



平成22年度「患者の声相談窓口」実績報告

— 概 要 —

- 1 都本庁の「患者の声相談窓口」（以下窓口）での相談件数は10,568件、5カ所の都保健所の窓口での相談件数は2,476件で、全体の相談件数は13,044件であった。過去5年の推移を見ると、都本庁は約10,000前後を推移しているが、都保健所は5年前と比較して2倍に増加している。
- 2 相談方法の内訳は、電話相談が12,779件、来所相談が214件。平均対応時間は、電話相談が10.9分、来所相談が33.9分であった。都本庁では来所相談が減少傾向となっているが、都保健所では平成19年度以降横ばい状況である。
- 3 相談の対象となった医療機関の種別は、病院（特定機能病院、臨床研修病院及び一般病院の合計）が30.8%、診療所（一般及び歯科の合計）が21.6%であった。なお、都保健所での相談では、病院が25.9%、診療所が40.9%で診療所の相談は病院の相談と比較して約2倍である。
- 4 診療科別の内訳では、内科2,678件（20.5%）、精神科2,371件（18.2%）、歯科1,177件（9.0%）の順に相談が多かった。なお、都保健所での相談では、内科、歯科に関する相談の割合が高かった。
都本庁・都保健所とも上位の診療科は、過去5年間ほぼ同様である。
- 5 相談内容の内訳は、「相談」に区分されるものが全体の51.5%、「苦情」に区分されるものが全体の46.4%。「相談」の内訳では、健康相談（32.8%）、医療機関の情報（14.6%）の順に多く、「苦情」の内訳では、医療行為、医療内容（28.6%）、医療従事者の接遇（14.6%）の順に多い。
- 6 相談窓口に求める対応内容としては、課題への対処方法の助言（26.8%）が最も多く、次いで、病気や治療方法に関する知識の提供（18.1%）、心情の吐露の受けとめ（15.9%）の順に多かった。
- 7 相談窓口における対応状況では、相談者への助言・説明が65.9%と相談窓口での対応で終了するケースが最も多く、医療機関及び他の専門機関・関係機関の案内を行ったケースは27.2%であった。案内先としては、医療機関の患者相談窓口（17.3%）が最も多かった。

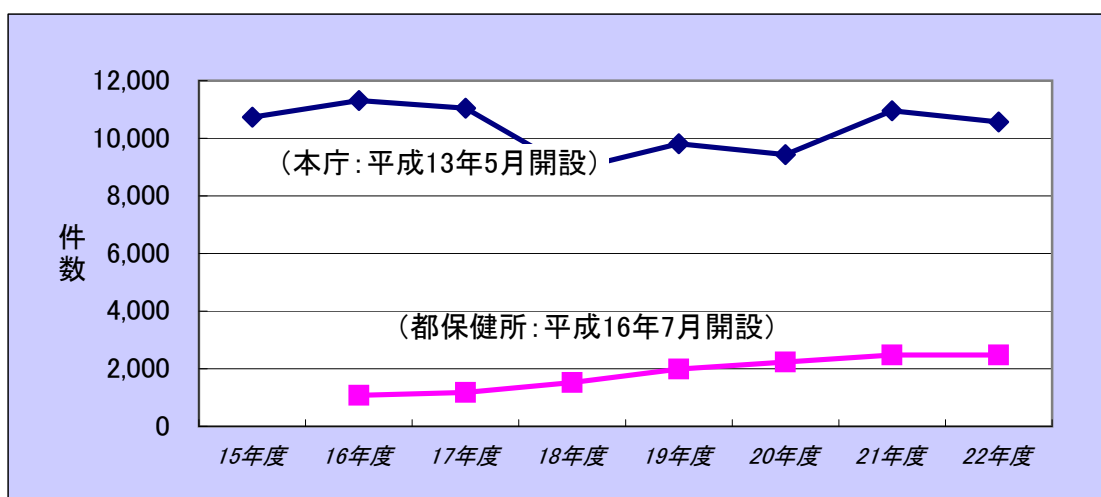
《 目 次 》

1	年間相談件数の推移	P 1
2	月別相談者数・1日当たり平均相談件数	P 2
	【付表1】1日平均相談件数（月別）（平成17年度～21年度）	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】相談者の区分（立場・続柄等）の割合の推移	P 6
5	相談者の性別・年齢層	P 7
	【付表4】相談者の男女別割合の推移	P 8
	【付表5】年齢層別構成（男女別・構成割合）の推移	P 9
6	相談の対象となった医療機関の種別	P 10
	【付表6】相談対象医療機関の種別ごとの相談件数の推移	P 11
7	相談の対象となった診療科	P 13
	【付表7】相談の多い診療科の推移（構成割合・各年度上位5科）	P 14
	【付表8】診療科別相談件数の推移（件数・構成割合）	P 15
8	相談・苦情の内容の内訳	
8-1	総計	P 16
	【付表9】相談・苦情の内容別内訳の推移／相談全体（各年度上位項目）	P 17
	【付表10】相談内容内訳における相談・苦情の比率の推移	P 18
8-2	特定機能病院	P 19
8-3	臨床研修病院	P 20
8-4	その他の一般病院	P 21
8-5	一般診療所	P 22
8-6	歯科診療所	P 23
8-7	薬局	P 24
8-8	施術所	P 25
9	相談・苦情に対する対応状況	P 26
	【付表11】相談・苦情に対する対応状況（対応別件数内訳・構成割合）	P 27
10	患者の声相談窓口を求める対応内容	P 28
	【付表12】患者の声相談窓口に求められる対応内容（項目別集計）	P 29
11	患者の声相談窓口を求める相談内容と満足度・納得度	P 30
	【付表13】患者の声相談窓口に求められる対応内容と満足度・納得度 （項目別集計）	P 31
12	相談者自身に関する課題	P 32
	【付表14】相談者自身に関する課題（項目別集計）	P 33
13	他の専門機関等を案内した場合の案内先内訳	P 34

1 年間相談件数の推移（平成15年度～22年度）

平成22年度における年間相談件数は、都本庁窓口が10,568件、都保健所の窓口では2,476件であった。前年度と比較し、都本庁での相談件数は392件減少し、都保健所では5件減少した。

年 度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
全 体	10,735	12,388	12,226	10,436	11,796	11,664	13,441	13,044
都 本 庁 分	10,735	11,308	11,047	8,910	9,806	9,436	10,960	10,568
都保健所分		1,080	1,179	1,526	1,990	2,228	2,481	2,476



○ 年間相談件数の推移

都本庁窓口の受付件数は、年間10,000件前後で推移し、平均10,346件（平成15～22年度）となっていた。都本庁窓口では一時減少が見られたが、その後、増加傾向が見られる。都保健所（多摩地域5保健所）の窓口では、年度を追うごとに相談件数が増加しており、22年度は17年度と比較して約2倍以上の受付件数となっている。保健所において患者相談窓口を設置していることが、徐々に地域で認知されてきたことを表しているものと考えられる。

2 月別相談件数・1日当たり平均相談件数

平成22年度における1日当たりの平均相談件数は、全体で53.6件であった。
(都本庁、都保健所計)

(平成22年度)

	全 体		都本庁(再掲)		都保健所(再掲)	
	相談件数	1日平均	相談件数	1日平均	相談件数	1日平均
4月	1,149	54.7	930	44.3	219	10.4
5月	1,148	63.8	938	52.1	210	11.7
6月	1,284	58.4	1047	47.6	237	10.8
7月	1,192	56.8	956	45.5	236	11.2
8月	1,153	52.4	962	43.7	191	8.7
9月	1,147	54.6	928	44.2	219	10.4
10月	1,023	51.2	814	40.7	209	10.5
11月	1,043	52.2	827	41.4	216	10.8
12月	989	52.1	825	43.4	164	8.6
1月	997	52.5	796	41.9	201	10.6
2月	1,000	52.6	820	43.2	180	9.5
3月	919	41.8	725	33.0	194	8.8
合 計	13,044	53.6	10,568	43.4	2,476	10.2

【付表1】 1日平均相談件数（月別）（平成18年度～22年度）

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	18年度 (対通年)	41.6 (114.6)	45.7 (125.9)	42.3 (116.5)	38.4 (105.8)	37.1 (102.2)	36.7 (101.1)	34.4 (94.8)	33.9 (93.4)	30.3 (83.5)	31.6 (87.1)	31.1 (85.7)	32.4 (89.3)	36.3 (100.0)
	19年度 (対通年)	37.1 (92.5)	42.6 (106.2)	42.5 (106.0)	40.5 (101.0)	34.9 (87.0)	42.0 (104.7)	40.6 (101.2)	37.7 (94.0)	40.2 (100.2)	40.6 (101.2)	41.0 (102.2)	41.5 (103.5)	40.1 (100.0)
	20年度 (対通年)	42.0 (108.8)	38.4 (99.5)	43.9 (113.7)	42.1 (109.1)	34.5 (89.4)	42.2 (109.3)	38.3 (99.2)	29.8 (77.2)	36.5 (94.6)	34.3 (88.9)	37.8 (97.9)	43.2 (111.9)	38.6 (100.0)
	21年度 (対通年)	42.2 (94.0)	45.9 (102.2)	42.9 (95.5)	39.7 (88.4)	45.7 (101.8)	48.4 (107.8)	46.7 (104.0)	49.7 (110.7)	38.1 (84.9)	45.7 (101.8)	45.8 (102.0)	47.7 (106.2)	44.9 (100.0)
	22年度 (対通年)	44.3 (102.1)	52.1 (120.0)	47.6 (109.7)	45.5 (104.8)	43.7 (100.7)	44.2 (101.8)	40.7 (93.8)	41.4 (95.4)	43.4 (100.0)	41.9 (96.5)	43.2 (99.5)	33.0 (76.0)	43.4 (100.0)
	【平均】	41.4 (101.9)	44.9 (110.5)	43.8 (107.8)	41.2 (101.4)	39.2 (96.4)	42.7 (105.0)	40.1 (98.7)	38.5 (94.7)	37.7 (92.7)	38.8 (95.5)	39.8 (97.8)	39.6 (97.3)	40.7 (100.0)
都 保 健 所	18年度 (対通年)	5.2 (83.9)	6.9 (111.3)	6.1 (98.4)	5.8 (93.5)	6.6 (106.5)	7.1 (114.5)	6.2 (100.0)	5.5 (88.7)	5.0 (80.6)	6.5 (104.8)	7.1 (114.5)	6.9 (111.3)	6.2 (100.0)
	19年度 (対通年)	8.1 (100.0)	9.4 (116.0)	8.4 (103.7)	8.2 (101.2)	8.3 (102.5)	8.5 (104.9)	7.7 (95.1)	8.9 (109.9)	7.7 (95.1)	7.9 (97.5)	7.5 (92.6)	6.8 (84.0)	8.1 (100.0)
	20年度 (対通年)	10.7 (117.6)	7.7 (84.6)	10.0 (109.9)	7.9 (86.8)	7.1 (78.0)	9.8 (107.7)	9.3 (102.2)	6.9 (75.8)	9.2 (101.1)	9.9 (108.8)	10.4 (114.3)	10.8 (118.7)	9.1 (100.0)
	21年度 (対通年)	8.5 (83.3)	9.6 (94.1)	9.8 (96.1)	7.4 (72.5)	12.0 (117.6)	12.3 (120.6)	13.4 (131.4)	10.9 (106.9)	8.3 (81.4)	9.9 (97.1)	9.6 (94.1)	10.3 (101.0)	10.2 (100.0)
	22年度 (対通年)	10.4 (102.0)	11.7 (114.7)	10.8 (105.9)	11.2 (109.8)	8.7 (85.3)	10.4 (102.0)	10.5 (102.9)	10.8 (105.9)	8.6 (84.3)	10.6 (103.9)	9.5 (93.1)	8.8 (86.3)	10.2 (100.0)
	【平均】	8.6 (97.9)	9.1 (103.4)	9.0 (103.0)	8.1 (92.5)	8.5 (97.5)	9.6 (109.8)	9.4 (107.5)	8.6 (98.2)	7.8 (88.6)	9.0 (102.3)	8.8 (100.7)	8.7 (99.5)	8.8 (100.0)

