

東京都南多摩保健所 医療安全支援センター事業 令和7年度実績報告

✿患者の声相談窓口✿

医療安全支援センターは、医療法第6条の13の規定に基づき保健所等に設置されています。

主な業務として、患者の声相談窓口において医療に関する苦情や相談に対応するとともに、研修等により住民向けや医療機関向けに情報提供を行うなど、医療機関の安全確保に係る支援を行っています。

患者の声相談窓口には、医療機関の紹介を求めるものや医療機関とのコミュニケーションに悩む方、治療内容に疑問を抱く方からの相談が多く寄せられます。住民と医療機関等の中で中立的な立場から、双方の円滑な関係づくりに向けた助言、案内等の支援を行っています。なお、医療機関との紛争の仲介や調停及び現在の症状に関する診断は行っていません。

✿相談先✿

管内（日野市・多摩市・稲城市）
診療所・歯科診療所に関する相談

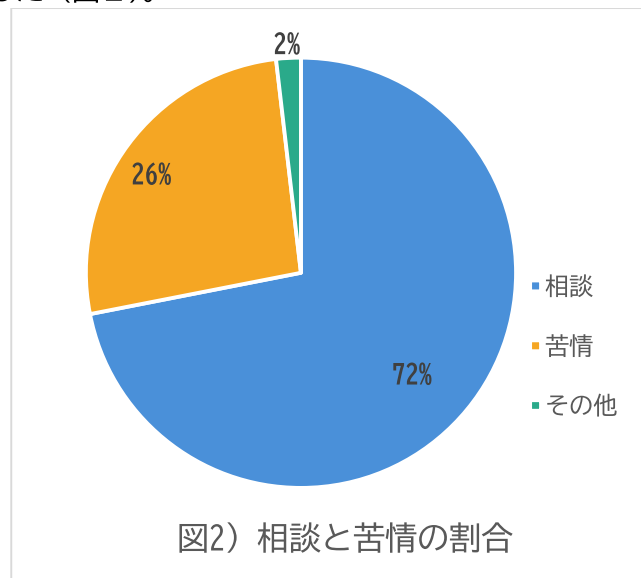
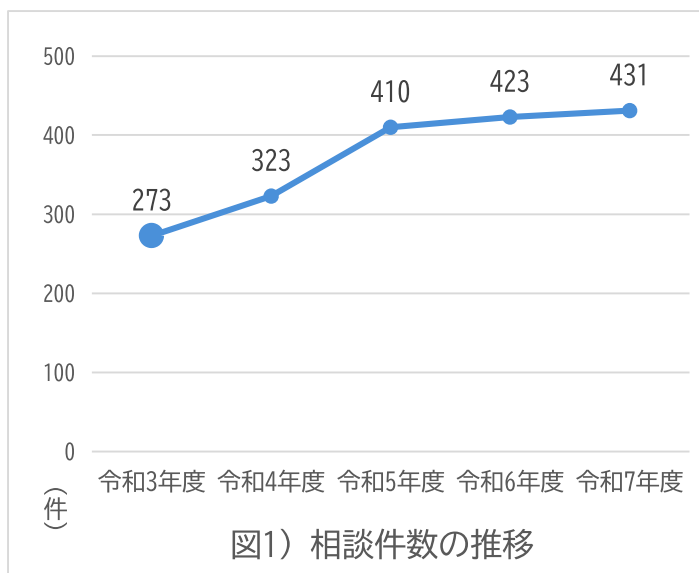
南多摩保健所 医療安全支援センター「患者の声相談窓口」
専用電話番号：042-310-1844

病院に関する相談（病床数が20床以上）

東京都医療安全支援センター「患者の声相談窓口」（都庁）
専用電話番号：03-5320-4435

（1）相談件数と相談・苦情の割合

令和7年度は431件で、相談件数は上昇傾向にあり、過去5年間で最多となりました（図1）。相談件数の内訳は、相談が72.0%、苦情が26.0%でした（図2）。



（2）相談者の状況

相談者の7割以上が本人で、次いで多いのが家族・親戚です（図3）。また、性別・年齢層別に見ると80歳代が最も多く、60歳代以上の方からの相談が半数程度を占めている状況です。また、相談者の性別としては女性が多い傾向があります（図4）。

