

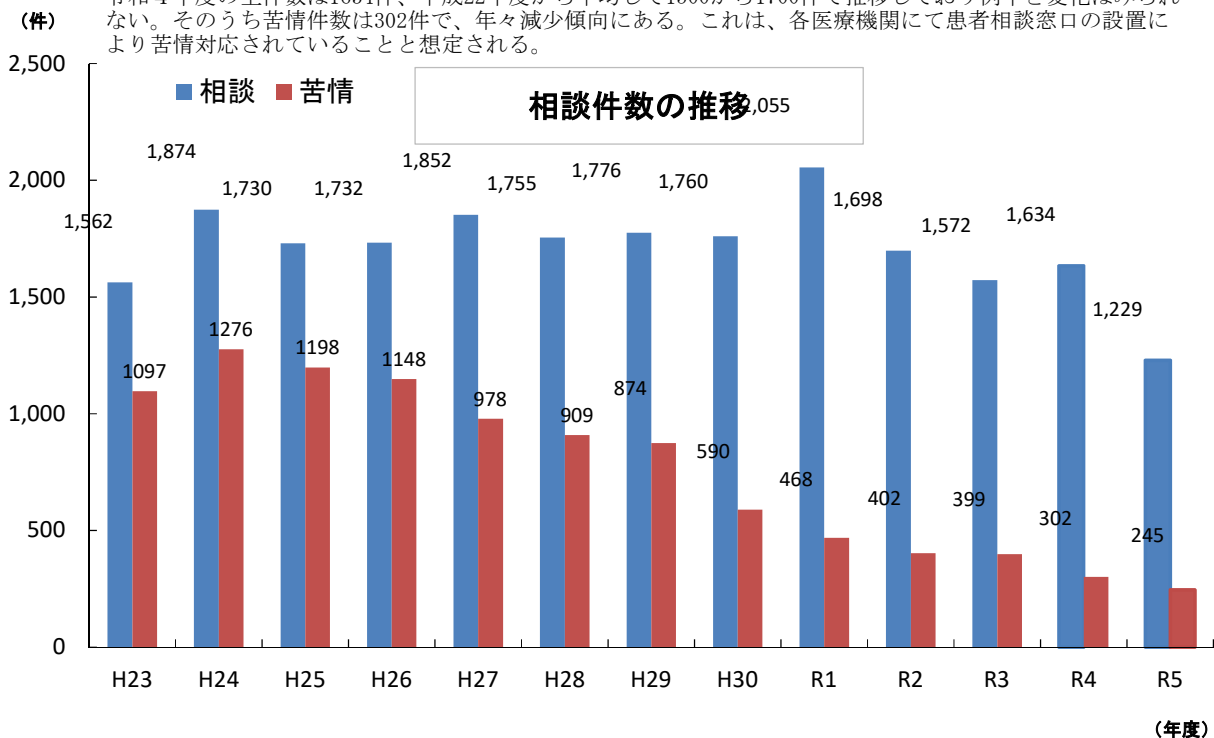
1. 相談件数の推移

令和4年度の月別件数では、8月186件が一番多く、11月107件が一番少なく、毎月120から140件前後で経過している。通年、件数が増加する月、減少する月は決まっていない。時期によって件数が変動することはなく、一定数の相談件数で推移している。令和5年度より少しずつ相談件数が増加傾向にある。

	R5年度	R4年度	R3年度	R2年度	R1年度	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	20年度	19年度	18年度
	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数
4月	133	114	114	186	139	144	133	162	165	161	157	147	112	138	111	100	82	105
5月	141	119	99	107	159	141	145	146	170	111	171	152	115	95	83	98	104	102
6月	157	124	153	142	193	152	165	149	172	159	149	149	168	135	127	109	133	126
7月	167	156	133	165	234	122	151	167	147	148	165	173	125	140	116	123	98	98
8月	153	186	141	138	181	179	132	127	150	132	151	184	157	141	107	99	108	114
9月	175	121	139	130	169	117	142	143	137	154	118	136	111	124	86	95	96	97
10月	166	128	142	178	207	185	149	162	154	158	140	172	120	142	118	143	124	131
11月	137	107	140	126	161	152	142	140	148	142	149	151	130	111	100	82	112	112
12月		150	120	151	153	115	137	125	136	129	115	125	121	95	81	92	105	80
1月		110	141	122	128	156	168	146	133	130	129	167	133	92	92	90	159	77
2月		141	109	109	182	159	166	146	147	141	134	158	128	131	106	96	111	106
3月		178	141	144	149	138	146	142	193	167	152	160	142	155	118	136	99	126
総計	1229	1634	1,572	1,698	2,055	1,760	1,776	1,755	1,852	1,732	1,730	1,874	1,562	1,499	1,245	1,263	1,331	1,274

