

令和7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」6,042件、「都保健所合計」2,305件であり、「全体（「都本庁」と「都保健所合計」を合わせたもの）」は8,347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5,665件（93.8%）、2,231件（96.8%）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」18.0分、「都保健所合計」12.7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）」3,594件（59.5%）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）」1,235件（53.6%）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）」1,324件（21.9%）、「内科」1,118件（18.5%）の順に多く、「都保健所合計」では、「内科」453件（19.7%）、「歯科」444件（19.3%）の順に多かった。
- 5 相談・苦情は、「全体」では、「相談」5,214件（62.5%）、「苦情」2,649件（31.7%）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」830件（22.4%）、「都保健所合計」では、「健康や病気に関する相談」308件（20.5%）が最多であった。「苦情」の内訳は、「都本庁」では、「コミュニケーションに関すること」711件（36.5%）、「都保健所合計」では、「医療行為、医療内容」223件（31.8%）が最多であった。
- 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3,185件（52.7%）、1,224件（53.1%）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」1,876件（31.0%）、「心情の受け止め」856件（14.2%）の順に多く、「都保健所合計」では、「病気や治療に関すること」529件（23.0%）、「課題への対処方法の助言」460件（20.0%）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

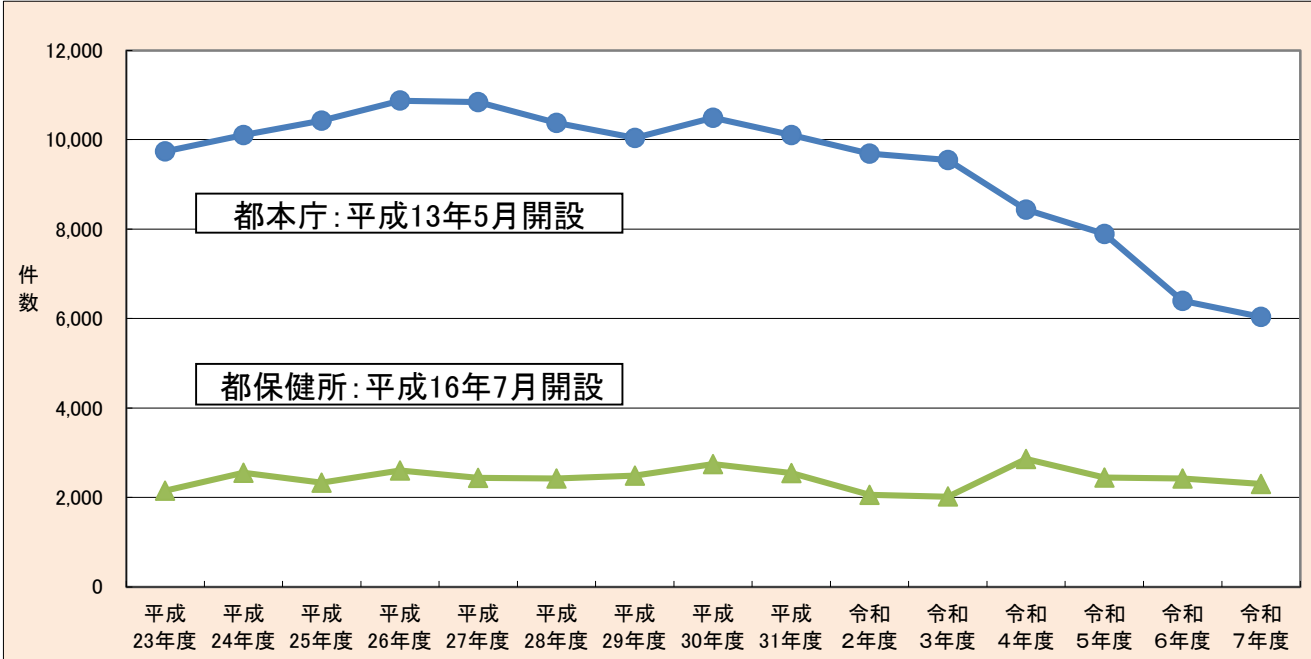
用語の定義

- ・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23年度～令和7年度）

令和7年度における年間相談件数は、「都本庁」が6,042件、「都保健所合計」が2,305件であった。
令和6年度と比較し、「都本庁」「都保健所合計」ともほぼ横ばいであった。

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	令和 7年度
全 体	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	8,347
(再掲) 都本庁	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	6,042
(再掲) 都保健所 合計	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	2,305



○ 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25.1件、「都保健所合計」が9.6件であった。

(令和7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	740	35.2	525	25.0	215	10.2
5月	751	37.6	553	27.7	198	9.9
6月	708	33.7	506	24.1	202	9.6
7月	694	33.0	495	23.6	199	9.5
8月	625	31.3	469	23.5	156	7.8
9月	709	35.5	501	25.1	208	10.4
10月	712	32.4	513	23.3	199	9.0
11月	677	37.6	498	27.7	179	9.9
12月	680	34.0	472	23.6	208	10.4
1月	686	36.1	494	26.0	192	10.1
2月	670	37.2	504	28.0	166	9.2
3月	695	33.1	512	24.4	183	8.7
合 計	8,347	34.6	6,042	25.1	2,305	9.6

【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 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)
	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)
都 保 健 所 合 計	令和 7 年度	25.0	27.7	24.1	23.6	23.5	25.1	23.3	27.7	23.6	26.0	28.0	24.4	25.1
	(対通年)	(99.7)	(110.3)	(96.1)	(94.0)	(93.5)	(99.9)	(93.0)	(110.4)	(94.1)	(103.7)	(111.7)	(97.2)	(100.0)
	【平均】	32.0	33.0	31.5	33.1	31.8	32.5	31.3	32.2	30.5	31.1	31.6	27.8	31.5
		(101.5)	(104.9)	(100.1)	(105.1)	(101.0)	(103.1)	(99.3)	(102.3)	(96.8)	(98.8)	(100.4)	(88.2)	(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
	(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
都 保 健 所 合 計	(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)
	令和 7 年度	10.2	9.9	9.6	9.5	7.8	10.4	9.0	9.9	10.4	10.1	9.2	8.7	9.6
	(対通年)	(107.0)	(103.4)	(100.5)	(99.0)	(81.5)	(108.6)	(94.5)	(103.9)	(108.6)	(105.6)	(96.3)	(91.0)	(100.0)
	【平均】	9.5	9.7	9.9	10.8	10.7	10.5	9.4	10.2	9.1	10.5	9.3	9.5	9.9
		(96.1)	(98.1)	(100.1)	(108.6)	(108.1)	(105.8)	(94.9)	(102.5)	(92.0)	(105.4)	(93.3)	(95.2)	(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 31.5 件、「都保健所合計」は 9.9 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5,665件（93.8%）、2,231件（96.8%）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」18.0分、「都保健所合計」12.7分であった。

（令和7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	7,896	94.6%	15.3	5,665	93.8%	18.0	2,231	96.8%	12.7
来所	46	0.6%	26.6	5	0.1%	24.6	41	1.8%	28.6
手紙・FAX	335	4.0%		309	5.1%		26	1.1%	
メール	38	0.5%		31	0.5%		7	0.3%	
その他※	32	0.4%		32	0.5%		0	0.0%	
合 計	8,347	100.0%		6,042	100.0%		2,305	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 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
都本庁	電話	件数	9,406 件	8,280 件	7,735 件	6,170 件	5,665 件
		割合	98.6 %	98.1 %	98.0 %	96.5 %	93.8 %
		平均相談時間	13.2 分	16.6 分	17.0 分	17.2 分	18.0 分
	来所	件数	28 件	26 件	11 件	13 件	5 件
		割合	0.3 %	0.3 %	0.1 %	0.2 %	0.1 %
		平均相談時間	28.0 分	47.7 分	50.4 分	26.4 分	24.6 分
	年間相談件数		9,544 件	8,438 件	7,892 件	6,393 件	6,042 件
都保健所合計	電話	件数	1,971 件	2,771 件	2,369 件	2,357 件	2,231 件
		割合	97.5 %	96.8 %	96.8 %	97.2 %	96.8 %
		平均相談時間	12.3 分	10.8 分	12.9 分	13.0 分	12.7 分
	来所	件数	34 件	54 件	58 件	46 件	41 件
		割合	1.7 %	1.9 %	2.4 %	1.9 %	1.8 %
		平均相談時間	28.6 分	27.9 分	26.4 分	25.0 分	28.6 分
	年間相談件数		2,022 件	2,864 件	2,447 件	2,424 件	2,305 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、
「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4,294件（71.1%）、1,646件（71.4%）であり、次いで多いのは「家族・親戚」であり、それぞれ1,457件（24.1%）、438件（19.0%）であった。

（令和7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	5,940	71.2%	4,294	71.1%	1,646	71.4%
家族・親戚	1,895	22.7%	1,457	24.1%	438	19.0%
友人・知人	77	0.9%	61	1.0%	16	0.7%
医療機関	56	0.7%	21	0.3%	35	1.5%
その他	167	2.0%	83	1.4%	84	3.6%
不 明	212	2.5%	126	2.1%	86	3.7%
合 計	8,347	100.0%	6,042	100.0%	2,305	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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
本 人	72.1%	70.0%	68.2%	68.3%	71.2%
家族・親戚	21.7%	23.4%	24.5%	25.5%	22.7%
（小 計）	93.8%	93.4%	92.7%	93.7%	93.9%
友人・知人	1.1%	1.1%	1.4%	1.3%	0.9%
医療機関	0.6%	0.7%	0.6%	0.7%	0.7%
その他	1.9%	2.2%	2.2%	2.0%	2.0%
不 明	2.6%	2.6%	3.1%	2.3%	2.5%
（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7年度）

	本人		家族・親戚	
	件数	割合	件数	割合
相談	3,607	60.7%	1,306	68.9%
苦情	1,989	33.5%	556	29.3%
その他	344	5.8%	33	1.7%
合計	5,940	100.0%	1,895	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512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7年度）

	本人（N= 5,940 ）			家族・親戚（N= 1,895 ）		
	内容	件数	割合	内容	件数	割合
相談	コミュニケーションに すること	710	12.0%	医療行為、医療内容	260	13.7%
	医療行為、医療内容	601	10.1%	コミュニケーションに すること	243	12.8%
	健康や病気に関する 相談	587	9.9%	入院・転院・退院に関 すること	186	9.8%
	医療費	349	5.9%	医療費	163	8.6%
	入院・転院・退院に関 すること	261	4.4%	健康や病気に関する 相談	134	7.1%
苦情	コミュニケーションに すること	664	11.2%	コミュニケーションに すること	212	11.2%
	医療行為、医療内容	408	6.9%	医療行為、医療内容	156	8.2%
	医療費	125	2.1%	医療費	38	2.0%
	入院・転院・退院に関 すること	74	1.2%	入院・転院・退院に関 すること	35	1.8%
	診療拒否	69	1.2%	カルテ開示以外の個 人情報に関する事	22	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512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」とも上位項目は、「コミュニケーションにすること」、「医療行為、医療内容」であった。

「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すること」、「医療行為、医療内容」、「医療費」、「入院・転院・退院に関する事」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5,968件（99.0%）であり、「男性」2,447件（40.6%）、「女性」3,521件（58.4%）であった。「都保健所合計」では2,301件（99.8%）であり、「男性」808件（35.1%）、「女性」1,493件（64.8%）であった。

