

## 令和2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」9,689件、「都保健所合計」2,058件であり、全体（「都本庁」と「都保健所合計」を合わせたもの）は11,747件であった。

2 相談方法の内訳は、「電話」が11,441件（97.4%）で最多であり、1件当たり平均相談時間については、「電話」では13.1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）」5,172件（53.4%）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）」1,045件（50.7%）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）」2,275件（23.5%）、「内科」1,637件（16.9%）の順に多く、「都保健所合計」では、「内科」529件（25.7%）、「歯科」289件（14.0%）の順に多かった。

5 相談・苦情等の内容は、「相談」6,487件（55.3%）、「苦情」に4,127件（35.1%）であった。「相談」の内訳は、「都本庁」では「健康や病気に関する相談」1,263件（24.2%）、「都保健所合計」では「医療機関の紹介、案内」312件（24.5%）が最多であった。「苦情」の内訳は、「都本庁」「都保健所合計」とともに最多は「コミュニケーションに関すること」1,094件（32.5%）、233件（30.8%）であった。

6 対応状況は、「窓口の対応で終了（対処方法の提案・助言・説明、傾聴、課題整理、当該機関へ連絡等、相談継続の合計）」が8,662件（73.7%）であった。

7 窓口に求める対応内容は、「都本庁」では、「課題への対処方法の助言」2,852件（29.4%）、「病気や治療に関すること」2,527件（26.1%）の順に多く、「都保健所合計」では、「病気や治療に関すること」560件（27.2%）、「医療機関情報」322件（15.6%）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

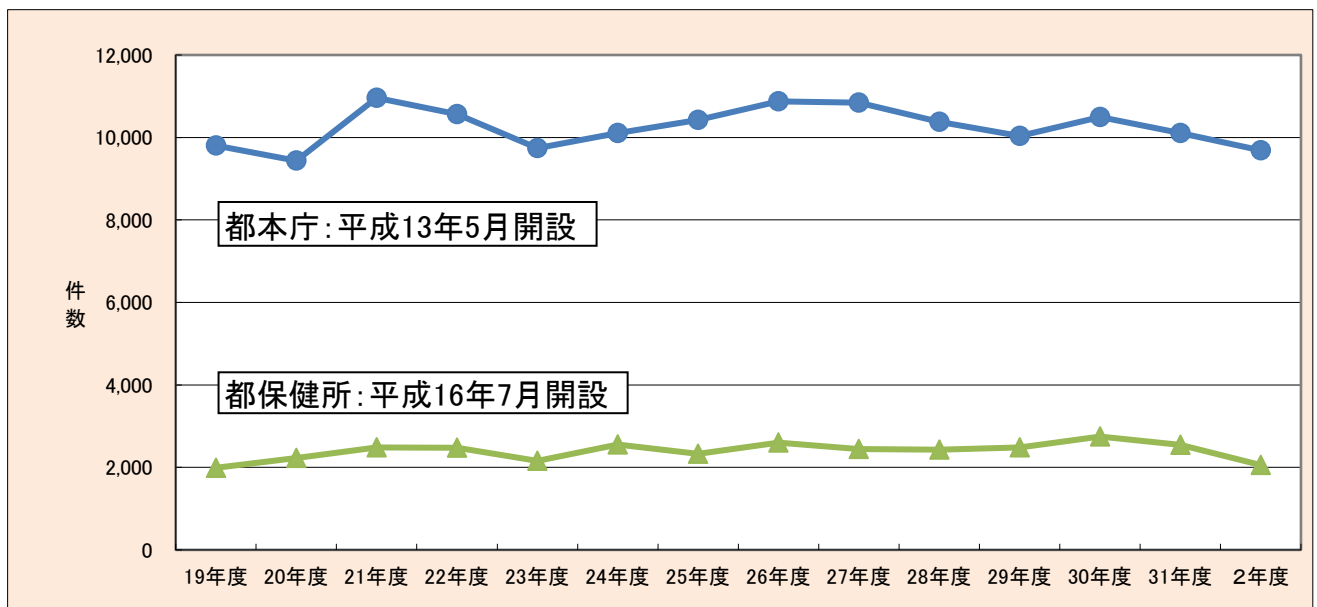
## 用語の定義

- ・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19年度～令和2年度)

令和2年度における年間相談件数は、都本庁が9,689件、都保健所合計が2,058件であった。平成31年度と比較し、都本庁では417件(4.1%)減少し、都保健所合計では486件(19.1%)減少した。

年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	2年度
全体	11,796	11,664	13,441	13,044	11,897	12,657	12,755	13,480	13,286	12,805	12,526	13,239	12,650	11,747
(再掲)都本庁	9,806	9,436	10,960	10,568	9,742	10,104	10,427	10,876	10,844	10,378	10,039	10,491	10,106	9,689
(再掲)都保健所合計	1,990	2,228	2,481	2,476	2,155	2,553	2,328	2,604	2,442	2,427	2,487	2,748	2,544	2,058



### ○ 年間相談件数の推移

都本庁では10,000件前後、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39.9件、都保健所合計が8.5件であった。

(令和2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	1,151	54.8	912	43.4	239	11.4
5月	847	47.1	716	39.8	131	7.3
6月	1,050	47.7	863	39.2	187	8.5
7月	1,017	48.4	808	38.5	209	10.0
8月	962	48.1	800	40.0	162	8.1
9月	948	47.4	805	40.3	143	7.2
10月	1,048	47.6	850	38.6	198	9.0
11月	976	51.4	794	41.8	182	9.6
12月	877	43.9	748	37.4	129	6.5
1月	937	49.3	778	40.9	159	8.4
2月	924	51.3	781	43.4	143	7.9
3月	1,010	43.9	834	36.3	176	7.7
合 計	11,747	48.3	9,689	39.9	2,058	8.5