1-2. 全相談件数の推移

令和4年度の全件数は1634件、平成22年度から平均して1500から1700件で推移しており例年と変化はみられない。そのうち苦情件数は302件で、年々減少傾向にある。これは、各医療機関にて患者相談窓口の設置により苦情対応されていることと想定される。



2. 月別相談件数(全・新規・再相談者分類)

令和4年度の新規相談者数は1339件で、再相談は295件、再相談率は18.1%であった。1名92回の再相談者がいたため、令和3年度より再相談率のやや増加がみられたが、令和2年以前よりは減少傾向にある。

	令和5年度				令和4年度				令和3年度				令和2年度			
	月別件数	新規	再相談	再相談率	月別件数	新規	再相談	再相談率	月別件数	新規	再相談	再相談率	月別件数	新規	再相談	再相談率
4月	133	112	21	15.8%	114	105	9	7.9%	114	95	19	16.7%	186	142	44	23.7%
5月	141	118	23	16.3%	119	111	8	6.7%	99	88	11	11.1%	107	84	23	21.5%
6月	157	123	34	21.7%	124	104	20	16.1%	153	142	11	7.2%	142	104	38	26.8%
7月	167	115	52	31.1%	156	128	28	17.9%	133	122	11	8.3%	165	124	41	24.8%
8月	153	115	38	24.8%	186	164	22	11.8%	141	129	12	8.5%	138	105	33	23.9%
9月	175	138	37	21.1%	121	100	21	17.4%	139	124	15	10.8%	130	88	42	32.3%
10月	166	126	40	24.1%	128	103	25	19.5%	142	120	22	15.5%	178	117	61	34.3%
11月	137	106	31	22.6%	107	75	32	29.9%	140	121	19	13.6%	126	95	31	24.6%
12月				#DIV/0!	150	122	28	18.7%	120	92	28	23.3%	151	107	44	29.1%
1月				#DIV/0!	110	96	14	12.7%	141	123	18	12.8%	122	95	27	22.1%
2月				#DIV/0!	141	105	36	25.5%	109	85	24	22.0%	109	83	26	23.9%
3月				#DIV/0!	178	126	52	29.2%	141	109	32	22.7%	144	109	35	24.3%
総計	1,229	953	276	22.5%	1,634	1,339	295	18.1%	1,572	1,350	222	14.1%	1,698	1,253	445	26.2%

※新規相談者数には、再相談者であっても今年度の初回の1回のみ新規相談者として含む。

[参考] 回数別再相談件数

令和4年度の再相談者数は98人で再相談平均回数は4.1回であった。

令和4年度			令和3年度			令和2年度			令和元年度		
回数	人数	累計件数	回数	人数	累計件数	回数	人数	累計件数	回数	人数	累計件数
92	1	92	28	1	28	39	1	39	430	1	430
28	1	28	19	1	19	31	1	31	41	1	41
19	1	19	13	1	13	26	1	26	21	1	21
10	2	20	10	2	20	20	2	40	20	1	20
7	1	7	8	2	16	15	2	30	13	2	26
6	1	6	5	1	5	13	1	13	12	2	24
5	2	10	4	4	16	12	2	24	11	1	11
4	9	36	3	8	24	10	1	10	10	3	30
3	20	60	2	46	92	9	1	9	8	4	32
2	60	120	—	—	—	8	3	24	7	3	21
—	—	—	—	—	—	7	2	14	6	3	18
—	—	—	—	—	—	6	1	6	5	8	40
—	—	—	—	—	—	5	6	30	4	16	64
—	—	—	—	—	—	4	11	44	3	23	69
—	—	—	—	—	—	3	28	84	2	114	228
—	—	—	—	—	—	2	87	174	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
計	98	398	計	66	233	計	149	385	計	182	645
再相談平均回数	4.1		再相談平均回数	3.5		再相談平均回数	2.6		再相談平均回数	3.5	

