

# 東京都南多摩保健所 医療安全支援センター事業 令和5年度実績報告

## 患者の声相談窓口

医療安全支援センターは、医療法第6条の13の規定に基づき保健所等に設置されています。主な業務として、医療に関する苦情や相談に対応（患者の声相談窓口の設置）するとともに、研修等により住民向けや医療機関向けに情報提供を行うなど、医療機関安全確保のための支援を行っています。

患者の声相談窓口には、医療機関の紹介を求めるものや医療機関とのコミュニケーションに悩む方、治療内容に疑問を抱く方からの相談が多く寄せられます。住民と医療機関等の中で中立的な立場から、信頼関係を構築できるように双方の取り組みを支援させていただきます。なお、医療機関との紛争の仲介や調停及び現在の症状に関する診断は行っていません。

## 管内（日野市・多摩市・稲城市）の診療所・歯科診療所に関する相談先

南多摩保健所 医療安全支援センター 「患者の声相談窓口」

専用電話 042-310-1844

## 病院に関する相談先（病床数が20床以上）

東京都医療安全支援センター（都庁）

専用電話番号 03-5320-4435

※いずれも相談時間は平日9時から17時まで（12時から13時を除く）、原則電話で30分以内



## 1 患者の声相談窓口

### (1) 相談件数と相談・苦情の割合

令和5年度は410件で、新型コロナウイルス流行禍の受診控えの状況から受療行動が再開しているためか、相談件数は上昇傾向であり、過去5年間で一番多い結果となりました（図1）。お受けする内容の約6割が相談、約3割が苦情です（図2）。

図1）相談件数の年次推移

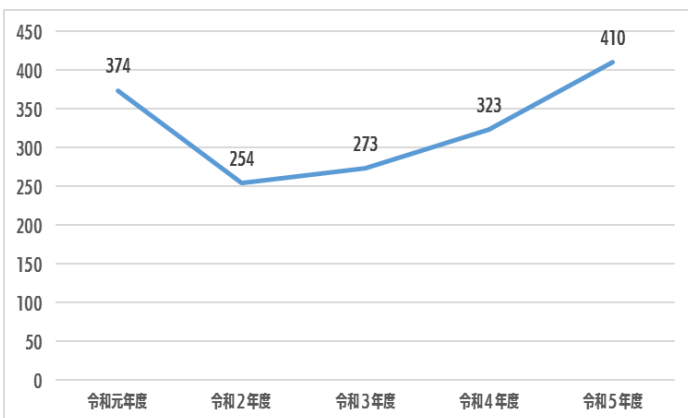
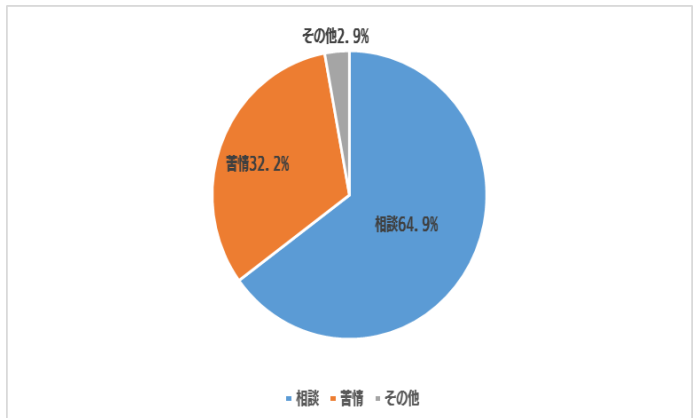


図2）相談と苦情の割合



### (2) 相談者の状況

相談者の7割以上が本人で、次いで多いのが家族・親戚からです（図3）。また、性別・年齢層別に見ると50歳代が最も多く、相談者の性別としては女性が多い傾向があります（図4）。

（※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ます。）

相談区分対象別に見ると、診療所・歯科診療所に関する相談・苦情が多いです（図5）。病院に関する相談は都庁の医療安全支援センターでの対応となっていますが、相談窓口が異なることを案内した上で話を聞いてほしいとのニーズも多く、一定の割合を占めています。

例年相談の多い診療科目として内科、精神科（心療内科を含む）、歯科、整形外科があげられます（図6）。令和5年度は内科及び精神科の割合が顕著に増加した結果となっています。

