

令和6年度「患者の声相談窓口」実績報告

「患者の声相談窓口」について

東京都では、医療機関の病床数と所在地によって相談窓口を分けている。

- ・ 病 院（病床数が20床以上）：東京都医療安全支援センター（以下「都本庁」）
- ・ 診療所（病床数が19床以下）：所在地を管轄する保健所※1

※1 都内には、特別区23か所、多摩地域7か所、島しょ地域1か所に設置されている。

－ 概 要 －

- ここでは、都本庁と、多摩地域にある5か所の都保健所※2がそれぞれ設置した窓口で対応した相談の合計（以下「都保健所合計」）の実績について報告する。

※2 西多摩保健所、南多摩保健所、多摩立川保健所、多摩府中保健所、多摩小平保健所（東京都内における相談対応の全てを報告するものではない点に留意する必要がある。）

- 1 年間相談件数は、「都本庁」6,393件、「都保健所合計」2,424件であり、「全体（「都本庁」と「都保健所合計」を合わせたもの）」は8,817件であった。
- 2 相談方法は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「電話」が最多であり、それぞれ6,170件（96.5%）、2,357件（97.2%）であった。1件当たり平均相談時間については、「電話」では「都本庁」17.2分、「都保健所合計」13.0分であった。
- 3 相談の対象となった医療機関の種別について、「都本庁」では、「病院（特定機能病院、特定機能病院を除くの合計）」3,817件（59.7%）であり、「都保健所合計」では、「診療所（診療所、歯科診療所の合計）」1,262件（52.1%）であった。
- 4 相談の対象となった診療科について、「都本庁」では、「精神科（心療内科を含む）」1,477件（23.1%）、「内科」705件（11.0%）の順に多く、「都保健所合計」では、「内科」483件（19.9%）、「歯科」411件（17.0%）の順に多かった。
- 5 相談・苦情は、「全体」では、「相談」5,529件（62.7%）、「苦情」2,743件（31.1%）であった。「相談」の内訳は、「都本庁」では、「コミュニケーションに関すること」822件（20.7%）、「都保健所合計」では、「健康や病気に関する相談」326件（20.8%）であった。「苦情」の内訳は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「コミュニケーションに関すること」が最多であり、それぞれ820件（41.8%）、243件（31.1%）であった。
- 6 対応状況は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「対処方法の提案・助言・説明」が最多であり、それぞれ3,630件（56.8%）、1,344件（55.4%）であった。
- 7 窓口を求める対応内容は、「都本庁」では、「課題への対処方法の助言」2,289件（35.8%）、「心情の受け止め」1,193件（18.7%）の順に多く、「都保健所合計」では、「病気や治療に関すること」627件（25.9%）、「課題への対処方法の助言」431件（17.8%）の順に多かった。

《 目 次 》

用語の定義	P 1
1 年間相談件数の推移	P 1
2 月別相談件数・1日当たり平均相談件数	P 2
【付表1】月別1日平均相談件数の推移（過去5年間）	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】相談方法別による相談件数・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3－1】相談者の区分（立場・関係等）の割合の推移（過去5年間）	P 6
【付表3－2】相談者の区分（本人、家族・親戚）ごとの相談・苦情等件数	P 7
【付表3－3】相談者の区分（本人、家族・親戚）ごとの相談・苦情内容（上位項目）	P 7
5 相談者の性別・年齢層	P 8
【付表4】相談者の性別の件数・割合の推移（過去5年間）	P 9
【付表5】相談者の性別・年齢層別の件数・割合の推移（過去5年間）	P 10
6 相談の対象となった医療機関の種別	P 11
【参考1】相談の対象となった医療機関の種別の件数・割合の推移（過去5年間）	P 12
7 相談の対象となった診療科	P 13
【付表6】相談の対象となった診療科の割合の推移（過去5年間）（上位項目）	P 14
【参考2】相談の対象となった診療科の件数・割合の推移（過去5年間）	P 15
8 相談・苦情等の内容の内訳	P 16
8－1 相談・苦情等の内訳（総計）	P 16
【付表7】相談・苦情等の割合の推移（過去5年間）	P 18
【参考3】相談・苦情等の内訳の件数・割合の推移（過去5年間）（上位項目）	P 19
8－2 相談・苦情等の内訳（再掲：特定機能病院）	P 20
8－3 相談・苦情等の内訳（再掲：病院（特定機能病院を除く））	P 22
8－4 相談・苦情等の内訳（再掲：診療所）	P 24
8－5 相談・苦情等の内訳（再掲：歯科診療所）	P 26
8－6 相談・苦情等の内訳（再掲：薬局）	P 28
8－7 相談・苦情等の内訳（再掲：施術所）	P 30
9 相談・苦情等への対応状況	P 32
【付表8】相談・苦情等への対応状況（項目別集計）	P 33
10 「患者の声相談窓口」に求める対応内容	P 34
【付表9】「患者の声相談窓口」に求める対応内容（項目別集計）	P 35
11 「患者の声相談窓口」に求める対応内容と納得度	P 36
【付表10】「患者の声相談窓口」に求める対応内容と納得度（項目別集計）	P 37
12 相談者自身の課題	P 38
13 他の機関等の案内先	P 39

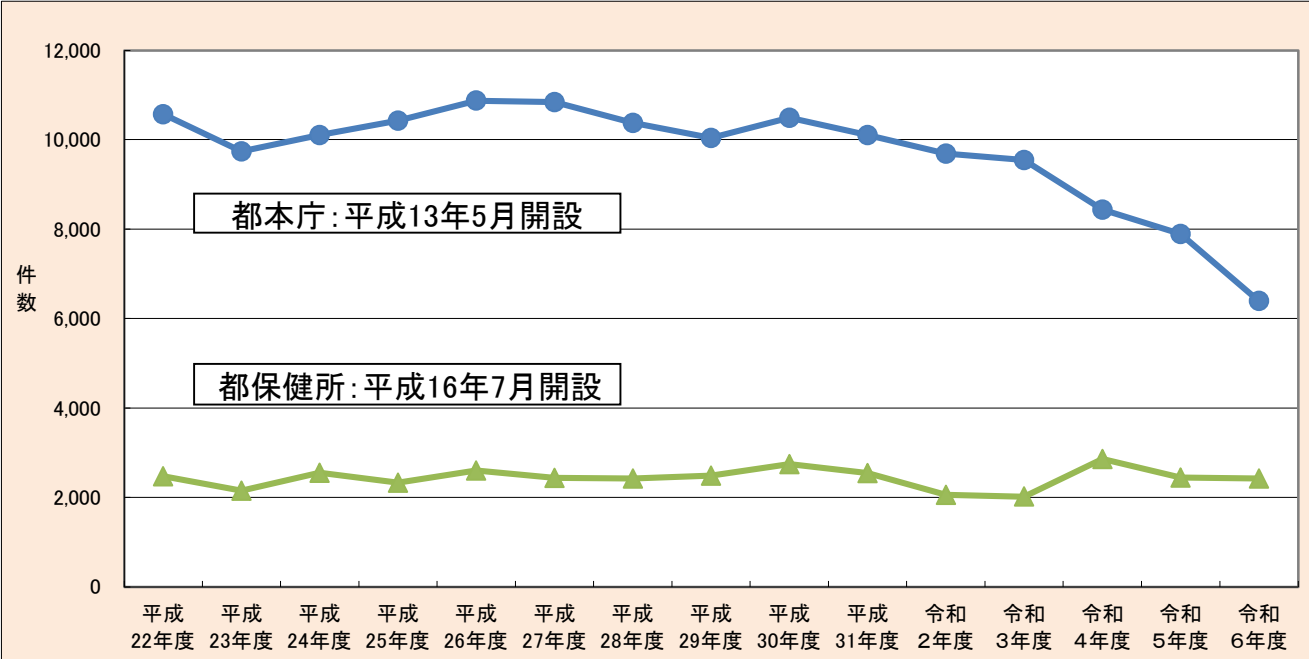
用語の定義

- ・都本庁：医療安全課が設置した窓口で対応した相談
- ・都保健所合計：5か所の都保健所(西多摩保健所、南多摩保健所、多摩立川保健所、多摩府中保健所、多摩小平保健所)がそれぞれ設置した窓口で対応した相談の合計
- ・全体：「都本庁」と「都保健所合計」を合わせたもの

1 年間相談件数の推移（平成22年度～令和6年度）

令和6年度における年間相談件数は、「都本庁」が6,393件、「都保健所合計」が2,424件であった。
令和5年度と比較し、「都本庁」では1,499件（19%）減少し、「都保健所合計」ではほぼ横ばいであった。

年 度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	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	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度
全 体	13,044	11,897	12,657	12,755	13,480	13,286	12,805	12,526	13,239	12,650	11,747	11,566	11,302	10,339	8,817
(再掲) 都本庁	10,568	9,742	10,104	10,427	10,876	10,844	10,378	10,039	10,491	10,106	9,689	9,544	8,438	7,892	6,393
(再掲) 都保健所 合計	2,476	2,155	2,553	2,328	2,604	2,442	2,427	2,487	2,748	2,544	2,058	2,022	2,864	2,447	2,424



○ 年間相談件数の推移
「都本庁」では10,000件前後で推移していたが、近年は減少傾向にある。
「都保健所合計」では2,400件前後で推移している。

2 月別相談件数・1日当たり平均相談件数

1日当たり平均相談件数は、「都本庁」が26.3件、「都保健所合計」が10.0件であった。

(令和6年度)

	全 体		(再掲)都本庁		(再掲)都保健所合計	
	月の合計数	1日平均数	月の合計数	1日平均数	月の合計数	1日平均数
4月	813	38.7	610	29.0	203	9.7
5月	835	39.8	642	30.6	193	9.2
6月	774	38.7	562	28.1	212	10.6
7月	881	40.0	632	28.7	249	11.3
8月	776	37.0	571	27.2	205	9.8
9月	757	39.8	567	29.8	190	10.0
10月	737	33.5	539	24.5	198	9.0
11月	693	34.7	497	24.9	196	9.8
12月	723	36.2	537	26.9	186	9.3
1月	664	34.9	466	24.5	198	10.4
2月	612	34.0	422	23.4	190	10.6
3月	552	27.6	348	17.4	204	10.2
合 計	8,817	36.3	6,393	26.3	2,424	10.0

【付表 1】 月別 1 日平均相談件数の推移（過去 5 年間）

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	令和 2 年度	43.4	39.8	39.2	38.5	40.0	40.3	38.6	41.8	37.4	40.9	43.4	36.3	39.9
	(対通年)	(108.8)	(99.7)	(98.2)	(96.5)	(100.3)	(101.0)	(96.7)	(104.8)	(93.7)	(102.5)	(108.8)	(91.0)	(100.0)
	令和 3 年度	39.6	40.3	41.3	41.1	40.0	41.1	39.5	37.6	37.8	39.4	40.7	35.4	39.4
	(対通年)	(100.5)	(102.3)	(104.8)	(104.3)	(101.5)	(104.3)	(100.3)	(95.4)	(95.9)	(100.0)	(103.3)	(89.8)	(100.0)
	令和 4 年度	35.9	33.6	34.1	37.9	36.0	34.2	35.9	36.7	30.5	34.0	32.5	29.4	34.2
	(対通年)	(105.0)	(98.2)	(99.7)	(110.8)	(105.3)	(100.0)	(105.0)	(107.3)	(89.2)	(99.4)	(95.0)	(86.0)	(100.0)
	令和 5 年度	30.4	33.1	30.1	34.3	32.5	32.3	33.3	34.4	33.8	31.7	33.5	32.4	32.6
	(対通年)	(93.0)	(101.4)	(92.3)	(105.1)	(99.4)	(99.0)	(102.0)	(105.3)	(103.6)	(97.2)	(102.6)	(99.1)	(100.0)
都 保 健 所 合 計	令和 6 年度	29.0	30.6	28.1	28.7	27.2	29.8	24.5	24.9	26.9	24.5	23.4	17.4	26.3
	(対通年)	(110.6)	(116.4)	(107.0)	(109.4)	(103.6)	(113.7)	(93.3)	(94.7)	(102.3)	(93.4)	(89.3)	(66.3)	(100.0)
	【平均】	35.7	35.5	34.6	36.1	35.1	35.5	34.4	35.1	33.3	34.1	34.7	30.2	34.5
		(103.4)	(102.9)	(100.3)	(104.7)	(101.9)	(103.1)	(99.6)	(101.7)	(96.5)	(98.9)	(100.7)	(87.5)	(100.0)
	令和 2 年度	11.4	7.3	8.5	10.0	8.1	7.2	9.0	9.6	6.5	8.4	7.9	7.7	8.5
	(対通年)	(134.6)	(86.2)	(100.4)	(118.1)	(95.7)	(85.0)	(106.3)	(113.4)	(76.8)	(99.2)	(93.3)	(90.9)	(100.0)
	令和 3 年度	8.6	8.7	7.8	7.7	9.7	8.4	7.8	8.5	6.6	11.2	7.4	8.1	8.4
都 保 健 所 合 計	(対通年)	(102.7)	(103.9)	(93.1)	(91.9)	(115.8)	(100.3)	(93.1)	(101.5)	(78.8)	(133.7)	(88.4)	(96.7)	(100.0)
	令和 4 年度	8.8	10.7	10.8	15.1	16.7	13.2	12.1	12.1	10.8	10.7	9.1	9.0	11.6
	(対通年)	(75.9)	(92.3)	(93.2)	(130.3)	(144.1)	(113.9)	(104.4)	(104.4)	(93.2)	(92.3)	(78.5)	(77.6)	(100.0)
	令和 5 年度	10.4	10.2	10.9	10.3	9.7	10.5	9.1	10.5	8.6	9.9	10.1	11.3	10.1
	(対通年)	(102.8)	(100.9)	(107.4)	(101.8)	(95.7)	(103.8)	(90.4)	(104.1)	(84.5)	(97.8)	(99.4)	(111.2)	(100.0)
	令和 6 年度	9.7	9.2	10.6	11.3	9.8	10.0	9.0	9.8	9.3	10.4	10.6	10.2	10.0
	(対通年)	(96.8)	(92.0)	(106.2)	(113.4)	(97.8)	(100.2)	(90.1)	(98.2)	(93.1)	(104.4)	(105.7)	(102.2)	(100.0)
	【平均】	9.8	9.2	9.7	10.9	10.8	9.9	9.4	10.1	8.4	10.1	9.0	9.3	9.7
		(100.7)	(95.0)	(100.1)	(112.1)	(111.2)	(101.6)	(96.9)	(104.1)	(86.0)	(104.3)	(92.7)	(95.3)	(100.0)