年齢層が概ね判別できる相談は、「都本庁」5,706件（94.7%）、「都保健所合計」2,292件（99.4%）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7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	3,259	39.0%	2,451	40.6%	808	35.1%
女性	5,019	60.1%	3,526	58.4%	1,493	64.8%
判別困難	69	0.8%	65	1.1%	4	0.2%
合 計	8,347	100.0%	6,042	100.0%	2,305	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	8,002	95.9%	5,710	94.5%	2,292	99.4%
判別困難	345	4.1%	332	5.5%	13	0.6%
合 計	8,347	100.0%	6,042	100.0%	2,305	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	50	0.6%	21	0.6%	23	0.5%	6	8.7%
20歳代	297	3.6%	105	3.2%	192	3.8%		
30歳代	968	11.6%	359	11.0%	609	12.1%		
40歳代	1,496	17.9%	516	15.8%	980	19.5%		
50歳代	2,169	26.0%	753	23.1%	1,416	28.2%		
60歳代	1,442	17.3%	602	18.5%	840	16.7%		
70歳代	1,096	13.1%	529	16.2%	567	11.3%		
80歳代以上	484	5.8%	163	5.0%	321	6.4%		
年齢層の判別困難	345	4.1%	211	6.5%	71	1.4%	63	91.3%
合 計	8,347	100.0%	3,259	100.0%	5,019	100.0%	69	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 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
男性	件数	4,817	4,773	4,338	3,715	3,259
	割合	41.6%	42.2%	42.0%	42.1%	39.0%
女性	件数	6,635	6,413	5,853	5,053	5,019
	割合	57.4%	56.7%	56.6%	57.3%	60.1%
性別の 判別困難	件数	114	116	148	49	69
	割合	1.0%	1.0%	1.4%	0.6%	0.8%
合計	件数	11,566	11,302	10,339	8,817	8,347
	割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

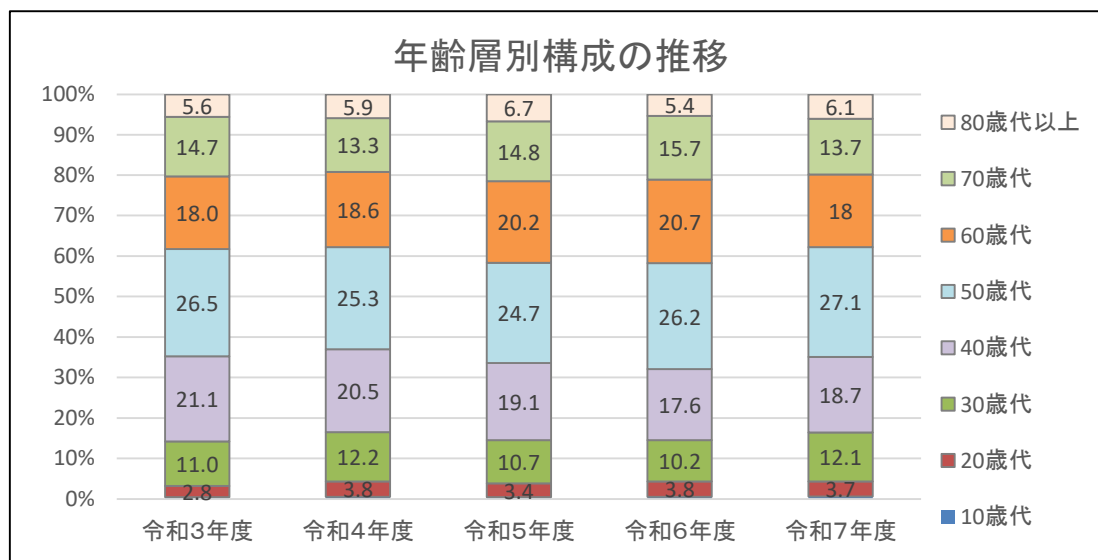
（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

○ 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３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度		令和７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	24	0.5%	23	0.5%	17	0.4%	33	0.9%	21	0.7%
	女性	23	0.4%	28	0.4%	19	0.3%	11	0.2%	23	0.5%
	（男女計）	47	0.4%	51	0.5%	36	0.4%	44	0.5%	44	0.6%
20歳代	男性	112	2.4%	162	3.4%	137	3.2%	137	3.8%	105	3.4%
	女性	200	3.0%	260	4.1%	203	3.5%	189	3.8%	192	3.9%
	（男女計）	312	2.8%	422	3.8%	340	3.4%	326	3.8%	297	3.7%
30歳代	男性	490	10.3%	493	10.4%	418	9.9%	348	9.8%	359	11.8%
	女性	755	11.5%	859	13.5%	650	11.2%	527	10.5%	609	12.3%
	（男女計）	1,245	11.0%	1,352	12.2%	1,068	10.7%	875	10.2%	968	12.1%
20～30歳 （青年層）	男性	602	12.6%	655	13.9%	555	13.1%	485	13.6%	464	15.2%
	女性	955	14.6%	1,119	17.6%	853	14.7%	716	14.3%	801	16.2%
	（男女計）	1,557	13.8%	1,774	16.0%	1,408	14.0%	1,201	14.0%	1,265	15.8%
40歳代	男性	927	19.5%	906	19.2%	756	17.9%	573	16.1%	516	16.9%
	女性	1,459	22.2%	1,363	21.4%	1,156	19.9%	933	18.6%	980	19.8%
	（男女計）	2,386	21.1%	2,269	20.5%	1,912	19.1%	1,506	17.6%	1,496	18.7%
50歳代	男性	1,265	26.6%	1,196	25.3%	1,089	25.8%	923	25.9%	753	24.7%
	女性	1,736	26.5%	1,603	25.2%	1,387	23.9%	1,321	26.4%	1,416	28.6%
	（男女計）	3,001	26.5%	2,799	25.3%	2,476	24.7%	2,244	26.2%	2,169	27.1%
60歳代	男性	990	20.8%	1,011	21.4%	906	21.4%	818	23.0%	602	19.8%
	女性	1,043	15.9%	1,047	16.5%	1,124	19.4%	953	19.0%	840	17.0%
	（男女計）	2,033	18.0%	2,058	18.6%	2,030	20.2%	1,771	20.7%	1,442	18.0%
40～60歳 （中年層）	男性	3,182	66.8%	3,113	66.0%	2,751	65.1%	2,314	65.0%	1,871	61.4%
	女性	4,238	64.6%	4,013	63.1%	3,667	63.2%	3,207	64.0%	3,236	65.4%
	（男女計）	7,420	65.5%	7,126	64.3%	6,418	64.0%	5,521	64.4%	5,107	63.9%
70歳代	男性	740	15.5%	695	14.7%	677	16.0%	590	16.6%	529	17.4%
	女性	925	14.1%	785	12.3%	812	14.0%	756	15.1%	567	11.5%
	（男女計）	1,665	14.7%	1,480	13.4%	1,489	14.8%	1,346	15.7%	1,096	13.7%
80歳以上	男性	214	4.5%	233	4.9%	227	5.4%	140	3.9%	163	5.3%
	女性	420	6.4%	419	6.6%	449	7.7%	323	6.4%	321	6.5%
	（男女計）	634	5.6%	652	5.9%	676	6.7%	463	5.4%	484	6.1%
70歳以上 （高齢層）	男性	954	20.0%	928	19.7%	904	21.4%	730	20.5%	692	22.7%
	女性	1,345	20.5%	1,204	18.9%	1,261	21.7%	1,079	21.5%	888	17.9%
	（男女計）	2,299	20.3%	2,132	19.2%	2,165	21.6%	1,809	21.1%	1,580	19.8%
合 計	男性	4,762	100.0%	4,719	100.0%	4,227	100.0%	3,562	100.0%	3,048	100.0%
	女性	6,561	100.0%	6,364	100.0%	5,800	100.0%	5,013	100.0%	4,948	100.0%
	（男女計）	11,323	100.0%	11,083	100.0%	10,027	100.0%	8,575	100.0%	7,996	100.0%

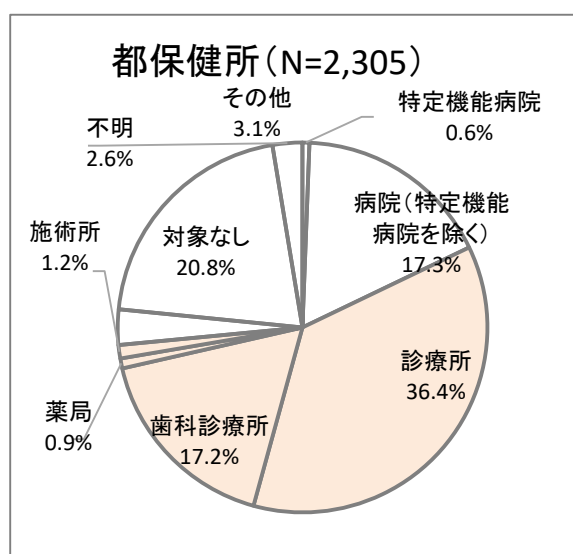
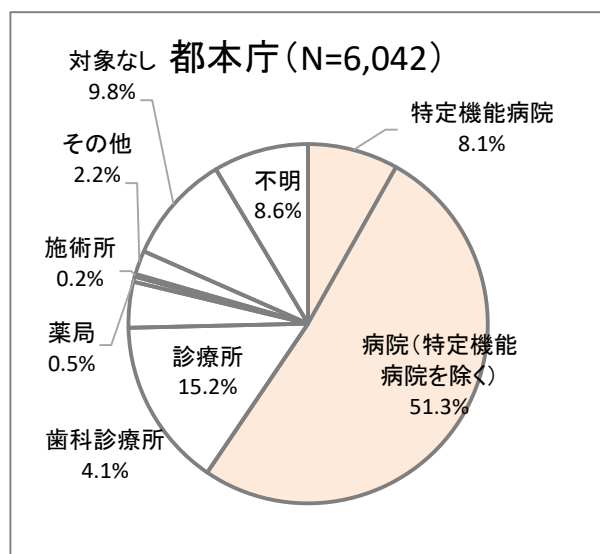
（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値
年齢層及び性別が判別困難なものは除く

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3,594件（59.5%）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1,235件（53.6%）であった。

