
その他	150	12.8%	88	12.0%	61	15.1%	1	2.9%	126	14.8%	50	6.8%	75	18.5%	1	6.7%
コミュニケーションに関すること	259	22.1%	94	12.8%	162	40.0%	3	8.8%	234	27.4%	40	11.1%	194	40.4%	0	0.0%
医療従事者の接遇	156	13.3%	42	5.7%	112	27.7%	2	5.9%	152	17.8%	23	3.1%	129	31.9%	0	0.0%
暴力・暴言	13	1.1%	4	0.5%	9	2.2%	0	0.0%	22	2.6%	3	0.4%	19	4.7%	0	0.0%
説明不足等	72	6.1%	36	4.9%	36	8.9%	0	0.0%	53	6.2%	12	1.6%	41	10.1%	0	0.0%
その他	18	1.5%	12	1.6%	5	1.2%	1	2.9%	7	0.8%	2	0.3%	5	1.2%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	7	0.6%	0	0.0%	7	1.7%	0	0.0%	35	4.1%	14	1.9%	21	5.2%	0	0.0%
セカンドオピニオン	3	0.3%	2	0.3%	1	0.2%	0	0.0%	4	0.5%	4	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	18	1.5%	13	1.8%	5	1.2%	0	0.0%	15	1.8%	9	1.2%	6	1.5%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	68	5.8%	40	5.5%	25	6.2%	3	8.8%	26	3.0%	11	1.5%	15	3.7%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	29	2.5%	28	3.8%	1	0.2%	0	0.0%	50	5.9%	50	6.8%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	163	13.9%	119	16.3%	44	10.9%	0	0.0%	99	11.6%	55	15.3%	43	9.0%	1	6.7%
保険診療	109	9.3%	81	11.1%	28	6.9%	0	0.0%	88	10.3%	48	6.6%	39	9.6%	1	6.7%
自由診療	46	3.9%	31	4.2%	15	3.7%	0	0.0%	7	0.8%	5	0.7%	2	0.5%	0	0.0%
混合診療	3	0.3%	2	0.3%	1	0.2%	0	0.0%	4	0.5%	2	0.3%	2	0.5%	0	0.0%
差額ベット代	5	0.4%	5	0.7%	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	196	16.7%	182	24.9%	8	2.0%	6	17.6%	51	6.0%	43	5.9%	5	1.2%	3	20.0%
薬(品)に関すること	65	5.6%	47	6.4%	18	4.4%	0	0.0%	12	1.4%	9	1.2%	3	0.7%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	36	3.1%	35	4.8%	1	0.2%	0	0.0%	17	2.0%	15	2.0%	2	0.5%	0	0.0%
診療拒否	26	2.2%	10	1.4%	16	4.0%	0	0.0%	31	3.6%	3	0.4%	28	6.9%	0	0.0%
看護行為	4	0.3%	2	0.3%	2	0.5%	0	0.0%	3	0.4%	1	0.1%	2	0.5%	0	0.0%
意味不明	10	0.9%	2	0.3%	4	1.0%	4	11.8%	2	0.2%	0	0.0%	1	0.2%	1	6.7%
その他	91	7.8%	50	6.8%	25	6.2%	16	47.1%	62	7.3%	29	4.0%	25	6.2%	8	53.3%
合計	1,171	100.0%	732	100%	405	100%	34	100%	854	100.0%	359	73%	480	104%	15	100%
合計に占める割合	—		(相談) 62.5%	(苦情) 34.6%	(その他) 2.9%	—		(相談) 42.0%	(苦情) 56.2%	(その他) 1.8%						

## 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、652件であった。  
 内容の内訳は、「相談」が397件(60.9%)、「苦情」が246件(37.7%)であった。  
 「相談」の内訳の最多は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「医療行為、医療内容」であり、それぞれ70件(31.5%)、61件(34.9%)であった。  
 「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」「保健所合計」とともに「医療行為、医療内容」であり、それぞれ53件(47.7%)、64件(47.4%)であった。

(令和4年度)