（※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ます。）

相談区分別対象機関では、診療所・歯科診療所に関する相談・苦情が多くなっています（相談38%、苦情73%）。（図5）。

病院に関する相談は都庁の医療安全支援センターでの対応となっていますが、相談窓口が異なることを案内した上で話だけでも聞いてほしいとのニーズも多く、一定の割合を占めています。

例年、相談の多い診療科4科（内科、精神科（心療内科を含む）、歯科、整形外科）の推移は図6のとおりで、最近では内科が占める割合が多い傾向にあります（図6）。

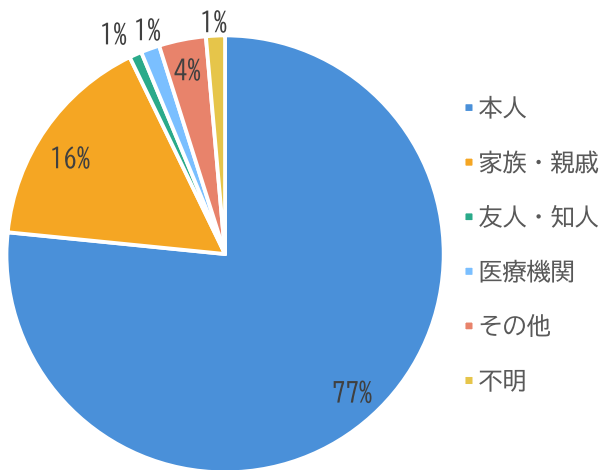


図3) 相談者の内訳

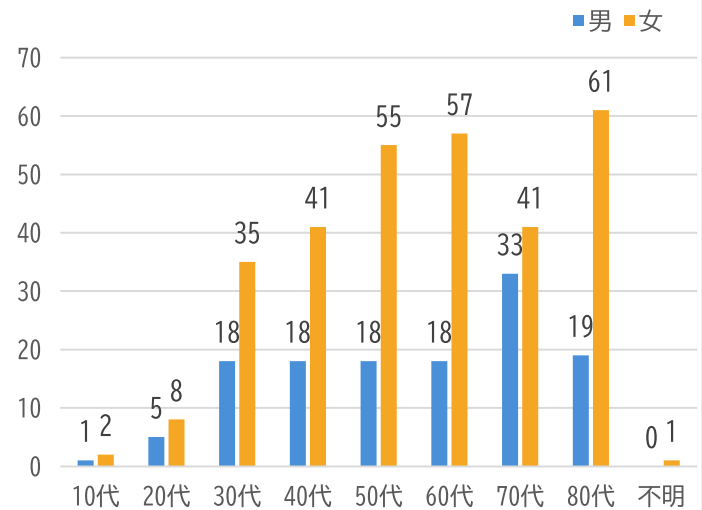