図3) 相談者の内訳

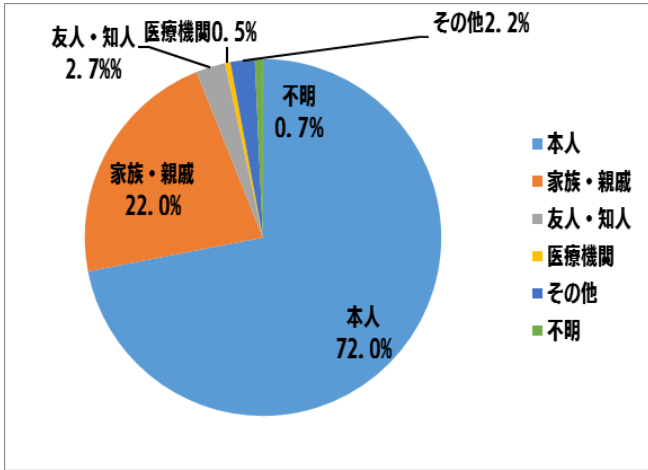


図4) 相談者の性別・年齢層別

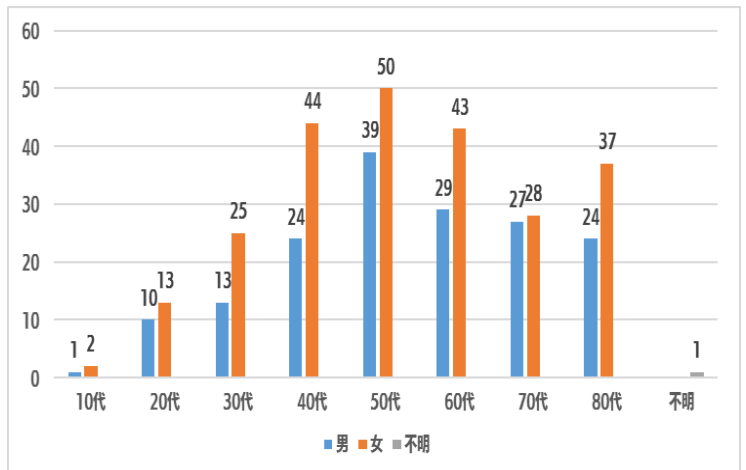