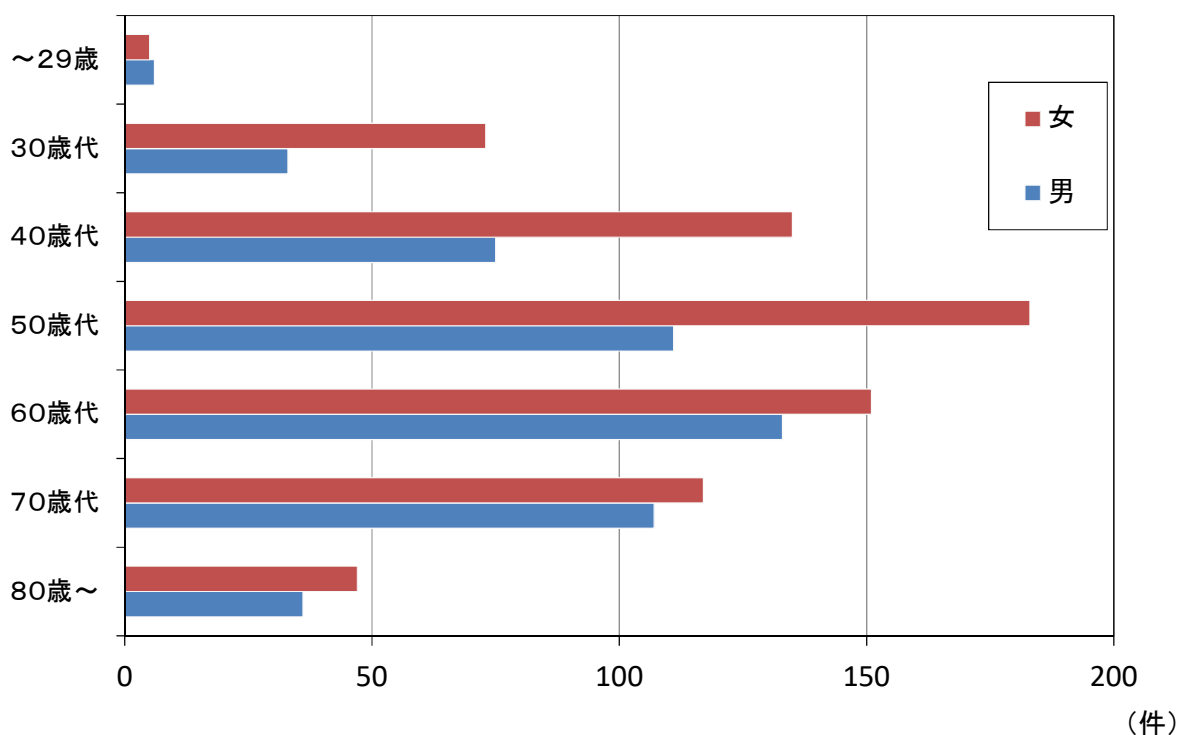
※年度をまたがった相談であっても、今年度を初回として算定しています。
 ※令和元年度については、重度リピーターを除き再相談平均回数を計算した。

3. 性別・年代別相談件数

令和4年度の全相談件数1634件中、男性604人(37%)、女性1030人(63%)、例年通り女性の方が多く、年代別では、50歳代が最も多く449人(27.5%)、次いで60歳代で399人(24.4%)、40歳代で266人(16.3%)で昨年とほぼ同様の結果となった。男性より女性が多い理由として、女性が家庭内において妻・母親・娘などの役割を担っているため、自分自身の健康管理だけでなく家族の健康管理に関心があるためと考える。また、50歳代が多い理由として、病気に罹患しやすくなり医療機関を受診する機会が増えてくる年代である。さらに自分自身のことだけではなく、高齢の両親に関する医療・治療・介護の悩みが増えてくる年代であるためと考えられる。

年代	令和5年度(4~11月)				令和4年度				令和3年度				令和2年度			
	性別		総計	%	性別		総計	%	性別		総計	%	性別		総計	%
	男	女			男	女			男	女			男	女		
~29歳	6	5	11	0.9%	7	15	22	1.3%	10	23	33	2.1%	10	25	35	2.1%
30歳代	33	73	106	8.7%	41	110	151	9.2%	37	130	167	10.6%	67	113	180	10.6%
40歳代	75	135	210	17.3%	76	190	266	16.3%	96	212	308	19.6%	119	196	315	18.6%
50歳代	111	183	294	24.2%	172	277	449	27.5%	186	222	408	26.0%	178	187	365	21.5%
60歳代	133	151	284	23.4%	141	258	399	24.4%	149	143	292	18.6%	165	168	333	19.6%
70歳代	107	117	224	18.5%	119	132	251	15.4%	111	145	256	16.3%	222	188	410	24.1%
80~歳	36	47	83	6.8%	46	46	92	5.6%	61	38	99	6.3%	20	40	60	3.5%
不明	1	1	2	0.2%	2	2	4	0.2%	4	3	7	0.4%	0	0	0	0.0%
総計	502	712	1,214	100.0%	604	1030	1,634	100.0%	654	916	1,570	100.0%	781	917	1,698	100.0%
%	41.4%	58.6%	100%	—	37.0%	63.0%	100%	—	41.7%	58.3%	100%	—	46.0%	54.0%	100%	—

令和5年度 性別・年代別相談件数表



4. 対象施設別相談件数(新規・再相談者分類)

令和4年度の全相談件数1634件中、病院は610件(37.3%)【新規相談494件(30.2%)】、診療所は565件(34.6%)【新規相談417件(25.5%)】、歯科診療所は81件(5.0%)【新規相談76件(4.7%)】、薬局は25件(1.5%)【新規相談19件(1.1%)】であった。また再相談率は病院19.0%、診療所26.2%、歯科診療所6.2%、薬局24.0%であった。全相談件数、新規相談件数は例年同様に病院が最も多い。

