

平成21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10,960件、5カ所の都保健所の窓口での相談件数は2,481件で、全体の相談件数は13,441件であった。過去5年の推移を見ると、都本庁分は一時減少後やや増加傾向、都保健所分は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13,163件、来所相談が226件。平均対応時間は、電話相談が12.3分、来所相談が31.0分。都本庁では来所相談が減少傾向となっているが、逆に都保健所では増加傾向が見られる。
- 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28.1%、診療所（一般及び歯科の合計）が23.1%であった。なお、都保健所での相談では、病院が22.3%、診療所が42.2%で診療所の割合が高い。
- 4 診療科別の内訳では、内科2,870件（21.4%）、精神科2,473件（18.4%）、歯科1,335件（9.9%）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。
- 5 相談内容の内訳は、「相談」に区分されるものが全体の54.8%、「苦情」に区分されるものが全体の42.9%。「相談」の内訳では、健康相談（31.6%）、医療機関の情報（14.3%）の順に多く、「苦情」の内訳では、医療行為、医療内容（29.8%）、医療従事者の待遇（15.2%）の順に多い。都保健所で医療機関情報に関する相談が大きく増加。
- 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（24.5%）が最も多く、次いで、病気や治療方法に関する知識の提供（19.7%）、心情の吐露の受けとめ（15.1%）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68.4%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24.7%であった。案内先としては、市・区保健所（15.6%）が最も多かった。

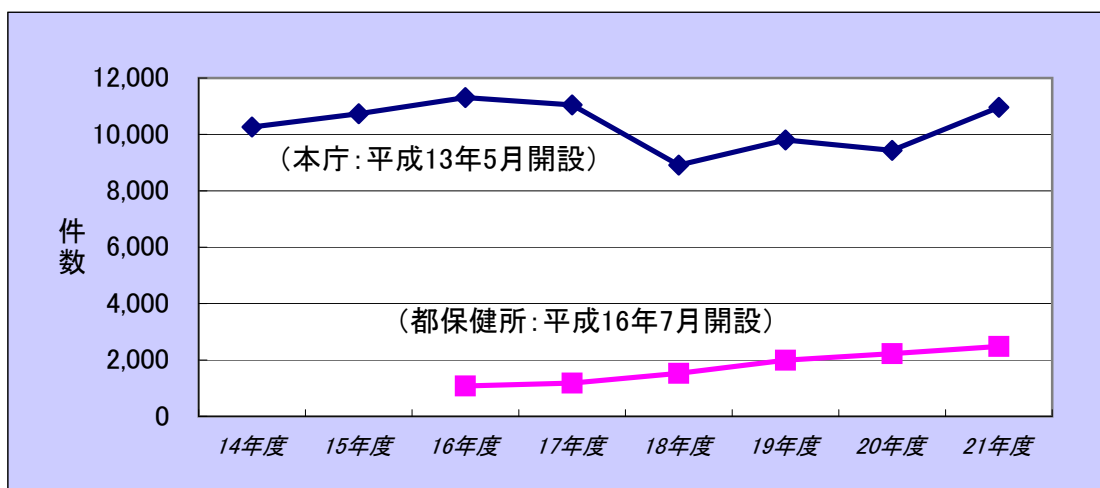
《 目 次 》

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14年度～21年度）

平成21年度における年間相談件数は、都本庁窓口が10,960件、都保健所の窓口では2,481件であった。前年度と比較し、都本庁での相談件数は1,524件増加し、都保健所では253件増加した。

年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
全体	10,261	10,735	12,388	12,226	10,436	11,796	11,664	13,441
都本庁分	10,261	10,735	11,308	11,047	8,910	9,806	9,436	10,960
都保健所分			1,080	1,179	1,526	1,990	2,228	2,481



○ 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10,308件（平成14～21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、21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21年度における1日当たりの平均相談件数は、全体で55.0件であった。
(都本庁、都保健所計)

(平成21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	1,065	50.7	887	42.2	178	8.5
5月	1,000	55.6	827	45.9	173	9.6
6月	1,159	52.7	944	42.9	215	9.8
7月	1,035	47.0	873	39.7	162	7.4
8月	1,210	57.6	959	45.7	251	12.0
9月	1,153	60.7	919	48.4	234	12.3
10月	1,261	60.0	980	46.7	281	13.4
11月	1,152	60.6	944	49.7	208	10.9
12月	1,020	46.4	838	38.1	182	8.3
1月	1,057	55.6	868	45.7	189	9.9
2月	1,053	55.4	871	45.8	182	9.6
3月	1,276	58.0	1050	47.7	226	10.3
合 計	13,441	55.0	10,960	44.9	2,481	10.2

【付表1】 1日平均相談件数（月別）（平成17年度～21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	17年度	47.7	52.0	48.8	48.1	43.8	42.2	48.3	45.0	39.5	40.4	43.8	43.7	45.3
	(対通年)	(105.3)	(114.8)	(107.7)	(106.2)	(96.7)	(93.2)	(106.6)	(99.3)	(87.2)	(89.2)	(96.7)	(96.5)	(100.0)
	18年度	41.6	45.7	42.3	38.4	37.1	36.7	34.4	33.9	30.3	31.6	31.1	32.4	36.3
	(対通年)	(114.6)	(125.9)	(116.5)	(105.8)	(102.2)	(101.1)	(94.8)	(93.4)	(83.5)	(87.1)	(85.7)	(89.3)	(100.0)
	19年度	37.1	42.6	42.5	40.5	34.9	42.0	40.6	37.7	40.2	40.6	41.0	41.5	40.1
	(対通年)	(92.5)	(106.2)	(106.0)	(101.0)	(87.0)	(104.7)	(101.2)	(94.0)	(100.2)	(101.2)	(102.2)	(103.5)	(100.0)
20年度	42.0	38.4	43.9	42.1	34.5	42.2	38.3	29.8	36.5	34.3	37.8	43.2	38.6	
(対通年)	(108.8)	(99.5)	(113.7)	(109.1)	(89.4)	(109.3)	(99.2)	(77.2)	(94.6)	(88.9)	(97.9)	(111.9)	(100.0)	
21年度	42.2	45.9	42.9	39.7	45.7	48.4	46.7	49.7	38.1	45.7	45.8	47.7	44.9	
(対通年)	(94.0)	(102.2)	(95.5)	(88.4)	(101.8)	(107.8)	(104.0)	(110.7)	(84.9)	(101.8)	(102.0)	(106.2)	(100.0)	
	【平均】	42.1	44.9	44.1	41.8	39.2	42.3	41.7	39.2	36.9	38.5	39.9	41.7	41.0
		(102.6)	(109.5)	(107.4)	(101.8)	(95.5)	(103.1)	(101.5)	(95.6)	(90.0)	(93.9)	(97.2)	(101.6)	(100.0)
都 保 健 所	17年度	5.4	5.1	5.9	5.2	4.5	5.0	5.0	5.4	3.1	4.6	4.0	4.8	4.8
	(対通年)	(112.5)	(106.3)	(122.9)	(108.3)	(93.8)	(104.2)	(104.2)	(112.5)	(64.6)	(95.8)	(83.3)	(100.0)	(100.0)
	18年度	5.2	6.9	6.1	5.8	6.6	7.1	6.2	5.5	5.0	6.5	7.1	6.9	6.2
	(対通年)	(83.9)	(111.3)	(98.4)	(93.5)	(106.5)	(114.5)	(100.0)	(88.7)	(80.6)	(104.8)	(114.5)	(111.3)	(100.0)
	19年度	8.1	9.4	8.4	8.2	8.3	8.5	7.7	8.9	7.7	7.9	7.5	6.8	8.1
	(対通年)	(100.0)	(116.0)	(103.7)	(101.2)	(102.5)	(104.9)	(95.1)	(109.9)	(95.1)	(97.5)	(92.6)	(84.0)	(100.0)
20年度	10.7	7.7	10.0	7.9	7.1	9.8	9.3	6.9	9.2	9.9	10.4	10.8	9.1	
(対通年)	(117.6)	(84.6)	(109.9)	(86.8)	(78.0)	(107.7)	(102.2)	(75.8)	(101.1)	(108.8)	(114.3)	(118.7)	(100.0)	
21年度	8.5	9.6	9.8	7.4	12.0	12.3	13.4	10.9	8.3	9.9	9.6	10.3	10.2	
(対通年)	(83.3)	(94.1)	(96.1)	(72.5)	(117.6)	(120.6)	(131.4)	(106.9)	(81.4)	(97.1)	(94.1)	(101.0)	(100.0)	
	【平均】	7.6	7.7	8.0	6.9	7.7	8.5	8.3	7.5	6.7	7.8	7.7	7.9	7.7
		(98.7)	(100.8)	(104.7)	(89.8)	(100.3)	(111.2)	(108.3)	(97.9)	(86.7)	(101.0)	(100.5)	(103.1)	(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21年度は、都本庁窓口では1日当たり44.9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17年度に比較して平成21年度は2倍強の件数に増加している。