図4) 相談者の性別・年齢層別

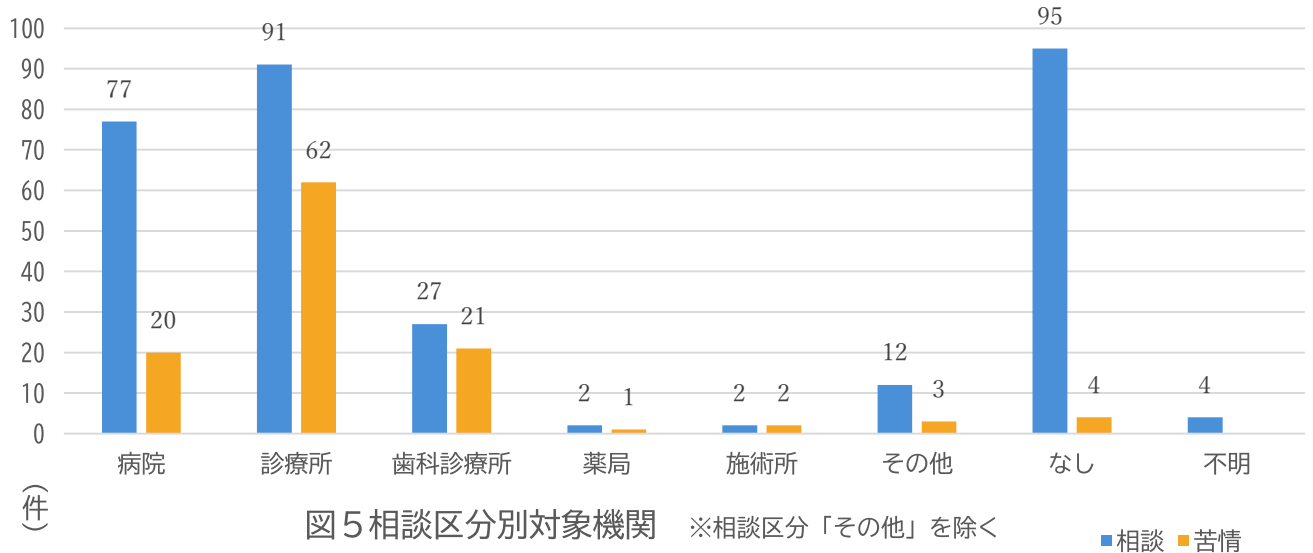


図5 相談区分別対象機関 ※相談区分「その他」を除く

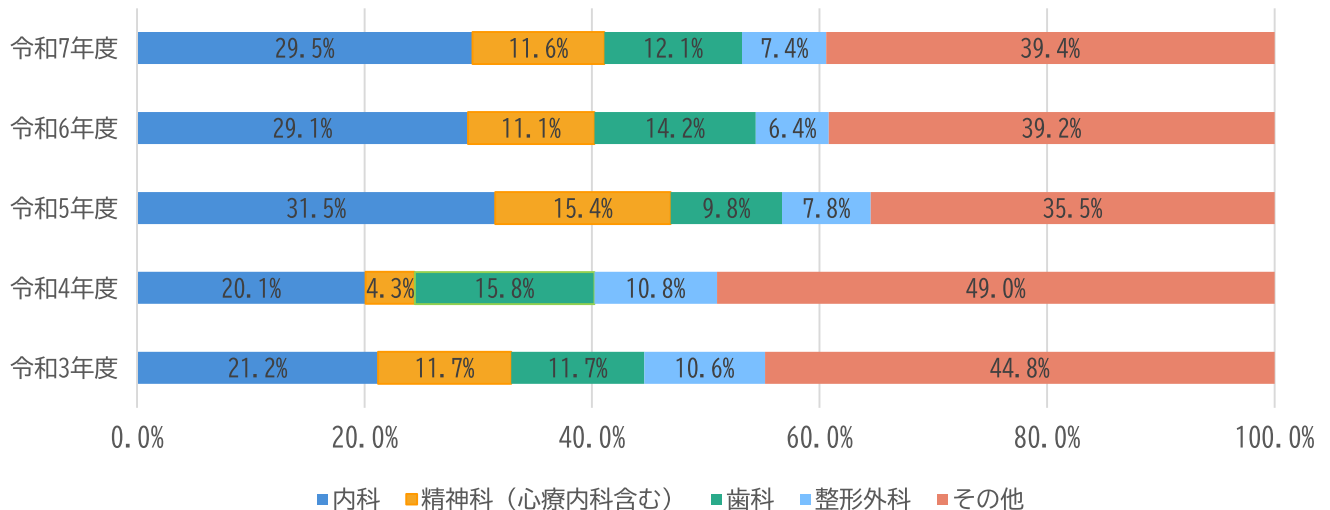
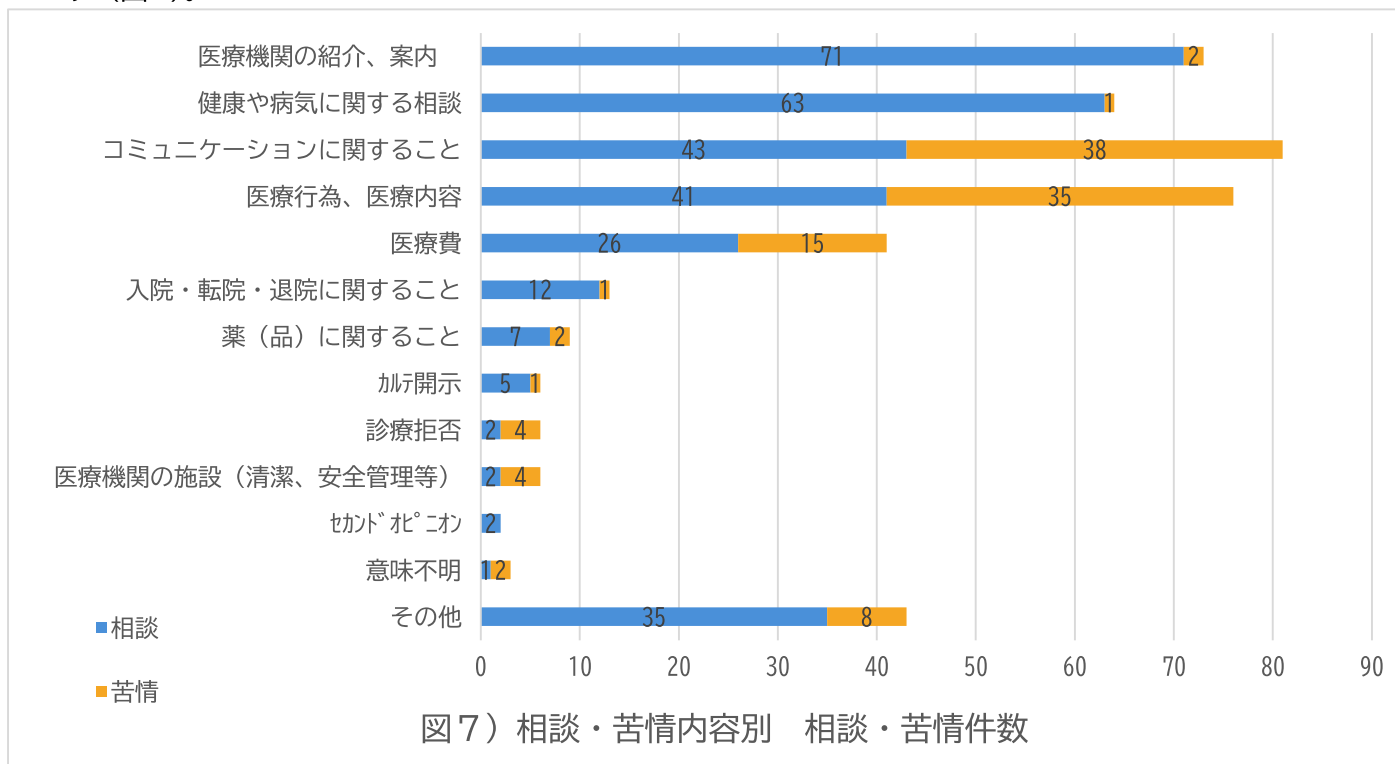