（令和7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	506	6.1%	492	8.1%	14	0.6%
病 院 （特定機能病院を除く）	3,500	41.9%	3,102	51.3%	398	17.3%
診 療 所	1,755	21.0%	916	15.2%	839	36.4%
歯科診療所	644	7.7%	248	4.1%	396	17.2%
薬 局	48	0.6%	28	0.5%	20	0.9%
施 術 所	42	0.5%	15	0.2%	27	1.2%
そ の 他	201	2.4%	130	2.2%	71	3.1%
対 象 な し	1,073	12.9%	593	9.8%	480	20.8%
不 明	578	6.9%	518	8.6%	60	2.6%
合 計	8,347	100.0%	6,042	100.0%	2,305	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３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度		令和７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	467	4.0%	421	3.7%	448	4.3%	559	6.3%	506	6.1%
都本庁	449	4.7%	384	4.6%	400	5.1%	539	8.4%	492	8.1%
都保健所合計	18	0.9%	37	1.3%	48	2.0%	20	0.8%	14	0.6%
病院 (特定機能病院を除く)	5,081	43.9%	4,187	37.0%	4,361	42.2%	3,703	42.0%	3,500	41.9%
都本庁	4,751	49.8%	3,838	45.5%	3,921	49.7%	3,278	51.3%	3,102	51.3%
都保健所合計	330	16.3%	349	12.2%	440	18.0%	425	17.5%	398	17.3%
〔病院合計〕	5,548	48.0%	4,608	40.8%	4,809	46.5%	4,262	48.3%	4,006	48.0%
都本庁	5,200	54.5%	4,222	50.0%	4,321	54.8%	3,817	59.7%	3,594	59.5%
都保健所合計	348	17.2%	386	13.5%	488	19.9%	445	18.4%	412	17.9%
診療所	2,100	18.2%	2,025	17.9%	1,872	18.1%	1,787	20.3%	1,755	21.0%
都本庁	1,294	13.6%	1,171	13.9%	1,018	12.9%	919	14.4%	916	15.2%
都保健所合計	806	39.9%	854	29.8%	854	34.9%	868	35.8%	839	36.4%
歯科診療所	638	5.5%	652	5.8%	582	5.6%	616	7.0%	644	7.7%
都本庁	409	4.3%	339	4.0%	267	3.4%	222	3.5%	248	4.1%
都保健所合計	229	11.3%	313	10.9%	315	12.9%	394	16.3%	396	17.2%
〔診療所合計〕	2,738	23.7%	2,677	23.7%	2,454	23.7%	2,403	27.3%	2,399	28.7%
都本庁	1,703	17.8%	1,510	17.9%	1,285	16.3%	1,141	17.8%	1,164	19.3%
都保健所合計	1,035	51.2%	1,167	40.7%	1,169	47.8%	1,262	52.1%	1,235	53.6%
薬局	46	0.4%	60	0.5%	56	0.5%	70	0.8%	48	0.6%
都本庁	33	0.3%	33	0.4%	29	0.4%	35	0.5%	28	0.5%
都保健所合計	13	0.6%	27	0.9%	27	1.1%	35	1.4%	20	0.9%
施術所	81	0.7%	59	0.5%	53	0.5%	43	0.5%	42	0.5%
都本庁	37	0.4%	31	0.4%	25	0.3%	18	0.3%	15	0.2%
都保健所合計	44	2.2%	28	1.0%	28	1.1%	25	1.0%	27	1.2%
その他の機関	238	2.1%	278	2.5%	180	1.7%	174	2.0%	201	2.4%
都本庁	192	2.0%	189	2.2%	115	1.5%	102	1.6%	130	2.2%
都保健所合計	46	2.3%	89	3.1%	65	2.7%	72	3.0%	71	3.1%
対象なし	1,936	16.7%	2,445	21.6%	1,604	15.5%	1,083	12.3%	1,073	12.9%
都本庁	1,486	15.6%	1,379	16.3%	1,020	12.9%	583	9.1%	593	9.8%
都保健所合計	450	22.3%	1,066	37.2%	584	23.9%	500	20.6%	480	20.8%
不明	979	8.5%	1,175	10.4%	1,183	11.4%	782	8.9%	578	6.9%
都本庁	893	9.4%	1,074	12.7%	1,097	13.9%	697	10.9%	518	8.6%
都保健所合計	86	4.3%	101	3.5%	86	3.5%	85	3.5%	60	2.6%
合 計	11,566	100.0%	11,302	100.0%	10,339	100.0%	8,817	100.0%	8,347	100.0%
都本庁	9,544	100.0%	8,438	100.0%	7,892	100.0%	6,393	100.0%	6,042	100.0%
都保健所合計	2,022	100.0%	2,864	100.0%	2,447	100.0%	2,424	100.0%	2,305	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」が約15%、「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7年12月末概数）より）
東京都：病院 624施設、一般診療所 15,447施設、歯科診療所 10,533施設
- 特定機能病院の承認状況（令和7年11月12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）」1,324件（21.9%）、「内科」1,118件（18.5%）、「整形外科」531件（8.8%）であり、「都保健所合計」では、「内科」453件（19.7%）、「歯科」444件（19.3%）、「精神科（心療内科含む）」276件（12.0%）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544件（9.0%）、都保健所合計では209件（9.1%）あった。

（令和7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	1,571	18.8%	1,118	18.5%	453	19.7%
神経内科	91	1.1%	77	1.3%	14	0.6%
小児科	80	1.0%	47	0.8%	33	1.4%
婦人科	129	1.5%	104	1.7%	25	1.1%
産科	75	0.9%	62	1.0%	13	0.6%
眼科	221	2.6%	145	2.4%	76	3.3%
耳鼻咽喉科	115	1.4%	69	1.1%	46	2.0%
皮膚科	125	1.5%	63	1.0%	62	2.7%
泌尿器科	96	1.2%	76	1.3%	20	0.9%
精神科（心療内科含む）	1,600	19.2%	1,324	21.9%	276	12.0%
外科	190	2.3%	178	2.9%	12	0.5%
整形外科	718	8.6%	531	8.8%	187	8.1%
脳神経外科	151	1.8%	131	2.2%	20	0.9%
形成外科	19	0.2%	17	0.3%	2	0.1%
美容外科	64	0.8%	51	0.8%	13	0.6%
放射線科	5	0.1%	2	0.0%	3	0.1%
麻酔科（ペインクリニック）	11	0.1%	9	0.1%	2	0.1%
歯科	794	9.5%	350	5.8%	444	19.3%
口腔外科	47	0.6%	41	0.7%	6	0.3%
救急外来	117	1.4%	111	1.8%	6	0.3%
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	36	0.4%	11	0.2%	25	1.1%
人間ドック・健康診断等	50	0.6%	26	0.4%	24	1.0%
その他	190	2.3%	107	1.8%	83	3.6%
なし	753	9.0%	544	9.0%	209	9.1%
不明	1,099	13.2%	848	14.0%	251	10.9%
合 計	8,347	100.0%	6,042	100.0%	2,305	100.0%

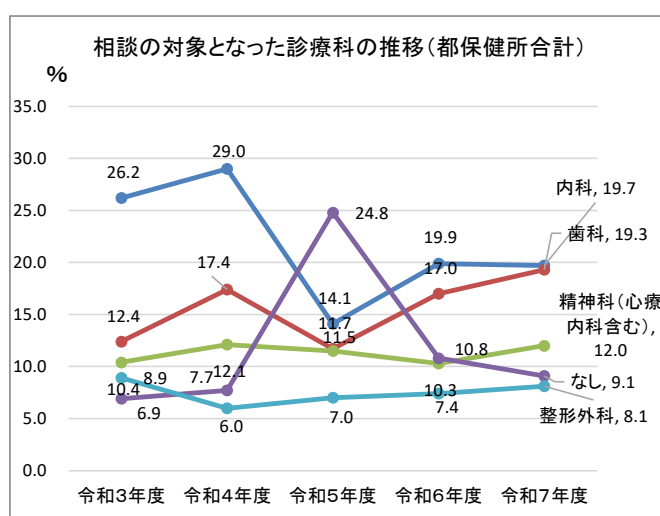
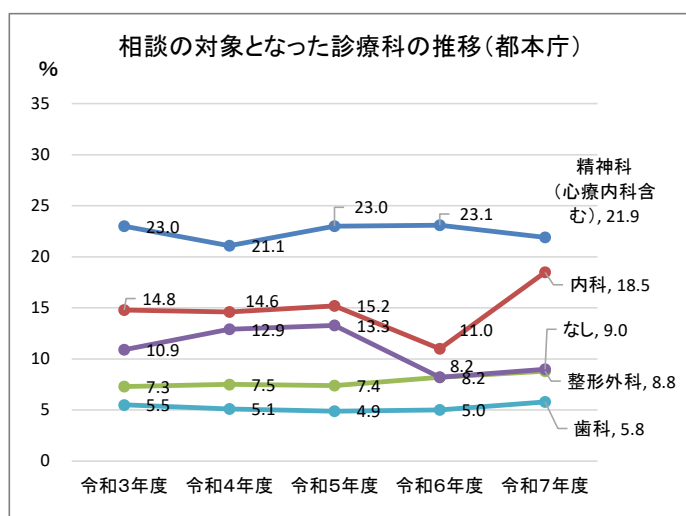
【付表6】相談の対象となった診療科の割合の推移（過去5年間）（上位項目）

(%)

	令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
都本庁	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	精神科 (心療内科含む)	21.9
	内科	14.8	内科	14.6	内科	15.2	内科	11.0	内科	18.5
	なし	12.9	なし	13.3	なし	10.3	整形外科	8.2	なし	9.0
	整形外科	7.5	整形外科	8.4	整形外科	7.4	なし	8.2	整形外科	8.8
	歯科	5.5	歯科	5.1	歯科	4.9	歯科	5.0	歯科	5.8
	その他	3.1	その他	3.5	その他	3.8	その他	4.7	外科	2.9

(%)

	令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
都保健所合計	内科	26.2	なし	29.0	内科	24.8	内科	19.9	内科	19.7
	歯科	12.4	内科	17.4	歯科	14.1	歯科	17.0	歯科	19.3
	精神科 (心療内科含む)	10.4	歯科	12.1	なし	11.7	なし	10.8	精神科 (心療内科含む)	12.0
	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	9.1
	整形外科	6.9	整形外科	6.0	整形外科	7.0	整形外科	7.4	整形外科	8.1
	眼科	3.3	その他	4.4	その他	3.1	その他	3.7	眼科	3.3



○ 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３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度		令和７年度	
精神科（心療内科含む）	2,195	23.0	1,781	21.1	1,813	23.0	1,477	23.1	1,324	21.9
内科	1,408	14.8	1,233	14.6	1,197	15.2	705	11.0	1,118	18.5
整形外科	716	7.5	707	8.4	581	7.4	525	8.2	531	8.8
歯科	529	5.5	431	5.1	384	4.9	318	5.0	350	5.8
外科	283	3.0	223	2.6	209	2.6	140	2.2	178	2.9
眼科	256	2.7	168	2.0	198	2.5	138	2.2	145	2.4
脳神経外科	167	1.7	123	1.5	102	1.3	90	1.4	131	2.2
皮膚科	147	1.5	120	1.4	113	1.4	77	1.2	63	1.0
泌尿器科	140	1.5	133	1.6	112	1.4	90	1.4	76	1.3
救急外来	130	1.4	127	1.5	106	1.3	105	1.6	111	1.8
婦人科	129	1.4	120	1.4	110	1.4	98	1.5	104	1.7
耳鼻咽喉科	125	1.3	109	1.3	95	1.2	56	0.9	69	1.1
産科	92	1.0	87	1.0	50	0.6	76	1.2	62	1.0
小児科	67	0.7	83	1.0	56	0.7	37	0.6	47	0.8
神経内科	64	0.7	64	0.8	78	1.0	65	1.0	77	1.3
人間ドッグ・健康診断等	58	0.6	26	0.3	38	0.5	32	0.5	26	0.4
美容外科	56	0.6	43	0.5	34	0.4	43	0.7	51	0.8
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	34	0.4	28	0.3	24	0.3	12	0.2	11	0.2
口腔外科	27	0.3	29	0.3	22	0.3	46	0.7	41	0.7
形成外科	25	0.3	32	0.4	22	0.3	31	0.5	17	0.3
麻酔科（ベインクリニック）	19	0.2	19	0.2	9	0.1	5	0.1	9	0.1
放射線科	12	0.1	7	0.1	1	0.0	4	0.1	2	0.0
（小計）	6,679	70.0	5,693	67.5	5,354	67.8	4,170	65.2	4,543	75.2
その他	295	3.1	292	3.5	298	3.8	298	4.7	107	1.8
なし	1,230	12.9	1,120	13.3	816	10.3	522	8.2	544	9.0
不明	1,340	14.0	1,333	15.8	1,424	18.0	1,403	21.9	848	14.0
〔合 計〕	9,544	100.0	8,438	100.0	7,892	100.0	6,393	100.0	6,042	100.0