	病 院								診 療 所							
	令和4年度				令和3年度				令和4年度				令和3年度			
	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率
4月	50	47	3	6.0%	33	27	6	18.2%	35	29	6	17.1%	37	27	10	27.0%
5月	48	41	7	14.6%	44	37	7	15.9%	31	30	1	3.2%	26	25	1	3.8%
6月	39	35	4	10.3%	52	47	5	9.6%	40	33	7	17.5%	37	34	3	8.1%
7月	59	50	9	15.3%	37	33	4	10.8%	46	30	16	34.8%	36	32	4	11.1%
8月	58	56	2	3.4%	35	32	3	8.6%	69	52	17	24.6%	33	26	7	21.2%
9月	42	35	7	16.7%	48	41	7	14.6%	44	34	10	22.7%	30	24	6	20.0%
10月	61	48	13	21.3%	50	33	17	34.0%	50	36	14	28.0%	45	34	11	24.4%
11月	36	20	16	44.4%	49	42	7	14.3%	41	26	15	36.6%	35	32	3	8.6%
12月	54	43	11	20.4%	59	36	23	39.0%	61	47	14	23.0%	24	17	7	29.2%
1月	32	30	2	6.3%	44	33	11	25.0%	42	31	11	26.2%	34	26	8	23.5%
2月	55	39	16	29.1%	38	22	16	42.1%	51	33	18	35.3%	33	22	11	33.3%
3月	76	50	26	34.2%	46	33	13	28.3%	55	36	19	34.5%	46	26	20	43.5%
総計	610	494	116	19.0%	535	416	119	22.2%	565	417	148	26.2%	416	325	91	21.9%

	歯 科 診 療 所								薬 局							
	令和4年度				令和3年度				令和4年度				令和3年度			
	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率
4月	4	4	0	0.0%	6	6	0	0.0%	0	0	0	####	5	4	1	20.0%
5月	13	13	0	0.0%	2	2	0	0.0%	3	3	0	0.0%	1	1	0	0.0%
6月	6	6	0	0.0%	16	15	1	6.3%	5	3	2	40.0%	6	5	1	16.7%
7月	7	7	0	0.0%	11	11	0	0.0%	4	4	0	—	1	0	1	—
8月	7	6	1	14.3%	13	13	0	0.0%	2	2	0	0.0%	2	2	0	0.0%
9月	8	6	2	25.0%	12	11	1	8.3%	3	3	0	0.0%	1	1	0	0.0%
10月	2	2	0	0.0%	11	7	4	36.4%	3	3	0	0.0%	3	3	0	0.0%
11月	8	7	1	12.5%	5	5	0	0.0%	1	1	0	0.0%	0	0	0	—
12月	7	7	0	0.0%	5	5	0	0.0%	1	0	1	100.0%	2	2	0	0.0%
1月	8	8	0	0.0%	10	8	2	20.0%	0	0	0	####	0	0	0	—
2月	5	5	0	0.0%	7	7	0	0.0%	2	0	2	100.0%	3	3	0	0.0%
3月	6	5	1	16.7%	5	5	0	0.0%	1	0	1	100.0%	0	0	0	—
総計	81	76	5	6.2%	103	95	8	7.8%	25	19	6	24.0%	24	21	3	12.5%

5. 内容分類(全相談者・新規相談者分類)