【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	28年度	43.4	45.5	42.0	44.8	40.2	43.3	44.8	40.9	46.1	43.3	41.2	38.4	42.8
	(対通年)	(101.2)	(106.2)	(98.2)	(104.5)	(93.9)	(101.0)	(104.6)	(95.5)	(107.7)	(101.2)	(96.2)	(89.7)	(100.0)
	29年度	41.1	40.6	41.0	38.8	38.5	41.2	39.5	40.2	40.3	42.2	46.2	44.7	41.2
	(対通年)	(99.8)	(98.6)	(99.5)	(94.2)	(93.5)	(100.0)	(95.9)	(97.6)	(97.8)	(102.4)	(112.2)	(108.5)	(100.0)
	30年度	45.8	46.7	43.1	44.7	39.3	45.1	40.4	42.2	41.8	43.6	45.1	38.9	43.1
	(対通年)	(106.4)	(108.5)	(100.1)	(103.8)	(91.3)	(104.7)	(93.8)	(98.0)	(97.1)	(101.3)	(104.7)	(90.3)	(100.0)
31年度	44.0	42.4	45.2	41.8	44.4	43.9	39.7	40.2	38.7	39.8	45.3	40.3	42.1	
(対通年)	(104.4)	(100.6)	(107.3)	(99.2)	(105.4)	(104.2)	(94.2)	(95.4)	(91.8)	(94.4)	(107.5)	(95.6)	(100.0)	
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)	
【平均】	43.5	43.0	42.1	41.7	40.5	42.8	40.6	41.1	40.9	42.0	44.2	39.7	41.8	
	(104.1)	(102.8)	(100.7)	(99.7)	(96.8)	(102.2)	(97.1)	(98.2)	(97.7)	(100.3)	(105.8)	(95.0)	(100.0)	
都 保 健 所 合 計	28年度	10.4	9.1	10.4	8.3	9.8	9.4	10.6	9.0	9.9	10.6	10.2	12.1	10.0
	(対通年)	(103.8)	(91.3)	(104.4)	(82.7)	(98.0)	(93.8)	(106.3)	(90.7)	(99.2)	(106.1)	(102.3)	(121.3)	(100.0)
	29年度	10.2	10.1	11.0	10.1	9.5	10.9	9.6	8.8	9.0	10.3	11.2	11.8	10.2
	(対通年)	(99.9)	(98.9)	(107.8)	(98.9)	(93.1)	(106.8)	(94.0)	(86.2)	(88.2)	(100.9)	(109.7)	(115.6)	(100.0)
	30年度	11.8	10.6	10.3	10.2	11.4	11.6	11.3	12.2	10.9	10.4	12.7	11.8	11.3
	(対通年)	(104.7)	(94.1)	(91.4)	(90.5)	(101.2)	(103.0)	(100.3)	(108.3)	(96.7)	(92.3)	(112.7)	(104.7)	(100.0)
31年度	10.9	10.2	12.0	10.6	9.5	10.1	10.6	11.0	10.2	10.1	12.1	10.3	10.6	
(対通年)	(102.5)	(95.9)	(112.9)	(99.7)	(89.3)	(95.0)	(99.7)	(103.4)	(95.9)	(95.0)	(113.8)	(96.9)	(100.0)	
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)	
【平均】	10.9	9.5	10.4	9.8	9.7	9.8	10.2	10.1	9.3	10.0	10.8	10.7	10.1	
	(108.1)	(93.6)	(103.3)	(97.2)	(95.5)	(97.2)	(101.1)	(100.2)	(92.0)	(98.5)	(107.0)	(106.2)	(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41.8件、都保健所合計は10.1件であった。

### 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、「電話」が11,441件（97.4%）で最多であった。  
相談1件当たりの平均相談時間は、「電話」では13.1分であった。（全体）

（令和2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	11,441	97.4%	13.1	9,455	97.6%	13.3	1,986	96.5%	12.9
来所	82	0.7%	35.2	34	0.4%	38.6	48	2.3%	31.8
手紙・FAX	105	0.9%		98	1.0%		7	0.3%	
メール	66	0.6%		49	0.5%		17	0.8%	
その他※	53	0.5%		53	0.5%		0	0.0%	
合 計	11,747	100.0%		9,689	100.0%		2,058	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

		28年度	29年度	30年度	31年度	2年度
都本庁	電話	10,718 件	10,233 件	9,928 件	10,427 件	9,455 件
	(割合)	98.4 %	98.7 %	98.9 %	99.4 %	97.6 %
	(平均相談時間)	11.5 分	12.3 分	13.0 分	13.0 分	13.3 分
	来所	105 件	110 件	71 件	62 件	34 件
	(割合)	1.0 %	1.0 %	0.7 %	0.6 %	0.4 %
	(平均相談時間)	40.4 分	35.2 分	42.5 分	38.7 分	38.6 分
	[年間相談件数]	10,378 件	10,039 件	10,491 件	10,106 件	9,689 件
都保健所合計	電話	2,321 件	2,364 件	2,644 件	2,464 件	1,986 件
	(割合)	95.6 %	95.1 %	96.2 %	96.9 %	96.5 %
	(平均相談時間)	13.8 分	13.4 分	13.0 分	12.2 分	12.9 分
	来所	85 件	92 件	78 件	57 件	48 件
	(割合)	3.5 %	3.7 %	2.8 %	2.2 %	2.3 %
	(平均相談時間)	27.4 分	23.9 分	26.3 分	27.9 分	31.8 分
	[年間相談件数]	2,427 件	2,487 件	2,748 件	2,544 件	2,058 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、都保健所合計ともに、電話は11～14分で経過しており、来所は電話より長い。