	全 体 (N= 652 )							
	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	250	38.3%	131	33.0%	117	47.6%	2	22.2%
医療過誤又は医療事故に関すること	56	8.6%	25	6.3%	31	12.6%	0	0.0%
違法行為	23	3.5%	4	1.0%	18	7.3%	1	11.1%
その他	171	26.2%	102	25.7%	68	27.6%	1	11.1%
コミュニケーションに関すること	85	13.0%	39	9.8%	45	18.3%	1	11.1%
医療従事者の接遇	29	4.4%	8	2.0%	20	8.1%	1	11.1%
暴力・暴言	5	0.8%	2	0.5%	3	1.2%	0	0.0%
説明不足等	49	7.5%	27	6.8%	22	8.9%	0	0.0%
その他	2	0.3%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	18	2.8%	8	2.0%	9	3.7%	1	11.1%
セカンドオピニオン	2	0.3%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	14	2.1%	11	2.8%	3	1.2%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	7	1.1%	4	1.0%	3	1.2%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	26	4.0%	26	6.5%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	139	21.3%	93	23.4%	45	18.3%	1	11.1%
保険診療	85	13.0%	61	15.4%	23	9.3%	1	11.1%
自由診療	44	6.7%	26	6.5%	18	7.3%	0	0.0%
混合診療	10	1.5%	6	1.5%	4	1.6%	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	54	8.3%	50	12.6%	4	1.6%	0	0.0%
薬(品)に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	14	2.1%	13	3.3%	1	0.4%	0	0.0%
診療拒否	15	2.3%	3	0.8%	10	4.1%	2	22.2%
看護行為	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	5	0.8%	2	0.5%	2	0.8%	1	11.1%
その他	22	3.4%	14	3.5%	7	2.8%	1	11.1%
合計	652	100.0%	397	100%	246	100%	9	100%
合計に占める割合			(相談)	60.9%	(苦情)	37.7%	(その他)	1.4%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 339 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 313 )							
	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	124	36.6%	70	31.5%	53	47.7%	1	16.7%	126	40.3%	61	34.9%	64	47.4%	1	33.3%
医療過誤又は医療事故に関すること	23	6.8%	9	4.1%	14	12.6%	0	0.0%	33	10.5%	16	7.2%	17	15.3%	0	0.0%
違法行為	7	2.1%	1	0.5%	5	4.5%	1	16.7%	16	5.1%	3	1.4%	13	11.7%	0	0.0%
その他	94	27.7%	60	27.0%	34	30.6%	0	0.0%	77	24.6%	42	18.9%	34	30.6%	1	33.3%
コミュニケーションに関すること	42	12.4%	19	8.6%	22	19.8%	1	16.7%	43	13.7%	20	11.4%	23	17.0%	0	0.0%
医療従事者の接遇	16	4.7%	5	2.3%	10	9.0%	1	16.7%	13	4.2%	3	1.4%	10	9.0%	0	0.0%
暴力・暴言	2	0.6%	0	0.0%	2	1.8%	0	0.0%	3	1.0%	2	0.9%	1	0.9%	0	0.0%
説明不足等	22	6.5%	12	5.4%	10	9.0%	0	0.0%	27	8.6%	15	6.8%	12	10.8%	0	0.0%
その他	2	0.6%	2	0.9%	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)	4	1.2%	1	0.5%	2	1.8%	1	16.7%	14	4.5%	7	3.2%	7	6.3%	0	0.0%
セカンドオピニオン	1	0.3%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	8	2.4%	7	3.2%	1	0.9%	0	0.0%	6	1.9%	4	1.8%	2	1.8%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	5	1.5%	2	0.9%	3	2.7%	0	0.0%	2	0.6%	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	5	1.5%	5	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	21	6.7%	21	9.5%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	84	24.8%	64	28.8%	19	17.1%	1	16.7%	55	17.6%	29	16.6%	26	19.3%	0	0.0%
保険診療	48	14.2%	39	17.6%	8	7.2%	1	16.7%	37	11.8%	22	9.9%	15	13.5%	0	0.0%
自由診療	29	8.6%	20	9.0%	9	8.1%	0	0.0%	15	4.8%	6	2.7%	9	8.1%	0	0.0%
混合診療	7	2.1%	5	2.3%	2	1.8%	0	0.0%	3	1.0%	1	0.5%	2	1.8%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	36	10.6%	33	14.9%	3	2.7%	0	0.0%	18	5.8%	17	7.7%	1	0.9%	0	0.0%
薬(品)に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	12	3.5%	11	5.0%	1	0.9%	0	0.0%	2	0.6%	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	7	2.1%	1	0.5%	4	3.6%	2	33.3%	8	2.6%	2	0.9%	6	5.4%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	2	0.6%	1	0.5%	1	0.9%	0	0.0%	3	1.0%	1	0.5%	1	0.9%	1	33.3%
その他	9	2.7%	7	3.2%	2	1.8%	0	0.0%	13	4.2%	7	3.2%	5	4.5%	1	33.3%
合計	339	100.0%	222	100%	111	100%	6	100%	313	100.0%	175	92%	135	104%	3	100%
合計に占める割合	—		(相談) 65.5%		(苦情) 32.7%		(その他) 1.8%		—		(相談) 55.9%		(苦情) 43.1%		(その他) 1.0%	