○ 月別 1 日平均相談件数の推移（過去 5 年間）

過去 5 年間における 1 日平均相談件数について、「都本庁」は 34.5 件、「都保健所合計」は 9.7 件であった。
（付表 1）

3 相談方法の内訳・1件当たり平均相談時間

相談方法の内訳は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「電話」が最多であり、それぞれ6,170件（96.5%）、2,357件（97.2%）であった。

相談1件当たりの平均相談時間は、「電話」では、「都本庁」17.2分、「都保健所合計」13.0分であった。

（令和6年度）

	全 体			（再掲）都本庁			（再掲）都保健所合計		
	件数	割合	平均相談時間(分)	件数	割合	平均相談時間(分)	件数	割合	平均相談時間(分)
電話	8,527	96.7%	15.1	6,170	96.5%	17.2	2,357	97.2%	13.0
来所	59	0.7%	25.7	13	0.2%	26.4	46	1.9%	25.0
手紙・FAX	202	2.3%		196	3.1%		6	0.2%	
メール	22	0.2%		8	0.1%		14	0.6%	
その他※	7	0.1%		6	0.1%		1	0.0%	
合 計	8,817	100.0%		6,393	100.0%		2,424	100.0%	

※ 「その他」は、他部署や他機関からの情報提供等

【付表 2】 相談方法別による相談件数・1 件当たり平均相談時間の推移

			令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
都本庁	電話	件数	9,455 件	9,406 件	8,280 件	7,735 件	6,170 件
		割合	97.6 %	98.6 %	98.1 %	98.0 %	96.5 %
		平均相談時間	13.3 分	13.2 分	16.6 分	17.0 分	17.2 分
	来所	件数	34 件	28 件	26 件	11 件	13 件
		割合	0.4 %	0.3 %	0.3 %	0.1 %	0.2 %
		平均相談時間	38.6 分	28.0 分	47.7 分	50.4 分	26.4 分
	年間相談件数		9,689 件	9,544 件	8,438 件	7,892 件	6,393 件
都保健所合計	電話	件数	1,986 件	1,971 件	2,771 件	2,369 件	2,357 件
		割合	96.5 %	97.5 %	96.8 %	96.8 %	97.2 %
		平均相談時間	12.9 分	12.3 分	10.8 分	12.9 分	13.0 分
	来所	件数	48 件	34 件	54 件	58 件	46 件
		割合	2.3 %	1.7 %	1.9 %	2.4 %	1.9 %
		平均相談時間	31.8 分	28.6 分	27.9 分	26.4 分	25.0 分
	年間相談件数		2,058 件	2,022 件	2,864 件	2,447 件	2,424 件

○ 相談方法・平均相談時間の推移

相談方法は、「都本庁」「都保健所合計」ともに、「電話」が最多で経過している。

1 件当たりの平均相談時間については、「都本庁」は令和 4 年度以降 16 分以上で経過しており、「都保健所合計」は約 12 分で経過しており、年々長くなっている傾向がみられる。「来所」は「電話」より長い。(付表 2)

4 相談者の区分（立場・関係等）

相談者の区分は、「都本庁」「都保健所合計」とともに、最多は「本人」であり、それぞれ4,309件（67.4%）、1,711件（70.6%）であり、次いで多いのは「家族・親戚」であり、それぞれ1,743件（27.3%）、502件（20.7%）であった。

（令和6年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
本 人	6,020	68.3%	4,309	67.4%	1,711	70.6%
家族・親戚	2,245	25.5%	1,743	27.3%	502	20.7%
友人・知人	114	1.3%	94	1.5%	20	0.8%
医療機関	63	0.7%	37	0.6%	26	1.1%
その他	174	2.0%	111	1.7%	63	2.6%
不 明	201	2.3%	99	1.5%	102	4.2%
合 計	8,817	100.0%	6,393	100.0%	2,424	100.0%

【付表 3-1】 相談者の区分（立場・関係等）の割合の推移（過去5年間）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
本 人	71.2%	72.1%	70.0%	68.2%	68.3%
家族・親戚	21.5%	21.7%	23.4%	24.5%	25.5%
（小 計）	92.7%	93.8%	93.4%	92.7%	93.7%
友人・知人	1.3%	1.1%	1.1%	1.4%	1.3%
医療機関	0.7%	0.6%	0.7%	0.6%	0.7%
その他	2.1%	1.9%	2.2%	2.2%	2.0%
不 明	3.3%	2.6%	2.6%	3.1%	2.3%
（合 計）	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

【付表3-2】 相談者の区分（本人、家族・親戚）ごとの相談・苦情等件数

（令和6年度）

	本人		家族・親戚	
	件数	割合	件数	割合
相談	3,677	61.1%	1,513	67.4%
苦情	1,966	32.7%	655	29.2%
その他	377	6.3%	77	3.4%
合計	6,020	100.0%	2,245	100.0%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値 本人、家族・親戚以外の552件を除く

【付表3-3】 相談者の区分（本人、家族・親戚）ごとの相談・苦情内容（上位項目）

（令和6年度）

	本人（N= 6,020 ）			家族・親戚（N= 2,245 ）		
	内容	件数	割合	内容	件数	割合
相談	健康や病気に関する相談	762	12.7%	入院・転院・退院に関する事	278	12.4%
	コミュニケーションに関する事	662	11.0%	コミュニケーションに関する事	277	12.3%
	医療行為、医療内容	493	8.2%	健康や病気に関する相談	216	9.6%
	医療費	335	5.6%	医療費	206	9.2%
	医療機関の紹介、案内	297	4.9%	医療行為、医療内容	185	8.2%
苦情	コミュニケーションに関する事	750	12.5%	コミュニケーションに関する事	284	12.7%
	医療行為、医療内容	384	6.4%	医療行為、医療内容	113	5.0%
	医療費	124	2.1%	医療費	64	2.9%
	入院・転院・退院に関する事	94	1.6%	入院・転院・退院に関する事	49	2.2%
	診療拒否	70	1.2%	診療拒否	26	1.2%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値 本人、家族・親戚以外の552件を除く

○ 相談者の区分（立場・関係等）

相談者の区分について、過去5年間は「本人」が70%前後、「家族・親戚」が20%台で経過している。（付表3-1）

相談者の区分ごとの相談・苦情等件数については、「本人」「親戚・親戚」ともに、「相談」が「苦情」より多い。（付表3-2）

内容については、「相談」では、「本人」、「家族・親戚」とも上位項目に、「健康や病気に関する相談」、「コミュニケーションに関する事」、「医療行為、医療内容」、「医療費」があった。

「苦情」では、「本人」、「家族・親戚」ともに多い順に、「コミュニケーションに関する事」、「医療行為、医療内容」、「医療費」であった。（付表3-3）

5 相談者の性別・年齢層

相談者の性別が概ね判別できる相談について、「都本庁」では6,353件（99.4%）であり、「男性」2,774件（43.4%）、「女性」3,579件（56.0%）であった。「都保健所合計」では2,415件（99.6%）であり、「男性」941件（38.8%）、「女性」1,474件（60.8%）であった。

年齢層が概ね判別できる相談は、「都本庁」6,182件（96.7%）、「都保健所合計」2,407件（99.3%）であり、10歳代から80歳代以上までの年齢層であった。

（令和6年度）

性別

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
男性	3,715	42.1%	2,774	43.4%	941	38.8%
女性	5,053	57.3%	3,579	56.0%	1,474	60.8%
判別困難	49	0.6%	40	0.6%	9	0.4%
合 計	8,817	100.0%	6,393	100.0%	2,424	100.0%

年齢層

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
概ね判別可	8,589	97.4%	6,182	96.7%	2,407	99.3%
判別困難	228	2.6%	211	3.3%	17	0.7%
合 計	8,817	100.0%	6,393	100.0%	2,424	100.0%

性別・年齢層別の内訳

年齢層	合計		（再掲）男性		（再掲）女性		（再掲）性別の判別困難	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
10歳代	58	0.7%	33	0.9%	11	0.2%	14	28.6%
20歳代	326	3.7%	137	3.7%	189	3.7%		
30歳代	875	9.9%	348	9.4%	527	10.4%		
40歳代	1,506	17.1%	573	15.4%	933	18.5%		
50歳代	2,244	25.5%	923	24.8%	1,321	26.1%		
60歳代	1,771	20.1%	818	22.0%	953	18.9%		
70歳代	1,346	15.3%	590	15.9%	756	15.0%		
80歳代以上	463	5.3%	140	3.8%	323	6.4%		
年齢層の判別困難	228	2.6%	153	4.1%	40	0.8%	35	71.4%
合 計	8,817	100.0%	3,715	100.0%	5,053	100.0%	49	100.0%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

【付表 4】 相談者の性別の件数・割合の推移（過去 5 年間）

上段：相談件数

下段：対合計比

		令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
男性	件数	5,025	4,817	4,773	4,338	3,715
	割合	42.8%	41.6%	42.2%	42.0%	42.1%
女性	件数	6,542	6,635	6,413	5,853	5,053
	割合	55.7%	57.4%	56.7%	56.6%	57.3%
性別の 判別困難	件数	180	114	116	148	49
	割合	1.5%	1.0%	1.0%	1.4%	0.6%
合計	件数	11,747	11,566	11,302	10,339	8,817
	割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

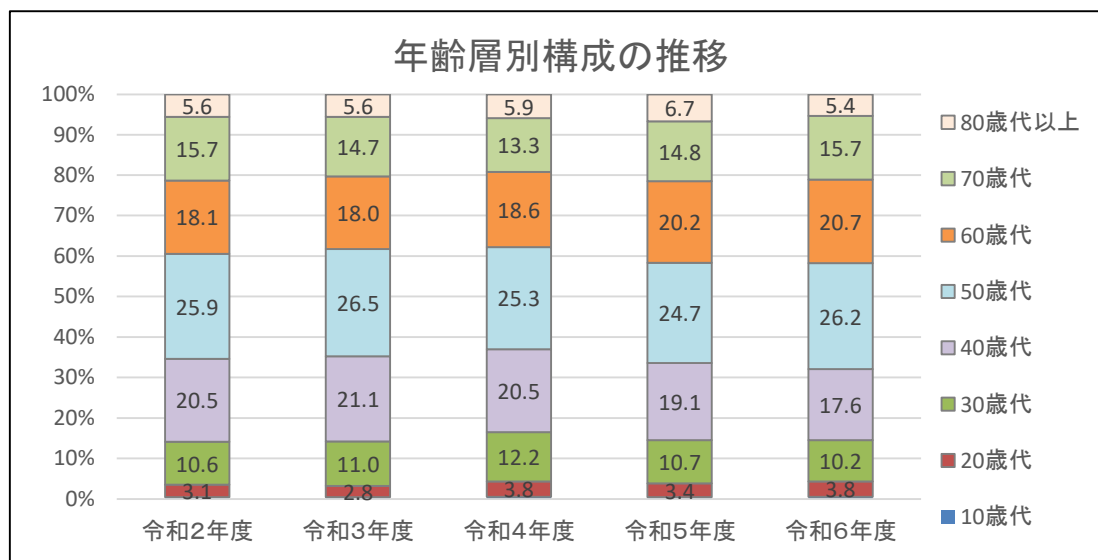
（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

○ 相談者の性別・年齢層の推移

相談者の性別と年齢層については、相談対応者が、相談内容や声質から推定して分類している。

相談者の性別について、過去5年間は、「女性」が「男性」より多く経過している。（付表4）

相談者の年齢層について、過去5年間は、「50歳代」が最多で経過している。（付表5）



【付表 5】相談者の性別・年齢層別の件数・割合の推移（過去 5 年間）

		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
10 歳代 （若年層）	男性	29	0.6%	24	0.5%	23	0.5%	17	0.4%	33	0.9%
	女性	21	0.3%	23	0.4%	28	0.4%	19	0.3%	11	0.2%
	（男女計）	50	0.4%	47	0.4%	51	0.5%	36	0.4%	44	0.5%
20 歳代	男性	137	2.8%	112	2.4%	162	3.4%	137	3.2%	137	3.8%
	女性	215	3.4%	200	3.0%	260	4.1%	203	3.5%	189	3.8%
	（男女計）	352	3.1%	312	2.8%	422	3.8%	340	3.4%	326	3.8%
30 歳代	男性	487	10.0%	490	10.3%	493	10.4%	418	9.9%	348	9.8%
	女性	714	11.2%	755	11.5%	859	13.5%	650	11.2%	527	10.5%
	（男女計）	1,201	10.6%	1,245	11.0%	1,352	12.2%	1,068	10.7%	875	10.2%
20 ～ 30 歳代 （青年層）	男性	624	12.8%	602	12.6%	655	13.9%	555	13.1%	485	13.6%
	女性	929	14.5%	955	14.6%	1,119	17.6%	853	14.7%	716	14.3%
	（男女計）	1,553	13.8%	1,557	13.8%	1,774	16.0%	1,408	14.0%	1,201	14.0%
40 歳代	男性	934	19.1%	927	19.5%	906	19.2%	756	17.9%	573	16.1%
	女性	1,376	21.5%	1,459	22.2%	1,363	21.4%	1,156	19.9%	933	18.6%
	（男女計）	2,310	20.5%	2,386	21.1%	2,269	20.5%	1,912	19.1%	1,506	17.6%
50 歳代	男性	1,262	25.8%	1,265	26.6%	1,196	25.3%	1,089	25.8%	923	25.9%
	女性	1,664	26.0%	1,736	26.5%	1,603	25.2%	1,387	23.9%	1,321	26.4%
	（男女計）	2,926	25.9%	3,001	26.5%	2,799	25.3%	2,476	24.7%	2,244	26.2%
60 歳代	男性	1,026	21.0%	990	20.8%	1,011	21.4%	906	21.4%	818	23.0%
	女性	1,022	16.0%	1,043	15.9%	1,047	16.5%	1,124	19.4%	953	19.0%
	（男女計）	2,048	18.1%	2,033	18.0%	2,058	18.6%	2,030	20.2%	1,771	20.7%
40 ～ 60 歳代 （中年層）	男性	3,222	66.0%	3,182	66.8%	3,113	66.0%	2,751	65.1%	2,314	65.0%
	女性	4,062	63.4%	4,238	64.6%	4,013	63.1%	3,667	63.2%	3,207	64.0%
	（男女計）	7,284	64.5%	7,420	65.5%	7,126	64.3%	6,418	64.0%	5,521	64.4%
70 歳代	男性	777	15.9%	740	15.5%	695	14.7%	677	16.0%	590	16.6%
	女性	992	15.5%	925	14.1%	785	12.3%	812	14.0%	756	15.1%
	（男女計）	1,769	15.7%	1,665	14.7%	1,480	13.4%	1,489	14.8%	1,346	15.7%
80 歳以上	男性	233	4.8%	214	4.5%	233	4.9%	227	5.4%	140	3.9%
	女性	398	6.2%	420	6.4%	419	6.6%	449	7.7%	323	6.4%
	（男女計）	631	5.6%	634	5.6%	652	5.9%	676	6.7%	463	5.4%
70 歳以上 （高齢層）	男性	1,010	20.7%	954	20.0%	928	19.7%	904	21.4%	730	20.5%
	女性	1,390	21.7%	1,345	20.5%	1,204	18.9%	1,261	21.7%	1,079	21.5%
	（男女計）	2,400	21.3%	2,299	20.3%	2,132	19.2%	2,165	21.6%	1,809	21.1%
合 計	男性	4,885	100.0%	4,762	100.0%	4,719	100.0%	4,227	100.0%	3,562	100.0%
	女性	6,402	100.0%	6,561	100.0%	6,364	100.0%	5,800	100.0%	5,013	100.0%
	（男女計）	11,287	100.0%	11,323	100.0%	11,083	100.0%	10,027	100.0%	8,575	100.0%