〔都保健所合計〕

	令和３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度		令和７年度	
内科	530	26.2	498	17.4	608	24.8	483	19.9	453	19.7
歯科	251	12.4	347	12.1	346	14.1	411	17.0	444	19.3
精神科（心療内科含む）	211	10.4	221	7.7	282	11.5	249	10.3	276	12.0
整形外科	140	6.9	173	6.0	171	7.0	180	7.4	187	8.1
眼科	66	3.3	60	2.1	62	2.5	78	3.2	76	3.3
皮膚科	60	3.0	62	2.2	65	2.7	66	2.7	62	2.7
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	44	2.2	27	0.9	28	1.1	27	1.1	25	1.1
耳鼻咽喉科	40	2.0	49	1.7	48	2.0	53	2.2	46	2.0
小児科	33	1.6	37	1.3	46	1.9	35	1.4	33	1.4
婦人科	32	1.6	19	0.7	23	0.9	28	1.2	25	1.1
脳神経外科	31	1.5	24	0.8	32	1.3	18	0.7	20	0.9
外科	27	1.3	19	0.7	15	0.6	34	1.4	12	0.5
泌尿器科	23	1.1	27	0.9	21	0.9	38	1.6	20	0.9
神経内科	15	0.7	16	0.6	20	0.8	15	0.6	14	0.6
人間ドッグ・健康診断等	14	0.7	19	0.7	21	0.9	19	0.8	24	1.0
産科	11	0.5	15	0.5	16	0.7	11	0.5	13	0.6
形成外科	9	0.4	5	0.2	3	0.1	9	0.4	2	0.1
美容外科	7	0.3	2	0.1	9	0.4	15	0.6	13	0.6
麻酔科（ベインクリニック）	7	0.3	5	0.2	6	0.2	1	0.0	2	0.1
救急外来	6	0.3	10	0.3	16	0.7	7	0.3	6	0.3
口腔外科	2	0.1	4	0.1	6	0.2	13	0.5	6	0.3
放射線科	0	0.0	1	0.0	2	0.1	2	0.1	3	0.1
（小計）	1,559	77.1	1,640	57.3	1,846	75.4	1,792	73.9	1,762	76.4
その他	83	4.1	125	4.4	76	3.1	89	3.7	83	3.6
なし	179	8.9	831	29.0	286	11.7	261	10.8	209	9.1
不明	201	9.9	268	9.4	239	9.8	282	11.6	251	10.9
〔合 計〕	2,022	100.0	2,864	100.0	2,447	100.0	2,424	100.0	2,305	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 8,347件のうち、内容が「相談」に区分できるものが5,214件（62.5%）、「苦情」に区分できるものが2,649件（31.7%）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」830件（22.4%）、「都保健所合計」では「健康や病気に関する相談」308件（20.5%）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」711件（36.5%）、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」223件（31.8%）であった。

（令和7年度）

	全 体（N＝ 8,347 ）							
	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	1,512	18.1%	894	17.1%	588	22.2%	30	6.2%
医療過誤又は医療事故に関すること	495	5.9%	301	5.8%	188	7.1%	6	1.2%
法令違反に関すること	134	1.6%	61	1.2%	67	2.5%	6	1.2%
その他	883	10.6%	532	10.2%	333	12.6%	18	3.7%
コミュニケーションに関すること	1,918	23.0%	981	18.8%	901	34.0%	36	7.4%
医療従事者の接遇	949	11.4%	366	7.0%	563	21.3%	20	4.1%
暴力・暴言	107	1.3%	35	0.7%	68	2.6%	4	0.8%
説明不足等	705	8.4%	462	8.9%	236	8.9%	7	1.4%
その他	157	1.9%	118	2.3%	34	1.3%	5	1.0%
医療機関の施設（清潔、安全管理等）	113	1.4%	46	0.9%	64	2.4%	3	0.6%
セカンドオピニオン	37	0.4%	33	0.6%	2	0.1%	2	0.4%
カルテ開示	109	1.3%	83	1.6%	24	0.9%	2	0.4%
個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	228	2.7%	136	2.6%	89	3.4%	3	0.6%
医療機関の紹介、案内	386	4.6%	370	7.1%	6	0.2%	10	2.1%
医療費	725	8.7%	545	10.5%	168	6.3%	12	2.5%
保険診療	400	4.8%	292	5.6%	98	3.7%	10	2.1%
自由診療	168	2.0%	118	2.3%	48	1.8%	2	0.4%
混合診療	23	0.3%	20	0.4%	3	0.1%	0	0.0%
差額ベット代	134	1.6%	115	2.2%	19	0.7%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	781	9.4%	741	14.2%	20	0.8%	20	4.1%
薬（品）に関すること	153	1.8%	107	2.1%	41	1.5%	5	1.0%
入院・転院・退院に関すること	581	7.0%	462	8.9%	113	4.3%	6	1.2%
診療拒否	159	1.9%	69	1.3%	83	3.1%	7	1.4%
看護行為	86	1.0%	45	0.9%	38	1.4%	3	0.6%
意味不明	452	5.4%	54	1.0%	280	10.6%	118	24.4%
その他	1,107	13.3%	648	12.4%	232	8.8%	227	46.9%
合計	8,347	100.0%	5,214	100%	2,649	100%	484	100%
合計に占める割合			（相談）	62.5%	（苦情）	31.7%	（その他）	5.8%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 6,042)								(再掲) 都保健所合計 (N= 2,305)							
	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	1,020	16.9%	630	17.0%	365	18.7%	25	6.5%	492	21.3%	264	17.5%	223	31.8%	5	5.1%
医療過誤又は医療事故に関すること	361	6.0%	225	6.1%	130	6.7%	6	1.6%	134	5.8%	76	5.0%	58	8.3%	0	0.0%
法令違反に関すること	70	1.2%	40	1.1%	26	1.3%	4	1.0%	64	2.8%	21	1.4%	41	5.8%	2	2.0%
その他	589	9.7%	365	9.8%	209	10.7%	15	3.9%	294	12.8%	167	11.1%	124	17.7%	3	3.1%
コミュニケーションに関すること	1,573	26.0%	830	22.4%	711	36.5%	32	8.3%	345	15.0%	151	10.0%	190	27.1%	4	4.1%
医療従事者の接遇	772	12.8%	305	8.2%	450	23.1%	17	4.4%	177	7.7%	61	4.1%	113	16.1%	3	3.1%
暴力・暴言	82	1.4%	29	0.8%	49	2.5%	4	1.0%	25	1.1%	6	0.4%	19	2.7%	0	0.0%
説明不足等	599	9.9%	405	10.9%	188	9.7%	6	1.6%	106	4.6%	57	3.8%	48	6.8%	1	1.0%
その他	120	2.0%	91	2.5%	24	1.2%	5	1.3%	37	1.6%	27	1.8%	10	1.4%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	71	1.2%	32	0.9%	36	1.8%	3	0.8%	42	1.8%	14	0.9%	28	4.0%	0	0.0%
セカンドオピニオン	30	0.5%	28	0.8%	1	0.1%	1	0.3%	7	0.3%	5	0.3%	1	0.1%	1	1.0%
カルテ開示	76	1.3%	61	1.6%	14	0.7%	1	0.3%	33	1.4%	22	1.5%	10	1.4%	1	1.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	192	3.2%	121	3.3%	68	3.5%	3	0.8%	36	1.6%	15	1.0%	21	3.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	143	2.4%	135	3.6%	3	0.2%	5	1.3%	243	10.5%	235	15.6%	3	0.4%	5	5.1%
医療費	507	8.4%	398	10.7%	101	5.2%	8	2.1%	218	9.5%	147	9.8%	67	9.5%	4	4.1%
保険診療	262	4.3%	199	5.4%	56	2.9%	7	1.8%	138	6.0%	93	6.2%	42	6.0%	3	3.1%
自由診療	103	1.7%	78	2.1%	24	1.2%	1	0.3%	65	2.8%	40	2.7%	24	3.4%	1	1.0%
混合診療	18	0.3%	15	0.4%	3	0.2%	0	0.0%	5	0.2%	5	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	124	2.1%	106	2.9%	18	0.9%	0	0.0%	10	0.4%	9	0.6%	1	0.1%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	455	7.5%	433	11.7%	9	0.5%	13	3.4%	326	14.1%	308	20.5%	11	1.6%	7	7.1%
薬(品)に関すること	111	1.8%	81	2.2%	27	1.4%	3	0.8%	42	1.8%	26	1.7%	14	2.0%	2	2.0%
入院・転院・退院に関すること	504	8.3%	392	10.6%	106	5.4%	6	1.6%	77	3.3%	70	4.7%	7	1.0%	0	0.0%
診療拒否	118	2.0%	61	1.6%	51	2.6%	6	1.6%	41	1.8%	8	0.5%	32	4.6%	1	1.0%
看護行為	79	1.3%	42	1.1%	34	1.7%	3	0.8%	7	0.3%	3	0.2%	4	0.6%	0	0.0%
意味不明	407	6.7%	36	1.0%	274	14.1%	97	25.1%	45	2.0%	18	1.2%	6	0.9%	21	21.4%
その他	756	12.5%	429	11.6%	147	7.6%	180	46.6%	351	15.2%	219	15%	85	12.1%	47	48.0%
合計	6,042	100.0%	3,709	100%	1,947	100%	386	100%	2,305	100.0%	1,505	100%	702	100%	98	100%
合計に占める割合	—		(相談) 61.4%		(苦情) 32.2%		(その他) 6.4%		—		(相談) 65.3%		(苦情) 30.5%		(その他) 4.3%	

【付表 7】 相談・苦情等の割合の推移（過去 5 年間）

	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
相 談	55.6%	63.4%	60.6%	62.7%	62.5%
苦 情	36.3%	30.9%	32.2%	31.1%	31.7%
その他	8.1%	5.7%	7.2%	6.2%	5.8%
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年度からは「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 ）			令和７年度（N＝ 6,042 ）		
相談	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%	コミュニケーション に関すること	830	13.7%
	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%	医療行為、医療 内容	630	10.4%
	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%	健康や病気に 関する相談	433	7.2%
	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%	その他	429	7.1%
	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%	医療費	398	6.6%
苦情	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%	コミュニケーション に関すること	711	11.8%
	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%	医療行為、医療 内容	365	6.0%
	医療費	243	2.3%	その他	243	2.9%	その他	230	2.9%	その他	197	3.1%	その他	147	2.4%
	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%	入院、転院、退 院に関すること	106	1.8%
	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%	医療費	101	1.7%
	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%	その他の個人 情報に関すること	68	1.1%
	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%	診療拒否	51	0.8%

〔都保健所合計〕

（件、％）

	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 ）			令和７年度（N＝ 2,305 ）		
相談	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	308	13.4%
	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	264	11.5%
	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%	医療機関の紹 介、案内	235	10.2%
	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%	その他	219	9.5%
	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%	コミュニケーション に関すること	151	6.6%
苦情	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	223	9.7%
	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%	コミュニケーション に関すること	190	8.2%
	医療費	84	4.2%	医療費	89	3.1%	その他	106	4.3%	その他	105	4.3%	その他	85	3.7%
	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%	医療費	67	2.9%
	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%	診療拒否	32	1.4%
	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%	医療機関の施設 （清潔、安全管理 等）	28	1.2%
	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%	その他の個人情 報に関すること	21	0.9%

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、506件であった。
内容の内訳は、「相談」が296件（58.5%）、「苦情」が194件（38.3%）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」76件（26.5%）、「都保健所合計」では「健康や病気に関する相談」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」89件（46.8%）、「都保健所合計」では「その他」2件（50.0%）であった。