## 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、60件であった。  
内容の内訳は、「相談」が25件(41.7%)、「苦情」が32件(53.3%)であった。(全体)

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「薬(品)に関すること」であり、それぞれ10件(66.7%)、5件(33.3%)であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「薬(品)に関すること」であり、それぞれ8件(50.0%)、7件(43.8%)であった。

(令和4年度)

	全 体 (N= 60 )							
	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	3	5.0%	0	0.0%	3	9.4%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	2	3.3%	0	0.0%	2	6.3%	0	0.0%
違法行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	1	1.7%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	13	21.7%	3	12.0%	10	31.3%	0	0.0%
医療従事者の待遇	8	13.3%	1	4.0%	7	21.9%	0	0.0%
暴力・暴言	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	4	6.7%	2	8.0%	2	6.3%	0	0.0%
その他	1	1.7%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	1	1.7%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	5	8.3%	3	12.0%	1	3.1%	1	0.0%
保険診療	4	6.7%	2	8.0%	1	3.1%	1	0.0%
自由診療	1	1.7%	1	4.0%	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	2	3.3%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	30	50.0%	15	60.0%	15	46.9%	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	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	6	10.0%	2	8.0%	2	6.3%	2	0.0%
合計	60	100.0%	25	100%	32	100%	3	0.0%
合計に占める割合			(相談)	41.7%	(苦情)	53.3%	(その他)	5.0%



(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 33 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 27 )							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	2	6.1%	0	0.0%	2	12.5%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	1	6.3%	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	6.3%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%
違法行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	1	3.0%	0	0.0%	1	6.3%	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	20.0%	6	37.5%	0	0.0%	4	14.8%	0	0.0%	4	25.0%	0	0.0%
医療従事者の接遇	5	15.2%	1	6.7%	4	25.0%	0	0.0%	3	11.1%	0	0.0%	3	18.8%	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	3	9.1%	2	13.3%	1	6.3%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%
その他	1	3.0%	0	0.0%	1	6.3%	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	3.7%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	18.5%	3	30.0%	1	6.3%	1	0.0%
保険診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	14.8%	2	13.3%	1	6.3%	1	0.0%
自由診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	1	6.7%	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	2	6.1%	2	13.3%	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	18	54.5%	10	66.7%	8	50.0%	0	0.0%	12	44.4%	5	33.3%	7	43.8%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	2	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.0%	4	14.8%	2	13.3%	2	12.5%	0	0.0%
合計	33	100.0%	15	100%	16	100%	2	0.0%	27	100.0%	10	77%	16	100%	1	0.0%
合計に占める割合	—		(相談) 45.5%		(苦情) 48.5%		(その他) 6.1%	—		(相談) 37.0%		(苦情) 59.3%		(その他) 3.7%		

## 8-7 相談・苦情等の内訳(再掲:施術所)

対象機関が把握できた相談のうち、「施術所」に関する相談は、59件であった。  
内容の内訳は、「相談」が34件(57.6%)、「苦情」が23件(39.0%)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「医療費」であり、それぞれ9件(45.0%)、5件(35.7%)であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」では「診療行為、医療内容」及び「医療費」であり、いずれも2件(22.2%)、「都保健所合計」では「診療行為、医療内容」であり、10件(71.4%)であった。

(令和4年度)