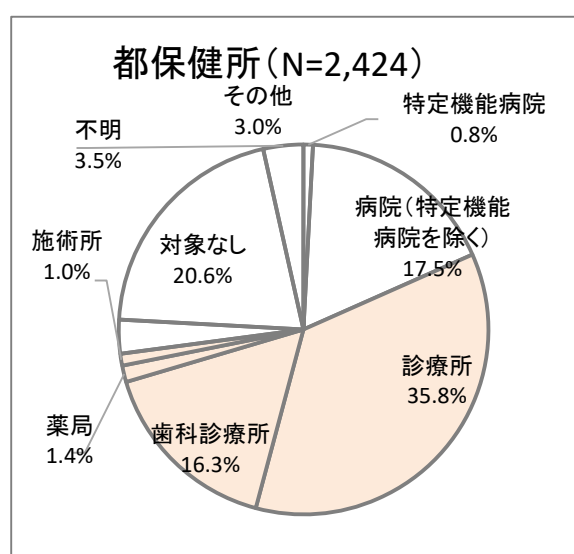
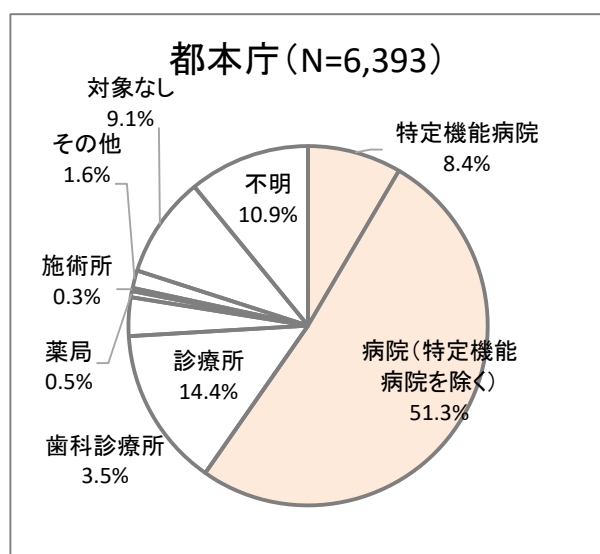
（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値
年齢層及び性別が判別困難なものは除く

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、「都本庁」では、「病院」（「特定機能病院」「病院（特定機能病院を除く）」の合計）が3,817件（59.7%）であり、「都保健所合計」では、「診療所」（「診療所」「歯科診療所」の合計）が1,262件（52.1%）であった。

（令和6年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
特定機能病院	559	6.3%	539	8.4%	20	0.8%
病 院 （特定機能病院を除く）	3,703	42.0%	3,278	51.3%	425	17.5%
診 療 所	1,787	20.3%	919	14.4%	868	35.8%
歯科診療所	616	7.0%	222	3.5%	394	16.3%
薬 局	70	0.8%	35	0.5%	35	1.4%
施 術 所	43	0.5%	18	0.3%	25	1.0%
そ の 他	174	2.0%	102	1.6%	72	3.0%
対 象 な し	1,083	12.3%	583	9.1%	500	20.6%
不 明	782	8.9%	697	10.9%	85	3.5%
合 計	8,817	100.0%	6,393	100.0%	2,424	100.0%



【参考１】相談の対象となった医療機関の種別の件数・割合の推移（過去５年間）

	令和２年度		令和３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
特定機能病院	533	4.5%	467	4.0%	421	3.7%	448	4.3%	559	6.3%
都本庁	513	5.3%	449	4.7%	384	4.6%	400	5.1%	539	8.4%
都保健所合計	20	1.0%	18	0.9%	37	1.3%	48	2.0%	20	0.8%
病院 (特定機能病院を除く)	5,033	42.8%	5,081	43.9%	4,187	37.0%	4,361	42.2%	3,703	42.0%
都本庁	4,659	48.1%	4,751	49.8%	3,838	45.5%	3,921	49.7%	3,278	51.3%
都保健所合計	374	18.2%	330	16.3%	349	12.2%	440	18.0%	425	17.5%
〔病院合計〕	5,566	47.4%	5,548	48.0%	4,608	40.8%	4,809	46.5%	4,262	48.3%
都本庁	5,172	53.4%	5,200	54.5%	4,222	50.0%	4,321	54.8%	3,817	59.7%
都保健所合計	394	19.1%	348	17.2%	386	13.5%	488	19.9%	445	18.4%
診療所	2,066	17.6%	2,100	18.2%	2,025	17.9%	1,872	18.1%	1,787	20.3%
都本庁	1,277	13.2%	1,294	13.6%	1,171	13.9%	1,018	12.9%	919	14.4%
都保健所合計	789	38.3%	806	39.9%	854	29.8%	854	34.9%	868	35.8%
歯科診療所	651	5.5%	638	5.5%	652	5.8%	582	5.6%	616	7.0%
都本庁	395	4.1%	409	4.3%	339	4.0%	267	3.4%	222	3.5%
都保健所合計	256	12.4%	229	11.3%	313	10.9%	315	12.9%	394	16.3%
〔診療所合計〕	2,717	23.1%	2,738	23.7%	2,677	23.7%	2,454	23.7%	2,403	27.3%
都本庁	1,672	17.3%	1,703	17.8%	1,510	17.9%	1,285	16.3%	1,141	17.8%
都保健所合計	1,045	50.8%	1,035	51.2%	1,167	40.7%	1,169	47.8%	1,262	52.1%
薬局	53	0.5%	46	0.4%	60	0.5%	56	0.5%	70	0.8%
都本庁	34	0.4%	33	0.3%	33	0.4%	29	0.4%	35	0.5%
都保健所合計	19	0.9%	13	0.6%	27	0.9%	27	1.1%	35	1.4%
施術所	63	0.5%	81	0.7%	59	0.5%	53	0.5%	43	0.5%
都本庁	41	0.4%	37	0.4%	31	0.4%	25	0.3%	18	0.3%
都保健所合計	22	1.1%	44	2.2%	28	1.0%	28	1.1%	25	1.0%
その他の機関	240	2.0%	238	2.1%	278	2.5%	180	1.7%	174	2.0%
都本庁	184	1.9%	192	2.0%	189	2.2%	115	1.5%	102	1.6%
都保健所合計	56	2.7%	46	2.3%	89	3.1%	65	2.7%	72	3.0%
対象なし	1,921	16.4%	1,936	16.7%	2,445	21.6%	1,604	15.5%	1,083	12.3%
都本庁	1,476	15.2%	1,486	15.6%	1,379	16.3%	1,020	12.9%	583	9.1%
都保健所合計	445	21.6%	450	22.3%	1,066	37.2%	584	23.9%	500	20.6%
不明	1,187	10.1%	979	8.5%	1,175	10.4%	1,183	11.4%	782	8.9%
都本庁	1,110	11.5%	893	9.4%	1,074	12.7%	1,097	13.9%	697	10.9%
都保健所合計	77	3.7%	86	4.3%	101	3.5%	86	3.5%	85	3.5%
合 計	11,747	100.0%	11,566	100.0%	11,302	100.0%	10,339	100.0%	8,817	100.0%
都本庁	9,689	100.0%	9,544	100.0%	8,438	100.0%	7,892	100.0%	6,393	100.0%
都保健所合計	2,058	100.0%	2,022	100.0%	2,864	100.0%	2,447	100.0%	2,424	100.0%

- 相談の対象となった医療機関の種別の件数と割合の推移（過去５年間）
「都本庁」は、「病院」が50%以上、「診療所」が約17%で経過している。
「都保健所合計」は、「病院」が13%～19%、「診療所」が50%前後で経過している。
- 医療施設数（医療施設動態調査（令和6年12月末概数）より）
東京都：病院 632施設、一般診療所 15,221施設、歯科診療所 10,598施設
- 特定機能病院の承認状況（令和7年4月1日現在）（厚生労働省ホームページより）
東京都：16か所

7 相談の対象となった診療科

相談の対象となった診療科は、多い順に、「都本庁」では、「精神科（心療内科含む）」1,477件（23.1%）、「内科」705件（11.0%）、「整形外科」525件（8.2%）であり、「都保健所合計」では、「内科」483件（19.9%）、「歯科」411件（17.0%）、「精神科（心療内科含む）」249件（10.3%）であった。
また、対象となる診療科が「なし」である相談が、都本庁では522件（8.2%）、都保健所合計では261件（10.8%）あった。

（令和6年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
内科	1,188	13.5%	705	11.0%	483	19.9%
神経内科	80	0.9%	65	1.0%	15	0.6%
小児科	72	0.8%	37	0.6%	35	1.4%
婦人科	126	1.4%	98	1.5%	28	1.2%
産科	87	1.0%	76	1.2%	11	0.5%
眼科	216	2.4%	138	2.2%	78	3.2%
耳鼻咽喉科	109	1.2%	56	0.9%	53	2.2%
皮膚科	143	1.6%	77	1.2%	66	2.7%
泌尿器科	128	1.5%	90	1.4%	38	1.6%
精神科（心療内科含む）	1,726	19.6%	1,477	23.1%	249	10.3%
外科	174	2.0%	140	2.2%	34	1.4%
整形外科	705	8.0%	525	8.2%	180	7.4%
脳神経外科	108	1.2%	90	1.4%	18	0.7%
形成外科	40	0.5%	31	0.5%	9	0.4%
美容外科	58	0.7%	43	0.7%	15	0.6%
放射線科	6	0.1%	4	0.1%	2	0.1%
麻酔科（ペインクリニック）	6	0.1%	5	0.1%	1	0.0%
歯科	729	8.3%	318	5.0%	411	17.0%
口腔外科	59	0.7%	46	0.7%	13	0.5%
救急外来	112	1.3%	105	1.6%	7	0.3%
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	39	0.4%	12	0.2%	27	1.1%
人間ドック・健康診断等	51	0.6%	32	0.5%	19	0.8%
その他	387	4.4%	298	4.7%	89	3.7%
なし	783	8.9%	522	8.2%	261	10.8%
不明	1,685	19.1%	1,403	21.9%	282	11.6%
合 計	8,817	100.0%	6,393	100.0%	2,424	100.0%

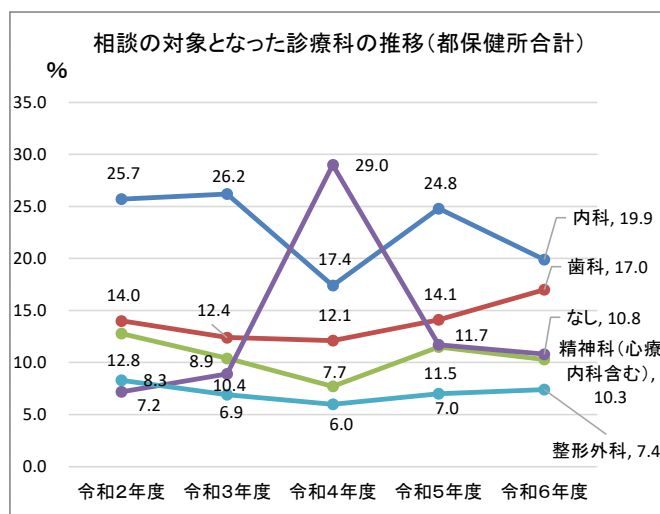
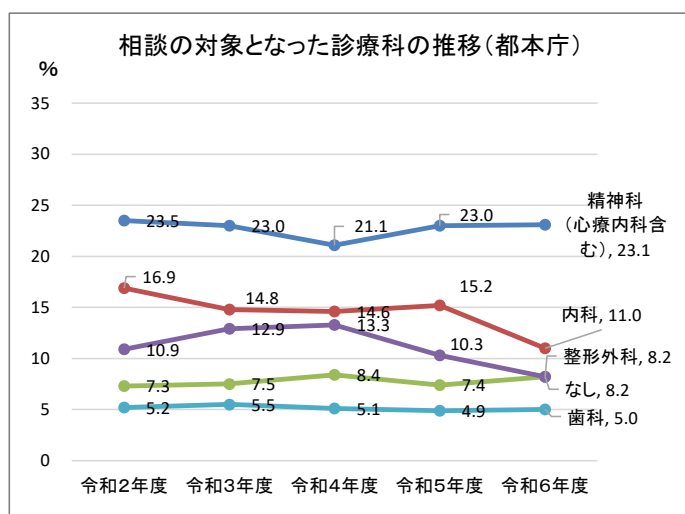
【付表6】相談の対象となった診療科の割合の推移（過去5年間）（上位項目）

(%)

	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
都本庁	精神科 (心療内科含む)	23.5	精神科 (心療内科含む)	23.0	精神科 (心療内科含む)	21.1	精神科 (心療内科含む)	23.0	精神科 (心療内科含む)	23.1
	内科	16.9	内科	14.8	内科	14.6	内科	15.2	内科	11.0
	なし	10.9	なし	12.9	なし	13.3	なし	10.3	整形外科	8.2
	整形外科	7.3	整形外科	7.5	整形外科	8.4	整形外科	7.4	なし	8.2
	歯科	5.2	歯科	5.5	歯科	5.1	歯科	4.9	歯科	5.0
	その他	3.4	その他	3.1	その他	3.5	その他	3.8	その他	4.7