#### 4 相談者の区分（立場・関係等）

相談者の区分は、「本人」8,360件（71.2%）、「家族・親戚」2,526件（21.5%）の順に多く、両者を合わせると10,886件（92.7%）を占めた。（全体）

（令和2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	8,360	71.2%	6,897	71.2%	1,463	71.1%
家族・親戚	2,526	21.5%	2,096	21.6%	430	20.9%
友人・知人	150	1.3%	130	1.3%	20	1.0%
医療機関	79	0.7%	58	0.6%	21	1.0%
その他	250	2.1%	201	2.1%	49	2.4%
不 明	382	3.3%	307	3.2%	75	3.6%
合 計	11,747	100.0%	9,689	100.0%	2,058	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）

	28年度	29年度	30年度	31年度	2年度
本 人	71.4%	71.6%	70.4%	68.9%	71.2%
家族・親戚	22.8%	22.3%	23.0%	23.2%	21.5%
（小 計）	94.2%	93.9%	93.4%	92.1%	92.7%
友人・知人	1.5%	1.4%	1.3%	1.2%	1.3%
医療機関	0.7%	0.7%	0.7%	0.5%	0.7%
その他	2.1%	2.1%	1.9%	2.1%	2.1%
不 明	1.5%	1.9%	2.7%	4.0%	3.3%
（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

	本人		家族・親戚	
	件数	割合	件数	割合
相談	4,525	54.1%	1,531	60.6%
苦情	3,003	35.9%	935	37.0%
その他	832	10.0%	60	2.4%
合計	8,360	100.0%	2,526	100.0%

(注) 都本庁、都保健所合計の全体値

【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）

	本人			家族・親戚		
	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	1,223	27.0%	医療行為、医療内容	245	16.0%
	医療行為、医療内容	524	11.6%	健康や病気に関する相談	234	15.3%
	コミュニケーションに関すること	392	8.7%	医療費	225	14.7%
	入院・転院・退院に関する こと	341	7.5%	入院・転院・退院に関する こと	187	12.2%
	医療費	326	7.2%	コミュニケーションに関すること	170	11.1%
苦情	コミュニケーションに関すること	974	32.4%	コミュニケーションに関すること	310	33.2%
	医療行為、医療内容	601	20.0%	医療行為、医療内容	244	26.1%
	医療費	185	6.2%	医療費	86	9.2%
	医療機関の施設(清潔、 安全管理等)	152	5.1%	医療機関の施設(清潔、 安全管理等)	50	5.3%
	診療拒否	132	4.4%	入院・転院・退院に関する こと	33	3.5%

(注) 都本庁、都保健所合計の全体値

○ 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」70%前後、「家族・親戚」22%前後で経過している(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」「親族・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」、「医療行為、医療内容」、「コミュニケーションに関すること」、「入院・転院・退院に関すること」、「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こと」、「医療行為、医療内容」、「医療費」、「医療機関の施設(清潔、安全管理等)」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は11,567件（98.5%）であり、「男性」5,025件（42.8%）、「女性」6,542件（55.7%）であった。  
 年齢層が概ね判別できる相談は11,288件（96.1%）であり、10歳代から80歳代以上までの年齢層であった。（全体）

（令和2年度）

### 性別

	件数	割合
男性	5,025	42.8%
女性	6,542	55.7%
判別困難	180	1.5%
合計	11,747	100.0%

（注）都本庁、都保健所合計の全体値

### 年齢層

	件数	割合
概ね判別可	11,288	96.1%
判別困難	459	3.9%
合計	11,747	100.0%

（注）都本庁、都保健所合計の全体値

### 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	51	0.4%	29	0.6%	21	0.3%	1	0.6%
20歳代	352	3.0%	137	2.7%	215	3.3%		
30歳代	1,201	10.2%	487	9.7%	714	10.9%		
40歳代	2,310	19.7%	934	18.6%	1,376	21.0%		
50歳代	2,926	24.9%	1,262	25.1%	1,664	25.4%		
60歳代	2,048	17.4%	1,026	20.4%	1,022	15.6%		
70歳代	1,769	15.1%	777	15.5%	992	15.2%		
80歳代以上	631	5.4%	233	4.6%	398	6.1%		
年齢層の判別困難	459	3.9%	140	2.8%	140	2.1%		
合計	11,747	100.0%	5,025	100.0%	6,542	100.0%	180	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

		28年度	29年度	30年度	31年度	2年度
男性	件数	5,317	5,203	5,498	5,020	5,025
	割合	41.6%	41.6%	41.5%	39.7%	42.8%
女性	件数	7,471	7,282	7,638	7,358	6,542
	割合	58.3%	58.1%	57.7%	58.2%	55.7%
性別の 判別困難	件数	17	41	103	272	180
	割合	0.1%	0.3%	0.8%	2.1%	1.5%
合計	件数	12,805	12,526	13,239	12,650	11,747
	割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

