

令和7年度「患者の声相談窓口」相談実績(令和7年4月1日から令和8年1月14日まで)

資料 7-2

1. 月別相談件数

4月	41
5月	28
6月	43
7月	44
8月	28
9月	40
10月	46
11月	28
12月	38
1月	15
計	351

2. 相談時間

平均	11.0
電話相談平均	11.0
来所相談平均	20.3

3. 相談者の性別

区分	人数	割合(%)
男	119	33.9
女	231	65.8
不明(手紙等)	1	0.3
合計	351	100.0

4. 相談者の年代

区分	件数	割合(%)
10代	0	0.0
20代	20	5.7
30代	39	11.1
40代	114	32.5
50代	71	20.2
60代	55	15.7
70代	32	9.1
80歳以上	16	4.6
不明	4	1.1
計	351	100.0

5. 相談者の内訳

区分	人数	割合(%)
本人	272	77.5
家族・親戚	60	17.1
友人・知人	1	0.3
医療機関	1	0.3
その他	6	1.7
不明	11	3.1
合計	351	100.0

6. 相談の対象となった医療機関

区分	人数	割合(%)
特定機能病院	0	0.0
その他の病院	52	14.8
診療所	146	41.6
歯科診療所	51	14.5
薬局	5	1.4
施術所	2	0.6
その他	11	3.1
なし	62	17.7
不明	22	6.3
合計	351	100.0

7. 対象者(複数回答)

区分	件数	割合(%)
医師	159	42.7
歯科医師	30	8.1
薬剤師	8	2.2
看護師	14	3.8
相談担当者	1	0.3
受付職員	12	3.2
患者・家族	3	0.8
その他	38	10.2
なし	107	28.8
計	372	100.0

8. 患者の声相談窓口を求める内容

区分	件数	割合(%)
医療機関情報	21	6.0
病気や治療に関すること	102	29.1
医療費に関すること	29	8.3
専門機関・関係機関情報	6	1.7
心情の受止め	38	10.8
課題への対処方法の助言	60	17.1
医療機関等への要望の伝達	12	3.4
医療機関等への指導	23	6.6
医療機関等や職員の処分	1	0.3
違法性の有無の解釈や判断	6	1.7
医療事故の調査・判断	4	1.1
その他	19	5.4
不明	30	8.5
計	351	100.0

9. どこで知ったか

区分	件数	割合(%)
区市町村	20	5.7
保健所	34	9.7
本庁「患者の声相談窓口」	3	0.9
本庁その他部署	0	0.0
その他の行政機関	4	1.1
医療機関(掲示も含む)	5	1.4
医師会等の関係団体	3	0.9
消費者センター	10	2.8
パンフレット等	0	0.0
インターネット	14	4.0
その他	7	2.0
不明	251	71.5
計	351	100.0

10. 診療科目等

区分	件数	割合(%)
内科	52	14.8
神経内科	0	0.0
小児科	6	1.7
婦人科	2	0.6
産科	2	0.6
眼科	6	1.7
耳鼻咽喉科	1	0.3
皮膚科	15	4.3
泌尿器科	4	1.1
精神科(心療内科含む)	63	17.9
外科	0	0.0
整形外科	28	8.0
脳神経外科	1	0.3
形成外科	0	0.0
美容外科	4	1.1
放射線科	0	0.0
麻酔科(ペインクリニック)	0	0.0
歯科	56	16.0
口腔外科	0	0.0
救急外来	0	0.0
施術所(あん摩・はり・きゅう・柔整)	1	0.3
人間ドック・健康診断等	0	0.0
その他	6	1.7
なし	41	11.7
不明	63	17.9
合計	351	100.0

11. 内容

区分	件数	割合(%)
相談	193	55.0
苦情	107	30.5
その他	51	14.5
計	351	100.0
区分	件数	割合(%)
1 医療行為、医療内容	89	25.5
2 コミュニケーションに関すること	36	10.3
3 医療機関の施設(清潔、安全管理等)	5	1.4
4 セカンドオピニオン	1	0.3
5 カルテ開示	7	2.0
6 カルテ開示以外の個人情報に関すること	6	1.7
7 医療機関の紹介、案内	21	6.0
8 医療費	30	8.6
9 健康や病気に関する相談	50	14.3
10 薬(品)に関すること	5	1.4
11 入院・転院・退院に関すること	15	4.3
12 診療拒否	3	0.9
13 看護行為	1	0.3
14 意味不明	19	5.4
15 その他	61	17.5
計	349	100.0
区分	件数	割合(%)
1 の内訳		
医療過誤又は医療事故に関すること	29	32.6
違法行為	8	9.0
その他	52	58.4
内訳計	89	100.0
2 の内訳		
医療従事者の接遇	20	55.6
暴力・暴言	5	13.9
説明不足等	7	19.4
その他	4	11.1
内訳計	36	100.0
8 の内訳		
保険診療	18	60.0
自由診療	11	36.7
混合診療	1	3.3
差額ベット代	0	0.0
内訳計	30	100.0

12. 他機関案内(複数回答)

区分	件数	割合(%)
なし	201	54.3
ひまわり	23	6.2
医療機関	2	0.5
当該機関相談窓口	9	2.4
本庁「声窓」	31	8.4
区・市保健所	8	2.2
都保健所	16	4.3
精神保健医療課	0	0.0
(総合)精神保健福祉センター	3	0.8
病院経営本部	0	0.0
指導監査部指導第三課	0	0.0
関東信越厚生局東京事務所	6	1.6
東京都後期高齢者医療広域連合	1	0.3
厚生労働省	1	0.3
警察	0	0.0
区市町村	14	3.8
社会福祉協議会	0	0.0
医師会	3	0.8
歯科医師会	8	2.2
薬剤師会・くすり相談	1	0.3
患者会	0	0.0
接骨院・整骨院の相談窓口	0	0.0
法テラス・医療ADR・弁護士会	21	5.7
女性センター	0	0.0
消費者センター	6	1.6
NPO等民間機関	0	0.0
その他	16	4.3
計	370	100.0