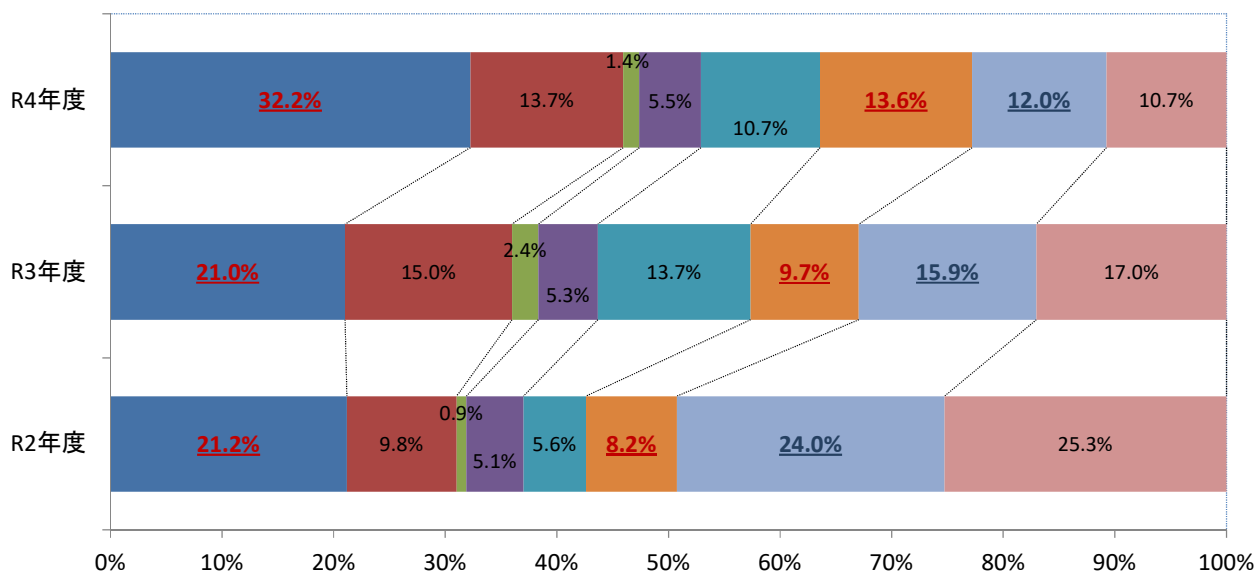
相談内容としては、『医療行為・医療内容』が最も多く580件(35.5%)、次いで、『コミュニケーションに関すること』244件(14.9%)、『医療費(診療報酬等)』186件(11.4%)であった。近年、新規相談者の『医療行為・医療内容』『医療費(診療報酬等)』の割合が増加傾向にある。一方で『医療知識を問うもの』は減少傾向にある。これは、インターネット等の普及により一般的な医療知識は検索により情報が得られるようになってきている。しかし、医師による医療行為や医療費は個別性が高く一般的な情報では判断できないため、相談内容が増加しているのではないかと考える。

【相談】

内 容 分 類	令和4年度				令和3年度				令和2年度			
	全相談		新規相談		全相談		新規相談		全相談		新規相談	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 医療行為・医療内容	580	35.5%	426	32.2%	336	21.4%	284	21.0%	401	23.6%	265	21.2%
2. コミュニケーションに関すること	244	14.9%	181	13.7%	259	16.5%	202	15.0%	162	9.5%	123	9.8%
3. 医療機関の施設	20	1.2%	19	1.4%	37	2.4%	32	2.4%	15	0.9%	11	0.9%
4. 医療情報等の取扱	87	5.3%	73	5.5%	95	6.0%	72	5.3%	97	5.7%	64	5.1%
うち、4-1 カルテ開示	8	9.2%	7	9.6%	16	16.8%	11	15.3%	15	15.5%	10	15.6%
うち、4-5 診断書等	42	48.3%	33	45.2%	48	50.5%	31	43.1%	24	24.7%	21	32.8%
5. 医療機関等の紹介、案内	144	8.8%	141	10.7%	187	11.9%	185	13.7%	71	4.2%	70	5.6%
6. 医療費(診療報酬等)	186	11.4%	180	13.6%	138	8.8%	131	9.7%	110	6.5%	102	8.2%
7. 医療知識等を問うもの	167	10.2%	159	12.0%	245	15.6%	215	15.9%	339	20.0%	300	24.0%
うち、7-1 健康や病気に関すること	102	61.1%	97	61.0%	96	39.2%	96	44.7%	53	15.6%	50	16.7%
うち、7-4 その他(診療科の案内)	21	12.6%	21	13.2%	75	30.6%	64	29.8%	247	72.9%	214	71.3%
8. その他	206	12.6%	142	10.7%	275	17.5%	230	17.0%	503	29.6%	316	25.3%
計	1,634	100%	1,321	100%	1,572	100%	1,351	100%	1,698	100%	1,251	100%

新規相談者

- ①医療行為・医療内容
- ②コミュニケーションに関すること
- ③医療機関の施設
- ④医療情報等の取扱
- ⑤医療機関等の紹介、案内
- ⑥医療費(診療報酬等)
- ⑦医療知識等を問うもの
- ⑧その他