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、8月及び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る。

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97.9%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12.3分、来所による対面相談では31.0分であった。（都本庁、都保健所計）

（平成21年度）

	全 体		
	相談件数	構成割合	平均相談時間
電話相談	13,163	97.9%	12.3分
来所相談	226	1.7%	31.0分
その他	52	0.4%	
合 計	13,441	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	10,801	98.5%	12.8分	2,362	95.2%	14.0分
来所相談	115	1.0%	37.0分	111	4.5%	24.8分
その他	44	0.4%		8	0.3%	
合 計	10,960	100.0%		2,481	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

		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
都 本 庁	電話相談	10,718 件	8,667 件	9,515 件	9,202 件	10,801 件
	(構成割合)	97.0 %	97.3 %	97.0 %	97.5 %	98.5 %
	(平均時間)	14.4 分	12.5 分	12.9 分	12.1 分	12.8 分
	来所相談	215 件	177 件	180 件	156 件	115 件
	(構成割合)	1.9 %	2.0 %	1.8 %	1.7 %	1.0 %
	(平均時間)	40.3 分	38.7 分	38.1 分	39.4 分	37.0 分
	〔都本庁計〕	10,933 件	8,844 件	9,695 件	9,358 件	10,916 件
都 保 健 所	電話相談	1,142 件	1,456 件	1,879 件	2,090 件	2,362 件
	(構成割合)	96.9 %	95.4 %	94.4 %	93.8 %	95.2 %
	(平均時間)	14.8 分	14.6 分	15.6 分	15.6 分	14.0 分
	来所相談	35 件	59 件	103 件	106 件	111 件
	(構成割合)	3.0 %	3.9 %	5.2 %	4.8 %	4.5 %
	(平均時間)	40.7 分	39.3 分	34.0 分	34.6 分	24.8 分
	〔都保健所計〕	1,177 件	1,515 件	1,982 件	2,196 件	2,473 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しているのに対し、都保健所においては増加傾向を示していた。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、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68.6%、「家族・親戚」が24.9%となっており、両者を合わせると93.5%で相談者の大半を占めた。

（平成21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	9,218	68.6%	7,653	69.8%	1,565	63.1%
家族・親戚	3,353	24.9%	2,629	24.0%	724	29.2%
友人・知人	220	1.6%	187	1.7%	33	1.3%
医療機関	55	0.4%	28	0.3%	27	1.1%
その他	377	2.8%	284	2.6%	93	3.7%
不 明	218	1.6%	179	1.6%	39	1.6%
総 計	13,441	100.0%	10,960	100.0%	2,481	100.0%

【付表3】 相談者の区分（立場・続柄等）の割合の推移

(%)

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
本 人	64.7	65.4	65.2	68.3	68.6
家族・親戚	28.2	27.5	27.1	24.4	24.9
(小 計)	92.9	92.9	92.3	92.7	93.5
友人・知人	1.9	1.6	1.8	1.5	1.6
医療機関	—	—	—	0.6	0.4
その他	2.1	3.0	3.7	3.3	2.8
不 明	3.1	2.5	2.2	1.9	1.6
(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84.2%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38.0%、女性が61.9%であった。

(平成21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		
年齢層が概ね判別可	4,233	7,081	10	11,324	84.2%
年齢層の判別困難	874	1,234	9	2,117	15.8%
合 計	5,107	8,315	19	13,441	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	38.0%	61.9%	0.1%	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	16	0.4%	13	0.2%	29	0.3%
20 歳 台	185	4.4%	289	4.1%	474	4.2%
30 歳 台	742	17.5%	1,152	16.3%	1,894	16.7%
40 歳 台	882	20.8%	1,377	19.4%	2,259	20.0%
50 歳 台	751	17.7%	1,439	20.3%	2,190	19.4%
60 歳 台	1,003	23.7%	1,466	20.7%	2,469	21.8%
70 歳 台	530	12.5%	831	11.7%	1,361	12.0%
80 歳 以上	124	2.9%	514	7.3%	638	5.6%
合 計	4,233	100.0%	7,081	100.0%	11,314	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

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
男性 (割合)	4,583 (37.5)	3,956 (37.9)	4,351 (36.9)	4,419 (37.9)	5,107 (38.0)
女性 (割合)	7,641 (62.5)	6,477 (62.1)	7,401 (62.7)	7,231 (62.0)	8,315 (61.9)
不明 (割合)	2 (0.0)	3 (0.0)	44 (0.4)	14 (0.1)	19 (0.1)
合計 (割合)	12,226 (100.0)	10,436 (100.0)	11,796 (100.0)	11,664 (100.0)	13,441 (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、高齢層(70歳以上)の相談が増加傾向にあるが(平成21年度の男女計は平成17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、%)

		17年度		18年度		19年度		20年度		21年度		
10歳台	(若年層)	男性	19	0.7	15	0.5	21	0.8	11	0.3	16	0.4
		女性	14	0.3	28	0.5	13	0.3	24	0.4	13	0.2
		(男女計)	33	0.5	43	0.5	34	0.4	35	0.4	29	0.3
20歳台		男性	203	7.4	146	4.5	133	4.8	166	4.7	185	4.4
		女性	296	6.7	253	4.6	269	5.4	246	4.2	289	4.1
		(男女計)	499	7.0	399	4.6	402	5.2	412	4.4	474	4.2
30歳台		男性	604	22.1	584	17.9	441	15.8	603	17.2	742	17.5
		女性	781	17.7	1,007	18.4	786	15.9	953	16.3	1,152	16.3
		(男女計)	1,385	19.4	1,591	18.2	1,227	15.9	1,556	16.6	1,894	16.7
20 ～ 30	(青年層)	男性	807	29.6	730	22.4	574	20.6	769	21.9	927	21.9
		女性	1,077	24.4	1,260	23.0	1,055	21.3	1,199	20.5	1,441	20.4
		(男女計)	1,884	26.4	1,990	22.8	1,629	21.0	1,968	21.0	2,368	20.9
40歳台		男性	433	15.9	585	17.9	492	17.7	640	18.2	882	20.8
		女性	892	20.2	1,145	20.9	914	18.4	1,090	18.7	1,377	19.4
		(男女計)	1,325	18.6	1,730	19.8	1,406	18.2	1,730	18.5	2,259	20.0
50歳台		男性	461	16.9	595	18.2	474	17.0	673	19.2	751	17.7
		女性	973	22.0	1,215	22.2	992	20.0	1,153	19.7	1,439	20.3
		(男女計)	1,434	20.1	1,810	20.7	1,466	18.9	1,826	19.5	2,190	19.4
60歳台		男性	605	22.2	908	27.8	828	29.7	882	25.1	1,003	23.7
		女性	914	20.7	1,263	23.0	1,276	25.8	1,311	22.4	1,466	20.7
		(男女計)	1,519	21.3	2,171	24.8	2,104	27.2	2,193	23.5	2,469	21.8
40 ～ 60	(中年層)	男性	1,499	54.9	2,088	64.0	1,794	64.4	2,195	62.6	2,636	62.3
		女性	2,779	63.0	3,623	66.1	3,182	64.2	3,554	60.8	4,282	60.5
		(男女計)	4,278	59.9	5,711	65.3	4,976	64.3	5,749	61.5	6,918	61.1
70歳台		男性	326	12.0	366	11.2	331	11.9	455	13.0	530	12.5
		女性	458	10.4	489	8.9	599	12.1	737	12.6	831	11.7
		(男女計)	784	11.0	855	9.8	930	12.0	1,192	12.7	1,361	12.0
80歳以上		男性	77	2.8	63	1.9	65	2.3	78	2.2	124	2.9
		女性	85	1.9	80	1.5	105	2.1	328	5.6	514	7.3
		(男女計)	162	2.3	143	1.6	170	2.2	406	4.3	638	5.6
70以上	(高齢層)	男性	403	14.8	429	13.2	396	14.2	533	15.2	654	15.5
		女性	543	12.3	569	10.4	704	14.2	1,065	18.2	1,345	19.0
		(男女計)	946	13.2	998	11.4	1,100	14.2	1,598	17.1	1,999	17.7
合計		男性	2,728	100.0	3,262	100.0	2,785	100.0	3,508	100.0	4,233	100.0
		女性	4,413	100.0	5,480	100.0	4,954	100.0	5,842	100.0	7,081	100.0
		(男女計)	7,141	100.0	8,742	100.0	7,739	100.0	9,350	100.0	11,314	100.0