(%)

	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
都保健所合計	内科	25.7	内科	26.2	なし	29.0	内科	24.8	内科	19.9
	歯科	14.0	歯科	12.4	内科	17.4	歯科	14.1	歯科	17.0
	精神科 (心療内科含む)	12.8	精神科 (心療内科含む)	10.4	歯科	12.1	なし	11.7	なし	10.8
	整形外科	8.3	なし	8.9	精神科 (心療内科含む)	7.7	精神科 (心療内科含む)	11.5	精神科 (心療内科含む)	10.3
	なし	7.2	整形外科	6.9	整形外科	6.0	整形外科	7.0	整形外科	7.4
	眼科	2.8	眼科	3.3	その他	4.4	その他	3.1	その他	3.7



○ 相談の対象となった診療科

「都本庁」においては、「精神科(心療内科含む)」と「内科」の2科に関する相談で全体の3～4割を占めて経過している。

「都保健所合計」においては、「内科」、「歯科」、「精神科(心療内科含む)」の3科に関する相談が全体の4～5割を占めて経過している。(付表6)

【参考２】 相談の対象となった診療科の件数・割合の推移（過去５年間）

左欄：相談件数

右欄：対合計比

〔都本庁〕

	令和２年度		令和３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度	
精神科（心療内科含む）	2,275	23.5	2,195	23.0	1,781	21.1	1,813	23.0	1,477	23.1
内科	1,637	16.9	1,408	14.8	1,233	14.6	1,197	15.2	705	11.0
整形外科	711	7.3	716	7.5	707	8.4	581	7.4	525	8.2
歯科	504	5.2	529	5.5	431	5.1	384	4.9	318	5.0
外科	230	2.4	283	3.0	223	2.6	209	2.6	140	2.2
眼科	241	2.5	256	2.7	168	2.0	198	2.5	138	2.2
脳神経外科	131	1.4	167	1.7	123	1.5	102	1.3	90	1.4
皮膚科	129	1.3	147	1.5	120	1.4	113	1.4	77	1.2
泌尿器科	141	1.5	140	1.5	133	1.6	112	1.4	90	1.4
救急外来	108	1.1	130	1.4	127	1.5	106	1.3	105	1.6
婦人科	141	1.5	129	1.4	120	1.4	110	1.4	98	1.5
耳鼻咽喉科	108	1.1	125	1.3	109	1.3	95	1.2	56	0.9
産科	70	0.7	92	1.0	87	1.0	50	0.6	76	1.2
小児科	49	0.5	67	0.7	83	1.0	56	0.7	37	0.6
神経内科	43	0.4	64	0.7	64	0.8	78	1.0	65	1.0
人間ドッグ・健康診断等	41	0.4	58	0.6	26	0.3	38	0.5	32	0.5
美容外科	40	0.4	56	0.6	43	0.5	34	0.4	43	0.7
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	35	0.4	34	0.4	28	0.3	24	0.3	12	0.2
口腔外科	36	0.4	27	0.3	29	0.3	22	0.3	46	0.7
形成外科	22	0.2	25	0.3	32	0.4	22	0.3	31	0.5
麻酔科（ペインクリニック）	9	0.1	19	0.2	19	0.2	9	0.1	5	0.1
放射線科	18	0.2	12	0.1	7	0.1	1	0.0	4	0.1
（小計）	6,719	69.3	6,679	70.0	5,693	67.5	5,354	67.8	4,170	65.2
その他	327	3.4	295	3.1	292	3.5	298	3.8	298	4.7
なし	1,060	10.9	1,230	12.9	1,120	13.3	816	10.3	522	8.2
不明	1,583	16.3	1,340	14.0	1,333	15.8	1,424	18.0	1,403	21.9
〔合 計〕	9,689	100.0	9,544	100.0	8,438	100.0	7,892	100.0	6,393	100.0

〔都保健所合計〕

	令和２年度		令和３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度	
内科	529	25.7	530	26.2	498	17.4	608	24.8	483	19.9
歯科	289	14.0	251	12.4	347	12.1	346	14.1	411	17.0
精神科（心療内科含む）	264	12.8	211	10.4	221	7.7	282	11.5	249	10.3
整形外科	170	8.3	140	6.9	173	6.0	171	7.0	180	7.4
眼科	58	2.8	66	3.3	60	2.1	62	2.5	78	3.2
皮膚科	52	2.5	60	3.0	62	2.2	65	2.7	66	2.7
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	21	1.0	44	2.2	27	0.9	28	1.1	27	1.1
耳鼻咽喉科	48	2.3	40	2.0	49	1.7	48	2.0	53	2.2
小児科	27	1.3	33	1.6	37	1.3	46	1.9	35	1.4
婦人科	31	1.5	32	1.6	19	0.7	23	0.9	28	1.2
脳神経外科	18	0.9	31	1.5	24	0.8	32	1.3	18	0.7
外科	27	1.3	27	1.3	19	0.7	15	0.6	34	1.4
泌尿器科	20	1.0	23	1.1	27	0.9	21	0.9	38	1.6
神経内科	4	0.2	15	0.7	16	0.6	20	0.8	15	0.6
人間ドッグ・健康診断等	15	0.7	14	0.7	19	0.7	21	0.9	19	0.8
産科	17	0.8	11	0.5	15	0.5	16	0.7	11	0.5
形成外科	10	0.5	9	0.4	5	0.2	3	0.1	9	0.4
美容外科	6	0.3	7	0.3	2	0.1	9	0.4	15	0.6
麻酔科（ペインクリニック）	5	0.2	7	0.3	5	0.2	6	0.2	1	0.0
救急外来	2	0.1	6	0.3	10	0.3	16	0.7	7	0.3
口腔外科	8	0.4	2	0.1	4	0.1	6	0.2	13	0.5
放射線科	0	0.0	0	0.0	1	0.0	2	0.1	2	0.1
（小計）	1,621	78.8	1,559	77.1	1,640	57.3	1,846	75.4	1,792	73.9
その他	87	4.2	83	4.1	125	4.4	76	3.1	89	3.7
なし	148	7.2	179	8.9	831	29.0	286	11.7	261	10.8
不明	202	9.8	201	9.9	268	9.4	239	9.8	282	11.6
〔合 計〕	2,058	100.0	2,022	100.0	2,864	100.0	2,447	100.0	2,424	100.0

8 相談・苦情等の内容の内訳

8-1 相談・苦情等の内訳(総計)

相談件数 8,817件のうち、内容が「相談」に区分できるものが5,529件（62.7%）、「苦情」に区分できるものが2,743件（31.1%）であった。（全体）
「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」822件（20.7%）、「都保健所合計」では「健康や病気に関する相談」326件（20.8%）であった。
「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」「都保健所合計」ともに「コミュニケーションに関すること」であり、それぞれ820件（41.8%）、243件（31.1%）であった。

（令和6年度）

	全 体 (N= 8,817)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	1,267	14.4%	707	12.8%	514	18.7%	46	8.4%
医療過誤又は医療事故に関すること	387	4.4%	207	3.7%	174	6.3%	6	1.1%
法令違反に関すること	87	1.0%	29	0.5%	50	1.8%	8	1.5%
その他	793	9.0%	471	8.5%	290	10.6%	32	5.9%
コミュニケーションに関すること	2,097	23.8%	965	17.5%	1,063	38.8%	69	12.7%
医療従事者の接遇	1,009	11.4%	324	5.9%	646	23.6%	39	7.2%
暴力・暴言	137	1.6%	35	0.6%	93	3.4%	9	1.7%
説明不足等	769	8.7%	477	8.6%	275	10.0%	17	3.1%
その他	182	2.1%	129	2.3%	49	1.8%	4	0.7%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	106	1.2%	41	0.7%	57	2.1%	8	1.5%
セカンドオピニオン	28	0.3%	23	0.4%	5	0.2%	0	0.0%
カルテ開示	83	0.9%	62	1.1%	18	0.7%	3	0.6%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	236	2.7%	156	2.8%	72	2.6%	8	1.5%
医療機関の紹介、案内	449	5.1%	428	7.7%	5	0.2%	16	2.9%
医療費	790	9.0%	572	10.3%	197	7.2%	21	3.9%
保険診療	444	5.0%	295	5.3%	130	4.7%	19	3.5%
自由診療	127	1.4%	86	1.6%	39	1.4%	2	0.4%
混合診療	16	0.2%	12	0.2%	4	0.1%	0	0.0%
差額ベット代	203	2.3%	179	3.2%	24	0.9%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	1,074	12.2%	1,005	18.2%	51	1.9%	18	3.3%
薬(品)に関すること	177	2.0%	123	2.2%	44	1.6%	10	1.8%
入院・転院・退院に関すること	795	9.0%	613	11.1%	154	5.6%	28	5.1%
診療拒否	176	2.0%	75	1.4%	97	3.5%	4	0.7%
看護行為	77	0.9%	40	0.7%	34	1.2%	3	0.6%
意味不明	230	2.6%	40	0.7%	130	4.7%	60	11.0%
その他	1,232	14.0%	679	12.3%	302	11.0%	251	46.1%
合計	8,817	100.0%	5,529	100%	2,743	100%	545	100%
合計に占める割合			(相談)	62.7%	(苦情)	31.1%	(その他)	6.2%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 6,393)								(再掲) 都保健所合計 (N= 2,424)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	780	12.2%	444	11.2%	300	15.3%	36	7.7%	487	20.1%	263	16.8%	214	27.4%	10	13.2%
医療過誤又は医療事故に関すること	269	4.2%	147	3.7%	117	6.0%	5	1.1%	118	4.9%	60	3.8%	57	7.3%	1	1.3%
法令違反に関すること	28	0.4%	7	0.2%	15	0.8%	6	1.3%	59	2.4%	22	1.4%	35	4.5%	2	2.6%
その他	483	7.6%	290	7.3%	168	8.6%	25	5.3%	310	12.8%	181	11.6%	122	15.6%	7	9.2%
コミュニケーションに関すること	1,705	26.7%	822	20.7%	820	41.8%	63	13.4%	392	16.2%	143	9.1%	243	31.1%	6	7.9%
医療従事者の接遇	802	12.5%	266	6.7%	502	25.6%	34	7.2%	207	8.5%	58	3.7%	144	18.4%	5	6.6%
暴力・暴言	95	1.5%	31	0.8%	55	2.8%	9	1.9%	42	1.7%	4	0.3%	38	4.9%	0	0.0%
説明不足等	650	10.2%	408	10.3%	225	11.5%	17	3.6%	119	4.9%	69	4.4%	50	6.4%	0	0.0%
その他	158	2.5%	117	3.0%	38	1.9%	3	0.6%	24	1.0%	12	0.8%	11	1.4%	1	1.3%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	71	1.1%	23	0.6%	40	2.0%	8	1.7%	35	1.4%	18	1.1%	17	2.2%	0	0.0%
セカンドオピニオン	22	0.3%	19	0.5%	3	0.2%	0	0.0%	6	0.2%	4	0.3%	2	0.3%	0	0.0%
カルテ開示	69	1.1%	53	1.3%	13	0.7%	3	0.6%	14	0.6%	9	0.6%	5	0.6%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	191	3.0%	127	3.2%	56	2.9%	8	1.7%	45	1.9%	29	1.9%	16	2.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	141	2.2%	129	3.3%	4	0.2%	8	1.7%	308	12.7%	299	19.1%	1	0.1%	8	10.5%
医療費	548	8.6%	413	10.4%	121	6.2%	14	3.0%	242	10.0%	159	10.2%	76	9.7%	7	9.2%
保険診療	261	4.1%	177	4.5%	72	3.7%	12	2.6%	183	7.5%	118	7.5%	58	7.4%	7	9.2%
自由診療	81	1.3%	55	1.4%	24	1.2%	2	0.4%	46	1.9%	31	2.0%	15	1.9%	0	0.0%
混合診療	10	0.2%	8	0.2%	2	0.1%	0	0.0%	6	0.2%	4	0.3%	2	0.3%	0	0.0%
差額ベット代	196	3.1%	173	4.4%	23	1.2%	0	0.0%	7	0.3%	6	0.4%	1	0.1%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	729	11.4%	679	17.1%	38	1.9%	12	2.6%	345	14.2%	326	20.8%	13	1.7%	6	7.9%
薬(品)に関すること	114	1.8%	86	2.2%	20	1.0%	8	1.7%	63	2.6%	37	2.4%	24	3.1%	2	2.6%
入院・転院・退院に関すること	720	11.3%	559	14.1%	135	6.9%	26	5.5%	75	3.1%	54	3.4%	19	2.4%	2	2.6%
診療拒否	131	2.0%	64	1.6%	63	3.2%	4	0.9%	45	1.9%	11	0.7%	34	4.3%	0	0.0%
看護行為	70	1.1%	36	0.9%	31	1.6%	3	0.6%	7	0.3%	4	0.3%	3	0.4%	0	0.0%
意味不明	206	3.2%	34	0.9%	120	6.1%	52	11.1%	24	1.0%	6	0.4%	10	1.3%	8	10.5%
その他	896	14.0%	475	12.0%	197	10.0%	224	47.8%	336	13.9%	204	13%	105	13.4%	27	35.5%
合計	6,393	100.0%	3,963	100%	1,961	100%	469	100%	2,424	100.0%	1,566	100%	782	100%	76	100%
合計に占める割合	—		(相談) 62.0%		(苦情) 30.7%		(その他) 7.3%		—		(相談) 64.6%		(苦情) 32.3%		(その他) 3.1%	

【付表 7】 相談・苦情等の割合の推移（過去 5 年間）

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
相 談	55.3%	55.6%	63.4%	60.6%	62.7%
苦 情	35.1%	36.3%	30.9%	32.2%	31.1%
その他	9.6%	8.1%	5.7%	7.2%	6.2%
合 計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

○ 相談・苦情等の内容の内訳

相談内容について、相談や知識の提供等は「相談」、不平・不満がある場合等は「苦情」、どちらにも分類できない場合は「その他」に区分している。

過去 5 年間において、「相談」は 5～6 割、「苦情」は約 3 割で推移している。
（付表 7）

相談・苦情内容の内訳の推移について、「相談」は、「都本庁」では「健康や病気に関する相談」が最多で経過していたが、令和 6 年度は「コミュニケーションに関すること」が最多となった。「都保健所合計」では「健康や病気に関する相談」が最多で経過している。