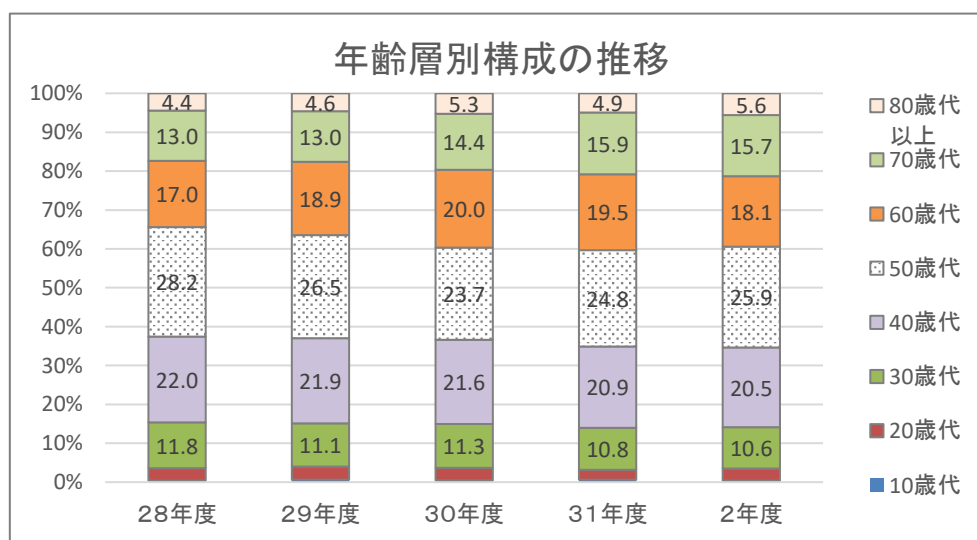
（注）都本庁、都保健所合計の全体値

○ 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）

			28年度		29年度		30年度		31年度		2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%	37	0.8%	36	0.7%	33	0.7%	29	0.6%
		女性	25	0.3%	33	0.5%	31	0.4%	36	0.5%	21	0.3%
		(男女計)	54	0.4%	70	0.6%	67	0.5%	69	0.6%	50	0.4%
20歳代		男性	149	2.9%	161	3.3%	140	2.7%	123	2.6%	137	2.8%
		女性	239	3.3%	235	3.4%	251	3.5%	181	2.6%	215	3.4%
		(男女計)	388	31.7%	396	3.4%	391	3.2%	304	2.6%	352	3.1%
30歳代		男性	576	11.4%	492	10.2%	524	10.2%	469	9.8%	487	10.0%
		女性	875	12.1%	803	11.7%	878	12.2%	812	11.5%	714	11.2%
		(男女計)	1,451	11.8%	1,295	11.1%	1,402	11.3%	1,281	10.8%	1,201	10.6%
20～30歳代	(青年層)	男性	725	14.3%	653	13.5%	664	12.9%	592	12.4%	624	12.8%
		女性	1,114	15.5%	1,038	15.1%	1,129	15.7%	993	14.0%	929	14.5%
		(男女計)	1,839	15.0%	1,691	14.5%	1,793	14.5%	1,585	13.4%	1,553	13.8%
40歳代		男性	1,101	21.8%	1,078	22.3%	1,025	19.9%	873	18.3%	934	19.1%
		女性	1,597	22.2%	1,478	21.6%	1,648	22.9%	1,603	22.6%	1,376	21.5%
		(男女計)	2,698	22.0%	2,556	21.9%	2,673	21.6%	2,476	20.9%	2,310	20.5%
50歳代		男性	1,488	29.4%	1,282	26.5%	1,278	24.8%	1,186	24.9%	1,262	25.8%
		女性	1,969	27.3%	1,817	26.5%	1,647	22.9%	1,754	24.8%	1,664	26.0%
		(男女計)	3,457	28.2%	3,099	26.5%	2,925	23.7%	2,940	24.8%	2,926	25.9%
60歳代		男性	939	18.6%	1,025	21.2%	1,153	22.4%	1,103	23.1%	1,026	21.0%
		女性	1,140	15.8%	1,187	17.3%	1,313	18.2%	1,209	17.1%	1,022	16.0%
		(男女計)	2,079	17.0%	2,212	18.9%	2,466	20.0%	2,312	19.5%	2,048	18.1%
40～60歳代	(中年層)	男性	3,528	69.8%	3,385	70.1%	3,456	67.0%	3,162	66.3%	3,222	66.0%
		女性	4,706	65.3%	4,482	65.4%	4,608	64.0%	4,566	64.5%	4,062	63.4%
		(男女計)	8,234	67.2%	7,867	67.3%	8,064	65.3%	7,728	65.2%	7,284	64.5%
70歳代		男性	559	11.1%	540	11.2%	739	14.3%	769	16.1%	777	15.9%
		女性	1,033	14.3%	977	14.3%	1,044	14.5%	1,120	15.8%	992	15.5%
		(男女計)	1,592	13.0%	1,517	13.0%	1,783	14.4%	1,889	15.9%	1,769	15.7%
80歳以上		男性	212	4.2%	217	4.5%	263	5.1%	212	4.4%	233	4.8%
		女性	325	4.5%	322	4.7%	386	5.4%	368	5.2%	398	6.2%
		(男女計)	537	4.4%	539	4.6%	649	5.3%	580	4.9%	631	5.6%
70以上	(高齢層)	男性	771	15.3%	757	15.7%	1,002	19.4%	981	20.6%	1,010	20.7%
		女性	1,358	18.9%	1,299	19.0%	1,430	19.9%	1,488	21.0%	1,390	21.7%
		(男女計)	2,129	17.4%	2,056	17.6%	2,432	19.7%	2,469	20.8%	2,400	21.3%
合計		男性	5,053	100.0%	4,832	100.0%	5,158	100.0%	4,768	100.0%	4,885	100.0%
		女性	7,203	100.0%	6,852	100.0%	7,198	100.0%	7,083	100.0%	6,402	100.0%
		(男女計)	12,256	100.0%	11,684	100.0%	12,356	100.0%	11,851	100.0%	11,287	100.0%