（令和7年度）

	全 体（N＝ 506 ）							
	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	126	24.9%	71	24.0%	51	26.3%	4	25.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	55	10.9%	27	9.1%	27	13.9%	1	6.3%
法令違反に関すること	4	0.8%	3	1.0%	1	0.5%	0	0.0%
その他	67	13.2%	41	13.9%	23	11.9%	3	18.8%
コミュニケーションに関すること	171	33.8%	77	26.0%	90	46.4%	4	25.0%
医療従事者の接遇	89	17.6%	31	10.5%	57	29.4%	1	6.3%
暴力・暴言	7	1.4%	1	0.3%	4	2.1%	2	12.5%
説明不足等	61	12.1%	36	12.2%	25	12.9%	0	0.0%
その他	14	2.8%	9	3.0%	4	2.1%	1	6.3%
医療機関の施設（清潔、安全管理等）	4	0.8%	1	0.3%	3	1.5%	0	0.0%
セカンドオピニオン	8	1.6%	7	2.4%	1	0.5%	0	0.0%
カルテ開示	7	1.4%	6	2.0%	0	0.0%	1	6.3%
個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	14	2.8%	7	2.4%	6	3.1%	1	6.3%
医療機関の紹介、案内	7	1.4%	7	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	49	9.7%	39	13.2%	10	5.2%	0	0.0%
保険診療	19	3.8%	14	4.7%	5	2.6%	0	0.0%
自由診療	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	28	5.5%	23	7.8%	5	2.6%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	32	6.3%	30	10.1%	1	0.5%	1	6.3%
薬（品）に関すること	5	1.0%	5	1.7%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	34	6.7%	23	7.8%	11	5.7%	0	0.0%
診療拒否	10	2.0%	3	1.0%	6	3.1%	1	6.3%
看護行為	2	0.4%	0	0.0%	2	1.0%	0	0.0%
意味不明	5	1.0%	1	0.3%	3	1.5%	1	6.3%
その他	32	6.3%	19	6.4%	10	5.2%	3	18.8%
合計	506	100.0%	296	100%	194	100%	16	100%
合計に占める割合			（相談）	58.5%	（苦情）	38.3%	（その他）	3.2%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 492)								(再掲) 都保健所合計 (N= 14)							
	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	124	25.2%	69	24.0%	51	26.8%	4	26.7%	2	14.3%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	55	11.2%	27	9.4%	27	14.2%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
法令違反に関すること	4	0.8%	3	1.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	65	13.2%	39	13.6%	23	12.1%	3	20.0%	2	14.3%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	169	34.3%	76	26.5%	89	46.8%	4	26.7%	2	14.3%	1	11.1%	1	25.0%	0	0.0%
医療従事者の接遇	87	17.7%	30	10.5%	56	29.5%	1	6.7%	2	14.3%	1	11.1%	1	25.0%	0	0.0%
暴力・暴言	7	1.4%	1	0.3%	4	2.1%	2	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	61	12.4%	36	12.5%	25	13.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	14	2.8%	9	3.1%	4	2.1%	1	6.7%	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)	4	0.8%	1	0.3%	3	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
セカンドオピニオン	8	1.6%	7	2.4%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	7	1.4%	6	2.1%	0	0.0%	1	6.7%	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)	14	2.8%	7	2.4%	6	3.2%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	6	1.2%	6	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	49	10.0%	39	13.6%	10	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
保険診療	19	3.9%	14	4.9%	5	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
自由診療	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
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	28	5.7%	23	8.0%	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	27	5.5%	26	9.1%	0	0.0%	1	6.7%	5	35.7%	4	44.4%	1	25.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	5	1.0%	5	1.7%	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	33	6.7%	22	7.7%	11	5.8%	0	0.0%	1	7.1%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	10	2.0%	3	1.0%	6	3.2%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	2	0.4%	0	0.0%	2	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	5	1.0%	1	0.3%	3	1.6%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	29	5.9%	19	6.6%	8	4.2%	2	13.3%	3	21.4%	0	0.0%	2	50.0%	1	0.0%
合計	492	100.0%	287	100%	190	100%	15	100%	14	100.0%	9	100%	4	100%	1	0%
合計に占める割合	—		(相談) 58.3%		(苦情) 38.6%		(その他) 3.0%		—		(相談) 64.3%		(苦情) 28.6%		(その他) 7.1%	

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、3,500件であった。
 内容の内訳は、「相談」が2,098件（59.9%）、「苦情」が1,307件（37.3%）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」512件（27.8%）、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」53件（20.5%）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」452件（38.3%）、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」37件（29.4%）であった。

（令和7年度）

	全 体（N＝ 3,500 ）							
	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	659	18.8%	410	19.5%	235	18.0%	14	14.7%
医療過誤又は医療事故に関すること	252	7.2%	162	7.7%	87	6.7%	3	3.2%
法令違反に関すること	34	1.0%	21	1.0%	13	1.0%	0	0.0%
その他	373	10.7%	227	10.8%	135	10.3%	11	11.6%
コミュニケーションに関すること	1,052	30.1%	548	26.1%	487	37.3%	17	17.9%
医療従事者の待遇	519	14.8%	206	9.8%	304	23.3%	9	9.5%
暴力・暴言	54	1.5%	19	0.9%	33	2.5%	2	2.1%
説明不足等	404	11.5%	267	12.7%	133	10.2%	4	4.2%
その他	75	2.1%	56	2.7%	17	1.3%	2	2.1%
医療機関の施設（清潔、安全管理等）	63	1.8%	29	1.4%	32	2.4%	2	2.1%
セカンドオピニオン	15	0.4%	14	0.7%	0	0.0%	1	1.1%
カルテ開示	32	0.9%	24	1.1%	7	0.5%	1	1.1%
個人情報に関すること（カルテ開示を除く）	103	2.9%	60	2.9%	42	3.2%	1	1.1%
医療機関の紹介、案内	51	1.5%	48	2.3%	2	0.2%	1	1.1%
医療費	239	6.8%	191	9.1%	46	3.5%	2	2.1%
保険診療	123	3.5%	92	4.4%	29	2.2%	2	2.1%
自由診療	22	0.6%	17	0.8%	5	0.4%	0	0.0%
混合診療	6	0.2%	6	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	88	2.5%	76	3.6%	12	0.9%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	172	4.9%	160	7.6%	10	0.8%	2	2.1%
薬（品）に関すること	42	1.2%	27	1.3%	14	1.1%	1	1.1%
入院・転院・退院に関すること	437	12.5%	342	16.3%	92	7.0%	3	3.2%
診療拒否	65	1.9%	35	1.7%	28	2.1%	2	2.1%
看護行為	58	1.7%	28	1.3%	28	2.1%	2	2.1%
意味不明	249	7.1%	22	1.0%	211	16.1%	16	16.8%
その他	263	7.5%	160	7.6%	73	5.6%	30	31.6%
合計	3,500	100.0%	2,098	100%	1,307	100%	95	100%
合計に占める割合			（相談）	59.9%	（苦情）	37.3%	（その他）	2.7%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 3,102)								(再掲) 都保健所合計 (N= 398)							
	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	567	18.3%	357	19.4%	198	16.8%	12	14.6%	92	23.1%	53	20.5%	37	29.4%	2	15.4%
医療過誤又は医療事故に関すること	219	7.1%	144	7.8%	72	6.1%	3	3.7%	33	8.3%	18	1.0%	15	11.9%	0	0.0%
法令違反に関すること	30	1.0%	18	1.0%	12	1.0%	0	0.0%	4	1.0%	3	0.2%	1	0.8%	0	0.0%
その他	318	10.3%	195	10.6%	114	9.7%	9	11.0%	55	13.8%	32	1.7%	21	16.7%	2	15.4%
コミュニケーションに関すること	980	31.6%	512	27.8%	452	38.3%	16	19.5%	72	18.1%	36	13.9%	35	27.8%	1	7.7%
医療従事者の接遇	491	15.8%	196	10.7%	286	24.2%	9	11.0%	28	7.0%	10	3.9%	18	14.3%	0	0.0%
暴力・暴言	51	1.6%	17	0.9%	32	2.7%	2	2.4%	3	0.8%	2	0.8%	1	0.8%	0	0.0%
説明不足等	371	12.0%	249	13.5%	119	10.1%	3	3.7%	33	8.3%	18	6.9%	14	11.1%	1	7.7%
その他	67	2.2%	50	2.7%	15	1.3%	2	2.4%	8	2.0%	6	2.3%	2	1.6%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	54	1.7%	24	1.3%	28	2.4%	2	2.4%	9	2.3%	5	1.9%	4	3.2%	0	0.0%
セカンドオピニオン	15	0.5%	14	0.8%	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	29	0.9%	23	1.3%	6	0.5%	0	0.0%	3	0.8%	1	0.4%	1	0.8%	1	7.7%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	96	3.1%	57	3.1%	38	3.2%	1	1.2%	7	1.8%	3	1.2%	4	3.2%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	34	1.1%	33	1.8%	1	0.1%	0	0.0%	17	4.3%	15	5.8%	1	0.8%	1	7.7%
医療費	213	6.9%	169	9.2%	42	3.6%	2	2.4%	26	6.5%	22	8.5%	4	3.2%	0	0.0%
保険診療	109	3.5%	81	4.4%	26	2.2%	2	2.4%	14	3.5%	11	4.2%	3	2.4%	0	0.0%
自由診療	21	0.7%	16	0.9%	5	0.4%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	5	0.2%	5	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	78	2.5%	67	3.6%	11	0.9%	0	0.0%	10	2.5%	9	3.5%	1	0.8%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	129	4.2%	120	6.5%	7	0.6%	2	2.4%	43	10.8%	40	15.4%	3	2.4%	0	0.0%
薬(品)に関すること	38	1.2%	25	1.4%	12	1.0%	1	1.2%	4	1.0%	2	0.8%	2	1.6%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	398	12.8%	307	16.7%	88	7.5%	3	3.7%	39	9.8%	35	13.5%	4	3.2%	0	0.0%
診療拒否	64	2.1%	35	1.9%	27	2.3%	2	2.4%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
看護行為	56	1.8%	28	1.5%	26	2.2%	2	2.4%	2	0.5%	0	0.0%	2	1.6%	0	0.0%
意味不明	241	7.8%	18	1.0%	210	17.8%	13	15.9%	8	2.0%	4	1.5%	1	0.8%	3	23.1%
その他	188	6.1%	117	6.4%	46	3.9%	25	30.5%	75	18.8%	43	16.6%	27	21.4%	5	38.5%
合計	3,102	100.0%	1,839	100%	1,181	100%	82	100%	398	100.0%	259	100%	126	100%	13	100%
合計に占める割合	—		(相談) 59.3%		(苦情) 38.1%		(その他) 2.6%		—		(相談) 65.1%		(苦情) 31.7%		(その他) 3.3%	

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、1,755件であった。
内容の内訳は、「相談」が1,030件(58.7%)、「苦情」が656件(37.4%)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」124件(21.0%)、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」91件(20.7%)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109件(37.8%)、122件(33.2%)であった。

(令和7年度)