「苦情」は、「都本庁」「都保健所合計」ともに、「コミュニケーションに関すること」と「医療行為、医療内容」が上位 2 項目で経過している。（参考 3）

【参考３】 相談・苦情等の内訳の件数・割合の推移（過去５年間）（上位項目）

〔都本庁〕

（件、％）

	令和２年度（N＝ 9,689 ）			令和３年度（N＝ 9,544 ）			令和４年度（N＝ 8,438 ）			令和５年度（N＝ 7,892 ）			令和６年度（N＝ 6,393 ）		
相談	健康や病気に 関する相談	1,263	15.5%	健康や病気に 関する相談	1,434	13.0%	健康や病気に 関する相談	1,434	17.0%	健康や病気に 関する相談	1,041	13.2%	コミュニケーション に関すること	822	12.9%
	医療行為、医 療内容	595	6.0%	医療行為、医療 内容	711	6.1%	コミュニケーション に関すること	711	8.4%	コミュニケーション に関すること	785	9.9%	健康や病気に 関する相談	679	10.6%
	入院・転院・退 院に関すること	518	4.7%	医療費	573	5.3%	医療行為、医療 内容	573	6.8%	医療行為、医療 内容	621	7.9%	入院、転院、退 院に関すること	559	8.7%
	コミュニケーション に関すること	511	4.6%	入院・転院・退院 に関すること	564	5.3%	医療費	564	6.7%	入院、転院、退院 に関すること	604	7.7%	その他	475	7.4%
	医療費	504	3.7%	コミュニケーション に関すること	563	5.2%	入院、転院、退 院に関すること	563	6.7%	その他	532	6.7%	医療行為、医療 内容	444	6.9%
苦情	コミュニケーション に関すること	1,094	10.8%	コミュニケーション に関すること	1,195	11.3%	コミュニケーション に関すること	1,195	14.2%	コミュニケーション に関すること	1,081	13.7%	コミュニケーション に関すること	820	12.8%
	医療行為、医 療内容	677	10.8%	医療行為、医療 内容	850	7.0%	医療行為、医療 内容	850	10.1%	医療行為、医療 内容	420	5.3%	医療行為、医療 内容	300	4.7%
	医療費	220	2.2%	医療費	243	2.3%	その他	243	2.9%	その他	230	2.9%	その他	197	3.1%
	入院・転院・退 院に関すること	134	1.5%	入院・転院・退院 に関すること	151	1.4%	医療費	151	1.8%	医療費	168	2.1%	入院、転院、退 院に関すること	135	2.1%
	医療機関の施設 （清潔、安全管理 等）	134	1.2%	医療機関の施設 （清潔、安全管理 等）	137	1.4%	入院、転院、退 院に関すること	137	1.6%	入院、転院、退 院に関すること	116	1.5%	医療費	121	1.9%
	診療拒否	131	0.9%	個人情報に関する こと（カルテ開示を 除く）	116	1.4%	その他の個人情 報に関すること	116	1.4%	診療拒否	92	1.2%	診療拒否	63	1.0%
	看護行為	76	0.8%	診療拒否	82	0.8%	診療拒否	82	1.0%	その他の個人情 報に関すること	76	1.0%	その他の個人情 報に関すること	56	0.9%

〔都保健所合計〕

（件、％）

	令和２年度（N＝ 2,058 ）			令和３年度（N＝ 2,022 ）			令和４年度（N＝ 2,864 ）			令和５年度（N＝ 2,447 ）			令和６年度（N＝ 2,424 ）		
相談	医療機関の紹 介、案内	312	17.1%	医療機関の紹 介、案内	334	15.2%	健康や病気に 関する相談	545	19.0%	健康や病気に 関する相談	344	14.1%	健康や病気に 関する相談	326	13.4%
	健康や病気に 関する相談	234	11.6%	健康や病気に 関する相談	228	11.4%	その他	388	13.5%	医療機関の紹 介、案内	323	13.2%	医療機関の紹 介、案内	299	12.3%
	医療行為、医 療内容	213	10.9%	医療行為、医療 内容	195	10.3%	医療機関の紹 介、案内	301	10.5%	医療行為、医療 内容	238	9.7%	医療行為、医療 内容	263	10.8%
	医療費	101	5.4%	医療費	125	4.9%	医療行為、医療 内容	234	8.2%	その他	205	8.4%	その他	204	8.4%
	コミュニケーション に関すること	76	5.0%	コミュニケーション に関すること	91	3.7%	医療費	135	4.7%	医療費	136	5.6%	医療費	159	6.6%
苦情	コミュニケーション に関すること	233	10.3%	コミュニケーション に関すること	246	11.3%	コミュニケーション に関すること	287	10.0%	コミュニケーション に関すること	243	9.9%	コミュニケーション に関すること	243	10.0%
	医療行為、医 療内容	195	8.9%	医療行為、医療 内容	210	9.5%	医療行為、医療 内容	265	9.3%	医療行為、医療 内容	243	9.9%	医療行為、医療 内容	214	8.8%
	医療機関の施設 （清潔、安全、管理 等）	87	2.4%	医療費	84	4.2%	医療費	89	3.1%	その他	106	4.3%	その他	105	4.3%
	医療費	57	1.9%	医療機関の施設 （清潔、安全、管理 等）	50	2.8%	その他	79	2.8%	医療費	73	3.0%	医療費	76	3.1%
	診療拒否	41	1.4%	診療拒否	34	2.0%	診療拒否	42	1.5%	診療拒否	68	2.8%	診療拒否	34	1.4%
	個人情報に関す ること（カルテ開示 を除く）	16	0.5%	個人情報に関する こと（カルテ開示を 除く）	20	0.8%	医療機関の施設 （清潔、安全管理 等）	36	1.3%	医療機関の施設 （清潔、安全管理 等）	35	1.4%	薬（品）に関する こと	24	1.0%
	薬（品）に関す ること、入院・転院・ 退院に関すること	11	0.5%	意味不明	10	0.5%	その他の個人情 報に関すること	20	0.7%	健康や病気に 関する相談	27	1.1%	入院・転院・退院 に関すること	19	0.8%

8-2 相談・苦情等の内訳（再掲：特定機能病院）

対象機関が把握できた相談のうち、「特定機能病院」に関する相談は、559件であった。
 内容の内訳は、「相談」が325件（58.1%）、「苦情」が200件（35.8%）であった。（全体）
 「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」95件（30.7%）、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」、「医療機関の紹介、案内」それぞれ4件（25.0%）であった。
 「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」「都保健所合計」とも「コミュニケーションに関すること」であり、それぞれ111件（56.6%）、3件（75.0%）であった。

（令和6年度）

	全 体（N＝ 559 ）							
	合計		（再掲）相談		（再掲）苦情		（再掲）その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	80	14.3%	53	16.3%	23	11.5%	4	11.8%
医療過誤又は医療事故に関すること	23	4.1%	16	4.9%	6	3.0%	1	2.9%
法令違反に関すること	2	0.4%	1	0.3%	1	0.5%	0	0.0%
その他	55	9.8%	36	11.1%	16	8.0%	3	8.8%
コミュニケーションに関すること	223	39.9%	98	30.2%	114	57.0%	11	32.4%
医療従事者の接遇	106	19.0%	27	8.3%	71	35.5%	8	23.5%
暴力・暴言	10	1.8%	3	0.9%	5	2.5%	2	5.9%
説明不足等	79	14.1%	52	16.0%	27	13.5%	0	0.0%
その他	28	5.0%	16	4.9%	11	5.5%	1	2.9%
医療機関の施設（清潔、安全管理等）	4	0.7%	1	0.3%	2	1.0%	1	2.9%
セカンドオピニオン	5	0.9%	5	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	3	0.5%	2	0.6%	1	0.5%	0	0.0%
個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	20	3.6%	10	3.1%	8	4.0%	2	5.9%
医療機関の紹介、案内	11	2.0%	11	3.4%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	63	11.3%	49	15.1%	12	6.0%	2	5.9%
保険診療	18	3.2%	14	4.3%	3	1.5%	1	2.9%
自由診療	7	1.3%	2	0.6%	4	2.0%	1	2.9%
混合診療	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	37	6.6%	32	9.8%	5	2.5%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	36	6.4%	33	10.2%	3	1.5%	0	0.0%
薬（品）に関すること	4	0.7%	4	1.2%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	28	5.0%	19	5.8%	9	4.5%	0	0.0%
診療拒否	19	3.4%	9	2.8%	10	5.0%	0	0.0%
看護行為	4	0.7%	3	0.9%	1	0.5%	0	0.0%
意味不明	3	0.5%	1	0.3%	1	0.5%	1	2.9%
その他	56	10.0%	27	8.3%	16	8.0%	13	38.2%
合計	559	100.0%	325	100%	200	100%	34	100%
合計に占める割合			（相談）	58.1%	（苦情）	35.8%	（その他）	6.1%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 539)								(再掲) 都保健所合計 (N= 20)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	76	14.1%	49	15.9%	23	11.7%	4	11.8%	4	20.0%	4	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関する事	22	4.1%	15	4.9%	6	3.1%	1	2.9%	1	5.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
法令違反に関する事	1	0.2%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	1	5.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
その他	53	9.8%	34	11.0%	16	8.2%	3	8.8%	2	10.0%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
コミュニケーションに関する事	217	40.3%	95	30.7%	111	56.6%	11	32.4%	6	30.0%	3	18.8%	3	75.0%	0	0.0%
医療従事者の接遇	104	19.3%	26	8.4%	70	35.7%	8	23.5%	2	10.0%	1	6.3%	1	25.0%	0	0.0%
暴力・暴言	9	1.7%	2	0.6%	5	2.6%	2	5.9%	1	5.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	77	14.3%	51	16.5%	26	13.3%	0	0.0%	2	10.0%	1	6.3%	1	25.0%	0	0.0%
その他	27	5.0%	16	5.2%	10	5.1%	1	2.9%	1	5.0%	0	0.0%	1	25.0%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	4	0.7%	1	0.3%	2	1.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
セカンドオピニオン	5	0.9%	5	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	2	0.4%	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	25.0%	0	0.0%
個人情報に関する事(カルテ開示を除く)	20	3.7%	10	3.2%	8	4.1%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	7	1.3%	7	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	4	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	63	11.7%	49	15.9%	12	6.1%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
保険診療	18	3.3%	14	4.5%	3	1.5%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
自由診療	7	1.3%	2	0.6%	4	2.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	37	6.9%	32	10.4%	5	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	34	6.3%	31	10.0%	3	1.5%	0	0.0%	2	10.0%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関する事	3	0.6%	3	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関する事	27	5.0%	18	5.8%	9	4.6%	0	0.0%	1	5.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	19	3.5%	9	2.9%	10	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	4	0.7%	3	1.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	3	0.6%	1	0.3%	1	0.5%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	55	10.2%	26	8.4%	16	8.2%	13	38.2%	1	5.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
合計	539	100.0%	309	100%	196	100%	34	100%	20	100.0%	16	100%	4	100%	0	0%
合計に占める割合	—		(相談) 57.3%		(苦情) 36.4%		(その他) 6.3%		—		(相談) 80.0%		(苦情) 20.0%		(その他) 0.0%	

8-3 相談・苦情等の内訳（再掲：病院（特定機能病院を除く））

対象機関が把握できた相談のうち、「病院（特定機能病院を除く）」に関する相談は、3,703件であった。
 内容の内訳は、「相談」が2,160件（58.3%）、「苦情」が1,346件（36.3%）であった。
 （全体）
 「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」496件（26.0%）、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」61件（24.5%）であった。
 「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」「保健所合計」ともに「コミュニケーションに関すること」であり、それぞれ502件（42.4%）、46件（28.6%）であった。