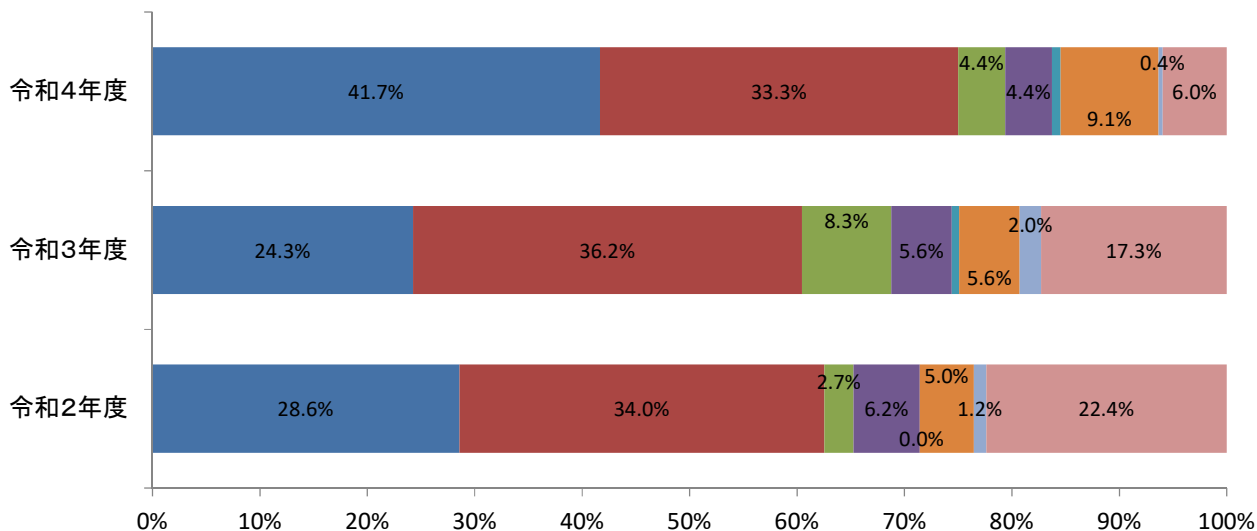
6. 苦情内容分類(全苦情者・新規苦情者分類)

全件数のうち苦情は302件、苦情内容は『医療行為・医療内容』が最も高率で120件(39.7%)、次いで『コミュニケーションに関すること』が103件(34.1%)で大半を占める結果となった。新規苦情者による『医療行為・医療内容』の割合が昨年24.3%から今年41.7%まで増加している。『医療費(診療報酬等)』についても5.6%から9.1%に増加している。これは相談内容分類と同様の結果となっており、医療の多様化や医療に対する対価への関心が高くなっているためと考える。

内容分類	苦 情											
	令和4年度				令和3年度				令和2年度			
	全苦情		新規苦情		全苦情		新規苦情		全苦情		新規苦情	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 医療行為・医療内容	120	39.7%	105	41.7%	82	20.5%	73	24.3%	101	25.4%	74	28.6%
2. コミュニケーションに関すること	103	34.1%	84	33.3%	146	36.5%	109	36.2%	116	29.2%	88	34.0%
3. 医療機関の施設	12	4.0%	11	4.4%	29	7.3%	25	8.3%	11	2.8%	7	2.7%
4. 医療情報等の取扱	14	4.6%	11	4.4%	38	9.5%	17	5.6%	40	10.1%	16	6.2%
5. 医療機関等の紹介、案内	2	0.7%	2	0.8%	2	0.5%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	24	7.9%	23	9.1%	20	5.0%	17	5.6%	15	3.8%	13	5.0%
7. 医療知識等を問うもの	1	0.3%	1	0.4%	8	2.0%	6	2.0%	3	0.8%	3	1.2%
8. その他	26	8.6%	15	6.0%	75	18.8%	52	17.3%	111	28.0%	58	22.4%
計	302	100%	252	100%	400	100%	301	100%	397	100%	259	100%

新規苦情者

- ①医療行為・医療内容
- ②コミュニケーションに関すること
- ③医療機関の施設
- ④医療情報等の取扱
- ⑤医療機関等の紹介、案内
- ⑥医療費(診療報酬等)
- ⑦医療知識等を問うもの
- ⑧その他

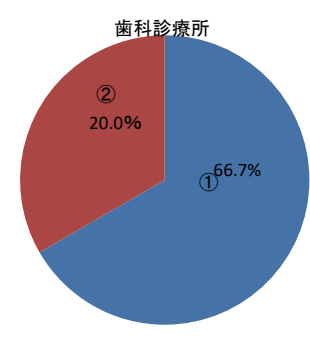
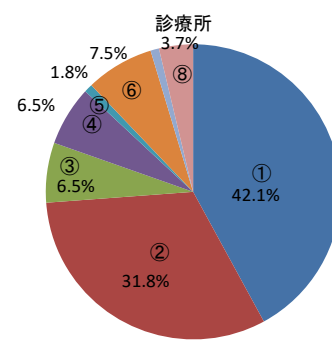
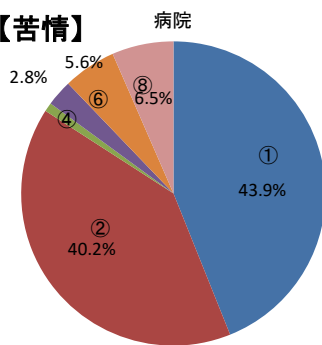


7. 苦情・相談内容の対象施設分類(新規相談者分類)