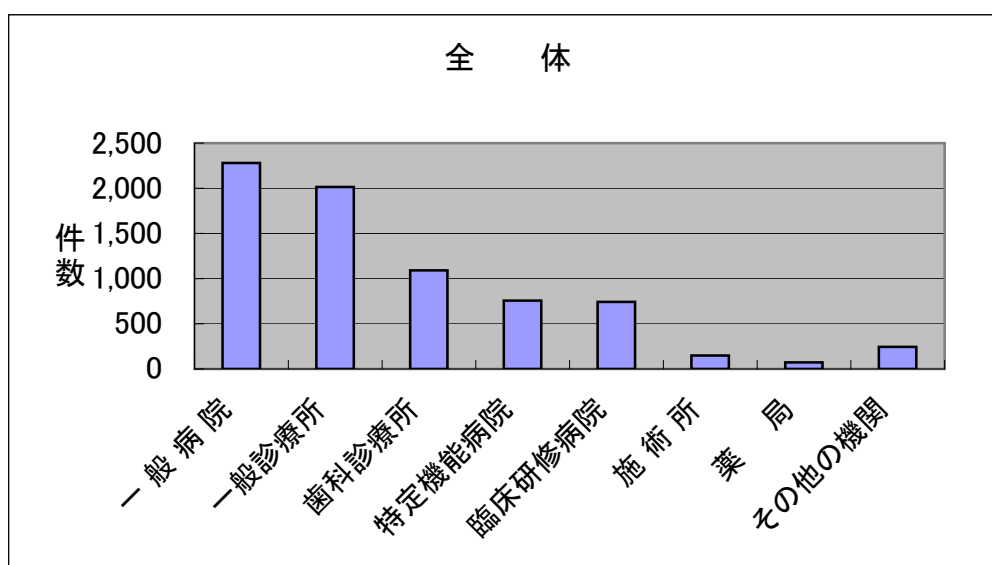
(注) 都本庁、都保健所の合計値（年齢層・性別が不明の2,127件は除く）

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17.0%、一般診療所15.0%、
歯科診療所 8.1%の順に多くなっていた。

(平成21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)	2,281	17.0%	1,878	17.1%	403	16.2%
一般診療所	2,014	15.0%	1,329	12.1%	685	27.6%
歯科診療所	1,092	8.1%	729	6.7%	363	14.6%
※1 特定機能病院	756	5.6%	713	6.5%	43	1.7%
※2 臨床研修病院	743	5.5%	636	5.8%	107	4.3%
施術所	149	1.1%	87	0.8%	62	2.5%
薬 局	73	0.5%	57	0.5%	16	0.6%
その他の機関	245	1.8%	166	1.5%	79	3.2%
対象なし	3,351	24.9%	2,701	24.6%	650	26.2%
不 明	2,737	20.4%	2,664	24.3%	73	2.9%
総 計	13,441	100.0%	10,960	100.0%	2,481	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

	17年度		18年度		19年度		20年度		21年度	
一般病院	2,800	22.9	1,805	17.3	2,469	20.9	1,984	17.0	2,281	17.0
都本庁	2,562	23.2	1,514	17.0	2,124	21.7	1,592	16.9	1,878	17.1
都保健所	238	20.2	291	19.1	345	17.3	392	17.6	403	16.2
特定機能病院	667	5.5	632	6.1	692	5.9	707	6.1	756	5.6
都本庁	646	5.8	605	6.8	660	6.7	662	7.0	713	6.5
都保健所	21	1.8	27	1.8	32	1.6	45	2.0	43	1.7
臨床研修病院	970	7.9	698	6.7	826	7.0	601	5.2	743	5.5
都本庁	874	7.9	591	6.6	715	7.3	495	5.2	636	5.8
都保健所	96	8.1	107	7.0	111	5.6	106	4.8	107	4.3
〔病院合計〕	4,437	36.3	3,135	30.0	3,987	33.8	3,292	28.2	3,780	28.1
都本庁	4,082	37.0	2,710	30.4	3,499	35.7	2,749	29.1	3,227	29.4
都保健所	355	30.1	425	27.9	488	24.5	543	24.4	553	22.3
一般診療所	1,508	12.3	1,394	13.4	1,616	13.7	1,687	14.5	2,014	15.0
都本庁	1,208	10.9	1,044	11.7	1,188	12.1	1,126	11.9	1,329	12.1
都保健所	300	25.4	350	22.9	428	21.5	561	25.2	685	27.6
歯科診療所	1,062	8.7	863	8.3	1,031	8.7	961	8.2	1,092	8.1
都本庁	876	7.9	631	7.1	747	7.6	632	6.7	729	6.7
都保健所	186	15.8	232	15.2	284	14.3	329	14.8	363	14.6
〔診療所合計〕	2,570	21.0	2,257	21.6	2,647	22.4	2,648	22.7	3,106	23.1
都本庁	2,084	18.9	1,675	18.8	1,935	19.7	1,758	18.6	2,058	18.8
都保健所	486	41.2	582	38.1	712	35.8	890	39.9	1,048	42.2
施術所							161	1.4	149	1.1
都本庁							100	1.1	87	0.8
都保健所							61	2.7	62	2.5
薬局	75	0.6	83	0.8	73	0.6	74	0.6	73	0.5
都本庁	61	0.6	59	0.7	58	0.6	51	0.5	57	0.5
都保健所	14	1.2	24	1.6	15	0.8	23	1.0	16	0.6
その他の機関	302	2.5	276	2.6	396	3.4	186	1.6	245	1.8
都本庁	265	2.4	221	2.5	308	3.1	99	1.0	166	1.5
都保健所	37	3.1	55	3.6	88	4.4	87	3.9	79	3.2
対象なし	1,837	15.0	1,937	18.6	2,249	19.1	2,647	22.7	3,351	24.9
都本庁	1,638	14.8	1,573	17.7	1,620	16.5	2,120	22.5	2,701	24.6
都保健所	199	16.9	364	23.9	629	31.6	527	23.7	650	26.2
不明	3,005	24.6	2,748	26.3	2,444	20.7	2,656	22.8	2,737	20.4
都本庁	2,917	26.4	2,672	30.0	2,386	24.3	2,559	27.1	2,664	24.3
都保健所	88	7.5	76	5.0	58	2.9	97	4.4	73	2.9
総計	12,226	100.0	10,436	100.0	11,796	100.0	11,664	100.0	13,441	100.0
都本庁	11,047	100.0	8,910	100.0	9,806	100.0	9,436	100.0	10,960	100.0
都保健所	1,179	100.0	1,526	100.0	1,990	100.0	2,228	100.0	2,481	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21年度は都本庁窓口では、病院が相談全体の29.4%、診療所（18.8%）、施術所（0.8%）、薬局（0.5%）の順となっていた（付表6）。都保健所では病院は全体の22.3%、診療所は42.2%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が占める割合は年々増加しており、診療所に関する相談は地域の保健所だという考え方が少しずつ浸透してきたとも捉えられる。

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約80、その他の一般病院を約560とすると、1病院当たりの相談件数は、特定機能54件、臨床研修約9件、一般病院約4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、病院の病床規模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21.4%で最も多く、次いで精神科18.4%、歯科9.9%の順で多く、3つの診療科を合わせると49.7%となった。