（令和6年度）

	全 体（N＝ 3,703 ）							
	合計		（再掲）相談		（再掲）苦情		（再掲）その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	524	14.2%	291	13.5%	213	15.8%	20	10.2%
医療過誤又は医療事故に関すること	193	5.2%	98	4.5%	92	6.8%	3	1.5%
法令違反に関すること	11	0.3%	4	0.2%	6	0.4%	1	0.5%
その他	320	8.6%	189	8.8%	115	8.5%	16	8.1%
コミュニケーションに関すること	1,105	29.8%	524	24.3%	548	40.7%	33	16.8%
医療従事者の待遇	515	13.9%	172	8.0%	327	24.3%	16	8.1%
暴力・暴言	80	2.2%	26	1.2%	48	3.6%	6	3.0%
説明不足等	421	11.4%	261	12.1%	151	11.2%	9	4.6%
その他	89	2.4%	65	3.0%	22	1.6%	2	1.0%
医療機関の施設（清潔、安全管理等）	60	1.6%	20	0.9%	33	2.5%	7	3.6%
セカンドオピニオン	13	0.4%	12	0.6%	1	0.1%	0	0.0%
カルテ開示	40	1.1%	31	1.4%	8	0.6%	1	0.5%
個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	100	2.7%	63	2.9%	31	2.3%	6	3.0%
医療機関の紹介、案内	49	1.3%	46	2.1%	2	0.1%	1	0.5%
医療費	273	7.4%	212	9.8%	58	4.3%	3	1.5%
保険診療	123	3.3%	81	3.8%	39	2.9%	3	1.5%
自由診療	16	0.4%	12	0.6%	4	0.3%	0	0.0%
混合診療	4	0.1%	4	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	130	3.5%	115	5.3%	15	1.1%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	234	6.3%	205	9.5%	24	1.8%	5	2.5%
薬（品）に関すること	25	0.7%	15	0.7%	8	0.6%	2	1.0%
入院・転院・退院に関すること	607	16.4%	456	21.1%	126	9.4%	25	12.7%
診療拒否	80	2.2%	41	1.9%	35	2.6%	4	2.0%
看護行為	52	1.4%	24	1.1%	26	1.9%	2	1.0%
意味不明	152	4.1%	19	0.9%	112	8.3%	21	10.7%
その他	389	10.5%	201	9.3%	121	9.0%	67	34.0%
合計	3,703	100.0%	2,160	100%	1,346	100%	197	100%
合計に占める割合			（相談）	58.3%	（苦情）	36.3%	（その他）	5.3%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 3,278)								(再掲) 都保健所合計 (N= 425)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	428	13.1%	230	12.0%	180	15.2%	18	9.9%	96	22.6%	61	24.5%	33	20.5%	2	13.3%
医療過誤又は医療事故に関すること	165	5.0%	80	4.2%	82	6.9%	3	1.6%	28	6.6%	18	0.9%	10	6.2%	0	0.0%
法令違反に関すること	9	0.3%	3	0.2%	5	0.4%	1	0.5%	2	0.5%	1	0.1%	1	0.6%	0	0.0%
その他	254	7.7%	147	7.7%	93	7.8%	14	7.7%	66	15.5%	42	2.2%	22	13.7%	2	13.3%
コミュニケーションに関すること	1,029	31.4%	496	26.0%	502	42.4%	31	17.0%	76	17.9%	28	11.2%	46	28.6%	2	13.3%
医療従事者の接遇	477	14.6%	162	8.5%	301	25.4%	14	7.7%	38	8.9%	10	4.0%	26	16.1%	2	13.3%
暴力・暴言	71	2.2%	26	1.4%	39	3.3%	6	3.3%	9	2.1%	0	0.0%	9	5.6%	0	0.0%
説明不足等	396	12.1%	245	12.8%	142	12.0%	9	4.9%	25	5.9%	16	6.4%	9	5.6%	0	0.0%
その他	85	2.6%	63	3.3%	20	1.7%	2	1.1%	4	0.9%	2	0.8%	2	1.2%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	53	1.6%	15	0.8%	31	2.6%	7	3.8%	7	1.6%	5	2.0%	2	1.2%	0	0.0%
セカンドオピニオン	9	0.3%	8	0.4%	1	0.1%	0	0.0%	4	0.9%	4	1.6%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	36	1.1%	28	1.5%	7	0.6%	1	0.5%	4	0.9%	3	1.2%	1	0.6%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	92	2.8%	59	3.1%	27	2.3%	6	3.3%	8	1.9%	4	1.6%	4	2.5%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	34	1.0%	32	1.7%	2	0.2%	0	0.0%	15	3.5%	14	5.6%	0	0.0%	1	6.7%
医療費	240	7.3%	188	9.8%	50	4.2%	2	1.1%	33	7.8%	24	9.6%	8	5.0%	1	6.7%
保険診療	96	2.9%	62	3.2%	32	2.7%	2	1.1%	27	6.4%	19	7.6%	7	4.3%	1	6.7%
自由診療	16	0.5%	12	0.6%	4	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	4	0.1%	4	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	124	3.8%	110	5.8%	14	1.2%	0	0.0%	6	1.4%	5	2.0%	1	0.6%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	195	5.9%	172	9.0%	19	1.6%	4	2.2%	39	9.2%	33	13.3%	5	3.1%	1	6.7%
薬(品)に関すること	24	0.7%	15	0.8%	7	0.6%	2	1.1%	1	0.2%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	561	17.1%	426	22.3%	112	9.5%	23	12.6%	46	10.8%	30	12.0%	14	8.7%	2	13.3%
診療拒否	77	2.3%	39	2.0%	34	2.9%	4	2.2%	3	0.7%	2	0.8%	1	0.6%	0	0.0%
看護行為	50	1.5%	23	1.2%	25	2.1%	2	1.1%	2	0.5%	1	0.4%	1	0.6%	0	0.0%
意味不明	146	4.5%	19	1.0%	108	9.1%	19	10.4%	6	1.4%	0	0.0%	4	2.5%	2	13.3%
その他	304	9.3%	161	8.4%	80	6.8%	63	34.6%	85	20.0%	40	16.1%	41	25.5%	4	26.7%
合計	3,278	100.0%	1,911	100%	1,185	100%	182	100%	425	100.0%	249	100%	161	100%	15	100%
合計に占める割合	—		(相談) 58.3%		(苦情) 36.2%		(その他) 5.6%		—		(相談) 58.6%		(苦情) 37.9%		(その他) 3.5%	

8-4 相談・苦情等の内訳(再掲:診療所)

対象機関が把握できた相談のうち、「診療所」に関する相談は、1,787件であった。
内容の内訳は、「相談」が1,062件(59.4%)、「苦情」が656件(36.7%)であった。(全体)

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「健康や病気に関する相談」143件(24.2%)、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」89件(18.9%)であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」「保健所合計」ともに「コミュニケーションに関する事」であり、それぞれ116件(41.7%)、148件(39.2%)であった。

(令和6年度)

	全 体 (N= 1,787)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	320	17.9%	166	15.6%	143	21.8%	11	15.9%
医療過誤又は医療事故に関する事	84	4.7%	42	4.0%	41	6.3%	1	1.4%
法令違反に関する事	27	1.5%	10	0.9%	12	1.8%	5	7.2%
その他	209	11.7%	114	10.7%	90	13.7%	5	7.2%
コミュニケーションに関する事	456	25.5%	182	17.1%	264	40.2%	10	14.5%
医療従事者の接遇	250	14.0%	76	7.2%	169	25.8%	5	7.2%
暴力・暴言	32	1.8%	4	0.4%	28	4.3%	0	0.0%
説明不足等	142	7.9%	82	7.7%	55	8.4%	5	7.2%
その他	32	1.8%	20	1.9%	12	1.8%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	21	1.2%	9	0.8%	12	1.8%	0	0.0%
セカンドオピニオン	2	0.1%	0	0.0%	2	0.3%	0	0.0%
カルテ開示	24	1.3%	18	1.7%	6	0.9%	0	0.0%
個人情報に関する事(カルテ開示を除く)	71	4.0%	49	4.6%	22	3.4%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	92	5.1%	89	8.4%	1	0.2%	2	2.9%
医療費	191	10.7%	117	11.0%	67	10.2%	7	10.1%
保険診療	141	7.9%	86	8.1%	49	7.5%	6	8.7%
自由診療	44	2.5%	26	2.4%	17	2.6%	1	1.4%
混合診療	5	0.3%	4	0.4%	1	0.2%	0	0.0%
差額ベット代	1	0.1%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	236	13.2%	221	20.8%	12	1.8%	3	4.3%
薬(品)に関する事	65	3.6%	48	4.5%	13	2.0%	4	5.8%
入院・転院・退院に関する事	49	2.7%	41	3.9%	7	1.1%	1	1.4%
診療拒否	54	3.0%	14	1.3%	40	6.1%	0	0.0%
看護行為	6	0.3%	5	0.5%	1	0.2%	0	0.0%
意味不明	10	0.6%	3	0.3%	2	0.3%	5	7.2%
その他	190	10.6%	100	9.4%	64	9.8%	26	37.7%
合計	1,787	100.0%	1,062	100%	656	100%	69	100%
合計に占める割合			(相談)	59.4%	(苦情)	36.7%	(その他)	3.9%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 919)								(再掲) 都保健所合計 (N= 868)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	132	14.4%	77	13.0%	49	17.6%	6	12.2%	188	21.7%	89	18.9%	94	24.9%	5	25.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	37	4.0%	22	3.7%	15	5.4%	0	0.0%	47	5.4%	20	4.3%	26	6.9%	1	5.0%
法令違反に関すること	6	0.7%	1	0.2%	1	0.4%	4	8.2%	21	2.4%	9	1.9%	11	2.9%	1	5.0%
その他	89	9.7%	54	9.1%	33	11.9%	2	4.1%	120	13.8%	60	12.8%	57	15.1%	3	15.0%
コミュニケーションに関すること	232	25.2%	108	18.2%	116	41.7%	8	16.3%	224	25.8%	74	15.7%	148	39.2%	2	10.0%
医療従事者の接遇	122	13.3%	42	7.1%	77	27.7%	3	6.1%	128	14.7%	34	7.2%	92	24.3%	2	10.0%
暴力・暴言	8	0.9%	2	0.3%	6	2.2%	0	0.0%	24	2.8%	2	0.4%	22	5.8%	0	0.0%
説明不足等	82	8.9%	51	8.6%	26	9.4%	5	10.2%	60	6.9%	31	6.6%	29	7.7%	0	0.0%
その他	20	2.2%	13	2.2%	7	2.5%	0	0.0%	12	1.4%	7	1.5%	5	1.3%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	6	0.7%	3	0.5%	3	1.1%	0	0.0%	15	1.7%	6	1.3%	9	2.4%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%	0	0.0%	2	0.5%	0	0.0%
カルテ開示	18	2.0%	14	2.4%	4	1.4%	0	0.0%	6	0.7%	4	0.9%	2	0.5%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	42	4.6%	29	4.9%	13	4.7%	0	0.0%	29	3.3%	20	4.3%	9	2.4%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	18	2.0%	18	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	74	8.5%	71	15.1%	1	0.3%	2	10.0%
医療費	97	10.6%	65	11.0%	28	10.1%	4	8.2%	94	10.8%	52	11.1%	39	10.3%	3	15.0%
保険診療	63	6.9%	40	6.8%	20	7.2%	3	6.1%	78	9.0%	46	9.8%	29	7.7%	3	15.0%
自由診療	31	3.4%	22	3.7%	8	2.9%	1	2.0%	13	1.5%	4	0.9%	9	2.4%	0	0.0%
混合診療	2	0.2%	2	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.3%	2	0.4%	1	0.3%	0	0.0%
差額ベット代	1	0.1%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	153	16.6%	143	24.2%	8	2.9%	2	4.1%	83	9.6%	78	16.6%	4	1.1%	1	5.0%
薬(品)に関すること	39	4.2%	31	5.2%	4	1.4%	4	8.2%	26	3.0%	17	3.6%	9	2.4%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	29	3.2%	25	4.2%	3	1.1%	1	2.0%	20	2.3%	16	3.4%	4	1.1%	0	0.0%
診療拒否	20	2.2%	9	1.5%	11	4.0%	0	0.0%	34	3.9%	5	1.1%	29	7.7%	0	0.0%
看護行為	3	0.3%	2	0.3%	1	0.4%	0	0.0%	3	0.3%	3	0.6%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	4	0.4%	2	0.3%	1	0.4%	1	2.0%	6	0.7%	1	0.2%	1	0.3%	4	20.0%
その他	126	13.7%	66	11.1%	37	13.3%	23	46.9%	64	7.4%	34	7.2%	27	7.1%	3	15.0%
合計	919	100.0%	592	100%	278	100%	49	100%	868	100.0%	470	100%	378	100%	20	100%
合計に占める割合	—		(相談) 64.4%		(苦情) 30.3%		(その他) 5.3%		—		(相談) 54.1%		(苦情) 43.5%		(その他) 2.3%	

8-5 相談・苦情等の内訳(再掲:歯科診療所)

対象機関が把握できた相談のうち、「歯科診療所」に関する相談は、616件であった。
 内容の内訳は、「相談」が391件(63.5%)、「苦情」が206件(33.4%)であった。
 「相談」の内訳の最多は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「医療行為、医療内容」であり、それぞれ36件(24.0%)、75件(31.1%)であった。
 「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」19件(30.6%)、「保健所合計」では「医療行為、医療内容」78件(54.2%)であった。

(令和6年度)

	全 体 (N= 616)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	208	33.8%	111	28.4%	94	45.6%	3	15.8%
医療過誤又は医療事故に関すること	48	7.8%	24	6.1%	24	11.7%	0	0.0%
法令違反に関すること	32	5.2%	10	2.6%	21	10.2%	1	5.3%
その他	128	20.8%	77	19.7%	49	23.8%	2	10.5%
コミュニケーションに関すること	107	17.4%	55	14.1%	49	23.8%	3	15.8%
医療従事者の接遇	45	7.3%	15	3.8%	28	13.6%	2	10.5%
暴力・暴言	5	0.8%	1	0.3%	4	1.9%	0	0.0%
説明不足等	46	7.5%	30	7.7%	16	7.8%	0	0.0%
その他	11	1.8%	9	2.3%	1	0.5%	1	5.3%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	12	1.9%	7	1.8%	5	2.4%	0	0.0%
セカンドオピニオン	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	5	0.8%	5	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	9	1.5%	7	1.8%	2	1.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	19	3.1%	18	4.6%	0	0.0%	1	5.3%
医療費	113	18.3%	78	19.9%	33	16.0%	2	10.5%
保険診療	64	10.4%	41	10.5%	21	10.2%	2	10.5%
自由診療	46	7.5%	36	9.2%	10	4.9%	0	0.0%
混合診療	3	0.5%	1	0.3%	2	1.0%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	55	8.9%	52	13.3%	3	1.5%	0	0.0%
薬(品)に関すること	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	10	1.6%	10	2.6%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	7	1.1%	5	1.3%	2	1.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	2	0.3%	1	0.3%	1	0.5%	0	0.0%
その他	67	10.9%	40	10.2%	17	8.3%	10	52.6%
合計	616	100.0%	391	100%	206	100%	19	100%
合計に占める割合			(相談)	63.5%	(苦情)	33.4%	(その他)	3.1%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 222)								(再掲) 都保健所合計 (N= 394)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	53	23.9%	36	24.0%	16	25.8%	1	10.0%	155	39.3%	75	31.1%	78	54.2%	2	22.2%
医療過誤又は医療事故に関すること	13	5.9%	8	5.3%	5	8.1%	0	0.0%	35	8.9%	16	6.6%	19	13.2%	0	0.0%
法令違反に関すること	3	1.4%	2	1.3%	1	1.6%	0	0.0%	29	7.4%	8	3.3%	20	13.9%	1	11.1%
その他	37	16.7%	26	17.3%	10	16.1%	1	10.0%	91	23.1%	51	21.2%	39	27.1%	1	11.1%
コミュニケーションに関すること	48	21.6%	28	18.7%	19	30.6%	1	10.0%	59	15.0%	27	11.2%	30	20.8%	2	22.2%
医療従事者の接遇	18	8.1%	7	4.7%	10	16.1%	1	10.0%	27	6.9%	8	3.3%	18	12.5%	1	11.1%
暴力・暴言	2	0.9%	1	0.7%	1	1.6%	0	0.0%	3	0.8%	0	0.0%	3	2.1%	0	0.0%
説明不足等	21	9.5%	13	8.7%	8	12.9%	0	0.0%	25	6.3%	17	7.1%	8	5.6%	0	0.0%
その他	7	3.2%	7	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%	2	0.8%	1	0.7%	1	11.1%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	3.0%	7	2.9%	5	3.5%	0	0.0%
セカンドオピニオン	1	0.5%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	3	1.4%	3	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%	2	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	6	2.7%	5	3.3%	1	1.6%	0	0.0%	3	0.8%	2	0.8%	1	0.7%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	7	3.2%	7	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	12	3.0%	11	4.6%	0	0.0%	1	11.1%
医療費	33	14.9%	20	13.3%	13	21.0%	0	0.0%	80	20.3%	58	24.1%	20	13.9%	2	22.2%
保険診療	16	7.2%	9	6.0%	7	11.3%	0	0.0%	48	12.2%	32	13.3%	14	9.7%	2	22.2%
自由診療	16	7.2%	11	7.3%	5	8.1%	0	0.0%	30	7.6%	25	10.4%	5	3.5%	0	0.0%
混合診療	1	0.5%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	2	0.5%	1	0.4%	1	0.7%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	22	9.9%	22	14.7%	0	0.0%	0	0.0%	33	8.4%	30	12.4%	3	2.1%	0	0.0%
薬(品)に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	7	3.2%	7	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.8%	3	1.2%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	1	0.5%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.5%	4	1.7%	2	1.4%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%	1	0.4%	1	0.7%	0	0.0%
その他	41	18.5%	20	13.3%	13	21.0%	8	80.0%	26	6.6%	20	8.3%	4	2.8%	2	22.2%
合計	222	100.0%	150	100%	62	100%	10	100%	394	100.0%	241	100%	144	100%	9	100%
合計に占める割合	—		(相談) 67.6%		(苦情) 27.9%		(その他) 4.5%		—		(相談) 61.2%		(苦情) 36.5%		(その他) 2.3%	