図6) 相談の多い診療科4科の推移

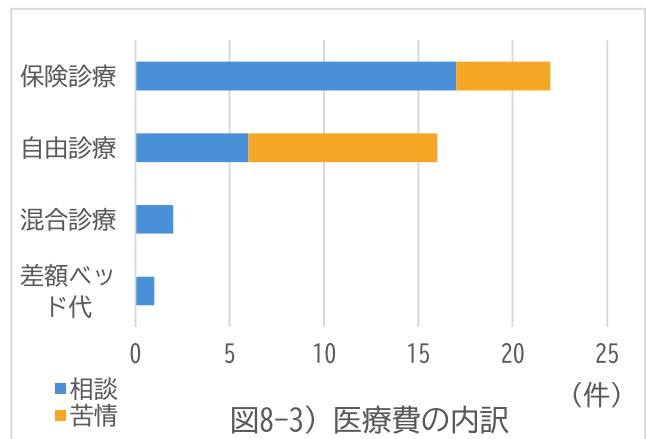
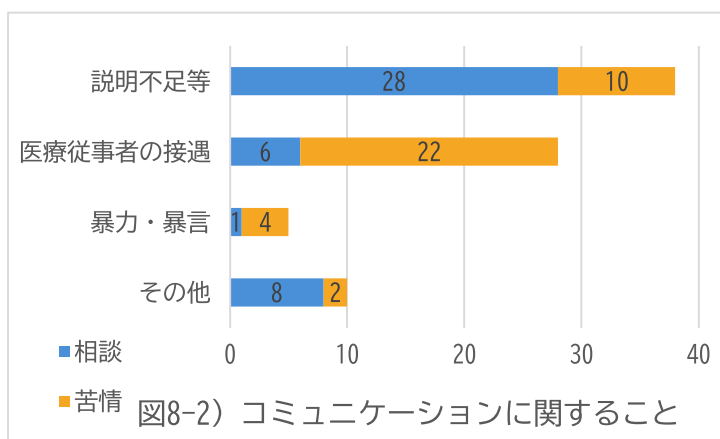
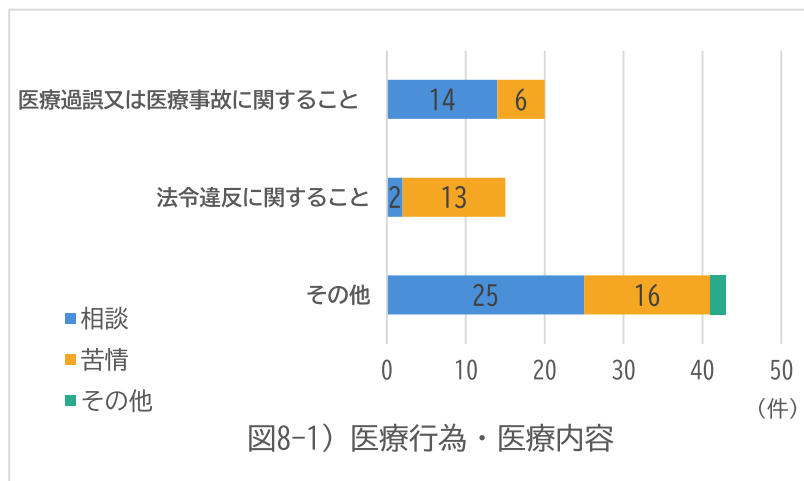
(3) 相談及び苦情の内容

相談内容としては、「医療機関の紹介・案内」が最も多く、次いで「健康や病気に関する相談」、「コミュニケーションに関すること」、「医療行為・医療内容」の順です。苦情内容としては、「コミュニケーションに関すること」が最も多く、次いで「医療行為・医療内容」となっています。コミュニケーションに関することは、他の分類項目に分けられた中でも見受けられ、患者さんが共通して困りごとを感じやすい内容と言えます（図7）。



相談・苦情で多い内容を更に見ると、「医療行為・医療内容」では、医療過誤または医療事故に関することが多く（図8-1）、「コミュニケーションに関すること」では、説明不足や医療従事者の接遇に関する内容が多い状況です（図8-2）。また「医療費」では保険診療についての相談が多く寄せられています（図8-3）。

※図8-1「法令違反に関すること」につきましては、相談者から法令に関する懸念を示された事例であり、保健所において法令違反の認定を行ったものではありません。



(4) 対応状況

相談に対する対応状況としては、「対処方法の提案・助言・説明」が最も多く、次いで「医療・関係機関案内」、「課題整理」と続きます（図9）。

他機関案内先としては、ご希望に沿った「医療機関」の案内だけでなく、ご自身での検索を希望する方には「医療情報ネット（ナビイ）・ひまわり」も案内します。また、相談内容に合わせて「当該機関相談窓口（受診している病院の相談窓口）」や「区市町村」、「関東信越厚生局東京事務所」、「法テラス・医療ADR・弁護士会」、「消費生活センター」等を案内しています（図10）。