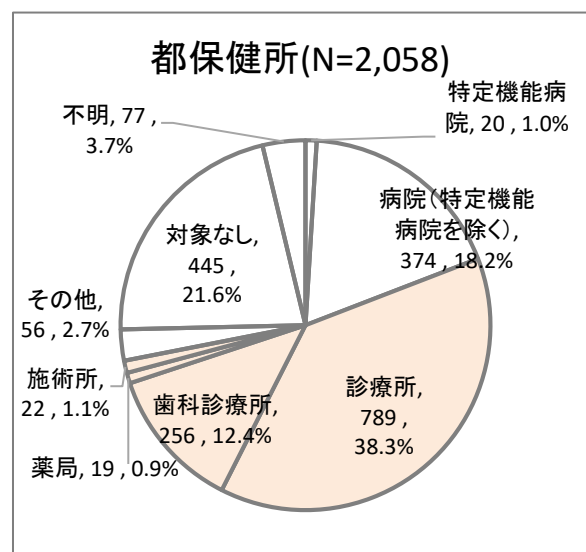
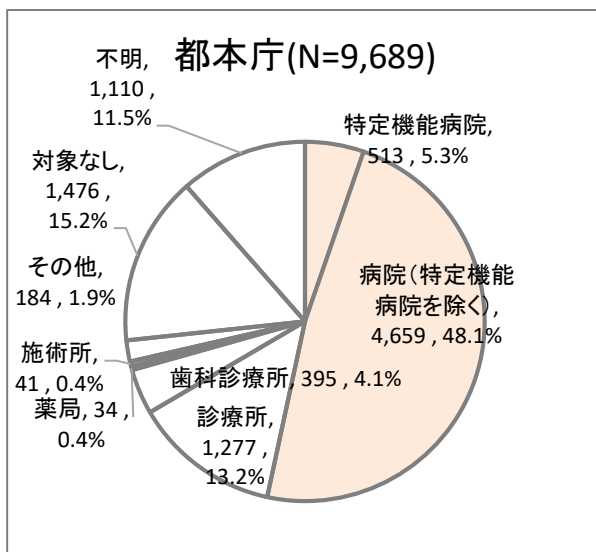
(注) ・都本庁、都保健所合計の全体値。  
 ・年齢層及び性別が判別困難なものは除く。

## 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5,172件（53.4%）であり、都保健所合計では、「診療所（歯科診療所を含む）」が1,045件（50.7%）であった。

（令和2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	533	4.5%	513	5.3%	20	1.0%
病院 （特定機能病院を除く）	5,033	42.8%	4,659	48.1%	374	18.2%
診療所	2,066	17.6%	1,277	13.2%	789	38.3%
歯科診療所	651	5.5%	395	4.1%	256	12.4%
薬 局	53	0.5%	34	0.4%	19	0.9%
施 術 所	63	0.5%	41	0.4%	22	1.1%
その他	240	2.0%	184	1.9%	56	2.7%
対象なし	1,921	16.4%	1,476	15.2%	445	21.6%
不 明	1,187	10.1%	1,110	11.5%	77	3.7%
合 計	11,747	100.0%	9,689	100.0%	2,058	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）