○ 1日平均相談件数・月別相談件数

1日平均相談件数を見ると、平成22年度は、都本庁窓口では1日当たり43.4件の相談を受け、都保健所では10.2件の相談となっていた（付表1）。

都本庁窓口の件数は、過去5年間を見ても40件前後で推移しており、大きな変動は見られない。一方、都保健所での1日平均相談件数は、平成18年度より増加傾向であり、平成22年度は約10件であった。

過去5年間の月別の1日平均相談件数を見ると、都本庁窓口では、5・6月に相談件数が増加する傾向が見られる。一方、11・12月は相談件数が減少する傾向が見られた。都保健所分については、9・10月で相談件数の増加傾向が見られた。

3 相談方法の内訳・1件当たり平均相談時間

相談方法の内訳では、電話相談が98.0%と大多数を占めた。
 相談1件当たりの平均対応時間は、電話相談では10.9分、来所による対面相談では33.9分であった。（都本庁、都保健所計）

（平成22年度）

	全 体		
	相談件数	構成割合	平均相談時間
電話相談	12,779	98.0%	10.9分
来所相談	214	1.6%	33.9分
その他	51	0.4%	
合 計	13,044	100.0%	

（都本庁・都保健所内訳）

	都本庁（再掲）			都保健所（再掲）		
	相談件数	構成割合	平均相談時間	相談件数	構成割合	平均相談時間
電話相談	10,422	98.6%	10.3分	2,357	95.2%	13.2分
来所相談	112	1.1%	36.3分	102	4.1%	31.2分
その他	34	0.3%		17	0.7%	
合 計	10,568	100.0%		2,476	100.0%	

【付表2】 相談方法別件数・1件当たり平均相談時間の推移

		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
都 本 庁	電話相談	8,667 件	9,515 件	9,202 件	10,801 件	10,422 件
	(構成割合)	97.3 %	97.0 %	97.5 %	98.5 %	98.6 %
	(平均時間)	12.5 分	12.9 分	12.1 分	12.8 分	10.3 分
	来所相談	177 件	180 件	156 件	115 件	112 件
	(構成割合)	2.0 %	1.8 %	1.7 %	1.0 %	1.1 %
	(平均時間)	38.7 分	38.1 分	39.4 分	37.0 分	36.3 分
	[都本庁計]	8,844 件	9,695 件	9,358 件	10,916 件	10,534 件
都 保 健 所	電話相談	1,456 件	1,879 件	2,090 件	2,362 件	2,357 件
	(構成割合)	95.4 %	94.4 %	93.8 %	95.2 %	95.2 %
	(平均時間)	14.6 分	15.6 分	15.6 分	14.0 分	13.2 分
	来所相談	59 件	103 件	106 件	111 件	102 件
	(構成割合)	3.9 %	5.2 %	4.8 %	4.5 %	4.1 %
	(平均時間)	39.3 分	34.0 分	34.6 分	24.8 分	31.2 分
	[都保健所計]	1,515 件	1,982 件	2,196 件	2,473 件	2,459 件

(注) 相談方法が「その他」(電話・来所相談以外)は除く

○ 相談方法・平均相談時間

相談方法の内訳では、都本庁窓口、都保健所とも電話での相談が大半を占め、来所相談はわずかであった(付表2)。しかし、都本庁においては来所相談が減少傾向であるのに対し、都保健所においては4%前後の横ばい状況であった。地域の住民の場合、より身近な施設である保健所には、直接来所して相談を希望することも多いことが伺われる。

相談時間については、平成22年度都本庁の電話相談の平均時間数は前年度より約2分短かった。直接対面し、書類等を用いた質問や説明がなされることもある来所相談では、平均約30分と比較的時間が長くなる。一方、電話相談は、平均10数分と短めではあるが、病気に関する一般知識に関する質問や公的制度に関する問い合わせ等は短時間で終了するケースが多いものの、苦情や医療機関への不満を伴うものについては、1時間を超える長時間の対応となる場合もある。

また、長時間の相談となる場合は、相談内容が理解困難であったり、一方的に自己の主張を繰り返す相談者であったりなど、対応が非常に困難なケースが多く、担当職員の負担や心理的支援に配慮した窓口運営を考えていく上で、これらの実態を把握しておくことも重要である。

4 相談者の区分（立場・関係等）

相談者の内訳を見ると「患者本人」が68.5%、「家族・親戚」が25.5%となっており、両者を合わせると94.0%で相談者の大半を占めた。

（平成22年度）

	全 体		本庁(再掲)		都保健所(再掲)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
本人	8,938	68.5%	7,329	69.4%	1,609	65.0%
家族・親戚	3,326	25.5%	2,657	25.1%	669	27.0%
友人・知人	166	1.3%	144	1.4%	22	0.9%
医療機関	72	0.6%	49	0.5%	23	0.9%
その他	355	2.7%	265	2.5%	90	3.6%
不明	187	1.4%	124	1.2%	63	2.5%
総 計	13,044	100.0%	10,568	100.0%	2,476	100.0%

【付表3】 相談者の区分（立場・続柄等）の割合の推移

	（％）				
	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
本人	65.4	65.2	68.3	68.6	68.5
家族・親戚	27.5	27.1	24.4	24.9	25.5
（小 計）	92.9	92.3	92.7	93.5	94.0
友人・知人	1.6	1.8	1.5	1.6	1.3
医療機関	—	—	0.6	0.4	0.6
その他	3.0	3.7	3.3	2.8	2.7
不明	2.5	2.2	1.9	1.6	1.4
（合計）	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

（注）都本庁、都保健所の合計値

○ 相談者の区分（立場・関係等）
 相談者全体に占める各区分の割合は過去5年間の推移を見てもほとんど変化は見られない（付表3）。今後は、各区分の相談者からの相談内容にどのような傾向があるかを分析し、それぞれの立場の相談者がどのような悩みを持っているかを把握して、関係機関がそれらの悩みに適切に対応できるような情報還元をすることも必要と考えられる。

5 相談者の性別・年齢層

年齢層が概ね判別できる相談者は全体の87.4%となっており、10歳台から80歳以上までの幅広い年齢層からの相談があった。
男女別の割合では男性が38.3%、女性が61.5%であった。

(平成22年度)

年齢層が判別可能な相談者・判別困難な相談者（男女別）

	全 体 (都本庁・都保健所)				合 計
	男性	女性	不明	合 計	
年齢層が概ね判別可	4,300	7,083	12	11,395	87.4%
年齢層の判別困難	697	935	17	1,649	12.6%
合 計	4,997	8,018	29	13,044	100.0%

男女別割合

	全 体 (都本庁・都保健所)			
	男性	女性	不明	合計
男女別構成割合	38.3%	61.5%	0.2%	100.0%

年齢層・性別が判別可能な相談者の内訳（年齢階層別・男女別）

年 齢 層	全 体 (都本庁・都保健所)					
	男 性		女 性		合 計	
10 歳 台	12	0.3%	12	0.2%	24	0.2%
20 歳 台	124	2.9%	243	3.4%	367	3.2%
30 歳 台	753	17.5%	1,042	14.7%	1,795	15.8%
40 歳 台	904	21.0%	1,471	20.8%	2,375	20.9%
50 歳 台	834	19.4%	1,387	19.6%	2,221	19.5%
60 歳 台	1,057	24.6%	1,411	19.9%	2,468	21.7%
70 歳 台	504	11.7%	864	12.2%	1,368	12.0%
80 歳 以上	112	2.6%	653	9.2%	765	6.7%
合 計	4,300	100.0%	7,083	100.0%	11,383	100.0%

【付表4】 相談者の男女別割合の推移

上段：相談件数
下段：対合計比

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
男性 (割合)	3,956 (37.9)	4,351 (36.9)	4,419 (37.9)	5,107 (38.0)	4,997 (38.3)
女性 (割合)	6,477 (62.1)	7,401 (62.7)	7,231 (62.0)	8,315 (61.9)	8,018 (61.5)
不明 (割合)	3 (0.0)	44 (0.4)	14 (0.1)	19 (0.1)	29 (0.2)
合計 (割合)	10,436 (100.0)	11,796 (100.0)	11,664 (100.0)	13,441 (100.0)	13,044 (100.0)

(注) 都本庁、都保健所の合計値

○ 相談者の性別・年齢層

相談者の男女別割合は、男性約4割、女性約6割で、過去5年の推移を見てもほとんど変動はない(付表4)。

年齢層については、10歳区切りの年齢区分で分類しているが、相談の過程で判明する場合を除いては、声の感じや相談内容から推定される年齢区分を記録していることが多く、現実的には10歳区切りの分類に当てはめることは難しい。

過去5年の年齢層別構成(男女別・構成割合)の推移の件数を見ると、中年層(40～60歳台)が全体の約6割と高く、健康に対する意識が高まり、医療機関を利用する機会が増えてくる年齢層からの相談が多くなっているものと考えられる(付表5)。また、各年齢層の相談の特徴や傾向を把握していくことも必要と考えられる。

高齢層(70歳以上)の相談が増加傾向にあるが(平成22年度の男女計は平成18年度と比較して約2倍以上)、今後も高齢化に伴い増加が予測されるが、高齢者にも分かりやすい相談対応が望まれる。

【付表5】年齢層別構成（男女別・構成割合）の推移

(件、%)

