

南多摩保健所 患者の声相談窓口 令和3年度実績報告

1 相談件数

令和3年度は273件で、昨年度に比べ増加がみられた(図1)。相談が6割、医療機関等への苦情が4割近くあり、苦情の割合は昨年度に引き続き増加している(図2)。

2 相談者の状況

相談者は、本人が7割、家族・親戚は2割強である(図3)。昨年度に比べ、家族・親戚からの相談の割合が増加している。相談者を年齢階層別にみると、30代までは16.1%と少なく、40代以上が83.9%と全体の8割以上を占めている(図4)。

図1) 相談件数の年次推移

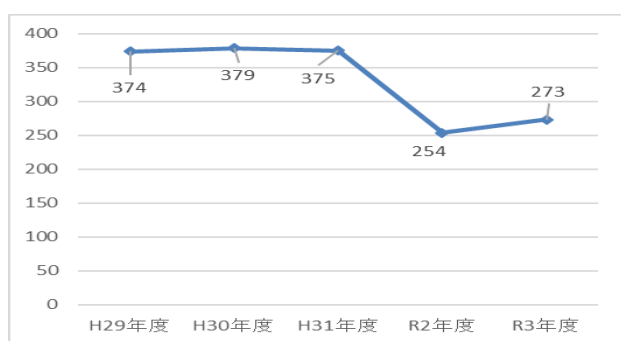


図2) 相談と苦情

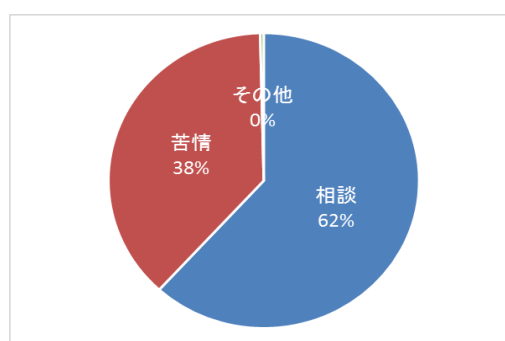


図3) 相談者の内訳

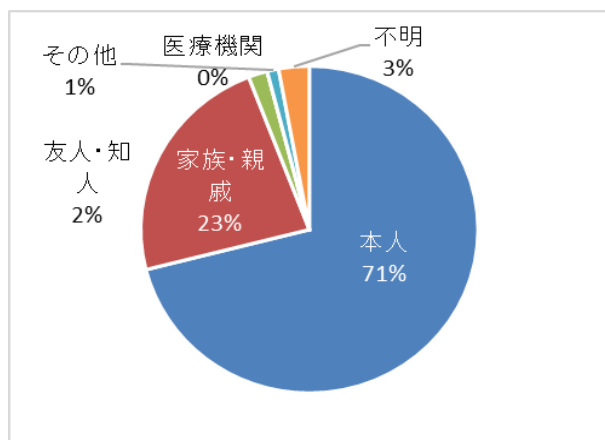
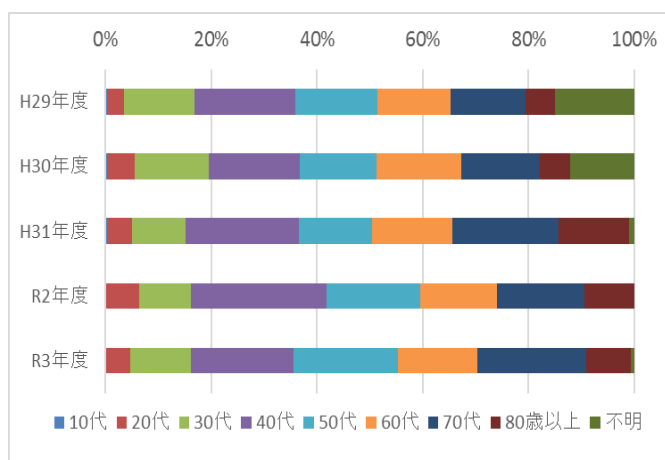