	28年度		29年度		30年度		31年度		2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	760	5.9%	578	4.6%	503	3.8%	575	4.5%	533	4.5%
都本庁	712	6.9%	551	5.5%	474	4.5%	553	5.5%	513	5.3%
都保健所合計	48	2.0%	27	1.1%	29	1.1%	22	0.9%	20	1.0%
病院 (特定機能病院を除く)	4,707	36.8%	4,726	37.7%	4,816	36.4%	4,558	36.0%	5,033	42.8%
都本庁	4,160	40.1%	4,178	41.6%	4,247	40.5%	3,959	39.2%	4,659	48.1%
都保健所合計	547	22.5%	548	22.0%	569	20.7%	599	23.5%	374	18.2%
〔病院合計〕	5,467	42.7%	5,304	42.3%	5,319	40.2%	5,133	40.6%	5,566	47.4%
都本庁	4,872	46.9%	4,729	47.1%	4,721	45.0%	4,512	44.6%	5,172	53.4%
都保健所合計	595	24.5%	575	23.1%	598	21.8%	621	24.4%	394	19.1%
診療所	2,230	17.4%	2,172	17.3%	2,238	16.9%	2,144	16.9%	2,066	17.6%
都本庁	1,468	14.1%	1,412	14.1%	1,411	13.4%	1,364	13.5%	1,277	13.2%
都保健所合計	762	31.4%	760	30.6%	827	30.1%	780	30.7%	789	38.3%
歯科診療所	747	5.8%	729	5.8%	851	6.4%	752	5.9%	651	5.5%
都本庁	448	4.3%	403	4.0%	409	3.9%	449	4.4%	395	4.1%
都保健所合計	299	12.3%	326	13.1%	442	16.1%	303	11.9%	256	12.4%
〔診療所合計〕	2,977	23.2%	2,901	23.2%	3,089	23.3%	2,896	22.9%	2,717	23.1%
都本庁	1,916	18.5%	1,815	18.1%	1,820	17.3%	1,813	17.9%	1,672	17.3%
都保健所合計	1,061	43.7%	1,086	43.7%	1,269	46.2%	1,083	42.6%	1,045	50.8%
施術所	148	1.2%	94	0.8%	99	0.7%	92	0.7%	63	0.5%
都本庁	82	0.8%	42	0.4%	50	0.5%	44	0.4%	41	0.4%
都保健所合計	66	2.7%	52	2.1%	49	1.8%	48	1.9%	22	1.1%
薬局	74	0.6%	56	0.4%	81	0.6%	56	0.4%	53	0.5%
都本庁	50	0.5%	34	0.3%	53	0.5%	39	0.4%	34	0.4%
都保健所合計	24	1.0%	22	0.9%	28	1.0%	17	0.7%	19	0.9%
その他の機関	267	2.1%	270	2.2%	271	2.0%	267	2.1%	240	2.0%
都本庁	179	1.7%	210	2.1%	220	2.1%	219	2.2%	184	1.9%
都保健所合計	88	3.6%	60	2.4%	51	1.9%	48	1.9%	56	2.7%
対象なし	1,938	15.1%	2,131	17.0%	2,470	18.7%	2,066	16.3%	1,921	16.4%
都本庁	1,435	13.8%	1,549	15.4%	1,811	17.3%	1,434	14.2%	1,476	15.2%
都保健所合計	503	20.7%	582	23.4%	659	24.0%	632	24.8%	445	21.6%
不明	1,934	15.1%	1,770	14.1%	1,910	14.4%	2,140	16.9%	1,187	10.1%
都本庁	1,844	17.8%	1,660	16.5%	1,816	17.3%	2,045	20.2%	1,110	11.5%
都保健所合計	90	3.7%	110	4.4%	94	3.4%	95	3.7%	77	3.7%
合計	12,805	100.0%	12,526	100.0%	13,239	100.0%	12,650	100.0%	11,747	100.0%
都本庁	10,378	100.0%	10,039	100.0%	10,491	100.0%	10,106	100.0%	9,689	100.0%
都保健所合計	2,427	100.0%	2,487	100.0%	2,748	100.0%	2,544	100.0%	2,058	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47%前後、「診療所」が17%前後で経過している。  
 都保健所合計は、「病院」が23%前後、「診療所」が45%前後で経過している。
- 医療施設数（医療施設動態調査（令和3年3月末概数）より）  
 東京都：病院 637施設、一般診療所 14,052施設、歯科診療所 10,649施設

## 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）」2,275件（23.5%）、「内科」1,637件（16.9%）、「整形外科」711件（7.3%）であり、都保健所合計では、「内科」529件（25.7%）、「歯科」289件（14.0%）、「精神科（心療内科含む）」264件（12.8%）であった。  
また、対象となる診療科がない相談が、都本庁では1,060件（10.9%）、都保健所合計では148件（7.2%）あった。

（令和2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	2,166	18.4%	1,637	16.9%	529	25.7%
神経内科	47	0.4%	43	0.4%	4	0.2%
小児科	76	0.6%	49	0.5%	27	1.3%
婦人科	172	1.5%	141	1.5%	31	1.5%
産科	87	0.7%	70	0.7%	17	0.8%
眼科	299	2.5%	241	2.5%	58	2.8%
耳鼻咽喉科	156	1.3%	108	1.1%	48	2.3%
皮膚科	181	1.5%	129	1.3%	52	2.5%
泌尿器科	161	1.4%	141	1.5%	20	1.0%
精神科（心療内科含む）	2,539	21.6%	2,275	23.5%	264	12.8%
外科	257	2.2%	230	2.4%	27	1.3%
整形外科	881	7.5%	711	7.3%	170	8.3%
脳神経外科	149	1.3%	131	1.4%	18	0.9%
形成外科	32	0.3%	22	0.2%	10	0.5%
美容外科	46	0.4%	40	0.4%	6	0.3%
放射線科	18	0.2%	18	0.2%	0	0.0%
麻酔科（ペインクリニック）	14	0.1%	9	0.1%	5	0.2%
歯科	793	6.8%	504	5.2%	289	14.0%
口腔外科	44	0.4%	36	0.4%	8	0.4%
救急外来	110	0.9%	108	1.1%	2	0.1%
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	56	0.5%	35	0.4%	21	1.0%
人間ドック・健康診断等	56	0.5%	41	0.4%	15	0.7%
その他	414	3.5%	327	3.4%	87	4.2%
なし	1,208	10.3%	1,060	10.9%	148	7.2%
不明	1,785	15.2%	1,583	16.3%	202	9.8%
合 計	11,747	100.0%	9,689	100.0%	2,058	100.0%