			18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
10歳台	(若年層)	男性	15	0.5	21	0.8	11	0.3	16	0.4	12	0.3
		女性	28	0.5	13	0.3	24	0.4	13	0.2	12	0.2
		(男女計)	43	0.5	34	0.4	35	0.4	29	0.3	24	0.2
20歳台		男性	146	4.5	133	4.8	166	4.7	185	4.4	124	2.9
		女性	253	4.6	269	5.4	246	4.2	289	4.1	243	3.4
		(男女計)	399	4.6	402	5.2	412	4.4	474	4.2	367	3.2
30歳台		男性	584	17.9	441	15.8	603	17.2	742	17.5	753	17.5
		女性	1,007	18.4	786	15.9	953	16.3	1,152	16.3	1,042	14.7
		(男女計)	1,591	18.2	1,227	15.9	1,556	16.6	1,894	16.7	1,795	15.8
20 ～ 30	(青年層)	男性	730	22.4	574	20.6	769	21.9	927	21.9	877	20.4
		女性	1,260	23.0	1,055	21.3	1,199	20.5	1,441	20.4	1,285	18.1
		(男女計)	1,990	22.8	1,629	21.0	1,968	21.0	2,368	20.9	2,162	19.0
40歳台		男性	585	17.9	492	17.7	640	18.2	882	20.8	904	21.0
		女性	1,145	20.9	914	18.4	1,090	18.7	1,377	19.4	1,471	20.8
		(男女計)	1,730	19.8	1,406	18.2	1,730	18.5	2,259	20.0	2,375	20.9
50歳台		男性	595	18.2	474	17.0	673	19.2	751	17.7	834	19.4
		女性	1,215	22.2	992	20.0	1,153	19.7	1,439	20.3	1,387	19.6
		(男女計)	1,810	20.7	1,466	18.9	1,826	19.5	2,190	19.4	2,221	19.5
60歳台		男性	908	27.8	828	29.7	882	25.1	1,003	23.7	1,057	24.6
		女性	1,263	23.0	1,276	25.8	1,311	22.4	1,466	20.7	1,411	19.9
		(男女計)	2,171	24.8	2,104	27.2	2,193	23.5	2,469	21.8	2,468	21.7
40 ～ 60	(中年層)	男性	2,088	64.0	1,794	64.4	2,195	62.6	2,636	62.3	2,795	65.0
		女性	3,623	66.1	3,182	64.2	3,554	60.8	4,282	60.5	4,269	60.3
		(男女計)	5,711	65.3	4,976	64.3	5,749	61.5	6,918	61.1	7,064	62.1
70歳台		男性	366	11.2	331	11.9	455	13.0	530	12.5	504	11.7
		女性	489	8.9	599	12.1	737	12.6	831	11.7	864	12.2
		(男女計)	855	9.8	930	12.0	1,192	12.7	1,361	12.0	1,368	12.0
80歳以上		男性	63	1.9	65	2.3	78	2.2	124	2.9	112	2.6
		女性	80	1.5	105	2.1	328	5.6	514	7.3	653	9.2
		(男女計)	143	1.6	170	2.2	406	4.3	638	5.6	765	6.7
70以上	(高齢層)	男性	429	13.2	396	14.2	533	15.2	654	15.5	616	14.3
		女性	569	10.4	704	14.2	1,065	18.2	1,345	19.0	1,517	21.4
		(男女計)	998	11.4	1,100	14.2	1,598	17.1	1,999	17.7	2,133	18.7
合計		男性	3,262	100.0	2,785	100.0	3,508	100.0	4,233	100.0	4,300	100.0
		女性	5,480	100.0	4,954	100.0	5,842	100.0	7,081	100.0	7,083	100.0
		(男女計)	8,742	100.0	7,739	100.0	9,350	100.0	11,314	100.0	11,383	100.0

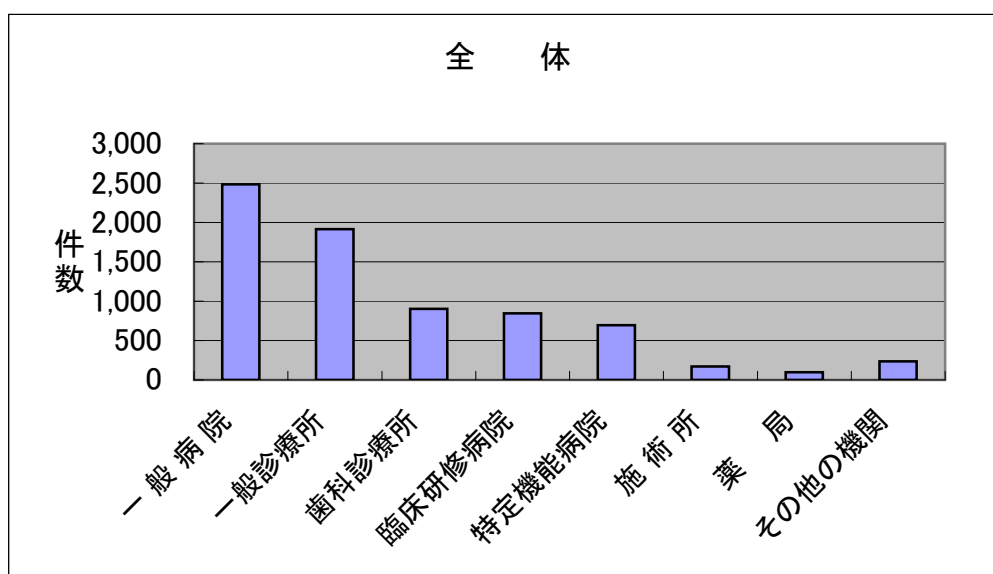
(注) 都本庁、都保健所の合計値（年齢層・性別が不明は除く）

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、一般病院19.0%、一般診療所14.7%、
歯科診療所 6.9%の順に多くなっていた。

(平成22年度)

	全 体		都本庁（再掲）		都保健所（再掲）	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
一般病院 (※1、※2以外)	2,482	19.0%	2,028	19.2%	454	18.3%
一般診療所	1,913	14.7%	1,212	11.5%	701	28.3%
歯科診療所	902	6.9%	590	5.6%	312	12.6%
※1 臨床研修病院	845	6.5%	707	6.7%	138	5.6%
※1 特定機能病院	695	5.3%	646	6.1%	49	2.0%
施術所	169	1.3%	110	1.0%	59	2.4%
薬 局	96	0.7%	66	0.6%	30	1.2%
その他の機関	234	1.8%	148	1.4%	86	3.5%
対象なし	3,336	25.6%	2,766	26.2%	570	23.0%
不 明	2,372	18.2%	2,295	21.7%	77	3.1%
総 計	13,044	100.0%	10,568	100.0%	2,476	100.0%



【付表6】相談対象医療機関の種別ごとの相談件数の推移

左欄：相談件数

右欄：対合計比

		18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
一般病院		1,805	17.3	2,469	20.9	1,984	17.0	2,281	17.0	2,482	19.0
	都本庁	1,514	17.0	2,124	21.7	1,592	16.9	1,878	17.1	2,028	19.2
	都保健所	291	19.1	345	17.3	392	17.6	403	16.2	454	18.3
特定機能病院		632	6.1	692	5.9	707	6.1	756	5.6	695	5.3
	都本庁	605	6.8	660	6.7	662	7.0	713	6.5	646	6.1
	都保健所	27	1.8	32	1.6	45	2.0	43	1.7	49	2.0
臨床研修病院		698	6.7	826	7.0	601	5.2	743	5.5	845	6.5
	都本庁	591	6.6	715	7.3	495	5.2	636	5.8	707	6.7
	都保健所	107	7.0	111	5.6	106	4.8	107	4.3	138	5.6
〔病院合計〕		3,135	30.0	3,987	33.8	3,292	28.2	3,780	28.1	4,022	30.8
	都本庁	2,710	30.4	3,499	35.7	2,749	29.1	3,227	29.4	3,381	32.0
	都保健所	425	27.9	488	24.5	543	24.4	553	22.3	641	25.9
一般診療所		1,394	13.4	1,616	13.7	1,687	14.5	2,014	15.0	1,913	14.7
	都本庁	1,044	11.7	1,188	12.1	1,126	11.9	1,329	12.1	1,212	11.5
	都保健所	350	22.9	428	21.5	561	25.2	685	27.6	701	28.3
歯科診療所		863	8.3	1,031	8.7	961	8.2	1,092	8.1	902	6.9
	都本庁	631	7.1	747	7.6	632	6.7	729	6.7	590	5.6
	都保健所	232	15.2	284	14.3	329	14.8	363	14.6	312	12.6
〔診療所合計〕		2,257	21.6	2,647	22.4	2,648	22.7	3,106	23.1	2,815	21.6
	都本庁	1,675	18.8	1,935	19.7	1,758	18.6	2,058	18.8	1,802	17.1
	都保健所	582	38.1	712	35.8	890	39.9	1,048	42.2	1,013	40.9
施術所		0	0.0	0	0.0	161	1.4	149	1.1	169	1.3
	都本庁		0.0		0.0	100	1.1	87	0.8	110	1.0
	都保健所		0.0		0.0	61	2.7	62	2.5	59	2.4
薬局		83	0.8	73	0.6	74	0.6	73	0.5	96	0.7
	都本庁	59	0.7	58	0.6	51	0.5	57	0.5	66	0.6
	都保健所	24	1.6	15	0.8	23	1.0	16	0.6	30	1.2
その他の機関		276	2.6	396	3.4	186	1.6	245	1.8	234	1.8
	都本庁	221	2.5	308	3.1	99	1.0	166	1.5	148	1.4
	都保健所	55	3.6	88	4.4	87	3.9	79	3.2	86	3.5
対象なし		1,937	18.6	2,249	19.1	2,647	22.7	3,351	24.9	3,336	25.6
	都本庁	1,573	17.7	1,620	16.5	2,120	22.5	2,701	24.6	2,766	26.2
	都保健所	364	23.9	629	31.6	527	23.7	650	26.2	570	23.0
不明		2,748	26.3	2,444	20.7	2,656	22.8	2,737	20.4	2,372	18.2
	都本庁	2,672	30.0	2,386	24.3	2,559	27.1	2,664	24.3	2,295	21.7
	都保健所	76	5.0	58	2.9	97	4.4	73	2.9	77	3.1
総計		10,436	100.0	11,796	100.0	11,664	100.0	13,441	100.0	13,044	100.0
	都本庁	8,910	100.0	9,806	100.0	9,436	100.0	10,960	100.0	10,568	100.0
	都保健所	1,526	100.0	1,990	100.0	2,228	100.0	2,481	100.0	2,476	100.0

○ 相談対象となった医療機関の種別

医療機関の種別に見ると、平成22年度は都本庁窓口では、病院が相談全体の32.0%、診療所（17.1%）、施術所（1.0%）、薬局（0.6%）の順となっていた（付表6）。都保健所では病院は全体の25.9%、診療所は40.9%であった。