8-6 相談・苦情等の内訳(再掲:薬局)

対象機関が把握できた相談のうち、「薬局」に関する相談は、70件であった。
内容の内訳は、「相談」が28件(40.0%)、「苦情」が36件(51.4%)であった。(全体)

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」「都保健所合計」とともに「薬(品)に関すること」であり、それぞれ7件(36.8%)、4件(44.4%)であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」では「コミュニケーションに関すること」「医療費」「薬(品)に関すること」であり、それぞれ3件(25.0%)、「都保健所合計」では「コミュニケーションに関すること」5件(20.8%)であった。

(令和6年度)

	全 体 (N= 70)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	2	2.9%	0	0.0%	2	5.6%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	1	1.4%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%
法令違反に関すること	1	1.4%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	16	22.9%	6	21.4%	8	22.2%	2	33.3%
医療従事者の接遇	11	15.7%	4	14.3%	5	13.9%	2	33.3%
暴力・暴言	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	3	4.3%	1	3.6%	2	5.6%	0	0.0%
その他	2	2.9%	1	3.6%	1	2.8%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	0	0.0%	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%	0	0.0%
カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	2	2.9%	1	3.6%	1	2.8%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	7	10.0%	2	7.1%	5	13.9%	0	0.0%
保険診療	7	10.0%	2	7.1%	5	13.9%	0	0.0%
自由診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	1	1.4%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	29	41.4%	11	39.3%	16	44.4%	2	33.3%
入院・転院・退院に関すること	1	1.4%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	12	17.1%	6	21.4%	4	11.1%	2	33.3%
合計	70	100.0%	28	100%	36	100%	6	100.0%
合計に占める割合			(相談)	40.0%	(苦情)	51.4%	(その他)	8.6%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 35)								(再掲) 都保健所合計 (N= 35)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	1	2.9%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%
法令違反に関すること	1	2.9%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	8	22.9%	3	15.8%	3	25.0%	2	50.0%	8	22.9%	3	33.3%	5	20.8%	0	0.0%
医療従事者の接遇	6	17.1%	2	10.5%	2	16.7%	2	50.0%	5	14.3%	2	22.2%	3	12.5%	0	0.0%
暴力・暴言	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	1	2.9%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	2	5.7%	1	11.1%	1	4.2%	0	0.0%
その他	1	2.9%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	2	5.7%	1	5.3%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	4	11.4%	1	5.3%	3	25.0%	0	0.0%	3	8.6%	1	11.1%	2	8.3%	0	0.0%
保険診療	4	11.4%	1	5.3%	3	25.0%	0	0.0%	3	8.6%	1	11.1%	2	8.3%	0	0.0%
自由診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	1	2.9%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	11	31.4%	7	36.8%	3	25.0%	1	25.0%	18	51.4%	4	44.4%	13	54.2%	1	50.0%
入院・転院・退院に関すること	1	2.9%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	7	20.0%	5	26.3%	1	8.3%	1	25.0%	5	14.3%	1	11.1%	3	12.5%	1	50.0%
合計	35	100.0%	19	100%	12	100%	4	100.0%	35	100.0%	9	100%	24	100%	2	100.0%
合計に占める割合	—		(相談) 54.3%		(苦情) 34.3%		(その他) 11.4%		—		(相談) 25.7%		(苦情) 68.6%		(その他) 5.7%	

8-7 相談・苦情等の内訳(再掲:施術所)

対象機関が把握できた相談のうち、「施術所」に関する相談は、43件であった。
内容の内訳は、「相談」が23件(53.5%)、「苦情」が16件(37.2%)であった。(全体)

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「その他」3件(60.0%)、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」5件(27.8%)であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」では「医療行為、医療内容」3件(30.0%)、「都保健所合計」では「その他」4件(66.7%)であった。

(令和6年度)

	全 体 (N= 43)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	10	23.3%	5	21.7%	5	31.3%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関する事	2	4.7%	1	4.3%	1	6.3%	0	0.0%
法令違反に関する事	3	7.0%	1	4.3%	2	12.5%	0	0.0%
その他	5	11.6%	3	13.0%	2	12.5%	0	0.0%
コミュニケーションに関する事	6	14.0%	3	13.0%	2	12.5%	1	25.0%
医療従事者の接遇	5	11.6%	3	13.0%	1	6.3%	1	25.0%
暴力・暴言	1	2.3%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%
説明不足等	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	0	0.0%	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%	0	0.0%
カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関する事(カルテ開示を除く)	1	2.3%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	1	2.3%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	8	18.6%	5	21.7%	2	12.5%	1	25.0%
保険診療	5	11.6%	3	13.0%	1	6.3%	1	25.0%
自由診療	3	7.0%	2	8.7%	1	6.3%	0	0.0%
混合診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	2	4.7%	1	4.3%	1	6.3%	0	0.0%
薬(品)に関する事	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関する事	1	2.3%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	14	32.6%	7	30.4%	5	31.3%	2	50.0%
合計	43	100.0%	23	100%	16	100%	4	100%
合計に占める割合			(相談)	53.5%	(苦情)	37.2%	(その他)	9.3%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 18)								(再掲) 都保健所合計 (N= 25)							
	合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他		合計		(再掲)相談		(再掲)苦情		(再掲)その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	3	16.7%	0	0.0%	3	30.0%	0	0.0%	7	28.0%	5	27.8%	2	33.3%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	1	5.6%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	1	4.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%
法令違反に関すること	1	5.6%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	2	8.0%	1	5.6%	1	16.7%	0	0.0%
その他	1	5.6%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	4	16.0%	3	16.7%	1	16.7%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	4	22.2%	1	20.0%	2	20.0%	1	33.3%	2	8.0%	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
医療従事者の接遇	3	16.7%	1	20.0%	1	10.0%	1	33.3%	2	8.0%	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
暴力・暴言	1	5.6%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	1	5.6%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	3	16.7%	0	0.0%	2	20.0%	1	33.3%	5	20.0%	5	27.8%	0	0.0%	0	0.0%
保険診療	2	11.1%	0	0.0%	1	10.0%	1	33.3%	3	12.0%	3	16.7%	0	0.0%	0	0.0%
自由診療	1	5.6%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	2	8.0%	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	2	11.1%	1	20.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	5	27.8%	3	60.0%	1	10.0%	1	33.3%	9	36.0%	4	22.2%	4	66.7%	1	100.0%
合計	18	100.0%	5	100%	10	100%	3	100%	25	100.0%	18	100%	6	100%	1	100.0%
合計に占める割合	—		(相談) 27.8%		(苦情) 55.6%		(その他) 16.7%		—		(相談) 72.0%		(苦情) 24.0%		(その他) 4.0%	

9 相談・苦情等への対応状況

相談・苦情等への対応状況は、「都本庁」では「対処方法の提案・助言・説明」3,630件（56.8%）、「傾聴」976件（15.3%）、「医療・関係機関案内」887件（13.9%）の順に多く、「都保健所合計」では「対処方法の提案・助言・説明」1,344件（55.4%）、「医療・関係機関案内」366件（15.1%）、「都の関係部署案内」273件（11.3%）の順に多かった。

（令和6年度）

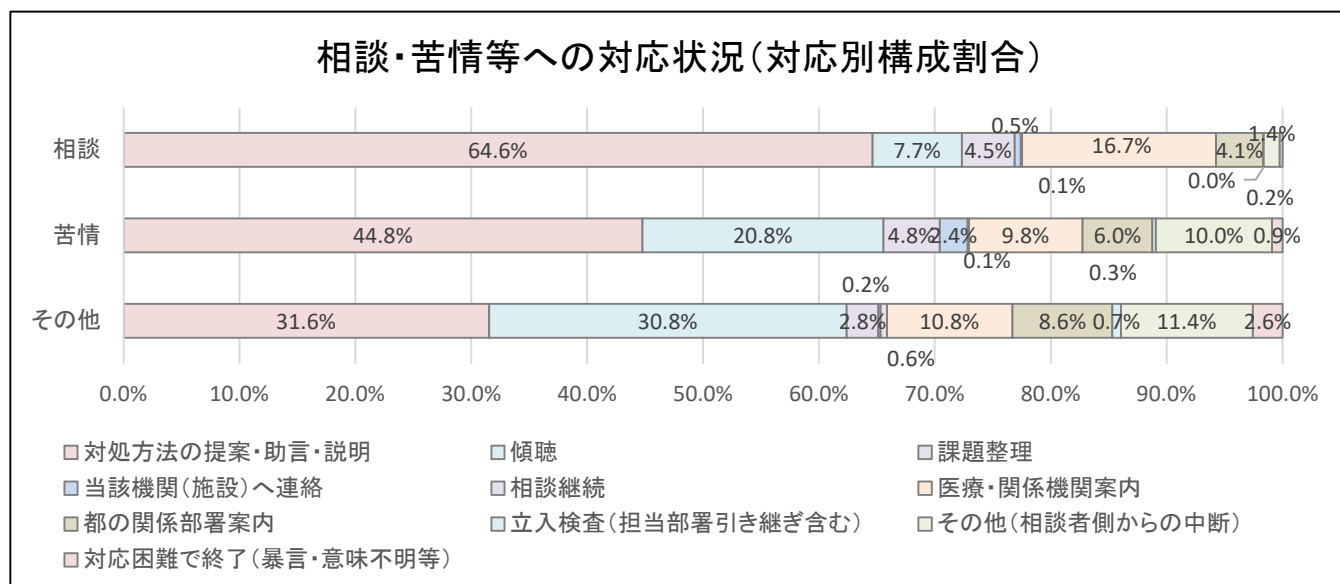
対 応	全 体					(再掲)都本庁		(再掲)都保健所合計	
	件数	割合	相談苦情の内訳			件数	割合	件数	割合
				件数	割合				
対処方法の提案・助言・説明	4,974	56.4%	相談	3,574	40.5%	3,630	56.8%	1,344	55.4%
			苦情	1,228	13.9%				
			その他	172	2.0%				
医療・関係機関案内	1,253	14.2%	相談	925	10.5%	887	13.9%	366	15.1%
			苦情	269	3.1%				
			その他	59	0.7%				
傾聴	1,165	13.2%	相談	426	4.8%	976	15.3%	189	7.8%
			苦情	571	6.5%				
			その他	168	1.9%				
当該機関(施設)へ連絡	97	1.1%	相談	30	0.3%	83	1.3%	14	0.6%
			苦情	66	0.7%				
			その他	1	0.0%				
課題整理	399	4.5%	相談	251	2.8%	232	3.6%	167	6.9%
			苦情	133	1.5%				
			その他	15	0.2%				
都の関係部署案内	439	5.0%	相談	227	2.6%	166	2.6%	273	11.3%
			苦情	165	1.9%				
			その他	47	0.5%				
相談継続	11	0.1%	相談	5	0.1%	8	0.1%	3	0.1%
			苦情	3	0.0%				
			その他	3	0.0%				
立入検査(担当部署引き継ぎ含む)	14	0.2%	相談	2	0.0%	6	0.1%	8	0.3%
			苦情	8	0.1%				
			その他	4	0.0%				
対応困難で終了(暴言・意味不明等)	52	0.6%	相談	13	0.1%	35	0.5%	17	0.7%
			苦情	25	0.3%				
			その他	14	0.2%				
その他(相談者側からの中断等)	413	4.7%	相談	76	0.9%	370	5.8%	43	1.8%
			苦情	275	3.1%				
			その他	62	0.7%				
合計	8,817	100.0%		8,817	100.0%	6,393	100.0%	2,424	100.0%

【付表 8】 相談・苦情等への対応状況（項目別集計）

（令和 6 年度）

	合計		（再掲）相談		（再掲）苦情		（再掲）その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
患者の声相談窓口で対応	6,646	75.4%	4,286	77.5%	2,001	72.9%	359	65.9%
対処方法の提案・助言・説明	4,974	56.4%	3,574	64.6%	1,228	44.8%	172	31.6%
傾聴	1,165	13.2%	426	7.7%	571	20.8%	168	30.8%
課題整理	399	4.5%	251	4.5%	133	4.8%	15	2.8%
当該機関（施設）へ連絡	97	1.1%	30	0.5%	66	2.4%	1	0.2%
相談継続	11	0.1%	5	0.1%	3	0.1%	3	0.6%
他機関・他部署を案内	1,692	19.2%	1,152	20.8%	434	15.8%	106	19.4%
医療・関係機関案内	1,253	14.2%	925	16.7%	269	9.8%	59	10.8%
都の関係部署案内	439	5.0%	227	4.1%	165	6.0%	47	8.6%
立入検査（担当部署引き継ぎ含む）	14	0.2%	2	0.0%	8	0.3%	4	0.7%
その他（相談者側からの中断等）	413	4.7%	76	1.4%	275	10.0%	62	11.4%
対応困難で終了（暴言・意味不明等）	52	0.6%	13	0.2%	25	0.9%	14	2.6%
〔合 計〕	8,817	100.0%	5,529	100.0%	2,743	100.0%	545	100.0%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値



○ 相談・苦情に関する対応状況

相談・苦情に関する対応状況について、「患者の声相談窓口で対応」して終了したものは6,646件（75.4%）、「他機関・他部署を案内」したものは1,692件（19.2%）であった。（付表8）