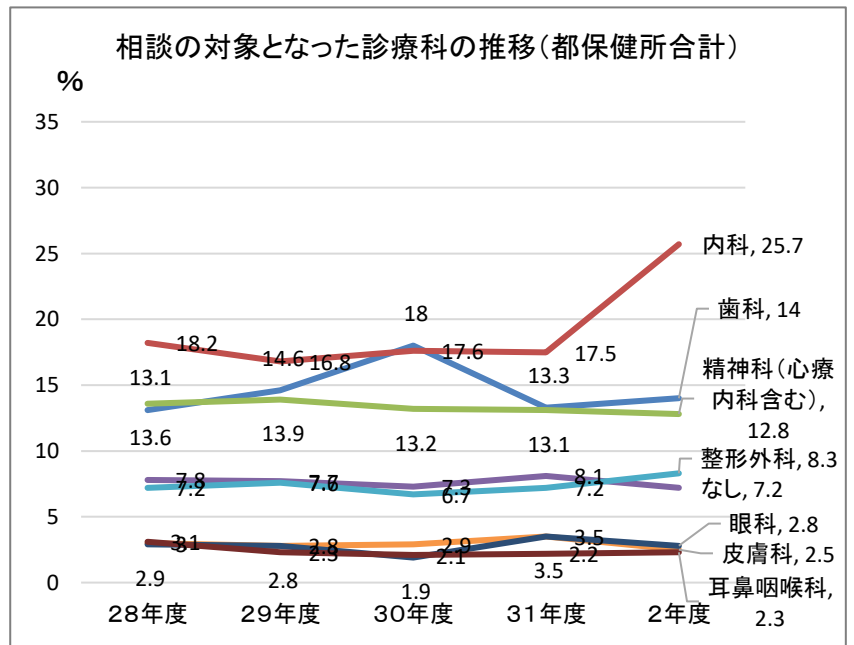
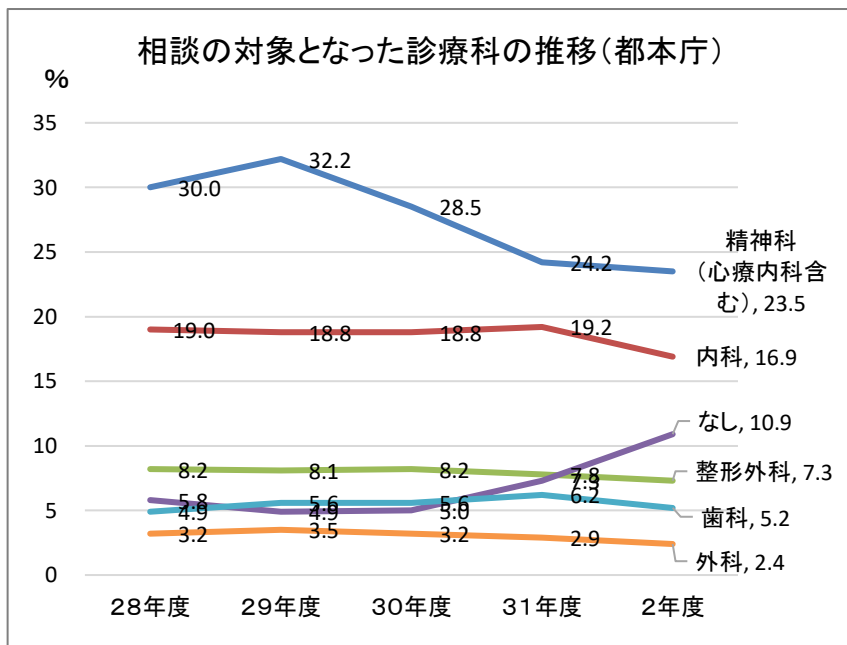
【付表6】相談の対象となった診療科の割合の推移（過去5年間）（上位項目）

(%)

28年度		29年度		30年度		31年度		2年度		
都本庁	精神科 (心療内科含む)	30.0	精神科 (心療内科含む)	32.2	精神科 (心療内科含む)	28.5	精神科 (心療内科含む)	24.2	精神科 (心療内科含む)	23.5
	内科	19.0	内科	18.8	内科	18.8	内科	19.2	内科	16.9
	整形外科	8.2	整形外科	8.1	整形外科	8.2	整形外科	7.8	なし	10.9
	歯科	5.6	歯科	5.2	なし	7.3	なし	6.8	整形外科	7.3
	なし	4.9	なし	5.0	歯科	5.5	歯科	6.2	歯科	5.2
	外科	3.2	外科	3.5	外科	3.2	外科	2.9	眼科	2.5

(%)

28年度		29年度		30年度		31年度		2年度		
都保健所合計	内科	18.2	内科	16.8	歯科	18.0	内科	17.5	内科	25.7
	精神科 (心療内科含む)	13.6	歯科	14.6	内科	17.6	歯科	13.3	歯科	14.0
	歯科	13.1	精神科 (心療内科含む)	13.9	精神科 (心療内科含む)	13.2	精神科 (心療内科含む)	13.1	精神科 (心療内科含む)	12.8
	整形外科	7.8	なし	7.7	なし	7.3	なし	8.1	整形外科	8.3
	なし	7.2	整形外科	7.6	整形外科	6.7	整形外科	7.2	なし	7.2
	耳鼻咽喉科	3.1	眼科, 皮膚科	2.8	皮膚科	2.9	眼科, 皮膚科	3.5	眼科	2.8



○ 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約4～5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約4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〕