	全体(N= 59 )							
	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	18	30.5%	6	17.6%	12	52.2%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関する事	5	8.5%	3	8.8%	2	8.7%	0	0.0%
違法行為	5	8.5%	2	5.9%	3	13.0%	0	0.0%
その他	8	13.6%	1	2.9%	7	30.4%	0	0.0%
コミュニケーションに関する事	5	8.5%	2	5.9%	3	13.0%	0	0.0%
医療従事者の接遇	4	6.8%	1	2.9%	3	13.0%	0	0.0%
暴力・暴言	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	1	1.7%	1	2.9%	0	0.0%	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)	2	3.4%	1	2.9%	1	4.3%	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%
個人情報に関する事(カルテ開示を除く)	2	3.4%	1	2.9%	1	4.3%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	2	3.4%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	18	30.5%	14	41.2%	4	17.4%	0	0.0%
保険診療	15	25.4%	11	32.4%	4	17.4%	0	0.0%
自由診療	3	5.1%	3	8.8%	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	6	10.2%	5	14.7%	0	0.0%	1	50.0%
薬(品)に関する事	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関する事	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	1.7%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
その他	5	8.5%	2	5.9%	2	8.7%	1	50.0%
合計	59	100.0%	34	100%	23	100%	2	100%
合計に占める割合			(相談)	57.6%	(苦情)	39.0%	(その他)	3.4%



(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 31 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 28 )							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	4	12.9%	2	10.0%	2	22.2%	0	0.0%	14	50.0%	4	28.6%	10	71.4%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	1	3.2%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	14.3%	2	10.0%	2	22.2%	0	0.0%
違法行為	1	3.2%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%	4	14.3%	2	10.0%	2	22.2%	0	0.0%
その他	2	6.5%	1	5.0%	1	11.1%	0	0.0%	6	21.4%	0	0.0%	6	66.7%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	3	9.7%	2	10.0%	1	11.1%	0	0.0%	2	7.1%	0	0.0%	2	14.3%	0	0.0%
医療従事者の接遇	2	6.5%	1	5.0%	1	11.1%	0	0.0%	2	7.1%	0	0.0%	2	22.2%	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	1	3.2%	1	5.0%	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%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	1	3.2%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%	1	3.6%	1	5.0%	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)	2	6.5%	1	5.0%	1	11.1%	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	7.1%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	11	35.5%	9	45.0%	2	22.2%	0	0.0%	7	25.0%	5	35.7%	2	14.3%	0	0.0%
保険診療	8	25.8%	6	30.0%	2	22.2%	0	0.0%	7	25.0%	5	25.0%	2	22.2%	0	0.0%
自由診療	3	9.7%	3	15.0%	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	5	16.1%	4	20.0%	0	0.0%	1	0.0%	1	3.6%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	1	3.2%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	4	12.9%	1	5.0%	2	22.2%	1	0.0%	1	3.6%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	31	100.0%	20	100%	9	100%	2	0%	28	100.0%	14	89%	14	100%	0	0.0%
合計に占める割合	—		(相談) 64.5%		(苦情) 29.0%		(その他) 6.5%		—		(相談) 50.0%		(苦情) 50.0%		(その他) 0.0%	

## 9 相談・苦情等への対応状況

相談・苦情等への対応状況は、「都本庁」では「対処方法の提案・助言・説明」4,774件（56.6%）、「傾聴」1,354（16.0%）、「医療・関係機関案内」1,121（13.3%）の順に多く、「都保健所合計」では「対処方法の提案・助言・説明」1,282件（44.8%）、「都の関係部署案内」630件（22.0%）、「医療・関係機関案内」396件（13.8%）の順に多かった。