	全 体 (N= 1,755)							
	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	376	21.4%	183	17.8%	186	28.4%	7	10.1%
医療過誤又は医療事故に関すること	94	5.4%	53	5.1%	40	6.1%	1	1.4%
法令違反に関すること	61	3.5%	22	2.1%	36	5.5%	3	4.3%
その他	221	12.6%	108	10.5%	110	16.8%	3	4.3%
コミュニケーションに関すること	433	24.7%	196	19.0%	231	35.2%	6	8.7%
医療従事者の接遇	246	14.0%	90	8.7%	151	23.0%	5	7.2%
暴力・暴言	31	1.8%	9	0.9%	22	3.4%	0	0.0%
説明不足等	120	6.8%	73	7.1%	46	7.0%	1	1.4%
その他	36	2.1%	24	2.3%	12	1.8%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	25	1.4%	6	0.6%	19	2.9%	0	0.0%
セカンドオピニオン	7	0.4%	6	0.6%	0	0.0%	1	1.4%
カルテ開示	39	2.2%	30	2.9%	9	1.4%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	63	3.6%	39	3.8%	24	3.7%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	54	3.1%	53	5.1%	0	0.0%	1	1.4%
医療費	214	12.2%	137	13.3%	74	11.3%	3	4.3%
保険診療	134	7.6%	88	8.5%	43	6.6%	3	4.3%
自由診療	68	3.9%	39	3.8%	29	4.4%	0	0.0%
混合診療	9	0.5%	8	0.8%	1	0.2%	0	0.0%
差額ベット代	3	0.2%	2	0.2%	1	0.2%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	150	8.5%	143	13.9%	4	0.6%	3	4.3%
薬(品)に関すること	55	3.1%	37	3.6%	16	2.4%	2	2.9%
入院・転院・退院に関すること	51	2.9%	46	4.5%	5	0.8%	0	0.0%
診療拒否	61	3.5%	20	1.9%	38	5.8%	3	4.3%
看護行為	4	0.2%	1	0.1%	3	0.5%	0	0.0%
意味不明	15	0.9%	7	0.7%	3	0.5%	5	7.2%
その他	208	11.9%	126	12.2%	44	6.7%	38	55.1%
合計	1,755	100.0%	1,030	100%	656	100%	69	100%
合計に占める割合			(相談)	58.7%	(苦情)	37.4%	(その他)	3.9%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 916)								(再掲) 都保健所合計 (N= 839)							
	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	170	18.6%	92	15.6%	72	25.0%	6	16.2%	206	24.6%	91	20.7%	114	31.0%	1	3.1%
医療過誤又は医療事故に関すること	43	4.7%	27	4.6%	15	5.2%	1	2.7%	51	6.1%	26	5.9%	25	6.8%	0	0.0%
法令違反に関すること	20	2.2%	11	1.9%	7	2.4%	2	5.4%	41	4.9%	11	2.5%	29	7.9%	1	3.1%
その他	107	11.7%	54	9.1%	50	17.4%	3	8.1%	114	13.6%	54	12.3%	60	16.3%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	239	26.1%	124	21.0%	109	37.8%	6	16.2%	194	23.1%	72	16.4%	122	33.2%	0	0.0%
医療従事者の接遇	133	14.5%	52	8.8%	76	26.4%	5	13.5%	113	13.5%	38	8.7%	75	20.4%	0	0.0%
暴力・暴言	16	1.7%	8	1.4%	8	2.8%	0	0.0%	15	1.8%	1	0.2%	14	3.8%	0	0.0%
説明不足等	73	8.0%	52	8.8%	20	6.9%	1	2.7%	47	5.6%	21	4.8%	26	7.1%	0	0.0%
その他	17	1.9%	12	2.0%	5	1.7%	0	0.0%	19	2.3%	12	2.7%	7	1.9%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	6	0.7%	2	0.3%	4	1.4%	0	0.0%	19	2.3%	4	0.9%	15	4.1%	0	0.0%
セカンドオピニオン	3	0.3%	3	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.5%	3	0.7%	0	0.0%	1	3.1%
カルテ開示	22	2.4%	16	2.7%	6	2.1%	0	0.0%	17	2.0%	14	3.2%	3	0.8%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	45	4.9%	32	5.4%	13	4.5%	0	0.0%	18	2.1%	7	1.6%	11	3.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	14	1.5%	14	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	40	4.8%	39	8.9%	0	0.0%	1	3.1%
医療費	117	12.8%	81	13.7%	35	12.2%	1	2.7%	97	11.6%	56	12.8%	39	10.6%	2	6.3%
保険診療	65	7.1%	45	7.6%	19	6.6%	1	2.7%	69	8.2%	43	9.8%	24	6.5%	2	6.3%
自由診療	43	4.7%	29	4.9%	14	4.9%	0	0.0%	25	3.0%	10	2.3%	15	4.1%	0	0.0%
混合診療	6	0.7%	5	0.8%	1	0.3%	0	0.0%	3	0.4%	3	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	3	0.3%	2	0.3%	1	0.3%	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	77	8.4%	77	13.0%	0	0.0%	0	0.0%	73	8.7%	66	15.0%	4	1.1%	3	9.4%
薬(品)に関すること	28	3.1%	19	3.2%	9	3.1%	0	0.0%	27	3.2%	18	4.1%	7	1.9%	2	6.3%
入院・転院・退院に関すること	28	3.1%	26	4.4%	2	0.7%	0	0.0%	23	2.7%	20	4.6%	3	0.8%	0	0.0%
診療拒否	29	3.2%	14	2.4%	13	4.5%	2	5.4%	32	3.8%	6	1.4%	25	6.8%	1	3.1%
看護行為	2	0.2%	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	2	0.2%	0	0.0%	2	0.5%	0	0.0%
意味不明	4	0.4%	3	0.5%	0	0.0%	1	2.7%	11	1.3%	4	0.9%	3	0.8%	4	12.5%
その他	132	14.4%	87	14.7%	24	8.3%	21	56.8%	76	9.1%	39	8.9%	20	5.4%	17	53.1%
合計	916	100.0%	591	100%	288	100%	37	100%	839	100.0%	439	100%	368	100%	32	100%
合計に占める割合	—		(相談) 64.5%		(苦情) 31.4%		(その他) 4.0%		—		(相談) 52.3%		(苦情) 43.9%		(その他) 3.8%	

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、644件であった。
 内容の内訳は、「相談」が433件(67.2%)、「苦情」が197件(30.6%)であった。
 「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「医療費」47件(25.8%)、「保健所合計」では「医療行為、医療内容」93件(37.1%)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「医療行為、医療内容」であり、それぞれ21件(36.8%)、61件(43.6%)であった。

(令和7年度)

	全 体 (N= 644)							
	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	222	34.5%	137	31.6%	82	41.6%	3	21.4%
医療過誤又は医療事故に関すること	56	8.7%	32	7.4%	24	12.2%	0	0.0%
法令違反に関すること	21	3.3%	7	1.6%	12	6.1%	2	14.3%
その他	145	22.5%	98	22.6%	46	23.4%	1	7.1%
コミュニケーションに関すること	98	15.2%	60	13.9%	37	18.8%	1	7.1%
医療従事者の接遇	38	5.9%	17	3.9%	20	10.2%	1	7.1%
暴力・暴言	6	0.9%	2	0.5%	4	2.0%	0	0.0%
説明不足等	40	6.2%	28	6.5%	12	6.1%	0	0.0%
その他	14	2.2%	13	3.0%	1	0.5%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	11	1.7%	3	0.7%	8	4.1%	0	0.0%
セカンドオピニオン	3	0.5%	3	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	14	2.2%	9	2.1%	5	2.5%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	9	1.4%	5	1.2%	4	2.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	12	1.9%	10	2.3%	2	1.0%	0	0.0%
医療費	120	18.6%	94	21.7%	26	13.2%	0	0.0%
保険診療	60	9.3%	46	10.6%	14	7.1%	0	0.0%
自由診療	55	8.5%	44	10.2%	11	5.6%	0	0.0%
混合診療	5	0.8%	4	0.9%	1	0.5%	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	49	7.6%	43	9.9%	4	2.0%	2	14.3%
薬(品)に関すること	5	0.8%	4	0.9%	0	0.0%	1	7.1%
入院・転院・退院に関すること	8	1.2%	7	1.6%	1	0.5%	0	0.0%
診療拒否	14	2.2%	6	1.4%	8	4.1%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	3	0.5%	2	0.5%	1	0.5%	0	0.0%
その他	76	11.8%	50	11.5%	19	9.6%	7	50.0%
合計	644	100.0%	433	100%	197	100%	14	100%
合計に占める割合			(相談)	67.2%	(苦情)	30.6%	(その他)	2.2%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 248)								(再掲) 都保健所合計 (N= 396)							
	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	66	26.6%	44	24.2%	21	36.8%	1	11.1%	156	39.4%	93	37.1%	61	43.6%	2	40.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	21	8.5%	11	6.0%	10	17.5%	0	0.0%	35	8.8%	21	8.4%	14	10.0%	0	0.0%
法令違反に関すること	5	2.0%	2	1.1%	2	3.5%	1	11.1%	16	4.0%	5	2.0%	10	7.1%	1	20.0%
その他	40	16.1%	31	17.0%	9	15.8%	0	0.0%	105	26.5%	67	26.7%	37	26.4%	1	20.0%
コミュニケーションに関すること	44	17.7%	31	17.0%	13	22.8%	0	0.0%	54	13.6%	29	11.6%	24	17.1%	1	20.0%
医療従事者の接遇	15	6.0%	8	4.4%	7	12.3%	0	0.0%	23	5.8%	9	3.6%	13	9.3%	1	20.0%
暴力・暴言	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.5%	2	0.8%	4	2.9%	0	0.0%
説明不足等	24	9.7%	18	9.9%	6	10.5%	0	0.0%	16	4.0%	10	4.0%	6	4.3%	0	0.0%
その他	5	2.0%	5	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	9	2.3%	8	3.2%	1	0.7%	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%	11	2.8%	3	1.2%	8	5.7%	0	0.0%
セカンドオピニオン	1	0.4%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%	2	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	5	2.0%	5	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	9	2.3%	4	1.6%	5	3.6%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	2	0.8%	1	0.5%	1	1.8%	0	0.0%	7	1.8%	4	1.6%	3	2.1%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	4	1.6%	3	1.6%	1	1.8%	0	0.0%	8	2.0%	7	2.8%	1	0.7%	0	0.0%
医療費	54	21.8%	47	25.8%	7	12.3%	0	0.0%	66	16.7%	47	18.7%	19	13.6%	0	0.0%
保険診療	26	10.5%	24	13.2%	2	3.5%	0	0.0%	34	8.6%	22	8.8%	12	8.6%	0	0.0%
自由診療	24	9.7%	20	11.0%	4	7.0%	0	0.0%	31	7.8%	24	9.6%	7	5.0%	0	0.0%
混合診療	4	1.6%	3	1.6%	1	1.8%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.4%	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	12	4.8%	10	5.5%	1	1.8%	1	11.1%	37	9.3%	33	13.1%	3	2.1%	1	20.0%
薬(品)に関すること	4	1.6%	3	1.6%	0	0.0%	1	11.1%	1	0.3%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	2	0.8%	1	0.5%	1	1.8%	0	0.0%	6	1.5%	6	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	6	2.4%	4	2.2%	2	3.5%	0	0.0%	8	2.0%	2	0.8%	6	4.3%	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	1	0.4%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%	1	0.4%	1	0.7%	0	0.0%
その他	47	19.0%	31	17.0%	10	17.5%	6	66.7%	29	7.3%	19	7.6%	9	6.4%	1	20.0%
合計	248	100.0%	182	100%	57	100%	9	100%	396	100.0%	251	100%	140	100%	5	100%
合計に占める割合	—		(相談) 73.4%		(苦情) 23.0%		(その他) 3.6%		—		(相談) 63.4%		(苦情) 35.4%		(その他) 1.3%	

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、48件であった。
内容の内訳は、「相談」が26件(54.2%)、「苦情」が18件(37.5%)であった。(全体)

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「薬(品)に関すること」7件(41.2%)、「都保健所合計」では「その他」3件(33.3%)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」7件(70.0%)、「都保健所合計」では「薬(品)に関すること」5件(62.5%)であった。