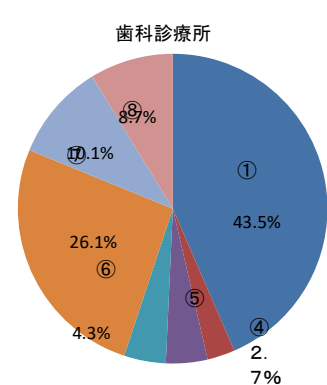
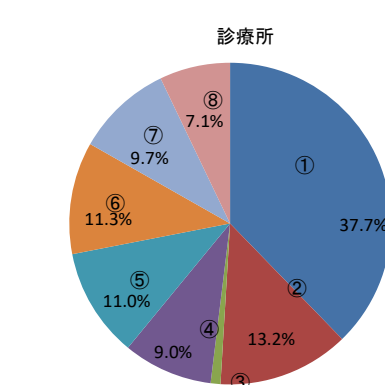
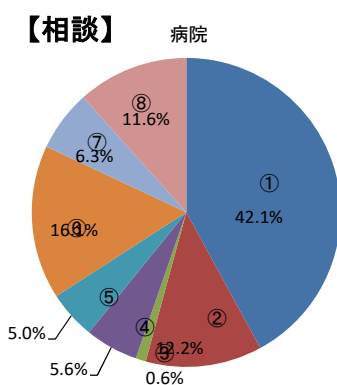
令和4年度の新規相談について、対象施設別に集計した。
 苦情内容については、病院・診療所・歯科診療所すべてにおいて「医療行為・医療内容」が最も多く、ついで「コミュニケーションに関すること」が多かった。この2項目は3施設すべてに全体の約8割を占める結果となった。相談内容についても同様の結果となった。
 歯科診療所の相談内容は「医療費(診療報酬等)」が2番目に多く、他の施設とは異なる結果となった。歯科診療では一般的に自費診療率が病院や診療所よりも高いため、費用に関する相談が多くなっていると考えられる。
 (保険薬局は件数が少ないためコメントより除いた)

内 容 分 類	病 院		診 療 所		歯 科 診 療 所		保 険 薬 局									
	苦 情		相 談		苦 情		相 談									
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比								
1. 医療行為・医療内容	47	43.9%	159	42.1%	45	42.1%	117	37.7%	4	66.7%	30	43.5%	3	37.5%	1	7.7%
2. コミュニケーションに関すること	43	40.2%	46	12.2%	34	31.8%	41	13.2%	2	33.3%	2	2.9%	3	37.5%	2	15.4%
3. 医療機関の施設	1	0.9%	4	1.1%	7	6.5%	3	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
4. 医療情報等の取扱	3	2.8%	21	5.6%	7	6.5%	28	9.0%	0	0.0%	3	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
5. 医療機関等の紹介、案内	0	0.0%	19	5.0%	1	0.9%	34	11.0%	0	0.0%	3	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	6	5.6%	61	16.1%	8	7.5%	35	11.3%	0	0.0%	18	26.1%	2	25.0%	1	7.7%
7. 医療知識等を問うもの	0	0.0%	24	6.3%	1	0.9%	30	9.7%	0	0.0%	7	10.1%	0	0.0%	3	23.1%
8. その他	7	6.5%	44	11.6%	4	3.7%	22	7.1%	0	0.0%	6	8.7%	0	0.0%	5	38.5%
計	107	100%	378	100%	107	100%	310	100%	6	100%	69	100%	8	100%	13	100%