（令和4年度）

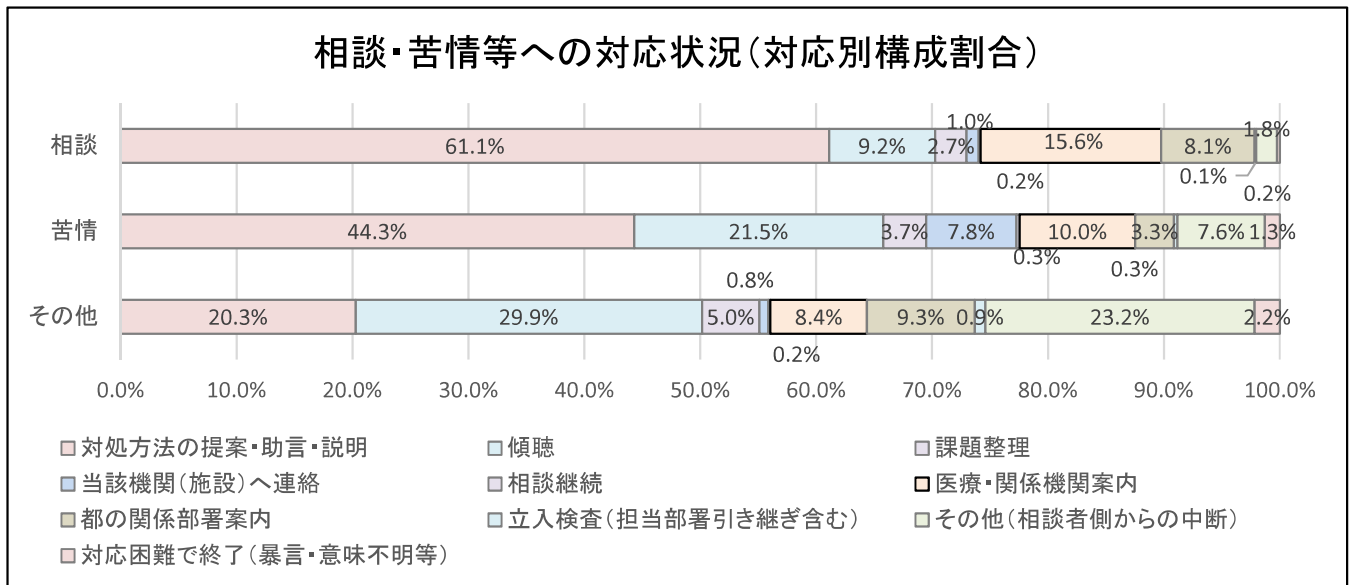
対 応	全 体					(再掲)都本庁		(再掲)都保健所合計	
	件数	割合	相談苦情の内訳			件数	割合	件数	割合
				件数	割合				
対処方法の提案・助言・説明	6,056	53.6%	相談	4,376	38.7%	4,774	56.6%	1,282	44.8%
			苦情	1,549	13.7%				
			その他	131	1.2%				
医療・関係機関案内	1,517	13.4%	相談	1,114	9.9%	1,121	13.3%	396	13.8%
			苦情	349	3.1%				
			その他	54	0.5%				
傾聴	1,600	14.2%	相談	656	5.8%	1,354	16.0%	246	8.6%
			苦情	751	6.6%				
			その他	193	1.7%				
当該機関(施設)へ連絡	352	3.1%	相談	74	0.7%	299	3.5%	53	1.9%
			苦情	273	2.4%				
			その他	5	0.0%				
課題整理	354	3.1%	相談	193	1.7%	209	2.5%	145	5.1%
			苦情	129	1.1%				
			その他	32	0.3%				
都の関係部署案内	756	6.7%	相談	579	5.1%	126	1.5%	630	22.0%
			苦情	117	1.0%				
			その他	60	0.5%				
相談継続	23	0.2%	相談	13	0.1%	15	0.2%	8	0.3%
			苦情	9	0.1%				
			その他	1	0.0%				
立入検査(担当部署引き継ぎ含む)	25	0.2%	相談	9	0.1%	18	0.2%	7	0.2%
			苦情	10	0.1%				
			その他	6	0.1%				
対応困難で終了(暴言・意味不明等)	76	0.7%	相談	17	0.2%	32	0.4%	44	1.5%
			苦情	45	0.4%				
			その他	14	0.1%				
その他(相談者側からの中断等)	543	4.8%	相談	129	1.1%	490	5.8%	53	1.9%
			苦情	264	2.3%				
			その他	150	1.3%				
合計	11,302	100.0%		11,302	100.0%	8,438	100.0%	2,864	100.0%

【付表8】 相談・苦情等への対応状況（項目別集計）

（令和4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	8,385	74.2%	5,312	74.2%	2,711	77.5%	362	56.0%
対処方法の提案・助言・説明	6,056	53.6%	4,376	61.1%	1,549	44.3%	131	20.3%
傾聴	1,600	14.2%	656	9.2%	751	21.5%	193	29.9%
課題整理	354	3.1%	193	2.7%	129	3.7%	32	5.0%
当該機関（施設）へ連絡	352	3.1%	74	1.0%	273	7.8%	5	0.8%
相談継続	23	0.2%	13	0.2%	9	0.3%	1	0.2%
他機関・他部署を案内	2,273	20.1%	1,693	23.6%	466	13.3%	114	17.6%
医療・関係機関案内	1,517	13.4%	1,114	15.6%	349	10.0%	54	8.4%
都の関係部署案内	756	6.7%	579	8.1%	117	3.3%	60	9.3%
立入検査（担当部署引き継ぎ含む）	25	0.2%	9	0.1%	10	0.3%	6	0.9%
その他（相談者側からの中断等）	543	4.8%	129	1.8%	264	7.6%	150	23.2%
対応困難で終了（暴言・意味不明等）	76	0.7%	17	0.2%	45	1.3%	14	2.2%
〔合計〕	11,302	100.0%	7,160	100.0%	3,496	100.0%	646	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8,385件（74.2%）、「他機関・他部署を案内」したものは2,273件（20.1%）であった。（付表8）