(令和7年度)

	全 体 (N= 48)							
	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	2.1%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	1	2.1%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%
法令違反に関すること	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%
コミュニケーションに関すること	18	37.5%	5	19.2%	10	55.6%	3	75.0%
医療従事者の接遇	13	27.1%	2	7.7%	9	50.0%	2	50.0%
暴力・暴言	1	2.1%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	4	8.3%	2	7.7%	1	5.6%	1	25.0%
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%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	2	4.2%	2	7.7%	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%
医療費	5	10.4%	3	11.5%	2	11.1%	0	0.0%
保険診療	5	10.4%	3	11.5%	2	11.1%	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	2	4.2%	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	13	27.1%	7	26.9%	6	33.3%	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%
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	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%
その他	6	12.5%	6	23.1%	0	0.0%	0	0.0%
合計	48	100.0%	26	100%	18	100%	4	100.0%
合計に占める割合			(相談)	54.2%	(苦情)	37.5%	(その他)	8.3%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 28)								(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	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	11.1%	0	0.0%	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	5.0%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
法令違反に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
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	11	39.3%	3	17.6%	7	70.0%	1	100.0%	7	35.0%	2	22.2%	3	37.5%	2	66.7%
医療従事者の接遇	8	28.6%	1	5.9%	7	70.0%	0	0.0%	5	25.0%	1	11.1%	2	25.0%	2	66.7%
暴力・暴言	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	3	10.7%	2	11.8%	0	0.0%	1	100.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	12.5%	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)	2	7.1%	2	11.8%	0	0.0%	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	4	14.3%	2	11.8%	2	20.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
保険診療	4	14.3%	2	11.8%	2	20.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	11.1%	0	0.0%	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	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	8	28.6%	7	41.2%	1	10.0%	0	0.0%	5	25.0%	0	0.0%	5	62.5%	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%	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%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%
その他	3	10.7%	3	17.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	15.0%	3	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
合計	28	100.0%	17	100%	10	100%	1	100.0%	20	100.0%	9	100%	8	100%	3	100.0%
合計に占める割合	—		(相談) 60.7%		(苦情) 35.7%		(その他) 3.6%		—		(相談) 45.0%		(苦情) 40.0%		(その他) 15.0%	

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、42件であった。
内容の内訳は、「相談」が27件(64.3%)、「苦情」が14件(33.3%)であった。(全体)

「相談」の内訳の最多は、「都本庁」では「その他」4件(40.0%)、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」、「医療費」それぞれ7件(41.2%)であった。

「苦情」の内訳の最多は、「都本庁」では「その他」3件(75.0%)、「都保健所合計」では「医療行為、医療内容」4件(40.0%)であった。

(令和7年度)

	全 体 (N= 42)							
	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	13	31.0%	8	29.6%	5	35.7%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関する事	7	16.7%	4	14.8%	3	21.4%	0	0.0%
法令違反に関する事	2	4.8%	1	3.7%	1	7.1%	0	0.0%
その他	4	9.5%	3	11.1%	1	7.1%	0	0.0%
コミュニケーションに関する事	1	2.4%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%
医療従事者の接遇	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
暴力・暴言	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
説明不足等	1	2.4%	1	3.7%	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)	1	2.4%	0	0.0%	1	7.1%	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)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	1	2.4%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	13	31.0%	10	37.0%	2	14.3%	1	100.0%
保険診療	8	19.0%	7	25.9%	1	7.1%	0	0.0%
自由診療	5	11.9%	3	11.1%	1	7.1%	1	100.0%
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	2.4%	1	3.7%	0	0.0%	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	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%
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	28.6%	6	22.2%	6	42.9%	0	0.0%
合計	42	100.0%	27	100%	14	100%	1	100%
合計に占める割合			(相談)	64.3%	(苦情)	33.3%	(その他)	2.4%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 15)								(再掲) 都保健所合計 (N= 27)							
	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	2	13.3%	1	10.0%	1	25.0%	0	0.0%	11	40.7%	7	41.2%	4	40.0%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	1	6.7%	0	0.0%	1	25.0%	0	0.0%	6	22.2%	4	23.5%	2	20.0%	0	0.0%
法令違反に関すること	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.4%	1	5.9%	1	10.0%	0	0.0%
その他	1	6.7%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	11.1%	2	11.8%	1	10.0%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	1	6.7%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療従事者の接遇	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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	6.7%	1	10.0%	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%	1	3.7%	0	0.0%	1	10.0%	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)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	4	26.7%	3	30.0%	0	0.0%	1	100.0%	9	33.3%	7	41.2%	2	20.0%	0	0.0%
保険診療	2	13.3%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	22.2%	5	29.4%	1	10.0%	0	0.0%
自由診療	2	13.3%	1	10.0%	0	0.0%	1	100.0%	3	11.1%	2	11.8%	1	10.0%	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	6.7%	1	10.0%	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	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%	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	46.7%	4	40.0%	3	75.0%	0	0.0%	5	18.5%	2	11.8%	3	30.0%	0	0.0%
合計	15	100.0%	10	100%	4	100%	1	100%	27	100.0%	17	100%	10	100%	0	0.0%
合計に占める割合	—		(相談) 66.7%		(苦情) 26.7%		(その他) 6.7%		—		(相談) 63.0%		(苦情) 37.0%		(その他) 0.0%	

9 相談・苦情等への対応状況

相談・苦情等への対応状況は、多い順に、「都本庁」では「対処方法の提案・助言・説明」3,185件（52.7%）、「傾聴」993件（16.4%）、「その他（相談者側からの中断等）」634件（10.5%）であり、「都保健所合計」では「対処方法の提案・助言・説明」1,224件（53.1%）、「医療・関係機関案内」375件（16.3%）、「傾聴」248件（10.8%）であった。

（令和7年度）

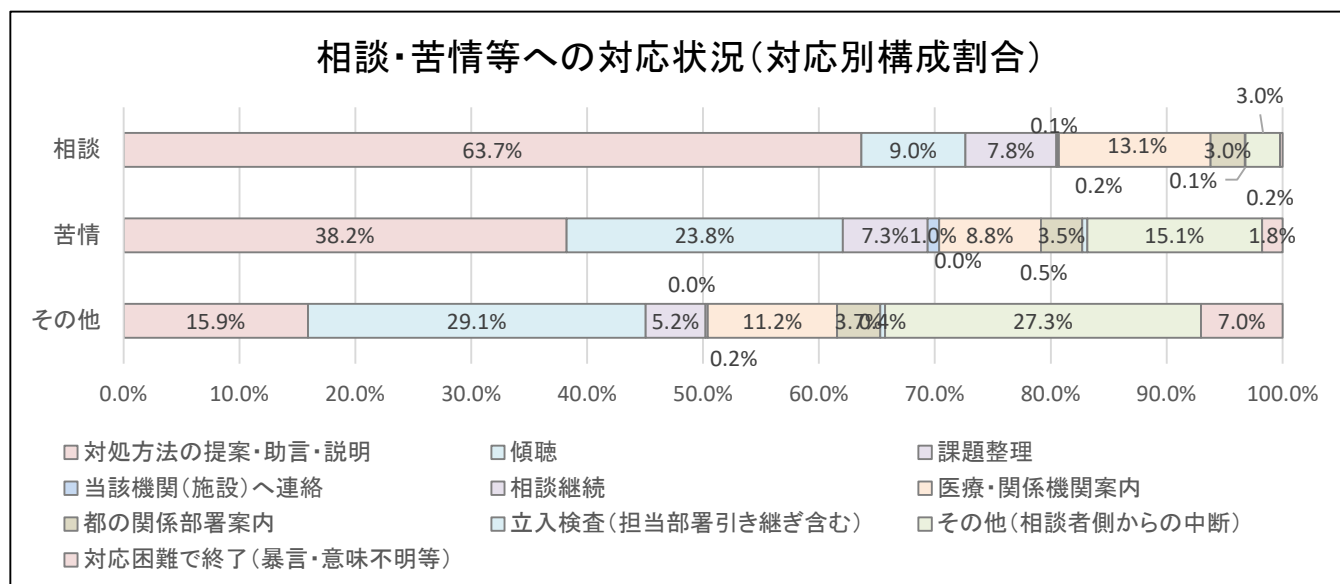
対 応	全 体					(再掲)都本庁		(再掲)都保健所合計	
	件数	割合	相談苦情の内訳			件数	割合	件数	割合
				件数	割合				
対処方法の提案・助言・説明	4,409	52.8%	相談	3,319	39.8%	3,185	52.7%	1,224	53.1%
			苦情	1,013	12.1%				
			その他	77	0.9%				
医療・関係機関案内	969	11.6%	相談	682	8.2%	594	9.8%	375	16.3%
			苦情	233	2.8%				
			その他	54	0.6%				
傾聴	1,241	14.9%	相談	469	5.6%	993	16.4%	248	10.8%
			苦情	631	7.6%				
			その他	141	1.7%				
当該機関(施設)へ連絡	29	0.3%	相談	3	0.0%	16	0.3%	13	0.6%
			苦情	26	0.3%				
			その他	0	0.0%				
課題整理	628	7.5%	相談	409	4.9%	490	8.1%	138	6.0%
			苦情	194	2.3%				
			その他	25	0.3%				
都の関係部署案内	266	3.2%	相談	154	1.8%	35	0.6%	231	10.0%
			苦情	94	1.1%				
			その他	18	0.2%				
相談継続	9	0.1%	相談	8	0.1%	6	0.1%	3	0.1%
			苦情	0	0.0%				
			その他	1	0.0%				
立入検査(担当部署引き継ぎ含む)	18	0.2%	相談	4	0.0%	11	0.2%	7	0.3%
			苦情	12	0.1%				
			その他	2	0.0%				
対応困難で終了(暴言・意味不明等)	92	1.1%	相談	11	0.1%	78	1.3%	14	0.6%
			苦情	47	0.6%				
			その他	34	0.4%				
その他(相談者側からの中断等)	686	8.2%	相談	155	1.9%	634	10.5%	52	2.3%
			苦情	399	4.8%				
			その他	132	1.6%				
合計	8,347	100.0%		8,347	100.0%	6,042	100.0%	2,305	100.0%

【付表 8】 相談・苦情等への対応状況（項目別集計）

（令和 7 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	6,316	75.7%	4,208	80.7%	1,864	70.4%	244	50.4%
対処方法の提案・助言・説明	4,409	52.8%	3,319	63.7%	1,013	38.2%	77	15.9%
傾聴	1,241	14.9%	469	9.0%	631	23.8%	141	29.1%
課題整理	628	7.5%	409	7.8%	194	7.3%	25	5.2%
当該機関（施設）へ連絡	29	0.3%	3	0.1%	26	1.0%	0	0.0%
相談継続	9	0.1%	8	0.2%	0	0.0%	1	0.2%
他機関・他部署を案内	1,235	14.8%	836	16.0%	327	12.3%	72	14.9%
医療・関係機関案内	969	11.6%	682	13.1%	233	8.8%	54	11.2%
都の関係部署案内	266	3.2%	154	3.0%	94	3.5%	18	3.7%
立入検査（担当部署引き継ぎ含む）	18	0.2%	4	0.1%	12	0.5%	2	0.4%
その他（相談者側からの中断等）	686	8.2%	155	3.0%	399	15.1%	132	27.3%
対応困難で終了（暴言・意味不明等）	92	1.1%	11	0.2%	47	1.8%	34	7.0%
〔合 計〕	8,347	100.0%	5,214	100.0%	2,649	100.0%	484	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6,316件（75.7%）、「他機関・他部署を案内」したものは1,235件（14.8%）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」1,876件（31.0%）、「心情の受止め」856件（14.2%）、「病気や治療に関すること」678件（11.2%）であり、「都保健所合計」では「病気や治療に関すること」529件（23.0%）、「課題への対処方法の助言」460件（20.0%）、「医療機関情報」271件（11.8%）であった。