(平成21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	2,870	21.4%	2,272	20.7%	598	24.1%
精神科	2,473	18.4%	2,244	20.5%	229	9.2%
歯 科	1,335	9.9%	927	8.5%	408	16.4%
整形外科	885	6.6%	743	6.8%	142	5.7%
外 科	495	3.7%	443	4.0%	52	2.1%
産婦人科	370	2.8%	275	2.5%	95	3.8%
眼 科	299	2.2%	235	2.1%	64	2.6%
小児科	278	2.1%	166	1.5%	112	4.5%
耳鼻咽喉科	253	1.9%	190	1.7%	63	2.5%
皮膚科	229	1.7%	168	1.5%	61	2.5%
脳神経外科	221	1.6%	180	1.6%	41	1.7%
泌尿器科	218	1.6%	182	1.7%	36	1.5%
救急外来	137	1.0%	120	1.1%	17	0.7%
美容外科	85	0.6%	69	0.6%	16	0.6%
形成外科	44	0.3%	37	0.3%	7	0.3%
麻酔科	18	0.1%	17	0.2%	1	0.0%
放射線科	15	0.1%	13	0.1%	2	0.1%
その他	419	3.1%	230	2.1%	189	7.6%
なし	731	5.4%	580	5.3%	151	6.1%
不 明	2,066	15.4%	1,869	17.1%	197	7.9%
総 計	13,441	100.0%	10,960	100.0%	2,481	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）

(%)

	17年度		18年度		19年度		20年度		21年度	
都本庁	精神科	19.1	精神科	15.3	精神科	17.6	精神科	19.3	内科	20.7
	内科	14.7	内科	13.6	内科	15.1	内科	17.7	精神科	20.5
	歯科	9.6	歯科	9.3	歯科	9.3	歯科	8.7	歯科	8.5
	整形外科	7.1	整形外科	6.2	整形外科	6.6	整形外科	6.6	整形外科	6.8
	外科	3.9	外科	3.8	外科	3.6	外科	3.6	外科	4.0

	17年度		18年度		19年度		20年度		21年度	
都保健所	歯科	17.6	歯科	17.2	歯科	16.5	内科	18.5	内科	24.1
	内科	14.3	内科	14.8	内科	14.8	歯科	17.2	歯科	16.4
	精神科	10.7	精神科	11.7	精神科	13.7	精神科	11.8	精神科	9.2
	整形外科	7.3	整形外科	9.2	整形外科	6.0	整形外科	7.2	整形外科	5.7
	産婦人科	4.3	産婦人科	4.1	産婦人科	4.2	産婦人科	3.5	小児科	4.5

○ 相談対象となった診療科

診療科別内訳を見ると、平成21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、次いで歯科、整形外科、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、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、％）

	17年度		18年度		19年度		20年度		21年度	
内科	1,626	14.7	1,215	13.6	1,479	15.1	1,668	17.7	2,272	20.7
精神科	2,105	19.1	1,363	15.3	1,730	17.6	1,819	19.3	2,244	20.5
歯科	1,057	9.6	830	9.3	912	9.3	817	8.7	927	8.5
整形外科	786	7.1	555	6.2	644	6.6	627	6.6	743	6.8
外科	431	3.9	337	3.8	354	3.6	335	3.6	443	4.0
産婦人科	361	3.3	282	3.2	299	3.0	272	2.9	275	2.5
眼科	233	2.1	225	2.5	208	2.1	244	2.6	235	2.1
耳鼻咽喉科	200	1.8	141	1.6	191	1.9	171	1.8	190	1.7
泌尿器科	175	1.6	165	1.9	165	1.7	163	1.7	182	1.7
脳神経外科	187	1.7	123	1.4	146	1.5	110	1.2	180	1.6
皮膚科	211	1.9	181	2.0	139	1.4	145	1.5	168	1.5
小児科	162	1.5	110	1.2	127	1.3	97	1.0	166	1.5
救急外来	100	0.9	97	1.1	148	1.5	117	1.2	120	1.1
美容外科	108	1.0	111	1.2	83	0.8	68	0.7	69	0.6
形成外科	18	0.2	28	0.3	24	0.2	13	0.1	37	0.3
（小計）	7,760	70.2	5,763	64.7	6,649	67.8	6,666	70.6	8,251	75.3
その他	221	2.0	245	2.7	304	3.1	172	1.8	260	2.4
なし	425	3.8	432	4.8	473	4.8	701	7.4	580	5.3
不明	2,641	23.9	2,470	27.7	2,380	24.3	1,897	20.1	1,869	17.1
〔総計〕	11,047	100.0	8,910	100.0	9,806	100.0	9,436	100.0	10,960	100.0

〔都保健所〕

（件、％）

	17年度		18年度		19年度		20年度		21年度	
内科	169	16.7	226	17.4	295	17.4	413	22.8	598	24.1
歯科	208	20.6	262	20.2	329	19.4	384	21.2	408	16.4
精神科	126	12.5	178	13.7	272	16.0	264	14.5	229	9.2
整形外科	86	8.5	141	10.8	119	7.0	160	8.8	142	5.7
小児科	22	2.2	21	1.6	28	1.7	24	1.3	112	4.5
産婦人科	51	5.0	62	4.8	84	5.0	78	4.3	95	3.8
眼科	39	3.9	41	3.2	66	3.9	66	3.6	64	2.6
耳鼻咽喉科	40	4.0	39	3.0	54	3.2	50	2.8	63	2.5
皮膚科	22	2.2	35	2.7	39	2.3	54	3.0	61	2.5
外科	36	3.6	36	2.8	62	3.7	48	2.6	52	2.1
脳神経外科	17	1.7	32	2.5	29	1.7	43	2.4	41	1.7
泌尿器科	19	1.9	14	1.1	26	1.5	17	0.9	36	1.5
救急外来	5	0.5	10	0.8	14	0.8	19	1.0	17	0.7
美容外科	4	0.4	5	0.4	8	0.5	8	0.4	16	0.6
形成外科	2	0.2	4	0.3	6	0.4	7	0.4	7	0.3
（小計）	677	67.0	880	67.7	1,136	67.0	1,222	67.3	1,941	78.2
その他	94	9.3	144	11.1	250	14.7	241	13.3	192	7.7
なし	86	8.5	116	8.9	147	8.7	163	9.0	151	6.1
不明	153	15.1	160	12.3	162	9.6	189	10.4	197	7.9
〔総計〕	1,010	100.0	1,300	100.0	1,695	100.0	1,815	100.0	2,481	100.0

8-1 相談・苦情の内訳(総計)

相談件数1,344件のうち、内容が「相談」に区分できるものが7,361件(54.8%)、「苦情」に区分できるものが5,765件(42.9%)。「相談」では、健康相談が最も多く(31.6%)、「苦情」では、医療行為・医療内容が最も多かった(29.8%)。

(平成21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	2,327	31.6%	54.8%	2,081	37.1%	51.2%	246	14.1%	70.5%
	医療機関の情報	1,050	14.3%		365	6.5%		685	39.2%	
	医療費に関すること	710	9.6%		527	9.4%		183	10.5%	
	治療内容に関すること	703	9.6%		563	10.0%		140	8.0%	
	転院の相談	244	3.3%		164	2.9%		80	4.6%	
	退院請求方法(精神保健法)	224	3.0%		223	4.0%		1	0.1%	
	医療事故等の判断・対応方法	192	2.6%		120	2.1%		72	4.1%	
	医薬品に関すること	174	2.4%		117	2.1%		57	3.3%	
	セカンドオピニオン	32	0.4%		16	0.3%		16	0.9%	
	その他	1,705	23.2%		1,437	25.6%		268	15.3%	
	(相談の合計)	7,361	100.0%		5,613	100.0%		1,748	100.0%	
苦 情	医療行為、医療内容	1,719	29.8%	42.9%	1,505	29.8%	46.0%	214	29.7%	29.0%
	医療従事者の接遇	874	15.2%		715	14.2%		159	22.1%	
	説明不足	410	7.1%		361	7.2%		49	6.8%	
	医療費(保険診療)	332	5.8%		283	5.6%		49	6.8%	
	差額ベッド代	212	3.7%		206	4.1%		6	0.8%	
	個人情報保護法関係	162	2.8%		140	2.8%		22	3.1%	
	診療拒否	145	2.5%		114	2.3%		31	4.3%	
	自由診療費	116	2.0%		100	2.0%		16	2.2%	
	看護行為	104	1.8%		96	1.9%		8	1.1%	
	転院について	102	1.8%		88	1.7%		14	1.9%	
	医療等関連法規に関すること	81	1.4%		55	1.1%		26	3.6%	
	施設の安全管理(清潔保持含む)	71	1.2%		48	1.0%		23	3.2%	
	セカンドオピニオン	15	0.3%		12	0.2%		3	0.4%	
	院内感染の疑い	14	0.2%		10	0.2%		4	0.6%	
	院内暴力	22	0.4%		22	0.4%		0	0.0%	
	その他	1,386	24.0%		1,290	25.6%		96	13.3%	
(苦情の合計)	5,765	100.0%	5,045	100.0%	720	100.0%				
その他	意味不明等	315		2.3%	302		2.8%	13		0.5%
合 計		13,441		100.0%	10,960		100.0%	2,481		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)