## 10 「患者の声相談窓口」に求める対応内容

「患者の声相談窓口」に求める対応内容については、多い順に、「都本庁」では「課題への対処方法の助言」2,581件（30.6%）、「病気や治療に関すること」1,952件（23.1%）、「心情の受止め」1,240件（14.7%）であり、「都保健所合計」では「病気や治療に関すること」886件（30.9%）、「課題への対処方法の助言」517件（18.1%）、「医療機関情報」329件（11.5%）であった。

（令和4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	3,098	27.4%	2,581	30.6%	517	18.1%
病気や治療に関すること	2,838	25.1%	1,952	23.1%	886	30.9%
心情の受止め	1,454	12.9%	1,240	14.7%	214	7.5%
医療費に関すること	960	8.5%	750	8.9%	210	7.3%
医療機関等への要望の伝達	598	5.3%	460	5.5%	138	4.8%
医療機関情報	528	4.7%	199	2.4%	329	11.5%
医療機関等への指導	578	5.1%	400	4.7%	178	6.2%
専門機関・関係機関情報	171	1.5%	108	1.3%	63	2.2%
違法性の有無の解釈や判断	117	1.0%	80	0.9%	37	1.3%
医療機関等や職員の処分	60	0.5%	45	0.5%	15	0.5%
医療事故の調査・判断	23	0.2%	15	0.2%	8	0.3%
その他	496	4.4%	338	4.0%	158	5.5%
不明	381	3.4%	270	3.2%	111	3.9%
合 計	11,302	100.0%	8,438	100.0%	2,864	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4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	7,595	67.2%	5,590	66.2%	2,005	70.0%
課題への対処方法の助言	3,098	27.4%	2,581	30.6%	517	18.1%
病気や治療に関すること	2,838	25.1%	1,952	23.1%	886	30.9%
医療費に関すること	960	8.5%	750	8.9%	210	7.3%
医療機関情報	528	4.7%	199	2.4%	329	11.5%
専門機関・関係機関情報	171	1.5%	108	1.3%	63	2.2%
医療機関への連絡・指導等	1,236	10.9%	905	10.7%	331	11.6%
医療機関等への要望の伝達	598	5.3%	460	5.5%	138	4.8%
医療機関等への指導	578	5.1%	400	4.7%	178	6.2%
医療機関等や職員の処分	60	0.5%	45	0.5%	15	0.5%
過誤・過失の判断や調査等	140	1.2%	95	1.1%	45	1.6%
違法性の有無の解釈や判断	117	1.0%	80	0.9%	37	1.3%
医療事故の調査・判断	23	0.2%	15	0.2%	8	0.3%
その他	2,331	20.6%	1,848	21.9%	483	16.9%
心情の受止め	1,454	12.9%	1,240	14.7%	214	7.5%
不明	381	3.4%	270	3.2%	111	3.9%
その他	496	4.4%	338	4.0%	158	5.5%
〔合計〕	11,302	100.0%	8,438	100.0%	2,864	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5,590件(66.2%)、「医療機関への連絡・指導等」に分類できるものが905件(10.7%)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2,005件(70.0%)、「医療機関への連絡・指導等」に分類できるものが331件(11.6)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「医療機関情報」であり、「都保健所合計」では「専門機関・関係機関情報」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」「都保健所合計」ともに「医療機関等や職員の処分」であった。

(令和4年度)