図4) 相談者年代別推移



3 相談の多い診療科の推移 (構成割合・各年度上位5科)

内科、歯科、精神科(心療内科を含む)、整形外科に関する相談が、例年上位を占めている(表1)。

表1) 相談対象診療科上位5科の推移

	平成29年度		平成30年度		平成31年度		令和2年度		令和3年度	
診療科	内科	16.3%	歯科	18.5%	内科	22.9%	歯科	16.1%	内科	21.2%
	歯科	16.0%	内科	17.9%	精神科(心療内科含む)	13.3%	内科	15.4%	精神科(心療内科含む)	11.7%
	精神科(心療内科含む)	13.6%	精神科(心療内科含む)	11.3%	歯科	10.1%	精神科(心療内科含む)	15.4%	歯科	11.7%
	整形外科	5.9%	整形外科	7.7%	整形外科	8.0%	整形外科	8.7%	整形外科	10.6%
	耳鼻咽喉科	3.2%	小児科	3.2%	皮膚科	4.5%	眼科	3.1%	眼科	2.9%

4 相談及び苦情の内容

相談内容は、医療機関の紹介・案内が全体の34%と最も多く、次いで医療行為・医療内容、医療費の順であった(図5)。

苦情内容は、コミュニケーションに関する苦情が全体の31%と最も多く、次いで医療行為・医療内容、医療費の順であった(図6)。また、新型コロナウイルス感染症流行前(平成30年度)と比べ、医療機関の施設(清潔、安全管理等)に関する苦情や診療拒否の苦情が件数、全体に占める割合ともに増加した。

図5) 相談内容(273件中相談169件)

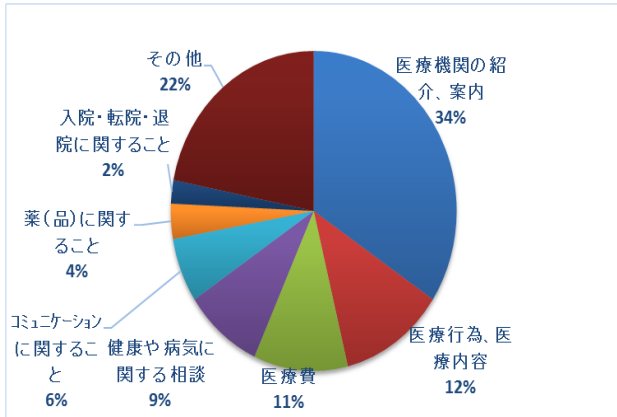
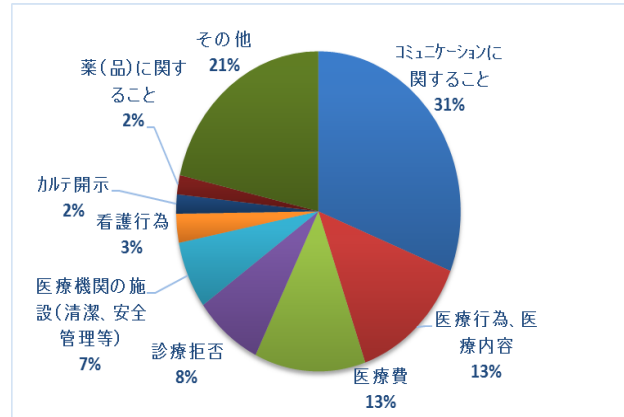


図6) 苦情内容(273件中苦情103件)



5 相談の対応状況

対処方法の提案・助言・説明が一番多く5割以上を占めている。次いで、医療・関係機関案内、傾聴の順となっている(図7)。苦情(103件)のうち、約8割は、課題整理と対処方法の提案・助言・説明、傾聴、必要に応じた医療機関・関係機関の紹介により相談を完了している。

令和3年度は診療所等への立入指導を1件実施した。

図7) 相談対応の内訳