		17年度		18年度		19年度		20年度		21年度	
相 談	健康相談	1,571	健康相談	1,064	健康相談	1,277	健康相談	1,652	健康相談	2,081	
	医療費に関する こと	748	治療内容	622	治療内容	952	治療内容	573	治療内容	563	
	治療内容	668	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	
	医療機関情報	508	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	
	医療事故・過誤の 判断・対応方法	248	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	
苦 情	医療行為、医療 内容	1,645	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	
	医療従事者の接遇	973	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	
	医療費(差額ベッド 自由診療費除く)	383	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	
	個人情報保護	239	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	
	差額ベッド代	203	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	
	説明不足	151	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	
	自由診療費	117	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	

〔都保健所〕

(件)

		17年度		18年度		19年度		20年度		21年度	
相 談	医療機関情報	200	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	
	健康相談	135	健康相談	165	健康相談	162	健康相談	217	健康相談	246	
	医療費に関する こと	107	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	
	治療内容	88	治療内容	100	治療内容	131	治療内容	110	治療内容	140	
	医療事故・過誤の 判断・対応方法	44	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	
苦 情	医療行為、医療 内容	125	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	
	医療従事者の接遇	89	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	
	説明不足	51	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	
	医療費(差額ベッド 自由診療費除く)	22	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	
	医療法等関連法規 に関すること	17	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	
	施設の安全管理 (清潔保持等含む)	17	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	
	個人情報保護	14	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	

【付表10】 相談内容内訳における相談・苦情の比率の推移

(%)

17年度		18年度		19年度		20年度		21年度	
相談	50.0	相談	50.1	相談	57.3	相談	54.1	相談	54.8
苦情	43.2	苦情	43.3	苦情	38.2	苦情	42.3	苦情	42.9
その他	6.8	その他	6.5	その他	4.5	その他	3.6	その他	2.3
(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・苦情の割合は、過去5年の実績を見ると「相談」が全体の約5割強、「苦情」が約4割程度で推移していた（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756件であった。
 内容の内訳は、「相談」が223件（29.5%）、「苦情」が519件（68.7%）であった。
 「相談」では、健康相談と治療内容に関することが最も多く（19.7%）、「苦情」
 では、医療行為・医療内容に関することが多かった（38.2%）。

(平成21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	44	19.7%	29.5%	41	20.8%	27.6%	3	11.5%	60.5%
	治療内容に関すること	44	19.7%		42	21.3%		2	7.7%	
	医療費に関すること	38	17.0%		29	14.7%		9	34.6%	
	医療機関の情報	15	6.7%		13	6.6%		2	7.7%	
	医療事故等の判断・対応方法	11	4.9%		8	4.1%		3	11.5%	
	転院の相談	7	3.1%		7	3.6%		0	0.0%	
	退院請求方法（精神保健法）	4	1.8%		4	2.0%		0	0.0%	
	セカンドオピニオン	3	1.3%		1	0.5%		2	7.7%	
	医薬品に関すること	3	1.3%		2	1.0%		1	3.8%	
	その他	54	24.2%		50	25.4%		4	15.4%	
	(相談の合計)	223	100.0%		197	100.0%		26	100.0%	
苦 情	医療行為、医療内容	198	38.2%	68.7%	193	38.4%	70.4%	5	29.4%	39.5%
	医療従事者の接遇	75	14.5%		74	14.7%		1	5.9%	
	差額ベッド代	48	9.2%		46	9.2%		2	11.8%	
	説明不足	41	7.9%		39	7.8%		2	11.8%	
	診療拒否	30	5.8%		30	6.0%		0	0.0%	
	医療費（保険診療）	10	1.9%		6	1.2%		4	23.5%	
	個人情報保護法関係	8	1.5%		8	1.6%		0	0.0%	
	看護行為	8	1.5%		8	1.6%		0	0.0%	
	転院について	6	1.2%		5	1.0%		1	5.9%	
	自由診療費	3	0.6%		3	0.6%		0	0.0%	
	セカンドオピニオン	2	0.4%		1	0.2%		1	5.9%	
	院内感染の疑い	2	0.4%		2	0.4%		0	0.0%	
	施設の安全管理（清潔保持含む）	2	0.4%		2	0.4%		0	0.0%	
	医療等関連法規に関すること	1	0.2%		1	0.2%		0	0.0%	
	院内暴力	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	その他	85	16.4%		84	16.7%		1	5.9%	
(苦情の合計)	519	100.0%	502	100.0%	17	100.0%				
その他	意味不明等	14	1.9%	14	2.0%	0	0.0%			
合 計		756	100.0%	713	100.0%	43	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743件であった。内容の内訳は、「相談」が228件（30.7%）、「苦情」が502件（67.6%）であった。「相談」では、健康相談が最も多く（14.5%）、「苦情」では、医療従事者の接遇が多かった（27.7%）。

(平成21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	33	14.5%	30.7%	28	17.0%	25.9%	5	7.9%	58.9%
	治療内容に関すること	26	11.4%		20	12.1%		6	9.5%	
	医療費に関すること	25	11.0%		15	9.1%		10	15.9%	
	医療機関の情報	21	9.2%		9	5.5%		12	19.0%	
	医療事故等の判断・対応方法	20	8.8%		16	9.7%		4	6.3%	
	転院の相談	15	6.6%		8	4.8%		7	11.1%	
	退院請求方法（精神保健法）	11	4.8%		11	6.7%		0	0.0%	
	セカンドオピニオン	5	2.2%		4	2.4%		1	1.6%	
	医薬品に関すること	4	1.8%		0	0.0%		4	6.3%	
	その他	68	29.8%		54	32.7%		14	22.2%	
(相談の合計)		228	100.0%		165	100.0%		63	100.0%	
苦 情	医療従事者の接遇	139	27.7%	67.6%	125	27.1%	72.6%	14	35.0%	37.4%
	医療行為、医療内容	122	24.3%		113	24.5%		9	22.5%	
	説明不足	50	10.0%		45	9.7%		5	12.5%	
	差額ベッド代	20	4.0%		20	4.3%		0	0.0%	
	診療拒否	16	3.2%		15	3.2%		1	2.5%	
	看護行為	15	3.0%		15	3.2%		0	0.0%	
	転院について	14	2.8%		11	2.4%		3	7.5%	
	個人情報保護法関係	13	2.6%		12	2.6%		1	2.5%	
	医療費（保険診療）	7	1.4%		6	1.3%		1	2.5%	
	医療等関連法規に関すること	6	1.2%		5	1.1%		1	2.5%	
	施設の安全管理（清潔保持含む）	3	0.6%		3	0.6%		0	0.0%	
	院内感染の疑い	2	0.4%		1	0.2%		1	2.5%	
	院内暴力	2	0.4%		2	0.4%		0	0.0%	
	自由診療費	1	0.2%		1	0.2%		0	0.0%	
	セカンドオピニオン	1	0.2%		1	0.2%		0	0.0%	
その他	91	18.1%	87	18.8%	4	10.0%				
(苦情の合計)		502	100.0%		462	100.0%		40	100.0%	
その他	意味不明等	13		1.7%	9		1.4%	4		3.7%
合 計		743		100.0%	636		100.0%	107		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2,281件であった。内容の内訳は、「相談」が871件（38.2%）、「苦情」が1,350件（59.2%）。「相談」では、退院請求方法についてが多く（12.5%）、「苦情」では、医療従事者の接遇が多かった（23.4%）。