診療所に関する相談件数の都本庁・保健所合計は、概ね横ばいで目立った変化はないが、都保健所での対応件数は約4割を占め、診療所に関する相談は地域の保健所でという考え方が浸透していると捉えられる。

病院に関する相談の内訳では、特定機能病院や臨床研修指定病院に関するものが、病院数に比して多い印象を持つ。都内の特定機能病院数が14、臨床研修指定病院を97、その他の一般病院を532とすると（平成22年度末）、1病院当たりの相談件数は、特定機能約50件、臨床研修約9件、一般病院約5件となり、特定機能病院に関する相談件数の多さは際立っている。

病院に対する期待の大きさ、待ち時間の長さ、保険外併用療養費制度など、大規模病院ならではの様々な要素が関係しているものと考えられるが、今後、相談内容等についての分析を行うことにより、病院への情報還元による改善支援や、都民の理解促進を図るべき事項についての検討を行うことが必要と考えられる。

また、病院の病院機能別に相談件数や内容・傾向等の分析を行うことも必要と考えられる。

7 相談の対象となった診療科

診療科別の内訳では、内科に関する相談が20.5%で最も多く、次いで精神科18.2%、歯科9.0%の順で多く、3つの診療科を合わせると47.7%となった。

(平成22年度)

	全 体		都本庁(再掲)		都保健所(再掲)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
内 科	2,678	20.5%	2,217	21.0%	461	18.6%
精神科	2,371	18.2%	2,029	19.2%	342	13.8%
歯 科	1,177	9.0%	827	7.8%	350	14.1%
整形外科	1,022	7.8%	836	7.9%	186	7.5%
外 科	448	3.4%	395	3.7%	53	2.1%
産婦人科	407	3.1%	315	3.0%	92	3.7%
耳鼻咽喉科	298	2.3%	222	2.1%	76	3.1%
眼 科	296	2.3%	223	2.1%	73	2.9%
皮膚科	283	2.2%	206	1.9%	77	3.1%
泌尿器科	226	1.7%	198	1.9%	28	1.1%
脳神経外科	216	1.7%	181	1.7%	35	1.4%
小児科	179	1.4%	123	1.2%	56	2.3%
救急外来	150	1.1%	139	1.3%	11	0.4%
美容外科	59	0.5%	50	0.5%	9	0.4%
形成外科	27	0.2%	19	0.2%	8	0.3%
放射線科	26	0.2%	20	0.2%	6	0.2%
麻酔科	11	0.1%	8	0.1%	3	0.1%
その他	531	4.1%	312	3.0%	219	8.8%
なし	785	6.0%	618	5.8%	167	6.7%
不明	1,854	14.2%	1,630	15.4%	224	9.0%
総 計	13,044	100.0%	10,568	100.0%	2,476	100.0%

【付表 7】 相談の多い診療科の推移（構成割合・各年度上位 5 科）

(%)

	18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
都本庁	精神科	15.3	精神科	17.6	精神科	19.3	内科	20.7	内科	21.0
	内科	13.6	内科	15.1	内科	17.7	精神科	20.5	精神科	19.2
	歯科	9.3	歯科	9.3	歯科	8.7	歯科	8.5	整形外科	7.9
	整形外科	6.2	整形外科	6.6	整形外科	6.6	整形外科	6.8	歯科	7.8
	外科	3.8	外科	3.6	外科	3.6	外科	4.0	外科	3.7

	18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
都保健所	歯科	17.2	歯科	16.5	内科	18.5	内科	24.1	内科	18.6
	内科	14.8	内科	14.8	歯科	17.2	歯科	16.4	歯科	14.1
	精神科	11.7	精神科	13.7	精神科	11.8	精神科	9.2	精神科	13.8
	整形外科	9.2	整形外科	6.0	整形外科	7.2	整形外科	5.7	整形外科	7.5
	産婦人科	4.1	産婦人科	4.2	産婦人科	3.5	小児科	4.5	産婦人科	3.7

○ 相談対象となった診療科

診療科別内訳を見ると、平成22年度は都本庁窓口においては内科、精神科の2科に関する相談で全体の約4割を占め、次いで整形外科、歯科、外科の順で件数が多くなっていた（付表7）。

精神科に関する相談では、医療保護入院に係るケースや精神科医療に係る医療費助成制度に内容が及ぶこともあり、関係諸制度に関する知識が必要とされることがある。また、歯科に関する相談では、歯科医療分野の専門技術的な事項や自由診療における契約上の問題に関する相談もあり、相談対応者の研修機会の確保や関係専門機関との連携体制を築いておくことが重要となる。

都保健所においては、内科、歯科、精神科の3科に関する相談が全体の約5割を占めている。

相談件数の多い診療科については、相談内容についても検討し、各診療科を受診する患者が、どのような疑問や悩み、不安、不満等を感じているのか把握し、スムーズに助言等出来るように情報を整理しておくことが必要である。また、医療機関において各診療科での患者への対応が円滑なものとなるように情報提供を行っていく必要があると考えられる。

【付表 8】 診療科別相談件数の推移（件数・構成割合）

〔都本庁窓口〕

（件、％）

	18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
内科	1,215	13.6	1,479	15.1	1,668	17.7	2,272	20.7	2,217	21.0
精神科	1,363	15.3	1,730	17.6	1,819	19.3	2,244	20.5	2,029	19.2
整形外科	555	6.2	644	6.6	627	6.6	743	6.8	836	7.9
歯科	830	9.3	912	9.3	817	8.7	927	8.5	827	7.8
外科	337	3.8	354	3.6	335	3.6	443	4.0	395	3.7
産婦人科	282	3.2	299	3.0	272	2.9	275	2.5	315	3.0
眼科	225	2.5	208	2.1	244	2.6	235	2.1	223	2.1
耳鼻咽喉科	141	1.6	191	1.9	171	1.8	190	1.7	222	2.1
泌尿器科	165	1.9	165	1.7	163	1.7	182	1.7	198	1.9
皮膚科	181	2.0	139	1.4	145	1.5	168	1.5	206	1.9
脳神経外科	123	1.4	146	1.5	110	1.2	180	1.6	181	1.7
救急外来	97	1.1	148	1.5	117	1.2	120	1.1	139	1.3
小児科	110	1.2	127	1.3	97	1.0	166	1.5	123	1.2
美容外科	111	1.2	83	0.8	68	0.7	69	0.6	50	0.5
形成外科	28	0.3	24	0.2	13	0.1	37	0.3	19	0.2
（小計）	5,763	64.7	6,649	67.8	6,666	70.6	8,251	75.3	7,980	75.5
その他	245	2.7	304	3.1	172	1.8	260	2.4	340	3.2
なし	432	4.8	473	4.8	701	7.4	580	5.3	618	5.8
不明	2,470	27.7	2,380	24.3	1,897	20.1	1,869	17.1	1,630	15.4
〔総計〕	8,910	100.0	9,806	100.0	9,436	100.0	10,960	100.0	10,568	100.0

〔都保健所〕

（件、％）

	18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
内科	226	17.4	295	17.4	413	22.8	598	24.1	461	18.6
歯科	262	20.2	329	19.4	384	21.2	408	16.4	350	14.1
精神科	178	13.7	272	16.0	264	14.5	229	9.2	342	13.8
整形外科	141	10.8	119	7.0	160	8.8	142	5.7	186	7.5
産婦人科	62	4.8	84	5.0	78	4.3	95	3.8	92	3.7
耳鼻咽喉科	39	3.0	54	3.2	50	2.8	63	2.5	76	3.1
皮膚科	35	2.7	39	2.3	54	3.0	61	2.5	77	3.1
眼科	41	3.2	66	3.9	66	3.6	64	2.6	73	2.9
小児科	21	1.6	28	1.7	24	1.3	112	4.5	56	2.3
外科	36	2.8	62	3.7	48	2.6	52	2.1	53	2.1
脳神経外科	32	2.5	29	1.7	43	2.4	41	1.7	35	1.4
泌尿器科	14	1.1	26	1.5	17	0.9	36	1.5	28	1.1
救急外来	10	0.8	14	0.8	19	1.0	17	0.7	11	0.4
美容外科	5	0.4	8	0.5	8	0.4	16	0.6	9	0.4
形成外科	4	0.3	6	0.4	7	0.4	7	0.3	8	0.3
（小計）	880	67.7	1,136	67.0	1,222	67.3	1,941	78.2	1,857	75.0
その他	144	11.1	250	14.7	241	13.3	192	7.7	228	9.2
なし	116	8.9	147	8.7	163	9.0	151	6.1	167	6.7
不明	160	12.3	162	9.6	189	10.4	197	7.9	224	9.0
〔総計〕	1,300	100.0	1,695	100.0	1,815	100.0	2,481	100.0	2,476	100.0

8-1 相談・苦情の内訳(総計)

相談件数1,3044件のうち、内容が「相談」に区分できるものが6,720件(51.5%)、「苦情」に区分できるものが6,055件(46.4%)。「相談」では、健康相談が最も多く(32.8%)、「苦情」では、医療行為・医療内容が最も多かった(28.6%)。

(平成22年度)		全 体			都本庁(再掲)			都保健所(再掲)		
		件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合
相 談	健康相談	2,202	32.8%	51.5%	1,937	38.3%	47.9%	265	16.0%	67.0%
	医療機関の情報	981	14.6%		314	6.2%		667	40.2%	
	医療費に関すること	575	8.6%		377	7.4%		198	11.9%	
	治療内容に関すること	543	8.1%		459	9.1%		84	5.1%	
	転院の相談	258	3.8%		175	3.5%		83	5.0%	
	医療事故等の判断・対応方法	242	3.6%		196	3.9%		46	2.8%	
	退院請求方法(精神保健法)	208	3.1%		199	3.9%		9	0.5%	
	医薬品に関すること	165	2.5%		117	2.3%		48	2.9%	
	セカンドオピニオン	34	0.5%		13	0.3%		21	1.3%	
	その他	1,512	22.5%		1,274	25.2%		238	14.3%	
	(相談の合計)	6,720	100.0%		5,061	100.0%		1,659	100.0%	
苦 情	医療行為、医療内容	1,731	28.6%	46.4%	1,470	27.9%	49.8%	261	32.7%	32.2%
	医療従事者の接遇	884	14.6%		695	13.2%		189	23.7%	
	医療費(保険診療)	383	6.3%		343	6.5%		40	5.0%	
	説明不足	353	5.8%		305	5.8%		48	6.0%	
	差額ベッド代	250	4.1%		241	4.6%		9	1.1%	
	個人情報保護法関係	177	2.9%		148	2.8%		29	3.6%	
	診療拒否	125	2.1%		111	2.1%		14	1.8%	
	看護行為	116	1.9%		103	2.0%		13	1.6%	
	自由診療費	114	1.9%		102	1.9%		12	1.5%	
	医療等関連法規に関すること	98	1.6%		69	1.3%		29	3.6%	
	転院について	90	1.5%		83	1.6%		7	0.9%	
	施設の安全管理(清潔保持含む)	80	1.3%		53	1.0%		27	3.4%	
	セカンドオピニオン	26	0.4%		24	0.5%		2	0.3%	
	院内感染の疑い	24	0.4%		19	0.4%		5	0.6%	
	院内暴力	22	0.4%		21	0.4%		1	0.1%	
	その他	1,582	26.1%		1,471	28.0%		111	13.9%	
(苦情の合計)	6,055	100.0%	5,261	99.9%	797	100.0%				
その他	意味不明等	269	2.1%	249	2.4%	20	0.8%			
合 計		13,044	100.0%	10,571	100.0%	2,476	100.0%			