	全 体						(再掲)都本庁						(再掲)都保健所合計					
	合計		納得したと 感じられる+や 納得したと 感じられる		納得したとあ まり感じられ ない+納得し たとは感じら れない		合計		納得したと感 じられる+や 納得したと 感じられる		納得したとあ まり感じられ ない+納得し たとは感じら れない		合計		納得したと感 じられる+や 納得したと 感じられる		納得したとあ まり感じられ ない+納得し たとは感じら れない	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題への対処 方法の助言	3,065	100.0%	2,803	91.5%	262	8.5%	2,551	100.0%	2,309	90.5%	242	9.5%	514	100.0%	494	96.1%	20	3.9%
病気や治療に 関すること	2,808	100.0%	2,586	92.1%	222	7.9%	1,935	100.0%	1,752	90.5%	183	9.5%	873	100.0%	834	95.5%	39	4.5%
心情の受止め	1,387	100.0%	1,216	87.7%	171	12.3%	1,179	100.0%	1,020	86.5%	159	13.5%	208	100.0%	196	94.2%	12	5.8%
医療費に関す ること	958	100.0%	852	88.9%	106	11.1%	748	100.0%	657	87.8%	91	12.2%	210	100.0%	195	92.9%	15	7.1%
医療機関等へ の要望の伝達	588	100.0%	485	82.5%	103	17.5%	452	100.0%	380	84.1%	72	15.9%	136	100.0%	105	77.2%	31	22.8%
医療機関情報	526	100.0%	507	96.4%	19	3.6%	197	100.0%	190	96.4%	7	3.6%	329	100.0%	317	96.4%	12	3.6%
医療機関等へ の指導	532	100.0%	349	65.6%	183	34.4%	357	100.0%	211	59.1%	146	40.9%	175	100.0%	138	78.9%	37	21.1%
専門機関・関 係機関情報	169	100.0%	163	96.4%	6	3.6%	106	100.0%	101	95.3%	5	4.7%	63	100.0%	62	98.4%	1	1.6%
違法性の有無 の解釈や判断	112	100.0%	84	75.0%	28	25.0%	77	100.0%	58	75.3%	19	24.7%	35	100.0%	26	74.3%	9	25.7%
医療機関等や 職員の処分	44	100.0%	26	59.1%	18	40.9%	35	100.0%	20	57.1%	15	42.9%	9	100.0%	6	66.7%	3	33.3%
医療事故の調 査・判断	23	100.0%	19	82.6%	4	17.4%	15	100.0%	13	86.7%	2	13.3%	8	100.0%	6	75.0%	2	25.0%
その他	463	100.0%	411	88.8%	52	11.2%	307	100.0%	262	85.3%	45	14.7%	156	100.0%	149	95.5%	7	4.5%
不明	256	100.0%	186	72.7%	70	27.3%	157	100.0%	99	63.1%	58	36.9%	99	100.0%	87	87.9%	12	12.1%
合計	10,931	100.0%	9,687	88.6%	1,244	11.4%	8,116	100.0%	7,072	87.1%	1,044	12.9%	2,815	100.0%	2,615	92.9%	200	7.1%

(注)納得感が判断できない371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 感じられる＋やや納 得したと感じられる		（再掲）納得したとあま り感じられない＋納得 したとは感じられない	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
情報提供や助言	7,526	100.0%	6,911	91.8%	615	8.2%
課題への対処方法の助言	3,065	100.0%	2,803	91.5%	262	8.5%
病気や治療に関すること	2,808	100.0%	2,586	92.1%	222	7.9%
医療費に関すること	958	100.0%	852	88.9%	106	11.1%
医療機関情報	526	100.0%	507	96.4%	19	3.6%
専門機関・関係機関情報	169	100.0%	163	96.4%	6	3.6%
医療機関への連絡・指導等	1,164	100.0%	860	73.9%	304	26.1%
医療機関等への要望の伝達	588	100.0%	485	82.5%	103	17.5%
医療機関等への指導	532	100.0%	349	65.6%	183	34.4%
医療機関等や職員の処分	44	100.0%	26	59.1%	18	40.9%
過誤・過失の判断や調査等	135	100.0%	103	76.3%	32	23.7%
違法性の有無の解釈や判断	112	100.0%	84	75.0%	28	25.0%
医療事故の調査・判断	23	100.0%	19	82.6%	4	17.4%
その他	2,106	100.0%	1,813	86.1%	293	13.9%
心情の受止め	1,387	100.0%	1,216	87.7%	171	12.3%
不明	256	100.0%	186	72.7%	70	27.3%
その他	463	100.0%	411	88.8%	52	11.2%
〔合 計〕	10,931	100.0%	9,687	88.6%	1,244	11.4%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

納得感が判断できない371件は除く

○ 「患者の声相談窓口」に求める対応内容と納得度

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

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

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

## 12 相談者自身の課題

相談内容の解決に向けた相談者自身の課題については、「あり」が「都本庁」では5,075件（60.1%）であり、「都保健所合計」では1,363（47.6%）であった。  
 課題がある場合の内訳は多い順に、「都本庁」では「精神科領域の課題」1,181件（23.3%）、「課題への対応困難」1,163件（22.9%）、「医療従事者とのコミュニケーション不足」1,082件（21.3%）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」383件（28.1%）、「医療に関する知識・情報の偏り・不足」332件（24.4%）、「課題への対応困難」273件（20.0%）であった。