(平成21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	退院請求方法（精神保健法）	109	12.5%	38.2%	109	17.2%	33.7%	0	0.0%	59.1%
	健康相談	108	12.4%		74	11.7%		34	14.3%	
	治療内容に関する事	105	12.1%		75	11.8%		30	12.6%	
	医療費に関する事	77	8.8%		48	7.6%		29	12.2%	
	転院の相談	65	7.5%		36	5.7%		29	12.2%	
	医療機関の情報	52	6.0%		16	2.5%		36	15.1%	
	医療事故等の判断・対応方法	38	4.4%		17	2.7%		21	8.8%	
	医薬品に関する事	27	3.1%		15	2.4%		12	5.0%	
	セカンドオピニオン	10	1.1%		3	0.5%		7	2.9%	
	その他	280	32.1%		240	37.9%		40	16.8%	
(相談の合計)	871	100.0%		633	100.0%		238	100.0%		
苦 情	医療従事者の接遇	316	23.4%	59.2%	272	22.9%	63.2%	44	26.8%	40.7%
	医療行為、医療内容	309	22.9%		268	22.6%		41	25.0%	
	説明不足	117	8.7%		100	8.4%		17	10.4%	
	看護行為	47	3.5%		44	3.7%		3	1.8%	
	差額ベッド代	37	2.7%		33	2.8%		4	2.4%	
	診療拒否	37	2.7%		28	2.4%		9	5.5%	
	転院について	34	2.5%		27	2.3%		7	4.3%	
	個人情報保護法関係	31	2.3%		22	1.9%		9	5.5%	
	医療費（保険診療）	26	1.9%		21	1.8%		5	3.0%	
	施設の安全管理（清潔保持含む）	23	1.7%		19	1.6%		4	2.4%	
	院内暴力	13	1.0%		13	1.1%		0	0.0%	
	医療等関連法規に関する事	12	0.9%		11	0.9%		1	0.6%	
	院内感染の疑い	7	0.5%		5	0.4%		2	1.2%	
	自由診療費	3	0.2%		3	0.3%		0	0.0%	
	セカンドオピニオン	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	その他	338	25.0%		320	27.0%		18	11.0%	
(苦情の合計)	1,350	100.0%		1,186	100.0%		164	100.0%		
その他	意味不明等	60	2.6%	59	3.1%	1	0.2%			
合 計	2,281	100.0%		1,878	100.0%		403	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2,014件であった。内容の内訳は、「相談」が942件(46.8%)、「苦情」が1,056件(52.4%)。「相談」では、健康相談、医療機関の情報に関することが多く(22.5%)、「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(29.5%)。

(平成21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	212	22.5%	46.8%	161	30.6%	39.6%	51	12.3%	60.7%
	医療機関の情報	212	22.5%		36	6.8%		176	42.3%	
	医療費に関すること	158	16.8%		110	20.9%		48	11.5%	
	治療内容に関すること	87	9.2%		63	12.0%		24	5.8%	
	医薬品に関すること	41	4.4%		23	4.4%		18	4.3%	
	医療事故等の判断・対応方法	37	3.9%		17	3.2%		20	4.8%	
	転院の相談	28	3.0%		7	1.3%		21	5.0%	
	セカンドオピニオン	2	0.2%		1	0.2%		1	0.2%	
	退院請求方法(精神保健法)	0	0.0%		0	0.0%		0	0.0%	
	その他	165	17.5%		108	20.5%		57	13.7%	
(相談の合計)		942	100.0%		526	100.0%		416	100.0%	
苦 情	医療行為、医療内容	311	29.5%	52.4%	234	29.6%	59.4%	77	28.9%	38.8%
	医療従事者の接遇	208	19.7%		128	16.2%		80	30.1%	
	医療費(保険診療)	78	7.4%		58	7.3%		20	7.5%	
	説明不足	58	5.5%		49	6.2%		9	3.4%	
	個人情報保護法関係	42	4.0%		36	4.6%		6	2.3%	
	診療拒否	41	3.9%		22	2.8%		19	7.1%	
	医療等関連法規に関すること	35	3.3%		23	2.9%		12	4.5%	
	自由診療費	28	2.7%		24	3.0%		4	1.5%	
	施設の安全管理(清潔保持含む)	16	1.5%		10	1.3%		6	2.3%	
	看護行為	8	0.8%		5	0.6%		3	1.1%	
	転院について	4	0.4%		3	0.4%		1	0.4%	
	差額ベッド代	2	0.2%		2	0.3%		0	0.0%	
	院内感染の疑い	1	0.1%		0	0.0%		1	0.4%	
	セカンドオピニオン	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	224	21.2%	196	24.8%	28	10.5%				
(苦情の合計)		1,056	100.0%		790	100.0%		266	100.0%	
その他	意味不明等	16		0.8%	13		1.0%	3		0.4%
合 計		2,014		100.0%	1,329		100.0%	685		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1,092件であった。内容の内訳は、「相談」が473件(43.3%)、「苦情」が614件(56.2%)。「相談」では、医療費に関することが多く(26.0%)、「苦情」では、医療行為・医療内容が最も多かった(48.7%)。

(平成21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	123	26.0%	43.3%	82	32.7%	34.4%	41	18.5%	61.2%
	治療内容に関すること	119	25.2%		55	21.9%		64	28.8%	
	健康相談	58	12.3%		33	13.1%		25	11.3%	
	医療機関の情報	52	11.0%		12	4.8%		40	18.0%	
	医療事故等の判断・対応方法	25	5.3%		8	3.2%		17	7.7%	
	転院の相談	12	2.5%		6	2.4%		6	2.7%	
	医薬品に関すること	5	1.1%		2	0.8%		3	1.4%	
	セカンドオピニオン	2	0.4%		0	0.0%		2	0.9%	
	退院請求方法(精神保健法)	1	0.2%		1	0.4%		0	0.0%	
	その他	76	16.1%		52	20.7%		24	10.8%	
(相談の合計)		473	100.0%		251	100.0%		222	100.0%	
苦 情	医療行為、医療内容	299	48.7%	56.2%	238	50.2%	65.0%	61	43.6%	38.6%
	医療費(保険診療)	60	9.8%		53	11.2%		7	5.0%	
	自由診療費	60	9.8%		49	10.3%		11	7.9%	
	説明不足	35	5.7%		24	5.1%		11	7.9%	
	医療従事者の待遇	33	5.4%		21	4.4%		12	8.6%	
	個人情報保護法関係	22	3.6%		16	3.4%		6	4.3%	
	施設の安全管理(清潔保持含む)	16	2.6%		4	0.8%		12	8.6%	
	診療拒否	7	1.1%		6	1.3%		1	0.7%	
	医療等関連法規に関すること	5	0.8%		2	0.4%		3	2.1%	
	看護行為	2	0.3%		1	0.2%		1	0.7%	
	転院について	2	0.3%		1	0.2%		1	0.7%	
	セカンドオピニオン	2	0.3%		0	0.0%		2	1.4%	
	差額ベッド代	1	0.2%		1	0.2%		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	70	11.4%		58	12.2%		12	8.6%	
(苦情の合計)		614	100.0%		474	100.0%		140	100.0%	
その他	意味不明等	5		0.5%	4		0.5%	1		0.3%
合 計		1,092		100.0%	729		100.0%	363		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73件であった。内容の内訳は、「相談」が24件(32.9%)、「苦情」が49件(67.1%)。「相談」では医薬品に関することが多く(41.7%)、「苦情」では医療費(保険診療)が最も多かった(26.5%)。