（令和7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	2,336	28.0%	1,876	31.0%	460	20.0%
病気や治療に関すること	1,207	14.5%	678	11.2%	529	23.0%
心情の受止め	1,048	12.6%	856	14.2%	192	8.3%
医療費に関すること	590	7.1%	387	6.4%	203	8.8%
医療機関等への要望の伝達	300	3.6%	211	3.5%	89	3.9%
医療機関情報	602	7.2%	331	5.5%	271	11.8%
医療機関等への指導	638	7.6%	451	7.5%	187	8.1%
専門機関・関係機関情報	208	2.5%	133	2.2%	75	3.3%
違法性の有無の解釈や判断	174	2.1%	116	1.9%	58	2.5%
医療機関等や職員の処分	76	0.9%	62	1.0%	14	0.6%
医療事故の調査・判断	38	0.5%	29	0.5%	9	0.4%
その他	373	4.5%	300	5.0%	73	3.2%
不明	757	9.1%	612	10.1%	145	6.3%
合 計	8,347	100.0%	6,042	100.0%	2,305	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 7 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	4,943	59.2%	3,405	56.4%	1,538	66.7%
課題への対処方法の助言	2,336	28.0%	1,876	31.0%	460	20.0%
病気や治療に関すること	1,207	14.5%	678	11.2%	529	23.0%
医療費に関すること	590	7.1%	387	6.4%	203	8.8%
医療機関情報	602	7.2%	331	5.5%	271	11.8%
専門機関・関係機関情報	208	2.5%	133	2.2%	75	3.3%
医療機関への連絡・指導等	1,014	12.1%	724	12.0%	290	12.6%
医療機関等への要望の伝達	300	3.6%	211	3.5%	89	3.9%
医療機関等への指導	638	7.6%	451	7.5%	187	8.1%
医療機関等や職員の処分	76	0.9%	62	1.0%	14	0.6%
過誤・過失の判断や調査等	212	2.5%	145	2.4%	67	2.9%
違法性の有無の解釈や判断	174	2.1%	116	1.9%	58	2.5%
医療事故の調査・判断	38	0.5%	29	0.5%	9	0.4%
その他	2,178	26.1%	1,768	29.3%	410	17.8%
心情の受止め	1,048	12.6%	856	14.2%	192	8.3%
不明	757	9.1%	612	10.1%	145	6.3%
その他	373	4.5%	300	5.0%	73	3.2%
〔合 計〕	8,347	100.0%	6,042	100.0%	2,305	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3,405件(56.4%)、「医療機関への連絡・指導等」に分類できるものが724件(12.0%)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1,538件(66.7%)、「医療機関への連絡・指導等」に分類できるものが290件(12.6%)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」では「病気や治療に関すること」、「都保健所合計」では「医療機関情報」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」とともに「医療機関等への要望の伝達」であった。

(令和7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	2,295	100.0%	2,122	92.5%	173	7.5%	1,838	100.0%	1,700	92.5%	138	7.5%	457	100.0%	422	92.3%	35	7.7%
病気や治療に関すること	1,202	100.0%	1,101	91.6%	101	8.4%	674	100.0%	624	92.6%	50	7.4%	528	100.0%	477	90.3%	51	9.7%
心情の受止め	1,015	100.0%	882	86.9%	133	13.1%	824	100.0%	704	85.4%	120	14.6%	191	100.0%	178	93.2%	13	6.8%
医療費に関すること	587	100.0%	527	89.8%	60	10.2%	384	100.0%	346	90.1%	38	9.9%	203	100.0%	181	89.2%	22	10.8%
医療機関等への要望の伝達	269	100.0%	154	57.2%	115	42.8%	186	100.0%	99	53.2%	87	46.8%	83	100.0%	55	66.3%	28	33.7%
医療機関情報	596	100.0%	518	86.9%	78	13.1%	327	100.0%	261	79.8%	66	20.2%	269	100.0%	257	95.5%	12	4.5%
医療機関等への指導	566	100.0%	362	64.0%	204	36.0%	393	100.0%	246	62.6%	147	37.4%	173	100.0%	116	67.1%	57	32.9%
専門機関・関係機関情報	207	100.0%	192	92.8%	15	7.2%	132	100.0%	121	91.7%	11	8.3%	75	100.0%	71	94.7%	4	5.3%
違法性の有無の解釈や判断	168	100.0%	129	76.8%	39	23.2%	110	100.0%	81	73.6%	29	26.4%	58	100.0%	48	82.8%	10	17.2%
医療機関等や職員の処分	73	100.0%	48	65.8%	25	34.2%	60	100.0%	39	65.0%	21	35.0%	13	100.0%	9	69.2%	4	30.8%
医療事故の調査・判断	37	100.0%	30	81.1%	7	18.9%	28	100.0%	22	78.6%	6	21.4%	9	100.0%	8	88.9%	1	11.1%
その他	329	100.0%	275	83.6%	54	16.4%	258	100.0%	212	82.2%	46	17.8%	71	100.0%	63	88.7%	8	11.3%
不明	538	100.0%	348	64.7%	190	35.3%	401	100.0%	227	56.6%	174	43.4%	137	100.0%	121	88.3%	16	11.7%
合計	7,882	100.0%	6,688	84.9%	1,194	15.1%	5,615	100.0%	4,682	83.4%	933	16.6%	2,267	100.0%	2,006	88.5%	261	11.5%

(注) 納得感が判断できない465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7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	4,887	100.0%	4,460	91.3%	427	8.7%
課題への対処方法の助言	2,295	100.0%	2,122	92.5%	173	7.5%
病気や治療に関すること	1,202	100.0%	1,101	91.6%	101	8.4%
医療費に関すること	587	100.0%	527	89.8%	60	10.2%
医療機関情報	596	100.0%	518	86.9%	78	13.1%
専門機関・関係機関情報	207	100.0%	192	92.8%	15	7.2%
医療機関への連絡・指導等	908	100.0%	564	62.1%	344	37.9%
医療機関等への要望の伝達	269	100.0%	154	57.2%	115	42.8%
医療機関等への指導	566	100.0%	362	64.0%	204	36.0%
医療機関等や職員の処分	73	100.0%	48	65.8%	25	34.2%
過誤・過失の判断や調査等	205	100.0%	159	77.6%	46	22.4%
違法性の有無の解釈や判断	168	100.0%	129	76.8%	39	23.2%
医療事故の調査・判断	37	100.0%	30	81.1%	7	18.9%
その他	1,882	100.0%	1,505	80.0%	377	20.0%
心情の受止め	1,015	100.0%	882	86.9%	133	13.1%
不明	538	100.0%	348	64.7%	190	35.3%
その他	329	100.0%	275	83.6%	54	16.4%
〔合 計〕	7,882	100.0%	6,688	84.9%	1,194	15.1%

（注）「都本庁」「都保健所合計」の全体値

納得感が判断できない465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ような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4,206件（69.6%）であり、「都保健所合計」では1,385（60.1%）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」1,432件（34.0%）、「精神科領域の課題」909件（21.6%）、「医療従事者とのコミュニケーション不足」721件（17.1%）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」355件（25.6%）、「課題への対応困難」330件（23.8%）、「医療に関する知識・情報の偏り・不足」281件（20.3%）、であった。

（令和7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	2,756	33.0%	1,836	30.4%	920	39.9%
課 題 あ り	5,591	67.0%	4,206	69.6%	1,385	60.1%
合 計	8,347	100.0%	6,042	100.0%	2,305	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	1,076	19.2%	721	17.1%	355	25.6%
課題への対応困難	1,762	31.5%	1,432	34.0%	330	23.8%
精神科領域の課題	1,109	19.8%	909	21.6%	200	14.4%
医療に関する知識・情報の偏り・不足	882	15.8%	601	14.3%	281	20.3%
医療（機関）の仕組み・体制・役割に関する理解不足	380	6.8%	275	6.5%	105	7.6%
攻撃的言動・威嚇的態度	217	3.9%	165	3.9%	52	3.8%
その他	165	3.0%	103	2.4%	62	4.5%
合 計	5,591	100.0%	4,206	100.0%	1,385	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2,270件（37.6%）、「都保健所合計」は1,128件（48.9%）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」813件（31.5%）、「区・市保健所」508件（19.7%）であり、「都保健所合計」では「都本庁「患者の声相談窓口」」198件（15.4%）、「東京都医療機関案内サービス「ひまわり」」147（11.4%）であった。

（令和7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	4,949	59.3%	3,772	62.4%	1,177	51.1%
他の機関等の案内 あり	3,398	40.7%	2,270	37.6%	1,128	48.9%
合 計	8,347	100.0%	6,042	100.0%	2,305	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」	363	9.4%	216	8.4%	147	11.4%
医療機関	208	5.4%	81	3.1%	127	9.9%
当該機関相談窓口	878	22.7%	813	31.5%	65	5.0%
都本庁「患者の声相談窓口」	203	5.2%	5	0.2%	198	15.4%
区・市保健所	557	14.4%	508	19.7%	49	3.8%
都保健所	154	4.0%	60	2.3%	94	7.3%
障害者施策推進部精神保健医療課	33	0.9%	26	1.0%	7	0.5%
(総合)精神保健福祉センター	63	1.6%	47	1.8%	16	1.2%
病院経営本部	2	0.1%	0	0.0%	2	0.2%
指導監査部指導第三課	15	0.4%	6	0.2%	9	0.7%
関東信越厚生局東京事務所	81	2.1%	30	1.2%	51	4.0%
東京都後期高齢者医療広域連合	20	0.5%	10	0.4%	10	0.8%
厚生労働省	20	0.5%	10	0.4%	10	0.8%
警察	22	0.6%	15	0.6%	7	0.5%
区市町村	303	7.8%	174	6.7%	129	10.0%
国民健康保険担当	30	0.8%	22	0.9%	8	0.6%
高齢・介護保険担当	49	1.3%	30	1.2%	19	1.5%
地域包括支援センター	50	1.3%	30	1.2%	20	1.6%
障害福祉担当	52	1.3%	33	1.3%	19	1.5%
保健・健康担当	29	0.7%	10	0.4%	19	1.5%
生活保護担当	27	0.7%	17	0.7%	10	0.8%
市民・法律相談担当	36	0.9%	12	0.5%	24	1.9%
その他	30	0.8%	20	0.8%	10	0.8%
社会福祉協議会	4	0.1%	2	0.1%	2	0.2%
医師会	11	0.3%	4	0.2%	7	0.5%
歯科医師会	122	3.2%	23	0.9%	99	7.7%
薬剤師会・くすり相談	24	0.6%	15	0.6%	9	0.7%
患者会	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
接骨院・整骨院の相談窓口	1	0.0%	1	0.0%	0	0.0%
法テラス・医療ADR・弁護士会	374	9.7%	262	10.1%	112	8.7%
女性センター	1	0.0%	1	0.0%	0	0.0%
消費者センター	41	1.1%	20	0.8%	21	1.6%
NPO等民間機関	6	0.2%	6	0.2%	0	0.0%
その他	366	9.5%	249	9.6%	117	9.1%
合 計	3,872	100.0%	2,584	100.0%	1,288	100.0%

令和7年度「患者の声相談窓口」実績報告

令和8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