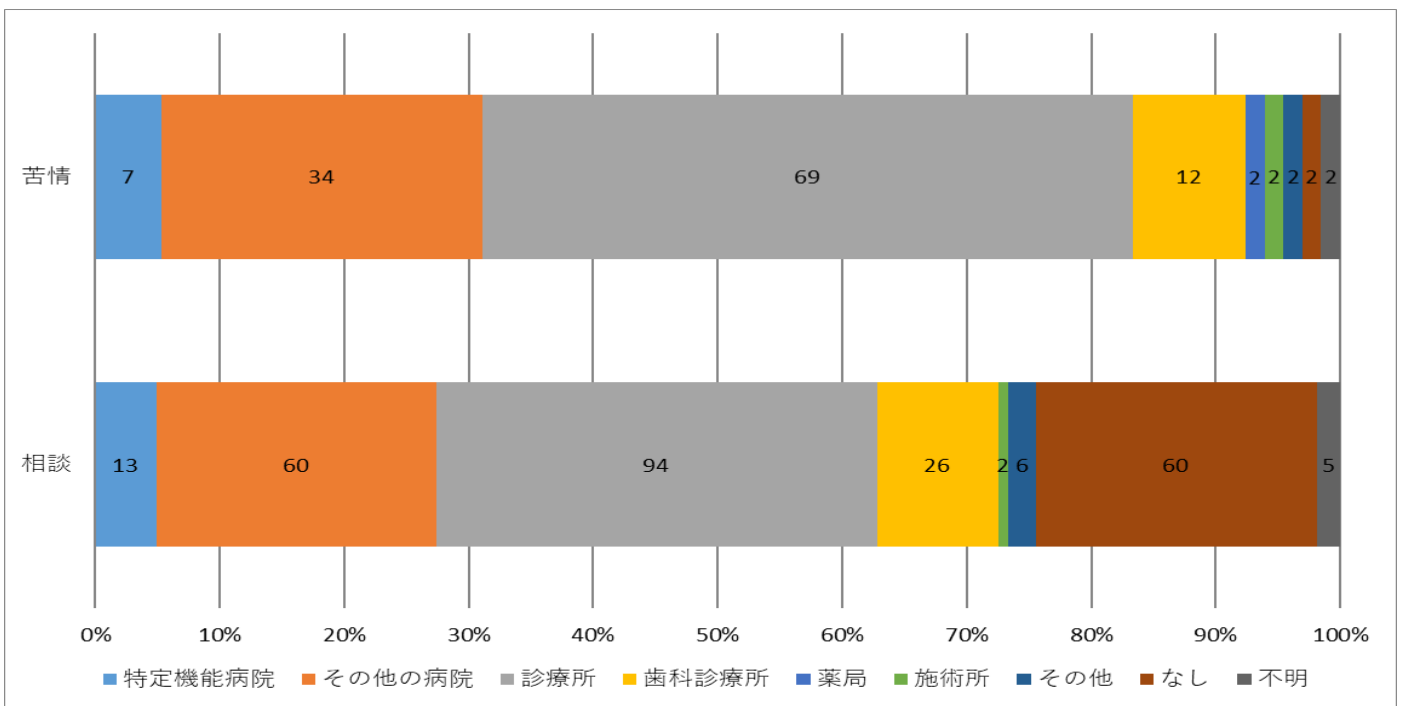
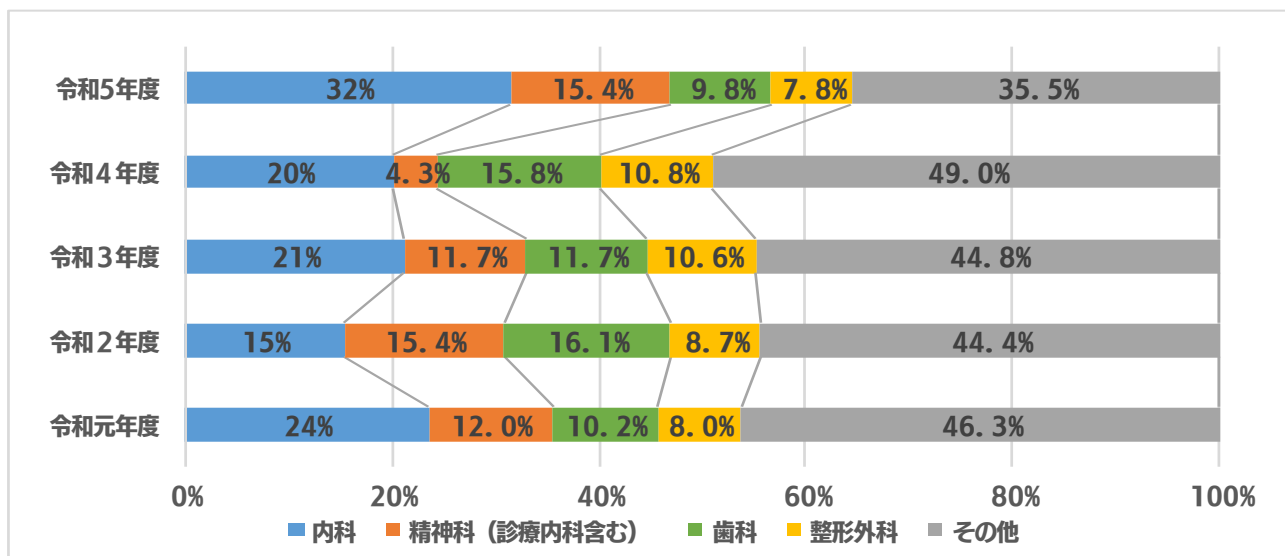