(平成21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	10	41.7%	32.9%	7	50.0%	24.6%	3	30.0%	62.5%
	医療費に関すること	7	29.2%		2	14.3%		5	50.0%	
	医療事故等の判断・対応方法	2	8.3%		1	7.1%		1	10.0%	
	健康相談	1	4.2%		1	7.1%		0	0.0%	
	医療機関の情報	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%	
	セカンドオピニオン	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	4	16.7%		3	21.4%		1	10.0%	
	(相談の合計)	24	100.0%		14	100.0%		10	100.0%	
苦 情	医療費(保険診療)	13	26.5%	67.1%	12	27.9%	75.4%	1	16.7%	37.5%
	医療従事者の接遇	9	18.4%		7	16.3%		2	33.3%	
	医療行為、医療内容	5	10.2%		4	9.3%		1	16.7%	
	説明不足	5	10.2%		5	11.6%		0	0.0%	
	医療等関連法規に関すること	3	6.1%		2	4.7%		1	16.7%	
	個人情報保護法関係	1	2.0%		1	2.3%		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	13	26.5%		12	27.9%		1	16.7%	
	(苦情の合計)	49	100.0%		43	100.0%		6	100.0%	
その他	意味不明等	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%			
合 計		73	100.0%	57	100.0%	16	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 149件。内容の内訳は、「相談」が68件(45.6%)、「苦情」が80件(53.7%)であった。「相談」では、医療費に関することが最も多く(32.4%)、「苦情」では、医療行為・医療内容が最も多かった(23.8%)。

(平成21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	22	32.4%	45.6%	13	37.1%	40.2%	9	27.3%	53.2%
	医療機関の情報	7	10.3%		0	0.0%		7	21.2%	
	健康相談	3	4.4%		2	5.7%		1	3.0%	
	治療内容に関すること	2	2.9%		1	2.9%		1	3.0%	
	医薬品に関すること	2	2.9%		0	0.0%		2	6.1%	
	医療事故等の判断・対応方法	2	2.9%		2	5.7%		0	0.0%	
	セカンドオピニオン	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%	
	その他	30	44.1%		17	48.6%		13	39.4%	
	(相談の合計)	68	100.0%		35	100.0%		33	100.0%	
苦 情	医療行為、医療内容	19	23.8%	53.7%	11	21.2%	59.8%	8	28.6%	45.2%
	医療費(保険診療)	12	15.0%		8	15.4%		4	14.3%	
	医療等関連法規に関すること	5	6.3%		0	0.0%		5	17.9%	
	医療従事者の待遇	3	3.8%		0	0.0%		3	10.7%	
	診療拒否	3	3.8%		2	3.8%		1	3.6%	
	説明不足	2	2.5%		2	3.8%		0	0.0%	
	施設の安全管理(清潔保持含む)	2	2.5%		1	1.9%		1	3.6%	
	個人情報保護法関係	1	1.3%		1	1.9%		0	0.0%	
	自由診療費	1	1.3%		1	1.9%		0	0.0%	
	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%	
	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	32	40.0%		26	50.0%		6	21.4%	
(苦情の合計)	80	100.0%	52	100.0%	28	100.0%				
その他	意味不明等	1	0.7%	0	0.0%	1	1.6%			
合 計		149	100.0%	87	100.0%	62	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（68.4%）、次いで、他の専門機関や関係機関等を案内（18.1%）、医療機関案内（6.6%）の順に多かった。

（平成21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	9,194	68.4%	相談	5,230	39.9%	7,828	71.4%	1,366	55.1%
			苦情	3,665	27.9%				
他の専門機関・関係機関等を案内	2,428	18.1%	相談	1,229	9.4%	2,088	19.1%	340	13.7%
			苦情	1,186	9.0%				
医療機関案内	893	6.6%	相談	731	5.6%	307	2.8%	586	23.6%
			苦情	161	1.2%				
医療機関に連絡 (意見・要望の伝達)	714	5.3%	相談	70	0.5%	611	5.6%	103	4.2%
			苦情	642	4.9%				
相談継続 (再度相談)	30	0.2%	相談	14	0.1%	12	0.1%	18	0.7%
			苦情	16	0.1%				
立入検査での事実確認	14	0.1%	相談	2	0.02%	3	0.0%	11	0.4%
			苦情	12	0.1%				
医療機関に状況等の報告を依頼	5	0.0%	相談	2	0.02%	3	0.0%	2	0.1%
			苦情	3	0.02%				
その他	163	1.2%	相談	82	0.6%	108	1.0%	55	2.2%
			苦情	79	0.6%				
合 計	13,441	100.0%		13,124	100.0%	10,960	100.0%	2,481	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21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	5,314	72.2	4,323	75.0	9,637	73.4
相談者への説明・助言	5,230	71.1	3,665	63.6	8,895	67.8
医療機関への連絡	70	1.0	642	11.1	712	5.4
相談継続（再度相談）	14	0.2	16	0.3	30	0.2
他の窓口での相談を案内	1,960	26.6	1,347	23.4	3,307	25.2
医療監視部門等での対応	4	0.1	15	0.3	19	0.1
立入検査での事実確認	2	0.0	12	0.2	14	0.1
医療機関に状況報告依頼	2	0.0	3	0.1	5	0.0
その他	82	1.1	79	1.4	161	1.2
〔総計〕	7,360	100.0	5,764	100.0	13,124	100.0

（注）都本庁、都保健所の合計値（相談・苦情の分類が不明317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」で終了する場合が全体の73.4%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（25.2%）、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（24.5%）、次いで、病気や治療に関する知識の提供（19.7%）、心情の吐露の受けとめ（15.1%）の順に多かった。

（平成21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	3,287	24.5%	2,902	26.5%	385	15.5%
病気や治療に関する知識の提供	2,643	19.7%	2,304	21.0%	339	13.7%
心情の吐露の受けとめ	2,024	15.1%	1,803	16.5%	221	8.9%
医療機関情報の提供	950	7.1%	298	2.7%	652	26.3%
医療費に関する知識の提供	896	6.7%	701	6.4%	195	7.9%
医療機関等の指導	888	6.6%	683	6.2%	205	8.3%
医療機関への要望等の伝達	672	5.0%	578	5.3%	94	3.8%
専門機関・関係機関情報	316	2.4%	223	2.0%	93	3.7%
医療機関等との交渉	116	0.9%	66	0.6%	50	2.0%
医療事故の調査・判断	57	0.4%	28	0.3%	29	1.2%
医療者とのコミュニケーションの方法に関する助言	47	0.3%	28	0.3%	19	0.8%
不 明	433	3.2%	395	3.6%	38	1.5%
その他	1,112	8.3%	951	8.7%	161	6.5%
総 計	13,441	100.0%	10,960	100.0%	2,481	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21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	8,137	60.5	6,454	58.9	1,683	67.8
課題への対処方法	3,286	24.4	2,901	26.5	385	15.5
病気や治療に関する知識	2,643	19.7	2,304	21.0	339	13.7
医療機関の情報	950	7.1	298	2.7	652	26.3
医療費に関する知識	896	6.7	701	6.4	195	7.9
専門機関・関係機関情報	315	2.3	222	2.0	93	3.7
医療者とのコミュニケーション方法	47	0.3	28	0.3	19	0.8
医療機関への連絡・指導等	1,733	12.9	1,355	12.4	378	15.2
医療機関等の指導	888	6.6	683	6.2	205	8.3
医療機関への要望等の伝達	672	5.0	578	5.3	94	3.8
医療機関との交渉・仲介	116	0.9	66	0.6	50	2.0
医療事故の調査・判断	57	0.4	28	0.3	29	1.2
その他	3,571	26.6	3,151	28.8	420	16.9
心情の吐露の受け止め	2,024	15.1	1,803	16.5	221	8.9
不 明	433	3.2	395	3.6	38	1.5
その他	1,114	8.3	953	8.7	161	6.5
〔総 計〕	13,441	100.0	10,960	100.0	2,481	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60.5%、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12.9%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、内容的に患者と医療者の意思疎通の問題や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。

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（95.3%）、専門機関・関係機関情報の提供（94.3%）。低かったものは、医療機関への指導であった（61.7%）。