【付表9】 相談・苦情の内容別内訳の推移／相談全体（各年度上位項目）

〔都本庁窓口〕

(件)

		18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
相 談	健康相談	1,064	健康相談	1,277	健康相談	1,652	健康相談	2,081	健康相談	1,937	
	治療内容	622	治療内容	952	治療内容	573	治療内容	563	治療内容	459	
	医療費に関する こと	574	医療費に関する こと	723	医療費に関する こと	509	医療費に関する こと	527	医療費に関する こと	377	
	医療機関情報	438	医療機関情報	427	医療機関情報	310	医療機関情報	365	医療機関情報	314	
	医療事故・過誤の 判断・対応方法	236	医療事故・過誤の 判断・対応方法	215	退院請求方法 (精神保健福祉法)	218	退院請求方法 (精神保健福祉法)	223	退院請求方法 (精神保健福祉法)	199	
苦 情	医療行為、医療 内容	1,269	医療行為、医療 内容	1,194	医療行為、医療 内容	1,317	医療行為、医療 内容	1,505	医療行為、医療 内容	1,470	
	医療従事者の接遇	698	医療従事者の接遇	736	医療従事者の接遇	690	医療従事者の接遇	715	医療従事者の接遇	695	
	医療費(差額ベッド 自由診療費除く)	418	医療費(差額ベッド 自由診療費除く)	330	医療費(差額ベッド 自由診療費除く)	311	説明不足	361	医療費(差額ベッド 自由診療費除く)	343	
	個人情報保護	187	説明不足	193	説明不足	212	医療費(差額ベッド 自由診療費除く)	283	説明不足	305	
	説明不足	174	個人情報保護	160	差額ベッド代	181	差額ベッド代	206	差額ベッド代	241	
	差額ベッド代	166	差額ベッド代	145	診療拒否	114	個人情報保護法関係	140	個人情報保護法関係	148	
	医療法等関連法規 に関すること	98	医療法等関連法規 に関すること	93	看護行為	98	診療拒否	114	診療拒否	111	

〔都保健所〕

(件)

		18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
相 談	医療機関情報	274	医療機関情報	426	医療機関情報	389	医療機関情報	685	医療機関情報	667	
	健康相談	165	健康相談	162	健康相談	217	健康相談	246	健康相談	265	
	医療費に関する こと	161	医療費に関する こと	138	医療費に関する こと	209	医療費に関する こと	183	医療費に関する こと	198	
	治療内容	100	治療内容	131	治療内容	110	治療内容	140	治療内容	84	
	医療事故・過誤の 判断・対応方法	66	転院の相談	72	転院の相談	71	転院の相談	80	転院の相談	83	
苦 情	医療行為、医療 内容	125	医療行為、医療 内容	165	医療行為、医療 内容	230	医療行為、医療 内容	214	医療行為、医療 内容	261	
	医療従事者の接遇	114	医療従事者の接遇	139	医療従事者の接遇	140	医療従事者の接遇	159	医療従事者の接遇	189	
	説明不足	42	説明不足	49	医療法等関連法規 に関すること	57	説明不足	49	説明不足	48	
	医療法等関連法規 に関すること	38	医療費(差額ベッド 自由診療費除く)	47	説明不足	53	医療費(差額ベッド 自由診療費除く)	49	医療費(差額ベッド 自由診療費除く)	40	
	医療費(差額ベッド 自由診療費除く)	21	医療法等関連法規 に関すること	46	診療報酬	48	診療拒否	31	個人情報保護	29	
	個人情報保護	13	個人情報保護	29	自由診療費	22	医療法等関連法規 に関すること	26	医療法等関連法規 に関すること	29	
	診療拒否	13	自由診療費	16	個人情報保護 等	21	施設の安全管理 (清潔保持等含む)	23	施設の安全管理 (清潔保持等含む)	27	

【付表10】 相談内容内訳における相談・苦情の比率の推移

(%)

18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
相談	50.1	相談	57.3	相談	54.1	相談	54.8	相談	51.5
苦情	43.3	苦情	38.2	苦情	42.3	苦情	42.9	苦情	46.5
その他	6.5	その他	4.5	その他	3.6	その他	2.3	その他	2.0
(合計)	100.0	(合計)	100.0	(合計)	100.0	(合計)	100.0	(合計)	100.0

(注) 都本庁、都保健所の合計値

○ 相談・苦情の内容別内訳

相談内容については、知識の付与や対応方法等についての助言を求めるものを「相談」とし、医療機関やその従事者に対する不満、被害の申立て等を伴うものを「苦情」として大きく区分している。相談の割合は、過去5年の実績を見ると「相談」が全体の約5割強程度を推移している。「苦情」の割合は平成19年度に一旦減少したものの、その後増加傾向が見られる（付表10）。

相談・苦情内容の内訳を見ると、「相談」では、健康相談、治療内容に関する相談、医療費関係、医療機関の情報に関するものが多く、「苦情」の内容では、医療行為・医療内容に関すること、医療従事者の接遇、医療従事者からの説明不足、医療費に関すること、などの内容が多くなっていた。（都本庁窓口分）

医療行為・医療内容に関する苦情が多い点については、不確実な要素を併せ持つ医療に対し患者側が過剰な期待を抱くことがままある点や、専門性の高い医療に関する知識量について医療者と患者側とで格差がある点などが背景要因となるものと考えられる。次いで、医療従事者の接遇に対しての苦情が多いが、医療従事者の不適切な言動や、何気ない対応で、患者・家族は医療機関に対して不満・不信感を抱く場合がある。一度、不信感を抱いてしまうと、改善するためには双方の更なる労力が必要となるが、医療従事者の患者・家族の立場に立った丁寧な対応が望まれる。

相談・苦情内容の内訳については、対象となる機関の種類によって傾向に違いも見られることから、それぞれの種別ごとに内容を精査するとともに、医療機関に対して、情報提供を行っていくことが重要と考えられる。

8-2 相談・苦情の内訳（再掲：特定機能病院）

対象機関が把握できた相談では、特定機能病院に関する相談は695件であった。
 内容の内訳は、「相談」が190件（27.3%）、「苦情」が494件（71.1%）であった。
 「相談」では、健康相談にすることが最も多く（25.8%）、「苦情」では、医療行為・医療内容にすることが多かった（26.9%）。

(平成22年度)		全 体			都本庁（再掲）			都保健所（再掲）		
		件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合
相 談	健康相談	49	25.8%	27.3%	48	28.9%	25.7%	1	4.2%	49.0%
	治療内容に関すること	33	17.4%		27	16.3%		6	25.0%	
	医療事故等の判断・対応方法	16	8.4%		13	7.8%		3	12.5%	
	医療費に関すること	12	6.3%		10	6.0%		2	8.3%	
	転院の相談	12	6.3%		8	4.8%		4	16.7%	
	医療機関の情報	11	5.8%		8	4.8%		3	12.5%	
	セカンドオピニオン	6	3.2%		4	2.4%		2	8.3%	
	医薬品に関すること	5	2.6%		5	3.0%		0	0.0%	
	退院請求方法（精神保健法）	4	2.1%		4	2.4%		0	0.0%	
	その他	42	22.1%		39	23.5%		3	12.5%	
	(相談の合計)	190	100.0%		166	100.0%		24	100.0%	
苦 情	医療行為、医療内容	133	26.9%	71.1%	126	26.9%	72.6%	7	28.0%	51.0%
	医療従事者の接遇	92	18.6%		86	18.3%		6	24.0%	
	説明不足	49	9.9%		47	10.0%		2	8.0%	
	差額ベッド代	36	7.3%		36	7.7%		0	0.0%	
	個人情報保護法関係	18	3.6%		16	3.4%		2	8.0%	
	診療拒否	16	3.2%		16	3.4%		0	0.0%	
	院内感染の疑い	13	2.6%		11	2.3%		2	8.0%	
	転院について	10	2.0%		9	1.9%		1	4.0%	
	看護行為	9	1.8%		9	1.9%		0	0.0%	
	医療費（保険診療）	8	1.6%		8	1.7%		0	0.0%	
	自由診療費	4	0.8%		4	0.9%		0	0.0%	
	施設の安全管理（清潔保持含む）	4	0.8%		3	0.6%		1	4.0%	
	医療等関連法規に関すること	4	0.8%		3	0.6%		1	4.0%	
	セカンドオピニオン	1	0.2%		1	0.2%		0	0.0%	
	院内暴力	1	0.2%		1	0.2%		0	0.0%	
	その他	96	19.4%		93	19.8%		3	12.0%	
	(苦情の合計)	494	100.0%		469	100.0%		25	100.0%	
その他	意味不明等	11	1.6%	11	1.7%	0	0.0%			
合 計		695	100.0%	646	100.0%	49	100.0%			

8-3 相談・苦情の内訳（再掲：臨床研修病院）

対象機関が把握できた相談では、臨床研修病院に関する相談は845件であった。内容の内訳は、「相談」が246件（29.1%）、「苦情」が588件（69.6%）であった。「相談」では、健康相談が最も多く（13.8%）、「苦情」では、医療行為、医療内容が多かった（30.6%）。