10 「患者の声相談窓口」に求める対応内容

「患者の声相談窓口」に求める対応内容については、多い順に、「都本庁」では「課題への対処方法の助言」2,289件（35.8%）、「心情の受止め」1,193件（18.7%）、「病気や治療に関すること」815件（12.7%）であり、「都保健所合計」では「病気や治療に関すること」627件（25.9%）、「課題への対処方法の助言」431件（17.8%）、「医療機関情報」305件（12.6%）であった。

（令和6年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題への対処方法の助言	2,720	30.8%	2,289	35.8%	431	17.8%
病気や治療に関すること	1,442	16.4%	815	12.7%	627	25.9%
心情の受止め	1,436	16.3%	1,193	18.7%	243	10.0%
医療費に関すること	729	8.3%	491	7.7%	238	9.8%
医療機関等への要望の伝達	287	3.3%	201	3.1%	86	3.5%
医療機関情報	422	4.8%	117	1.8%	305	12.6%
医療機関等への指導	495	5.6%	318	5.0%	177	7.3%
専門機関・関係機関情報	192	2.2%	135	2.1%	57	2.4%
違法性の有無の解釈や判断	139	1.6%	95	1.5%	44	1.8%
医療機関等や職員の処分	64	0.7%	54	0.8%	10	0.4%
医療事故の調査・判断	31	0.4%	23	0.4%	8	0.3%
その他	394	4.5%	314	4.9%	80	3.3%
不明	466	5.3%	348	5.4%	118	4.9%
合 計	8,817	100.0%	6,393	100.0%	2,424	100.0%

【付表 9】 「患者の声相談窓口」に求める対応内容 （項目別集計）

（令和 6 年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
情報提供や助言	5,505	62.4%	3,847	60.2%	1,658	68.4%
課題への対処方法の助言	2,720	30.8%	2,289	35.8%	431	17.8%
病気や治療に関すること	1,442	16.4%	815	12.7%	627	25.9%
医療費に関すること	729	8.3%	491	7.7%	238	9.8%
医療機関情報	422	4.8%	117	1.8%	305	12.6%
専門機関・関係機関情報	192	2.2%	135	2.1%	57	2.4%
医療機関への連絡・指導等	846	9.6%	573	9.0%	273	11.3%
医療機関等への要望の伝達	287	3.3%	201	3.1%	86	3.5%
医療機関等への指導	495	5.6%	318	5.0%	177	7.3%
医療機関等や職員の処分	64	0.7%	54	0.8%	10	0.4%
過誤・過失の判断や調査等	170	1.9%	118	1.8%	52	2.1%
違法性の有無の解釈や判断	139	1.6%	95	1.5%	44	1.8%
医療事故の調査・判断	31	0.4%	23	0.4%	8	0.3%
その他	2,296	26.0%	1,855	29.0%	441	18.2%
心情の受止め	1,436	16.3%	1,193	18.7%	243	10.0%
不明	466	5.3%	348	5.4%	118	4.9%
その他	394	4.5%	314	4.9%	80	3.3%
〔合 計〕	8,817	100.0%	6,393	100.0%	2,424	100.0%

○ 「患者の声相談窓口」に求める対応内容

「都本庁」では、「情報提供や助言」に分類できるものが3,847件(60.2%)、「医療機関への連絡・指導等」に分類できるものが573件(9.0%)であった。

「都保健所合計」では、「情報提供や助言」に分類できるものが1,658件(68.4%)、「医療機関への連絡・指導等」に分類できるものが273件(11.3%)であった。(付表9)

11 「患者の声相談窓口」に求める対応内容と納得度

「患者の声相談窓口」に求める対応内容別に、納得度についてみると、納得したと感じられる割合が最も高いのは、「都本庁」、「都保健所合計」とも「専門機関・関係機関情報」であった。
また、納得したとは感じられない割合が最も高いのは、「都本庁」「都保健所合計」ともに「医療機関等や職員の処分」であった。

(令和6年度)

	全 体						(再掲)都本庁						(再掲)都保健所合計					
	合計		納得したと感じられる＋やや納得したと感じられる		納得したとあまり感じられない＋納得したとは感じられない		合計		納得したと感じられる＋やや納得したと感じられる		納得したとあまり感じられない＋納得したとは感じられない		合計		納得したと感じられる＋やや納得したと感じられる		納得したとあまり感じられない＋納得したとは感じられない	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題への対処方法の助言	2,687	100.0%	2,515	93.6%	172	6.4%	2,260	100.0%	2,106	93.2%	154	6.8%	427	100.0%	409	95.8%	18	4.2%
病気や治療に関すること	1,429	100.0%	1,338	93.6%	91	6.4%	804	100.0%	755	93.9%	49	6.1%	625	100.0%	583	93.3%	42	6.7%
心情の受止め	1,420	100.0%	1,306	92.0%	114	8.0%	1,178	100.0%	1,078	91.5%	100	8.5%	242	100.0%	228	94.2%	14	5.8%
医療費に関すること	723	100.0%	671	92.8%	52	7.2%	488	100.0%	451	92.4%	37	7.6%	235	100.0%	220	93.6%	15	6.4%
医療機関等への要望の伝達	284	100.0%	204	71.8%	80	28.2%	198	100.0%	145	73.2%	53	26.8%	86	100.0%	59	68.6%	27	31.4%
医療機関情報	422	100.0%	409	96.9%	13	3.1%	117	100.0%	110	94.0%	7	6.0%	305	100.0%	299	98.0%	6	2.0%
医療機関等への指導	447	100.0%	291	65.1%	156	34.9%	275	100.0%	176	64.0%	99	36.0%	172	100.0%	115	66.9%	57	33.1%
専門機関・関係機関情報	192	100.0%	187	97.4%	5	2.6%	135	100.0%	131	97.0%	4	3.0%	57	100.0%	56	98.2%	1	1.8%
違法性の有無の解釈や判断	135	100.0%	99	73.3%	36	26.7%	91	100.0%	66	72.5%	25	27.5%	44	100.0%	33	75.0%	11	25.0%
医療機関等や職員の処分	56	100.0%	32	57.1%	24	42.9%	46	100.0%	26	56.5%	20	43.5%	10	100.0%	6	60.0%	4	40.0%
医療事故の調査・判断	31	100.0%	26	83.9%	5	16.1%	23	100.0%	19	82.6%	4	17.4%	8	100.0%	7	87.5%	1	12.5%
その他	367	100.0%	319	86.9%	48	13.1%	288	100.0%	247	85.8%	41	14.2%	79	100.0%	72	91.1%	7	8.9%
不明	327	100.0%	258	78.9%	69	21.1%	213	100.0%	157	73.7%	56	26.3%	114	100.0%	101	88.6%	13	11.4%
合計	8,520	100.0%	7,655	89.8%	865	10.2%	6,116	100.0%	5,467	89.4%	649	10.6%	2,404	100.0%	2,188	91.0%	216	9.0%

(注)納得感が判断できない297件を除く

【付表10】 「患者の声相談窓口」に求める対応内容と納得度（項目別集計）

（令和6年度）

	合 計		（再掲）納得したと 感じられる＋やや納 得したと感じられる		（再掲）納得したとあま り感じられない＋納得 したとは感じられない	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
情報提供や助言	5,453	100.0%	5,120	93.9%	333	6.1%
課題への対処方法の助言	2,687	100.0%	2,515	93.6%	172	6.4%
病気や治療に関すること	1,429	100.0%	1,338	93.6%	91	6.4%
医療費に関すること	723	100.0%	671	92.8%	52	7.2%
医療機関情報	422	100.0%	409	96.9%	13	3.1%
専門機関・関係機関情報	192	100.0%	187	97.4%	5	2.6%
医療機関への連絡・指導等	787	100.0%	527	67.0%	260	33.0%
医療機関等への要望の伝達	284	100.0%	204	71.8%	80	28.2%
医療機関等への指導	447	100.0%	291	65.1%	156	34.9%
医療機関等や職員の処分	56	100.0%	32	57.1%	24	42.9%
過誤・過失の判断や調査等	166	100.0%	125	75.3%	41	24.7%
違法性の有無の解釈や判断	135	100.0%	99	73.3%	36	26.7%
医療事故の調査・判断	31	100.0%	26	83.9%	5	16.1%
その他	2,114	100.0%	1,883	89.1%	231	10.9%
心情の受止め	1,420	100.0%	1,306	92.0%	114	8.0%
不明	327	100.0%	258	78.9%	69	21.1%
その他	367	100.0%	319	86.9%	48	13.1%
〔合 計〕	8,520	100.0%	7,655	89.8%	865	10.2%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

納得感が判断できない297件は除く

○ 「患者の声相談窓口」に求める対応内容と納得度

相談対応の場面で、相談者自身に納得度の確認を行うことは難しいため、本報告における納得度は、相談対応者側による評価である。

なお、「納得したと感じられる」「やや納得したと感じられる」の区分には、相談窓口での説明等に対して理解を示すものの、心情的には納得できなかったり不満が残るといった事例も含まれていると考えられる。

「患者の声相談窓口」に求める対応と、相談者の満足度・納得度の関係では、「情報提供や助言」に分類できるものは、納得したと感じられる割合が高かった。（付表10）

12 相談者自身の課題

相談内容の解決に向けた相談者自身の課題については、「あり」が「都本庁」では3,814件（59.7%）であり、「都保健所合計」では1,435（59.2%）であった。
課題がある場合の内訳は多い順に、「都本庁」では「課題への対応困難」1,087件（28.5%）、「精神科領域の課題」835件（21.9%）、「医療従事者とのコミュニケーション不足」739件（19.4%）であった。「都保健所合計」では「医療従事者とのコミュニケーション不足」434件（30.2%）、「医療に関する知識・情報の偏り・不足」306件（21.3%）、「課題への対応困難」268件（18.7%）であった。

（令和6年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課 題 な し	3,568	40.5%	2,579	40.3%	989	40.8%
課 題 あ り	5,249	59.5%	3,814	59.7%	1,435	59.2%
合 計	8,817	100.0%	6,393	100.0%	2,424	100.0%

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題あり						
医療従事者とのコミュニケーション不足	1,173	22.3%	739	19.4%	434	30.2%
課題への対応困難	1,355	25.8%	1,087	28.5%	268	18.7%
精神科領域の課題	1,004	19.1%	835	21.9%	169	11.8%
医療に関する知識・情報の偏り・不足	748	14.3%	442	11.6%	306	21.3%
医療（機関）の仕組み・体制・役割に関する理解不足	503	9.6%	361	9.5%	142	9.9%
攻撃的言動・威嚇的態度	238	4.5%	176	4.6%	62	4.3%
その他	228	4.3%	174	4.6%	54	3.8%
合 計	5,249	100.0%	3,814	100.0%	1,435	100.0%

○ 相談者自身の課題

相談者自身の課題については、相談対応者が、相談内容等から推定して分類している。

13 他の機関等の案内先

他の機関等を案内した相談は、「都本庁」は2,594件（40.6%）、「都保健所合計」は1,311件（54.1%）であった。

案内先の内訳は多い順に、「都本庁」では「当該機関相談窓口」997件（31.3%）、「区・市保健所」468件（14.7%）であり、「都保健所合計」では「東京都医療機関案内サービス「ひまわり」」233（15.3%）、「都本庁「患者の声相談窓口」」221件（14.5%）であった。

（令和6年度）

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
他の機関等の案内 なし	4,912	55.7%	3,799	59.4%	1,113	45.9%
他の機関等の案内 あり	3,905	44.3%	2,594	40.6%	1,311	54.1%
合 計	8,817	100.0%	6,393	100.0%	2,424	100.0%

	全 体		（再掲）都本庁		（再掲）都保健所合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
他の機関等の案内 あり(複数回答)						
東京都医療機関案内サービス「ひまわり」	478	10.1%	245	7.7%	233	15.3%
医療機関	513	10.9%	396	12.4%	117	7.7%
当該機関相談窓口	1,086	23.0%	997	31.3%	89	5.8%
都本庁「患者の声相談窓口」	227	4.8%	6	0.2%	221	14.5%
区・市保健所	505	10.7%	468	14.7%	37	2.4%
都保健所	235	5.0%	91	2.9%	144	9.4%
障害者施策推進部精神保健医療課	57	1.2%	51	1.6%	6	0.4%
（総合）精神保健福祉センター	52	1.1%	41	1.3%	11	0.7%
病院経営本部	1	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
指導監査部指導第三課	19	0.4%	0	0.0%	19	1.2%
関東信越厚生局東京事務所	83	1.8%	11	0.3%	72	4.7%
東京都後期高齢者医療広域連合	31	0.7%	18	0.6%	13	0.9%
厚生労働省	38	0.8%	28	0.9%	10	0.7%
警察	27	0.6%	15	0.5%	12	0.8%
区市町村	397	8.4%	251	7.9%	146	9.6%
国民健康保険担当	71	1.5%	44	1.4%	27	1.8%
高齢・介護保険担当	68	1.4%	53	1.7%	15	1.0%
地域包括支援センター	73	1.5%	49	1.5%	24	1.6%
障害福祉担当	41	0.9%	31	1.0%	10	0.7%
保健・健康担当	28	0.6%	5	0.2%	23	1.5%
生活保護担当	37	0.8%	26	0.8%	11	0.7%
市民・法律相談担当	45	1.0%	16	0.5%	29	1.9%
その他	34	0.7%	27	0.8%	7	0.5%
社会福祉協議会	10	0.2%	5	0.2%	5	0.3%
医師会	32	0.7%	9	0.3%	23	1.5%
歯科医師会	128	2.7%	23	0.7%	105	6.9%
薬剤師会・くすり相談	22	0.5%	14	0.4%	8	0.5%
患者会	4	0.1%	3	0.1%	1	0.1%
接骨院・整骨院の相談窓口	4	0.1%	1	0.0%	3	0.2%
法テラス・医療ADR・弁護士会	300	6.4%	206	6.5%	94	6.2%
女性センター	5	0.1%	4	0.1%	1	0.1%
消費者センター	28	0.6%	12	0.4%	16	1.0%
NPO等民間機関	10	0.2%	8	0.3%	2	0.1%
その他	420	8.9%	285	8.9%	135	8.9%
合 計	4,712	100.0%	3,188	100.0%	1,524	100.0%

令和6年度「患者の声相談窓口」実績報告

令和7年5月

問い合わせ先

東京都保健医療局医療政策部医療安全課

電話番号 03-5320-4432