（令和4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	4,864	43.0%	3,363	39.9%	1,501	52.4%
課題あり	6,438	57.0%	5,075	60.1%	1,363	47.6%
合 計	11,302	100.0%	8,438	100.0%	2,864	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	1,465	22.8%	1,082	21.3%	383	28.1%
課題への対応困難	1,436	22.3%	1,163	22.9%	273	20.0%
精神科領域の課題	1,316	20.4%	1,181	23.3%	135	9.9%
医療に関する知識・情報の偏り・不足	1,083	16.8%	751	14.8%	332	24.4%
医療（機関）の仕組み・体制・役割に関する理解不足	588	9.1%	430	8.5%	158	11.6%
攻撃的言動・威嚇的態度	272	4.2%	215	4.2%	57	4.2%
その他	278	4.3%	253	5.0%	25	1.8%
合 計	6,438	100.0%	5,075	100.0%	1,363	100.0%

### ○ 相談者自身の課題

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



### 13 他の機関等の案内先

他の機関等を案内した相談は、「都本庁」は2,326件（27.6%）、「都保健所合計」は1,636件（57.1%）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」608件（24.3%）、「当該機関相談窓口」515件（20.6%）であり、「都保健所合計」では「都保健所」565（31.3%）、「都本庁「患者の声相談窓口」」200件（11.1%）であった。

（令和4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	7,340	64.9%	6,112	72.4%	1,228	42.9%
他の機関等の案内 あり	3,962	35.1%	2,326	27.6%	1,636	57.1%
合 計	11,302	100.0%	8,438	100.0%	2,864	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」	489	11.3%	312	12.5%	177	9.8%
医療機関	232	5.4%	80	3.2%	152	8.4%
当該機関相談窓口	564	13.1%	515	20.6%	49	2.7%
都本庁「患者の声相談窓口」	205	4.8%	5	0.2%	200	11.1%
区・市保健所	676	15.7%	608	24.3%	68	3.8%
都保健所	640	14.8%	75	3.0%	565	31.3%
障害者施策推進部精神保健医療課	17	0.4%	15	0.6%	2	0.1%
(総合)精神保健福祉センター	72	1.7%	61	2.4%	11	0.6%
病院経営本部	8	0.2%	7	0.3%	1	0.1%
指導監査部指導第三課	28	0.6%	3	0.1%	25	1.4%
関東信越厚生局東京事務所	73	1.7%	12	0.5%	61	3.4%
東京都後期高齢者医療広域連合	35	0.8%	20	0.8%	15	0.8%
厚生労働省	37	0.9%	25	1.0%	12	0.7%
警察	30	0.7%	19	0.8%	11	0.6%
区市町村	336	7.8%	215	8.6%	121	6.7%
国民健康保険担当	67	1.6%	35	1.4%	32	1.8%
高齢・介護保険担当	23	0.5%	15	0.6%	8	0.4%
地域包括支援センター	84	1.9%	72	2.9%	12	0.7%
障害福祉担当	51	1.2%	31	1.2%	20	1.1%
保健・健康担当	27	0.6%	8	0.3%	19	1.1%
生活保護担当	14	0.3%	12	0.5%	2	0.1%
市民・法律相談担当	21	0.5%	13	0.5%	8	0.4%
その他	49	1.1%	29	1.2%	20	1.1%
社会福祉協議会	8	0.2%	5	0.2%	3	0.2%
医師会	27	0.6%	8	0.3%	19	1.1%
歯科医師会	140	3.2%	52	2.1%	88	4.9%
薬剤師会・くすり相談	46	1.1%	30	1.2%	16	0.9%
患者会	2	0.0%	2	0.1%	0	0.0%
接骨院・整骨院の相談窓口	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
法テラス・医療ADR・弁護士会	216	5.0%	145	5.8%	71	3.9%
女性センター	2	0.0%	2	0.1%	0	0.0%
消費者センター	21	0.5%	14	0.6%	7	0.4%
NPO等民間機関	11	0.3%	9	0.4%	2	0.1%
その他	395	9.2%	267	10.7%	128	7.1%

## 令和4年度「患者の声相談窓口」実績報告

令和5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