(平成22年度)		全 体		都本庁（再掲）			都保健所（再掲）			
		件数	相談に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	
相 談	健康相談	34	13.8%	29.1%	26	14.9%	24.8%	8	11.3%	51.4%
	医療費に関すること	32	13.0%		23	13.1%		9	12.7%	
	転院の相談	31	12.6%		11	6.3%		20	28.2%	
	治療内容に関すること	29	11.8%		25	14.3%		4	5.6%	
	医療事故等の判断・対応方法	22	8.9%		18	10.3%		4	5.6%	
	医療機関の情報	18	7.3%		9	5.1%		9	12.7%	
	退院請求方法（精神保健法）	9	3.7%		9	5.1%		0	0.0%	
	セカンドオピニオン	6	2.4%		2	1.1%		4	5.6%	
	医薬品に関すること	5	2.0%		3	1.7%		2	2.8%	
	その他	60	24.4%		49	28.0%		11	15.5%	
	(相談の合計)	246	100.0%		175	100.0%		71	100.0%	
苦 情	医療行為、医療内容	180	30.6%	69.6%	161	30.8%	74.0%	19	29.2%	47.1%
	医療従事者の接遇	139	23.6%		109	20.8%		30	46.2%	
	説明不足	46	7.8%		43	8.2%		3	4.6%	
	差額ベッド代	33	5.6%		32	6.1%		1	1.5%	
	診療拒否	19	3.2%		19	3.6%		0	0.0%	
	個人情報保護法関係	16	2.7%		13	2.5%		3	4.6%	
	転院について	14	2.4%		14	2.7%		0	0.0%	
	医療費（保険診療）	12	2.0%		10	1.9%		2	3.1%	
	看護行為	10	1.7%		9	1.7%		1	1.5%	
	自由診療費	7	1.2%		7	1.3%		0	0.0%	
	施設の安全管理（清潔保持含む）	5	0.9%		4	0.8%		1	1.5%	
	院内暴力	4	0.7%		4	0.8%		0	0.0%	
	セカンドオピニオン	4	0.7%		4	0.8%		0	0.0%	
	医療等関連法規に関すること	2	0.3%		2	0.4%		0	0.0%	
	院内感染の疑い	1	0.2%		1	0.2%		0	0.0%	
	その他	96	16.3%		91	17.4%		5	7.7%	
(苦情の合計)	588	100.0%	523	100.0%	65	100.0%				
その他	意味不明等	11	1.3%	9	1.3%	2	1.4%			
合 計		845	100.0%	707	100.0%	138	100.0%			

8-4 相談・苦情の内訳（再掲：その他の一般病院）

対象機関が把握できた相談では、一般病院に関する相談は2,482件であった。内容の内訳は、「相談」が1068件（43.0%）、「苦情」が1,357件（54.7%）。「相談」では、健康相談についてが多く（16.4%）、「苦情」では、医療行為、医療内容が多かった（25.1%）。

(平成22年度)		全 体			都本庁（再掲）			都保健所（再掲）		
		件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合
相 談	健康相談	175	16.4%	43.0%	151	18.7%	39.7%	24	9.2%	57.7%
	退院請求方法（精神保健法）	134	12.5%		126	15.6%		8	3.1%	
	医療機関の情報	101	9.5%		22	2.7%		79	30.2%	
	医療費に関すること	93	8.7%		66	8.2%		27	10.3%	
	医療事故等の判断・対応方法	88	8.2%		73	9.1%		15	5.7%	
	治療内容に関すること	80	7.5%		57	7.1%		23	8.8%	
	転院の相談	69	6.5%		43	5.3%		26	9.9%	
	医薬品に関すること	14	1.3%		8	1.0%		6	2.3%	
	セカンドオピニオン	9	0.8%		2	0.2%		7	2.7%	
	その他	305	28.6%		258	32.0%		47	17.9%	
	(相談の合計)	1,068	100.0%		806	100.0%		262	100.0%	
苦 情	医療行為、医療内容	341	25.1%	54.7%	285	24.2%	58.0%	56	31.1%	39.6%
	医療従事者の接遇	299	22.0%		253	21.5%		46	25.6%	
	説明不足	77	5.7%		62	5.3%		15	8.3%	
	看護行為	62	4.6%		55	4.7%		7	3.9%	
	差額ベッド代	50	3.7%		43	3.7%		7	3.9%	
	診療拒否	40	2.9%		35	3.0%		5	2.8%	
	個人情報保護法関係	36	2.7%		34	2.9%		2	1.1%	
	施設の安全管理（清潔保持含む）	33	2.4%		29	2.5%		4	2.2%	
	医療費（保険診療）	25	1.8%		20	1.7%		5	2.8%	
	転院について	24	1.8%		21	1.8%		3	1.7%	
	医療等関連法規に関すること	18	1.3%		14	1.2%		4	2.2%	
	院内暴力	12	0.9%		12	1.0%		0	0.0%	
	自由診療費	5	0.4%		4	0.3%		1	0.6%	
	セカンドオピニオン	4	0.3%		4	0.3%		0	0.0%	
	院内感染の疑い	2	0.1%		2	0.2%		0	0.0%	
	その他	329	24.2%		304	25.8%		25	13.9%	
(苦情の合計)	1,357	100.0%	1,177	100.0%	180	100.0%				
その他	意味不明等	57		2.3%	45		2.2%	12		2.6%
合 計		2,482		100.0%	2,028		100.0%	454		100.0%

8-5 相談・苦情の内訳(再掲:一般診療所)

対象機関が把握できた相談では、一般診療所に関する相談は1,913件であった。内容の内訳は、「相談」が851件(44.5%)、「苦情」が1,043件(54.5%)。「相談」では、医療機関の情報に関することが多く(27.4%)、「苦情」では、医療行為・医療内容に関することが最も多かった(31.5%)。

(平成22年度)		全 体			都本庁(再掲)			都保健所(再掲)		
		件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合
相 談	医療機関の情報	233	27.4%	44.5%	23	5.3%	35.7%	210	50.2%	59.6%
	健康相談	198	23.3%		148	34.2%		50	12.0%	
	医療費に関すること	133	15.6%		75	17.3%		58	13.9%	
	治療内容に関すること	83	9.8%		63	14.5%		20	4.8%	
	医薬品に関すること	38	4.5%		18	4.2%		20	4.8%	
	医療事故等の判断・対応方法	32	3.8%		23	5.3%		9	2.2%	
	転院の相談	18	2.1%		11	2.5%		7	1.7%	
	セカンドオピニオン	2	0.2%		0	0.0%		2	0.5%	
	退院請求方法(精神保健法)	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	その他	114	13.4%		72	16.6%		42	10.0%	
	(相談の合計)	851	100.0%		433	100.0%		418	100.0%	
苦 情	医療行為、医療内容	329	31.5%	54.5%	230	30.2%	62.9%	99	35.2%	40.1%
	医療従事者の接遇	199	19.1%		121	15.9%		78	27.8%	
	医療費(保険診療)	86	8.2%		72	9.4%		14	5.0%	
	説明不足	69	6.6%		53	7.0%		16	5.7%	
	個人情報保護法関係	43	4.1%		34	4.5%		9	3.2%	
	医療等関連法規に関すること	28	2.7%		22	2.9%		6	2.1%	
	診療拒否	27	2.6%		20	2.6%		7	2.5%	
	自由診療費	19	1.8%		17	2.2%		2	0.7%	
	施設の安全管理(清潔保持含む)	19	1.8%		7	0.9%		12	4.3%	
	看護行為	13	1.2%		9	1.2%		4	1.4%	
	転院について	7	0.7%		5	0.7%		2	0.7%	
	院内感染の疑い	3	0.3%		2	0.3%		1	0.4%	
	セカンドオピニオン	3	0.3%		1	0.1%		2	0.7%	
	差額ベッド代	2	0.2%		2	0.3%		0	0.0%	
	院内暴力	2	0.2%		1	0.1%		1	0.4%	
	その他	194	18.6%		166	21.8%		28	10.0%	
	(苦情の合計)	1,043	100.0%		762	100.0%		281	100.0%	
その他	意味不明等	19	1.0%	17	1.4%	2	0.3%			
合 計		1,913	100.0%	1,212	100.0%	701	100.0%			

8-6 相談・苦情の内訳(再掲:歯科診療所)

対象機関が把握できた相談では、歯科診療所に関する相談は902件であった。内容の内訳は、「相談」が336件(37.3%)、「苦情」が562件(62.3%)。「相談」では、医療費に関することが多く(25.3%)、「苦情」では、医療行為・医療内容が最も多かった(44.5%)。

(平成22年度)		全 体			都本庁(再掲)			都保健所(再掲)		
		件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合
相 談	医療費に関すること	85	25.3%	37.3%	39	25.2%	26.3%	46	25.4%	58.0%
	健康相談	72	21.4%		36	23.2%		36	19.9%	
	治療内容に関すること	55	16.4%		30	19.4%		25	13.8%	
	医療機関の情報	43	12.8%		7	4.5%		36	19.9%	
	転院の相談	19	5.7%		11	7.1%		8	4.4%	
	医療事故等の判断・対応方法	10	3.0%		4	2.6%		6	3.3%	
	セカンドオピニオン	3	0.9%		0	0.0%		3	1.7%	
	医薬品に関すること	1	0.3%		0	0.0%		1	0.6%	
	退院請求方法(精神保健法)	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	その他	48	14.3%		28	18.1%		20	11.0%	
	(相談の合計)	336	100.0%		155	100.0%		181	100.0%	
苦 情	医療行為、医療内容	250	44.5%	62.3%	183	42.4%	73.2%	67	51.5%	41.7%
	医療費(保険診療)	55	9.8%		47	10.9%		8	6.2%	
	自由診療費	50	8.9%		43	10.0%		7	5.4%	
	説明不足	44	7.8%		38	8.8%		6	4.6%	
	医療従事者の接遇	24	4.3%		17	3.9%		7	5.4%	
	個人情報保護法関係	14	2.5%		7	1.6%		7	5.4%	
	医療等関連法規に関すること	12	2.1%		4	0.9%		8	6.2%	
	施設の安全管理(清潔保持含む)	10	1.8%		4	0.9%		6	4.6%	
	診療拒否	6	1.1%		5	1.2%		1	0.8%	
	転院について	2	0.4%		1	0.2%		1	0.8%	
	院内感染の疑い	1	0.2%		0	0.0%		1	0.8%	
	看護行為	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%	
	差額ベッド代	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	院内暴力	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	その他	94	16.7%		83	19.2%		11	8.5%	
(苦情の合計)	562	100.0%	432	100.0%	130	100.0%				
その他	意味不明等	4	0.4%	3	0.5%	1	0.3%			
合 計		902	100.0%	590	100.0%	312	100.0%			

8-7 相談・苦情の内訳(再掲:薬局)

対象機関が把握できた相談では、薬局に関する相談は96件であった。内容の内訳は、「相談」が35件(36.5%)、「苦情」が61件(63.5%)。「相談」では医薬品に関することが多く(40.0%)、「苦情」では医療費(保険診療)が最も多かった(34.4%)。