図5) 相談区分別対象機関



※相談区分でその他に該当する物はグラフには含めていません。

図6) 相談の多い診療科4科の推移



#### (4) 相談及び苦情の内容

相談内容としては、「医療機関の紹介・案内」が最も多く、次いで「医療行為・医療内容」、「コミュニケーションに関すること」及び「健康や病気に関する相談」の順です。苦情内容としては、「コミュニケーションに関すること」が最も多く、次いで「医療行為・医療内容」の順となっています。コミュニケーションに関することの要素は、他の分類項目に分けられた中でも見受けられ、患者さんが共通して困りごとを感じやすい内容と言えます。

図7) 相談・苦情内容別 相談・苦情件数

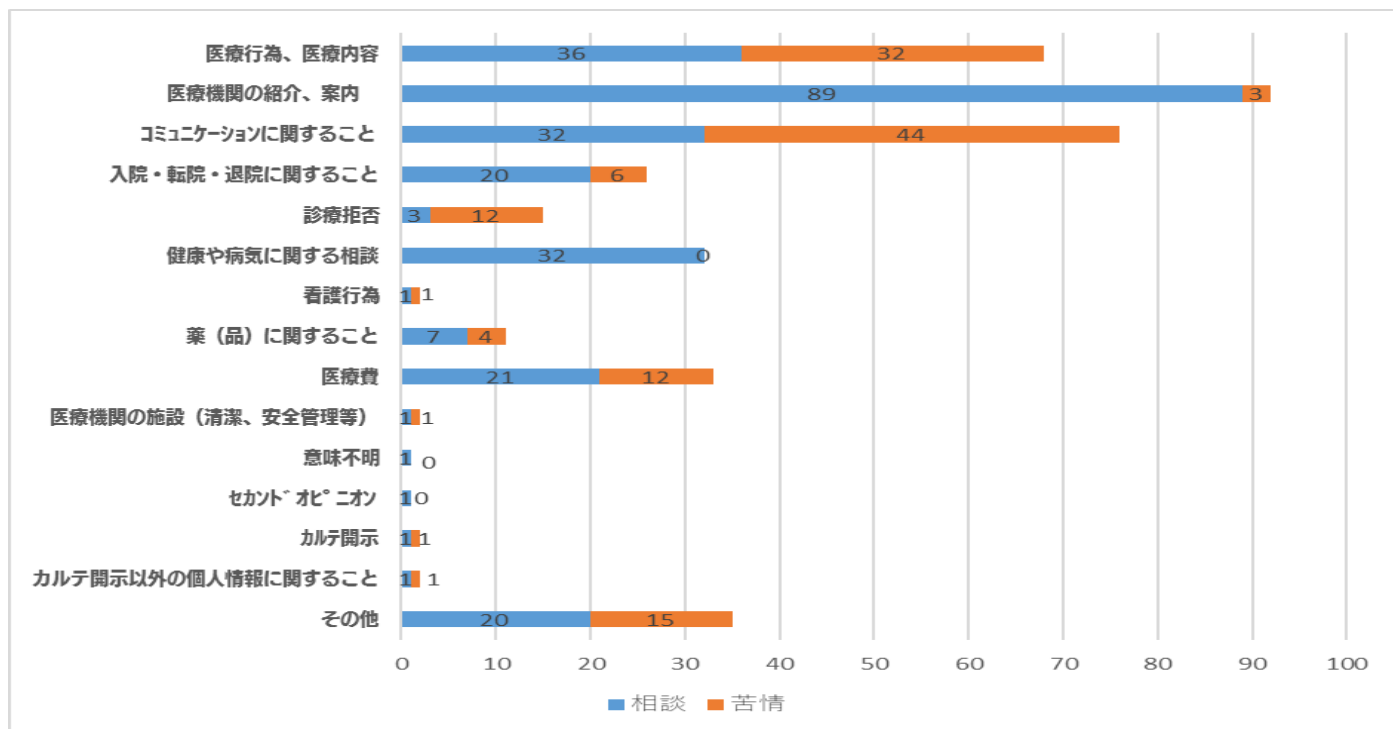


図8-1) 医療行為・医療内容

相談・苦情で多い内容を更に見ると、「医療行為・医療内容」では、医療過誤または医療事故に関することが多く(図8-1)、「コミュニケーションに関すること」では、医療従事者の接遇に関する内容が多くを占めます(図8-2)。また「医療費」では保険診療についての相談が多く寄せられています(図8-3)。

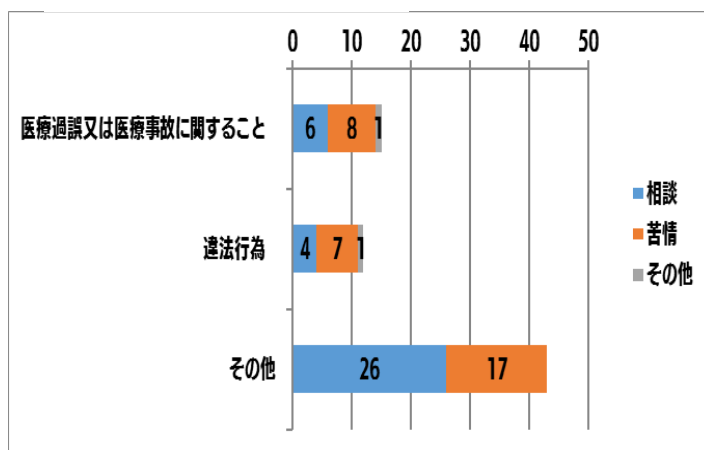


図8-2) コミュニケーションに関すること

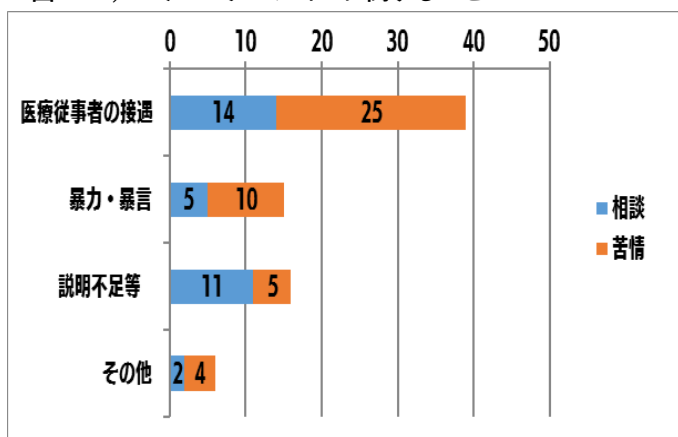


図8-3) 医療費の内訳