【苦情】



【相談】



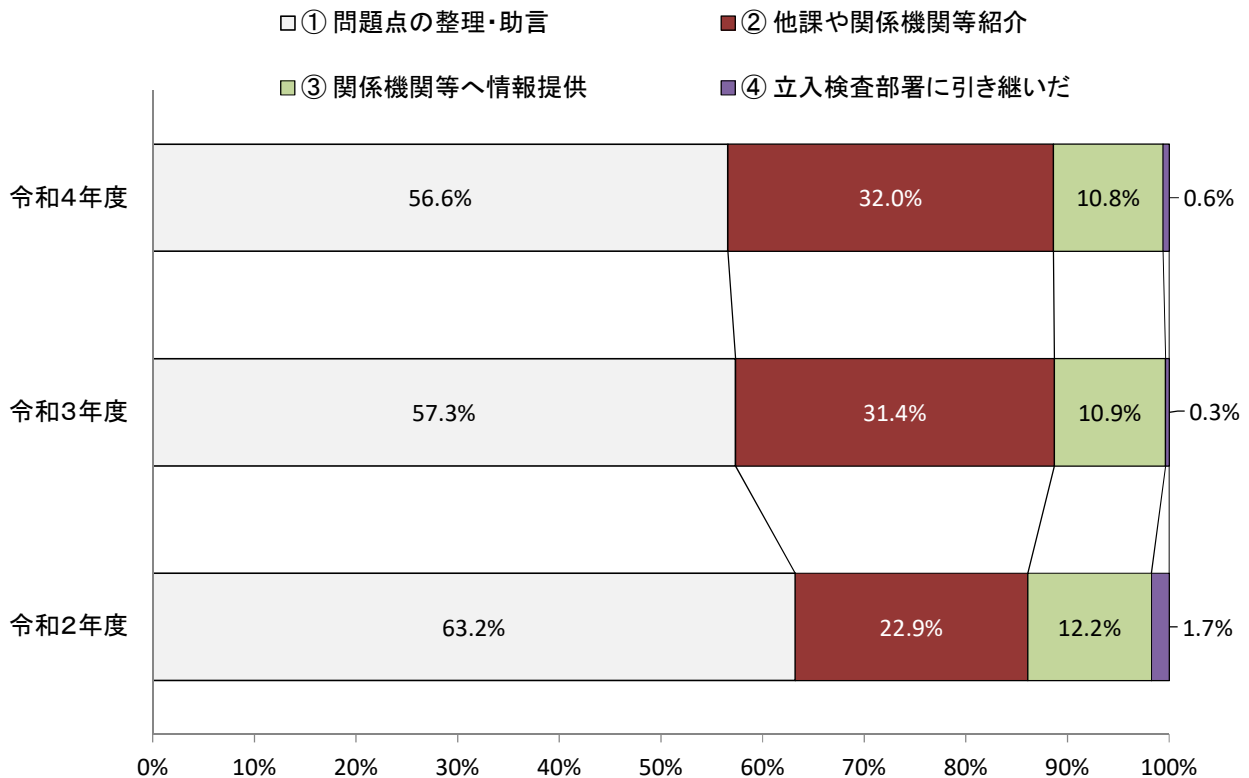
- ① 医療行為
- ② コミュニケーション
- ③ 医療施設
- ④ 医療情報
- ⑤ 医療機関の案内
- ⑥ 医療費
- ⑦ 医療知識等
- ⑧ その他

8. 対応内容(全相談者・新規相談者分類)

令和4年度新規相談に対して、対応内容別で集計すると『相談者の問題点の整理・援助・情報提供・助言』が490件(54.1%)で最も多く、次いで『相談者に他課や関係機関等を紹介』の296件(32.7%)で、『医療機関等へ情報提供・調整・助言』は115件(12.7%)、『立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ』のは4件(0.4%)であった。(対応方法については複数選択可)

区 分	令和4年度				令和3年度				令和2年度			
	全相談者		新規相談者		全相談者		新規相談者		全相談者		新規相談者	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 相談者の問題点の整理・援助・情報提供・助言 (※医療機関の案内は含む)	1,089	61.1%	770	56.6%	988	58.9%	828	57.3%	1,248	67.4%	873	63.2%
2. 相談者に他課や関係機関等を紹介 (※医療機関の案内は含まない)	485	27.2%	436	32.0%	479	28.6%	453	31.4%	345	18.6%	316	22.9%
3. 苦情・相談の対象である医療機関等へ情報提供・調整・助言	198	11.1%	147	10.8%	202	12.0%	158	10.9%	228	12.3%	168	12.2%
4. 立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	10	0.6%	8	0.6%	8	0.5%	5	0.3%	31	1.7%	24	1.7%
総 計 (延べ対応)	1,782	100%	1,361	100%	1,677	100%	1,444	100%	1,852	100%	1,381	100%

【 年度別『対応内容』(新規相談者) 】



令和5年度 上半期（4月～11月）の特徴

相談件数・苦情の割合

年度	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年 (4～11月)
全相談件数	2055	1698	1572	1634	1229
苦情件数 【全体数に占める割合】	468 22.8%	402 23.7%	399 25.4%	302 18.4%	245 19.9%

相談内容による分類

相談内容分類	令和5年(4～11月)		令和4年		令和3年	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
①医療行為・医療内容	519	42.3%	580	35.5%	336	21.0%
②コミュニケーションに関すること	124	10.0%	244	14.9%	259	15.0%
③医療機関の施設	5	0.4%	20	1.2%	37	2.4%
④医療情報等の取扱	64	5.2%	87	5.3%	95	5.3%
⑤医療機関等の紹介、案内	45	3.7%	144	8.8%	187	13.7%
⑥医療費(診療報酬等)	90	7.3%	186	11.4%	138	9.7%
⑦医療知識等を問うもの	229	18.6%	167	10.2%	245	15.9%
⑧その他(主訴不明等)	153	12.5%	206	12.6%	275	17.0%
合計	1229	100%	1,634	100%	1572	100%

月別対応時間(分/月)

年度	時間(分/月)
令和3年	1812.0
令和4年	1871.3
令和5年	2321.4

面談件数

年度	件数
令和3年	18件
令和4年	28件
令和5年	31件

* 電話による対応時間のみ