(平成22年度)		全 体			都本庁(再掲)			都保健所(再掲)		
		件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合
相 談	医薬品に関すること	14	40.0%	36.5%	9	40.9%	33.3%	5	38.5%	43.3%
	医療費に関すること	8	22.9%		6	27.3%		2	15.4%	
	医療機関の情報	3	8.6%		0	0.0%		3	23.1%	
	医療事故等の判断・対応方法	2	5.7%		2	9.1%		0	0.0%	
	セカンドオピニオン	1	2.9%		1	4.5%		0	0.0%	
	健康相談	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	転院の相談	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	退院請求方法(精神保健法)	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	治療内容に関すること	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	その他	7	20.0%		4	18.2%		3	23.1%	
	(相談の合計)	35	100.0%		22	100.0%		13	100.0%	
苦 情	医療費(保険診療)	21	34.4%	63.5%	18	40.9%	66.7%	3	17.6%	56.7%
	医療従事者の接遇	14	23.0%		6	13.6%		8	47.1%	
	説明不足	4	6.6%		4	9.1%		0	0.0%	
	医療行為、医療内容	4	6.6%		3	6.8%		1	5.9%	
	医療等関連法規に関すること	4	6.6%		2	4.5%		2	11.8%	
	個人情報保護法関係	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%	
	看護行為	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	転院について	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	差額ベッド代	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	自由診療費	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	院内感染の疑い	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	施設の安全管理(清潔保持含む)	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	診療拒否	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	院内暴力	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	その他	14	23.0%		11	25.0%		3	17.6%	
(苦情の合計)	61	100.0%	44	100.0%	17	100.0%				
その他	意味不明等	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%			
合 計		96	100.0%	66	100.0%	30	100.0%			

8-8 相談・苦情の内訳(再掲:施術所)

対象機関が把握できた相談では、施術所に関する相談は 169件。内容の内訳は、「相談」が60件(35.5%)、「苦情」が109件(64.5%)であった。「相談」では、医療費に関することが最も多く(25.0%)、「苦情」では、医療費(保険診療)が最も多かった(19.3%)。

(平成22年度)		全 体			都本庁(再掲)			都保健所(再掲)		
		件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合
相 談	医療費に関すること	15	25.0%	35.5%	11	32.4%	30.9%	4	15.4%	44.1%
	医療事故等の判断・対応方法	9	15.0%		5	14.7%		4	15.4%	
	医療機関の情報	7	11.7%		3	8.8%		4	15.4%	
	健康相談	5	8.3%		5	14.7%		0	0.0%	
	治療内容に関すること	3	5.0%		3	8.8%		0	0.0%	
	医薬品に関すること	2	3.3%		0	0.0%		2	7.7%	
	転院の相談	1	1.7%		0	0.0%		1	3.8%	
	セカンドオピニオン	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	退院請求方法(精神保健法)	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	その他	18	30.0%		7	20.6%		11	42.3%	
	(相談の合計)	60	100.0%		34	100.0%		26	100.0%	
苦 情	医療費(保険診療)	21	19.3%	64.5%	16	21.1%	69.1%	5	15.2%	55.9%
	医療行為、医療内容	17	15.6%		14	18.4%		3	9.1%	
	医療等関連法規に関すること	11	10.1%		5	6.6%		6	18.2%	
	自由診療費	3	2.8%		3	3.9%		0	0.0%	
	医療従事者の待遇	3	2.8%		0	0.0%		3	9.1%	
	施設の安全管理(清潔保持含む)	3	2.8%		0	0.0%		3	9.1%	
	看護行為	1	0.9%		1	1.3%		0	0.0%	
	診療拒否	1	0.9%		0	0.0%		1	3.0%	
	説明不足	1	0.9%		0	0.0%		1	3.0%	
	個人情報保護法関係	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%	
	転院について	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	差額ベッド代	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	院内感染の疑い	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	院内暴力	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
その他	48	44.0%	37	48.7%	11	33.3%				
(苦情の合計)	109	100.0%	76	100.0%	33	100.0%				
その他	意味不明等	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%			
合 計		169	100.0%	110	100.0%	59	100.0%			

9 相談・苦情に関する対応状況

相談・苦情に関する対応状況では、相談者への助言・説明が最も多く（65.9%）、次いで、他の専門機関や関係機関等を案内（17.8%）、医療機関案内（9.4%）の順に多かった。

（平成22年度）

対 応	全 体		相談苦情の内訳 ^(注)			都本庁(再掲)		都保健所(再掲)	
	件数	割合		件数	割合	件数	割合	件数	割合
相談者への助言・説明	8,590	65.9%	相談	4,629	36.2%	7,212	68.2%	1,378	55.7%
			苦情	3,711	29.0%				
他の専門機関・関係機関等を案内	2,320	17.8%	相談	1,045	8.2%	1,951	18.5%	369	14.9%
			苦情	1,261	9.9%				
医療機関案内	1,228	9.4%	相談	864	6.8%	682	6.5%	546	22.1%
			苦情	362	2.8%				
医療機関に連絡 (意見・要望の伝達)	693	5.3%	相談	88	0.7%	612	5.8%	81	3.3%
			苦情	605	4.7%				
立入検査での事実確認	19	0.1%	相談	3	0.02%	4	0.0%	15	0.6%
			苦情	15	0.1%				
相談継続 (再度相談)	16	0.1%	相談	5	0.0%	3	0.0%	13	0.5%
			苦情	11	0.1%				
医療機関に状況等の報告を依頼	11	0.1%	相談	2	0.02%	3	0.0%	8	0.3%
			苦情	8	0.06%				
その他	167	1.3%	相談	84	0.7%	101	1.0%	66	2.7%
			苦情	82	0.6%				
合 計	13,044	100.0%		12,775	100.0%	10,568	100.0%	2,476	100.0%

（注） 相談・苦情の分類が不明のものは除く

【付表11】 相談・苦情に関する対応状況（対応別件数内訳・構成割合）

（平成22年度）

（件、％）

		相 談（構成）		苦 情（構成）		合 計（構成）	
患者の声相談窓口での対応		4,722	70.3	4,327	71.5	9,049	70.8
	相談者への説明・助言	4,629	68.9	3,711	61.3	8,340	65.3
	医療機関への連絡	88	1.3	605	10.0	693	5.4
	相談継続（再度相談）	5	0.1	11	0.2	16	0.1
他の窓口での相談を案内		1,909	28.4	1,623	26.8	3,532	27.6
医療監視部門等での対応		5	0.1	23	0.4	28	0.2
	立入検査での事実確認	3	0.0	15	0.2	18	0.1
	医療機関に状況報告依頼	2	0.0	8	0.1	10	0.1
その他		84	1.3	82	1.4	166	1.3
〔総 計〕		6,720	100.0	6,055	100.0	12,775	100.0

（注）都本庁、都保健所の合計値（相談・苦情の分類が不明269件は除く）

○ 相談・苦情に関する対応状況

相談窓口寄せられた相談・苦情については、窓口での相談者への説明・助言、医療機関に連絡し要望等を伝達するなど、「患者の声相談窓口での対応」で終了する場合は全体の70.8%となるが、相談の内容によっては専門機関や他の行政機関、医療機関の患者相談窓口など、他の窓口での相談を案内することがあり（27.6%）関係機関の役割と機能を理解し、連携・協力体制を構築しておくことは重要である（付表11）。

なお、件数は少ないが、窓口寄せられた苦情等の情報をもとに、安全確保のため状況報告を依頼したり、立入検査での事実確認等を行うことがあった。

10 患者の声相談窓口を求める対応内容

患者の声相談窓口を求める対応内容としては、課題への対処方法に関する助言が最も多く（26.8%）、次いで、病気や治療に関する知識の提供（18.1%）、心情の吐露の受けとめ（15.9%）の順に多かった。

（平成22年度）

	全 体		都本庁（再掲）		都保健所（再掲）	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題への対処方法に関する助言	3,495	26.8%	3,091	29.2%	404	16.3%
病気や治療に関する知識の提供	2,366	18.1%	2,078	19.7%	288	11.6%
心情の吐露の受けとめ	2,070	15.9%	1,862	17.6%	208	8.4%
医療機関情報の提供	941	7.2%	304	2.9%	637	25.7%
医療費に関する知識の提供	812	6.2%	625	5.9%	187	7.6%
医療機関への要望等の伝達	731	5.6%	625	5.9%	106	4.3%
医療機関等の指導	710	5.4%	494	4.7%	216	8.7%
専門機関・関係機関情報	294	2.3%	172	1.6%	122	4.9%
医療機関等との交渉	84	0.6%	35	0.3%	49	2.0%
医療者とのコミュニケーション方法に関する助言	75	0.6%	57	0.5%	18	0.7%
医療事故の調査・判断	75	0.6%	54	0.5%	21	0.8%
不 明	334	2.6%	277	2.6%	57	2.3%
その他	1,057	8.1%	894	8.5%	163	6.6%
総 計	13,044	100.0%	10,568	100.0%	2,476	100.0%

【付表12】 患者の声相談窓口に求める対応内容（項目別集計）

（平成22年度）

（件、％）

		全 体（構成）		都本庁（構成）		都保健所（構成）	
情報提供や助言		7,983	61.2	6,327	59.9	1,656	66.9
	課題への対処方法	3,495	26.8	3,091	29.2	404	16.3
	病気や治療に関する知識	2,366	18.1	2,078	19.7	288	11.6
	医療機関の情報	941	7.2	304	2.9	637	25.7
	医療費に関する知識	812	6.2	625	5.9	187	7.6
	専門機関・関係機関情報	294	2.3	172	1.6	122	4.9
	医療者とのコミュニケーション方法	75	0.6	57	0.5	18	0.7
医療機関への連絡・指導等		1,600	12.3	1,208	11.4	392	15.8
	医療機関等の指導	710	5.4	494	4.7	216	8.7
	医療機関への要望等の伝達	731	5.6	625	5.9	106	4.3
	医療機関との交渉・仲介	84	0.6	35	0.3	49	2.0
	医療事故の調査・判断	75	0.6	54	0.5	21	0.8
その他		3,461	26.5	3,033	28.7	428	17.3
	心情の吐露の受け止め	2,070	15.9	1,862	17.6	208	8.4
	不 明	334	2.6	277	2.6	57	2.3
	その他	1,057	8.1	894	8.5	163	6.6
〔総 計〕		13,044	100.0	10,568	100.0	2,476	100.0

（注）都本庁、都保健所の合計値

○ 患者の声相談窓口に求める対応内容

相談窓口に求められる対応については、課題への対処方法、病気や治療に関する知識の付与など「情報提供や助言」を求めるものが61.2%、医療機関への何らかの働きかけを求める「医療機関への連絡・指導等」が12.3%となっていた（付表12）。医療機関への指導を求められることは比較的多いが、内容的に治療内容や患者と医療者の意思疎通の問題及び職員の接遇に関するものが多く、実際の指導に繋がる例は少ない。その他の事項として、窓口で「話を聞いて欲しい」という相談者の心情の受け止めを求められる件数も多数となっていた（15.9%）。

11 患者の声相談窓口に求める対応内容と満足度・納得度

患者の声相談窓口に求める対応内容について、満足度・納得度の高かったものは、医療機関の情報提供（96.0%）、医療者とのコミュニケーション方法に関する助言（96.0%）。低かったものは、医療機関等の指導であった（69.1%）。