（平成21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	3,259	2,883	88.5%	376	11.5%	2,874	2,535	88.2%	339	11.8%	385	348	90.4%	37	9.6%
病気や治療に関する知識の提供	2,629	2,416	91.9%	213	8.1%	2,290	2,096	91.5%	194	8.5%	339	320	94.4%	19	5.6%
心情の吐露の受けとめ	1,982	1,650	83.2%	332	16.8%	1,763	1,440	81.7%	323	18.3%	219	210	95.9%	9	4.1%
医療機関情報の提供	943	899	95.3%	44	4.7%	293	267	91.1%	26	8.9%	650	632	97.2%	18	2.8%
医療費に関する知識の提供	890	798	89.7%	92	10.3%	697	629	90.2%	68	9.8%	193	169	87.6%	24	12.4%
医療機関等の指導	662	585	88.4%	77	11.6%	568	505	88.9%	63	11.1%	94	80	85.1%	14	14.9%
医療機関への要望等の伝達	875	540	61.7%	335	38.3%	676	399	59.0%	277	41.0%	199	141	70.9%	58	29.1%
専門機関・関係機関情報	315	297	94.3%	18	5.7%	222	208	93.7%	14	6.3%	93	89	95.7%	4	4.3%
医療機関等との交渉	114	85	74.6%	29	25.4%	64	42	65.6%	22	34.4%	50	43	86.0%	7	14.0%
医療事故の調査・判断	56	48	85.7%	8	14.3%	28	23	82.1%	5	17.9%	28	25	89.3%	3	10.7%
医療者とのコミュニケーションの方法に関する助言	47	44	93.6%	3	6.4%	28	25	89.3%	3	10.7%	19	19	100.0%	0	0.0%
不 明	348	172	49.4%	176	50.6%	320	158	49.4%	162	50.6%	28	14	50.0%	14	50.0%
その他	1,079	886	82.1%	193	17.9%	921	752	81.7%	169	18.3%	158	134	84.8%	24	15.2%
総 計	13,199	11,303	85.6%	1,896	14.4%	10,744	9,079	84.5%	1,665	15.5%	2,455	2,224	90.6%	231	9.4%

（注）満足度が不明の242件は除く。

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

（平成21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	
	件数	満足度	件数	満足度	件数	満足度
情報提供や助言	8,083	100.0	7,337	90.8	746	9.2
課題への対処方法	3,259	100.0	2,883	88.5	376	11.5
病気や治療に関する知識	2,629	100.0	2,416	91.9	213	8.1
医療機関情報	943	100.0	899	95.3	44	4.7
医療費に関する知識	890	100.0	798	89.7	92	10.3
専門機関・関係機関情報	315	100.0	297	94.3	18	5.7
医療者とのコミュニケーション方法	47	100.0	44	93.6	3	6.4
医療機関への連絡・指導等	1,707	100.0	1,258	73.7	449	26.3
医療機関等の指導	875	100.0	540	61.7	335	38.3
医療機関への要望等の伝達	662	100.0	585	88.4	77	11.6
医療機関との交渉・仲介	114	100.0	85	74.6	29	25.4
医療事故の調査・判定	56	100.0	48	85.7	8	14.3
その他	3,409	100.0	2,708	79.4	701	20.6
心情の吐露の受け止め	1,982	100.0	1,650	83.2	332	16.8
不 明	348	100.0	172	49.4	176	50.6
その他	1,079	100.0	886	82.1	193	17.9
〔総 計〕	13,199	100.0	11,303	85.6	1,896	14.4

（注）都本庁、都保健所の合計値（満足度不明の242件は除く）

○ 患者の声相談窓口に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（90.8%）、「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（73.7%）（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81.0%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（22.9%）、病気や治療方法に関する知識・情報の不足（18.7%）などが考えられる。

（平成21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	10,890	81.0%	9,379	85.6%	1,511	60.9%
課題なし	2,551	19.0%	1,581	14.4%	970	39.1%
合 計	13,441	100.0%	10,960	100.0%	2,481	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	2,498	22.9%	2,261	24.1%	237	15.7%
病気や治療方法に関する知識・情報の不足	2,034	18.7%	1,764	18.8%	270	17.9%
医療者側との対話の不足	1,607	14.8%	1,347	14.4%	260	17.2%
精神科領域の疾患・症状	1,474	13.5%	1,370	14.6%	104	6.9%
医療機関の仕組み・体制に関する知識・理解の不足	468	4.3%	214	2.3%	254	16.8%
経過・事実関係・論点等の整理の不十分さ	307	2.8%	249	2.7%	58	3.8%
医療における契約の考え方に関する理解の不足	277	2.5%	221	2.4%	56	3.7%
医療不信の先入観	264	2.4%	165	1.8%	99	6.6%
医療機関の役割・機能に関する知識・理解不足	171	1.6%	141	1.5%	30	2.0%
攻撃的言動・威嚇的態度	78	0.7%	63	0.7%	15	1.0%
その他	1,712	15.7%	1,584	16.9%	128	8.5%
合 計	10,890	100.0%	9,379	100.0%	1,511	100.0%

【付表14】 相談者自身に関する課題（項目別集計）

（平成21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	5,448	50.0	4,601	49.1	847	56.1
課題への対処方法に関する知識	2,498	22.9	2,261	24.1	237	15.7
病気や治療に関する知識	2,034	18.7	1,764	18.8	270	17.9
医療機関の仕組み・体制等	468	4.3	214	2.3	254	16.8
医療における契約の考え方	277	2.5	221	2.4	56	3.7
医療機関の役割・機能	171	1.6	141	1.5	30	2.0
問題解決に向けた姿勢・態度	2,256	20.7	1,824	19.4	432	28.6
医療者側との対話等の不足	1,607	14.8	1,347	14.4	260	17.2
経過・事実関係・論点の整理不足	307	2.8	249	2.7	58	3.8
医療不信の先入観	264	2.4	165	1.8	99	6.6
攻撃的言動・威嚇的態度等	78	0.7	63	0.7	15	1.0
疾患・特異なパーソナリティ等	1,474	13.5	1,370	14.6	104	6.9
精神科領域の疾患・症状	1,474	13.5	1,370	14.6	104	6.9
その他	1,712	15.7	1,584	16.9	128	8.5
その他	1,712	15.7	1,584	16.9	128	8.5
〔総 計〕	10,890	100.0	9,379	100.0	1,511	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10,890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50.0％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20.7％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、全体の約1割強程度、精神科領域の疾患の症状が伺われるケースもあり、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13,441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3,321件であり、案内先は4,892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、区・市保健所（15.6%）が最も多く、次いで医療機関の患者相談窓口（13.3%）の順に多かった。

（平成21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
区・市保健所（診療所への苦情等）	764	15.6%	754	21.4%	10	0.7%
医療機関の患者相談窓口	651	13.3%	456	12.9%	195	14.3%
ひまわり（医療機関案内サービス）	482	9.9%	281	8.0%	201	14.7%
医療機関（受診）	474	9.7%	86	2.4%	388	28.4%
弁護士会	420	8.6%	413	11.7%	7	0.5%
区市町村（国保、医療費助成等）	345	7.1%	277	7.9%	68	5.0%
都保健所（診療所への苦情等）	186	3.8%	143	4.1%	43	3.2%
指導監査部 指導第三課（保険診療）	184	3.8%	104	2.9%	80	5.9%
関東信越厚生局東京事務所（社保）	160	3.3%	125	3.5%	35	2.6%
法テラス（日本司法支援センター）	149	3.0%	104	2.9%	45	3.3%
歯科医師会	133	2.7%	98	2.8%	35	2.6%
都本庁窓口（患者の声相談窓口）	66	1.3%	14	0.4%	52	3.8%
薬剤師会	59	1.2%	56	1.6%	3	0.2%
病院経営本部（都立病院所管）	46	0.9%	43	1.2%	3	0.2%
障害者施策推進部 精神保健・医療課	40	0.8%	39	1.1%	1	0.1%
消費者センター	37	0.8%	30	0.9%	7	0.5%
医師会	36	0.7%	19	0.5%	17	1.2%
NPO等民間相談機関	35	0.7%	19	0.5%	16	1.2%
総合精神保健福祉センター	23	0.5%	14	0.4%	9	0.7%
高齢者・介護保険担当部署	23	0.5%	14	0.4%	9	0.7%
患者会	9	0.2%	3	0.1%	6	0.4%
その他（他部署含む）	570	11.7%	435	12.3%	135	9.9%
合 計	4,892	100.0%	3,527	100.0%	1,365	100.0%

平成21年度「患者の声相談窓口」実績報告

平成22年11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