（平成22年度）

	全 体					都本庁（再掲）					都保健所（再掲）				
	合計	納得した+おおむね納得した		あまり納得していない+納得していない		合計	納得した+おおむね納得した		あまり納得していない+納得していない		合計	納得した+おおむね納得した		あまり納得していない+納得していない	
		件数	割合	件数	割合		件数	割合	件数	割合		件数	割合	件数	割合
課題への対処方法の助言	3,469	3,081	88.8%	388	11.2%	3,074	2,727	88.7%	347	11.3%	395	354	89.6%	41	10.4%
病気や治療に関する知識の提供	2,350	2,189	93.1%	161	6.9%	2,068	1,933	93.5%	135	6.5%	282	256	90.8%	26	9.2%
心情の吐露の受けとめ	2,046	1,630	79.7%	416	20.3%	1,840	1,441	78.3%	399	21.7%	206	189	91.7%	17	8.3%
医療機関情報の提供	932	895	96.0%	37	4.0%	303	280	92.4%	23	7.6%	629	615	97.8%	14	2.2%
医療費に関する知識の提供	806	723	89.7%	83	10.3%	621	556	89.5%	65	10.5%	185	167	90.3%	18	9.7%
医療機関への要望等の伝達	726	634	87.3%	92	12.7%	621	558	89.9%	63	10.1%	105	76	72.4%	29	27.6%
医療機関等の指導	682	471	69.1%	211	30.9%	480	323	67.3%	157	32.7%	202	148	73.3%	54	26.7%
専門機関・関係機関情報	291	277	95.2%	14	4.8%	169	158	93.5%	11	6.5%	122	119	97.5%	3	2.5%
医療機関等との交渉	84	72	85.7%	12	14.3%	35	32	91.4%	3	8.6%	49	40	81.6%	9	18.4%
医療者とのコミュニケーション方法に関する助言	75	72	96.0%	3	4.0%	57	54	94.7%	3	5.3%	18	18	100.0%	0	0.0%
医療事故の調査・判断	75	68	90.7%	7	9.3%	54	50	92.6%	4	7.4%	21	18	85.7%	3	14.3%
不 明	277	150	54.2%	127	45.8%	228	113	49.6%	115	50.4%	49	37	75.5%	12	24.5%
その他	1,039	865	83.3%	174	16.7%	881	737	83.7%	144	16.3%	158	128	81.0%	30	19.0%
総 計	12,852	11,127	86.6%	1,725	13.4%	10,431	8,962	85.9%	1,469	14.1%	2,421	2,165	89.4%	256	10.6%

（注）満足度が不明の192件は除く。

【付表13】 患者の声相談窓口を求める対応内容と満足度・納得度（項目別集計）

（平成22年度）

（件、％）

		合 計		納 得 した・ 概ね納得した		あまり納得していない ・納得していない	
情報提供や助言		7,923	100.0	7,237	91.3	686	8.7
	課題への対処方法	3,469	100.0	3,081	88.8	388	11.2
	病気や治療に関する知識	2,350	100.0	2,189	93.1	161	6.9
	医療機関情報	932	100.0	895	96.0	37	4.0
	医療費に関する知識	806	100.0	723	89.7	83	10.3
	専門機関・関係機関情報	291	100.0	277	95.2	14	4.8
	医療者とのコミュニケーション方法	75	100.0	72	96.0	3	4.0
医療機関への連絡・指導等		1,567	100.0	1,245	79.5	322	20.5
	医療機関等の指導	682	100.0	471	69.1	211	30.9
	医療機関への要望等の伝達	726	100.0	634	87.3	92	12.7
	医療機関との交渉・仲介	84	100.0	72	85.7	12	14.3
	医療事故の調査・判定	75	100.0	68	90.7	7	9.3
その他		3,362	100.0	2,645	78.7	717	21.3
	心情の吐露の受け止め	2,046	100.0	1,630	79.7	416	20.3
	不 明	277	100.0	150	54.2	127	45.8
	その他	1,039	100.0	865	83.3	174	16.7
〔総 計〕		12,852	100.0	11,127	86.6	1,725	13.4

（注）都本庁、都保健所の合計値（満足度不明の192件は除く）

○ 患者の声相談窓口を求める対応内容と満足度・納得度

相談窓口に求められ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」が求められる場合については、納得できたという割合が高く（91.3%）、「医療機関への連絡・指導等」に関しては納得できたという割合は低い（79.5%）（付表13）。

なお、納得した・概ね納得したとの区分には、窓口での説明を受けて内容は理解はしたが、心情的には不満やわだかまりが残るといったようなケースも含まれている。本報告における満足度・納得度は、相談対応者側から見て納得したと思われるという評価であるため、相談者自身による評価の検討が課題である。

12 相談者自身に関する課題

問題解決に向けて、相談者側にも課題があると思われるものが全体の84.5%であった。相談者の課題としては、課題への対処方法に関する知識の不足（29.4%）、病気や治療方法に関する知識・情報の不足（15.6%）などが考えられる。

（平成22年度）

	全 体		都本庁（再掲）		都保健所（再掲）	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題あり	11,027	84.5%	9,457	89.5%	1,570	63.4%
課題なし	2,017	15.5%	1,111	10.5%	906	36.6%
合 計	13,044	100.0%	10,568	100.0%	2,476	100.0%

相談者の課題

	全 体		都本庁（再掲）		都保健所（再掲）	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題への対処方法に関する知識の不足	3,239	29.4%	2,948	31.2%	291	18.5%
病気や治療方法に関する知識・情報の不足	1,718	15.6%	1,487	15.7%	231	14.7%
精神科領域の疾患・症状	1,601	14.5%	1,461	15.4%	140	8.9%
医療者側との対話の不足	1,452	13.2%	1,281	13.5%	171	10.9%
医療機関の仕組み・体制に関する知識・理解の不足	523	4.7%	238	2.5%	285	18.2%
医療不信の先入観	266	2.4%	144	1.5%	122	7.8%
経過・事実関係・論点等の整理の不十分さ	247	2.2%	178	1.9%	69	4.4%
医療機関の役割・機能に関する知識・理解不足	244	2.2%	212	2.2%	32	2.0%
医療における契約の考え方に関する理解の不足	230	2.1%	165	1.7%	65	4.1%
攻撃的言動・威嚇的態度	52	0.5%	35	0.4%	17	1.1%
その他	1,455	13.2%	1,308	13.8%	147	9.4%
合 計	11,027	100.0%	9,457	100.0%	1,570	100.0%

【付表14】 相談者自身に関する課題（項目別集計）

（平成22年度）

（件、％）

		全 体（構成）		都本庁（構成）		都保健所（構成）	
知識や理解の不足		5,954	54.0	5,050	53.4	904	57.6
	課題への対処方法に関する知識	3,239	29.4	2,948	31.2	291	18.5
	病気や治療に関する知識	1,718	15.6	1,487	15.7	231	14.7
	医療機関の仕組み・体制等	523	4.7	238	2.5	285	18.2
	医療における契約の考え方	230	2.1	165	1.7	65	4.1
	医療機関の役割・機能	244	2.2	212	2.2	32	2.0
問題解決に向けた姿勢・態度		2,017	18.3	1,638	17.3	379	24.1
	医療者側との対話等の不足	1,452	13.2	1,281	13.5	171	10.9
	経過・事実関係・論点の整理不足	247	2.2	178	1.9	69	4.4
	医療不信の先入観	266	2.4	144	1.5	122	7.8
	攻撃的言動・威嚇的態度等	52	0.5	35	0.4	17	1.1
疾患・特異なパーソナリティ等		1,601	14.5	1,461	15.4	140	8.9
	精神科領域の疾患・症状	1,601	14.5	1,461	15.4	140	8.9
その他		1,455	13.2	1,308	13.8	147	9.4
	その他	1,455	13.2	1,308	13.8	147	9.4
〔総 計〕		11,027	100.0	9,457	100.0	1,570	100.0

（注）都本庁、都保健所の合計値（相談者自身にも課題があるものと思われた11027件の内訳）

○ 相談者自身に関する課題

相談者自身の課題と考えられるものの内訳としては、課題への対処方法に関する知識の不足、病気や治療に関する知識の不足など「知識や理解の不足」が54.0%であった（付表14）。相談者の「問題解決に向けた姿勢・態度」に課題が感じられる場合が18.3%であったが、相談者の姿勢として医療者側との対話等の不足が指摘される場合も多く、患者・医療者双方から意思疎通のために踏み出す姿勢が重要と考える。

そのほか、精神科領域の疾患の症状が伺われるケースも14.5%あり、ときに相談窓口での意思疎通に困難を来す場合もある。

13 他の専門機関等を案内した場合の案内先内訳

相談件数13,044件のうち、医療機関及び専門機関や関係機関など他の窓口を案内したケースは4,961件であり、案内先は5,461件であった。（複数機関を案内する場合あり）

案内先の内訳としては、医療機関の患者相談窓口（17.3%）が最も多く、次いで区・市保健所（13.4%）の順に多かった。

（平成22年度）

（複数回答）	全 体		都本庁（再掲）		都保健所（再掲）	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療機関の患者相談窓口	947	17.3%	700	17.1%	247	18.0%
区・市保健所（診療所への苦情等）	734	13.4%	719	17.6%	15	1.1%
医療機関（受診）	604	11.1%	279	6.8%	325	23.7%
区市町村（国保、医療費助成等）	389	7.1%	302	7.4%	87	6.4%
弁護士会	379	6.9%	344	8.4%	35	2.6%
ひまわり（医療機関案内サービス）	374	6.8%	229	5.6%	145	10.6%
総合精神保健福祉センター	229	4.2%	212	5.2%	17	1.2%
都保健所（診療所への苦情等）	213	3.9%	162	4.0%	51	3.7%
法テラス（日本司法支援センター）	147	2.7%	117	2.9%	30	2.2%
関東信越厚生局東京事務所（社保）	136	2.5%	109	2.7%	27	2.0%
指導監査部 指導第三課（保険診療）	135	2.5%	79	1.9%	56	4.1%
都本庁窓口（患者の声相談窓口）	111	2.0%	19	0.5%	92	6.7%
歯科医師会	106	1.9%	86	2.1%	20	1.5%
薬剤師会	74	1.4%	72	1.8%	2	0.1%
高齢者・介護保険担当部署	56	1.0%	45	1.1%	11	0.8%
医師会	46	0.8%	29	0.7%	17	1.2%
病院経営本部（都立病院所管）	43	0.8%	41	1.0%	2	0.1%
障害者施策推進部 精神保健・医療課	30	0.5%	27	0.7%	3	0.2%
NPO等民間相談機関	25	0.5%	11	0.3%	14	1.0%
消費者センター	14	0.3%	4	0.1%	10	0.7%
患者会	4	0.1%	3	0.1%	1	0.1%
その他（他部署含む）	665	12.2%	502	12.3%	163	11.9%
合 計	5,461	100.0%	4,091	100.0%	1,370	100.0%

平成22年度「患者の声相談窓口」実績報告

平成23年12月

問い合わせ先

東京都保健福祉局医療政策部医療安全課

電話番号 03-5320-4432