	28年度		29年度		30年度		31年度		2年度	
精神科（心療内科含む）	3,249	31.3	3,230	32.2	2,992	28.5	2,449	24.2	2,275	23.5
内科	1,975	19.0	1,887	18.8	1,977	18.8	1,939	19.2	1,637	16.9
整形外科	855	8.2	817	8.1	856	8.2	790	7.8	711	7.3
歯科	576	5.6	523	5.2	578	5.5	627	6.2	504	5.2
外科	336	3.2	349	3.5	331	3.2	298	2.9	230	2.4
眼科	231	2.2	190	1.9	246	2.3	238	2.4	241	2.5
脳神経外科	163	1.6	157	1.6	177	1.7	202	2.0	131	1.4
婦人科	187	1.8	157	1.6	165	1.6	140	1.4	141	1.5
泌尿器科	167	1.6	111	1.1	142	1.4	133	1.3	141	1.5
耳鼻咽喉科	156	1.5	140	1.4	105	1.0	132	1.3	108	1.1
皮膚科	135	1.3	157	1.6	135	1.3	112	1.1	129	1.3
救急外来	130	1.3	104	1.0	123	1.2	106	1.0	108	1.1
産科	72	0.7	66	0.7	91	0.9	74	0.7	70	0.7
小児科	100	1.0	87	0.9	86	0.8	73	0.7	49	0.5
神経内科	78	0.8	118	1.2	65	0.6	64	0.6	43	0.4
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	72	0.7	43	0.4	50	0.5	39	0.4	35	0.4
人間ドッグ・健康診断等	43	0.4	46	0.5	49	0.5	51	0.5	41	0.4
美容外科	36	0.3	36	0.4	32	0.3	32	0.3	40	0.4
麻酔科（ベインクリニック）	35	0.3	15	0.1	17	0.2	29	0.3	9	0.1
口腔外科	26	0.3	29	0.3	24	0.2	21	0.2	36	0.4
形成外科	20	0.2	15	0.1	31	0.3	32	0.3	22	0.2
放射線科	15	0.1	19	0.2	12	0.1	11	0.1	18	0.2
（小計）	8,657	83.4	8,296	82.6	8,284	79.0	7,592	75.1	6,719	69.3
その他	112	1.1	155	1.5	221	2.1	252	2.5	327	3.4
なし	511	4.9	502	5.0	764	7.3	692	6.8	1,060	10.9
不明	1,098	10.6	1,086	10.8	1,222	11.6	1,570	15.5	1,583	16.3
〔合計〕	10,378	100.0	10,039	100.0	10,491	100.0	10,106	100.0	9,689	100.0

〔都保健所合計〕

	28年度		29年度		30年度		31年度		2年度	
内科	444	18.3	417	16.8	483	17.6	444	17.5	529	25.7
歯科	317	13.1	364	14.6	496	18.0	339	13.3	289	14.0
精神科（心療内科含む）	329	13.6	345	13.9	362	13.2	334	13.1	264	12.8
整形外科	189	7.8	190	7.6	184	6.7	182	7.2	170	8.3
眼科	71	2.9	70	2.8	53	1.9	88	3.5	58	2.8
皮膚科	73	3.0	69	2.8	79	2.9	88	3.5	52	2.5
耳鼻咽喉科	75	3.1	57	2.3	58	2.1	56	2.2	48	2.3
婦人科	46	1.9	53	2.1	35	1.3	32	1.3	31	1.5
小児科	29	1.2	47	1.9	51	1.9	35	1.4	27	1.3
外科	38	1.6	32	1.3	37	1.3	29	1.1	27	1.3
施術所（あん摩・はり・きゅう・柔整）	70	2.9	52	2.1	46	1.7	46	1.8	21	1.0
泌尿器科	26	1.1	17	0.7	16	0.6	30	1.2	20	1.0
脳神経外科	29	1.2	27	1.1	29	1.1	38	1.5	18	0.9
産科	33	1.4	18	0.7	28	1.0	17	0.7	17	0.8
人間ドッグ・健康診断等	35	1.4	28	1.1	29	1.1	30	1.2	15	0.7
形成外科	3	0.1	2	0.1	2	0.1	1	0.0	10	0.5
口腔外科	20	0.8	9	0.4	11	0.4	12	0.5	8	0.4
美容外科	3	0.1	6	0.2	9	0.3	5	0.2	6	0.3
麻酔科（ベインクリニック）	4	0.2	2	0.1	9	0.3	6	0.2	5	0.2
神経内科	29	1.2	22	0.9	29	1.1	19	0.7	4	0.2
救急外来	10	0.4	14	0.6	11	0.4	9	0.4	2	0.1
放射線科	1	0.0	0	0.0	1	0.0	3	0.1	0	0.0
（小計）	1,874	77.2	1,841	74.0	2,058	74.9	1,843	72.4	1,621	78.8
その他	121	5.0	121	4.9	139	5.1	109	4.3	87	4.2
なし	174	7.2	192	7.7	201	7.3	206	8.1	148	7.2
不明	258	10.6	333	13.4	350	12.7	386	15.2	202	9.8
〔合計〕	2,427	100.0	2,487	100.0	2,748	100.0	2,544	100.0	2,058	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 11,747件のうち、内容が「相談」に区分できるものが6,487件(55.3%)、「苦情」に区分できるものが4,127件(35.1%)であった。

それぞれの内訳で最も多いものは、「相談」では「健康や病気に関する相談」1,497件(23.1%)であり、「苦情」では「コミュニケーションに関すること」1,327件(32.2%)であった。(全体)

(令和2年度)

	全 体 (N= 11,747 )							
	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	1,715	14.6%	808	12.5%	872	21.1%	35	3.1%
医療過誤又は医療事故に関すること	354	3.0%	153	2.4%	200	4.8%	1	0.1%
違法行為	67	0.6%	18	0.3%	47	1.1%	2	0.2%
その他	1,294	11.0%	637	9.8%	625	15.1%	32	2.8%
コミュニケーションに関すること	1,931	16.4%	587	9.0%	1,327	32.2%	17	1.5%
医療従事者の接遇	1,024	8.7%	237	3.7%	780	18.9%	7	0.6%
暴力・暴言	148	1.3%	30	0.5%	116	2.8%	2	0.2%
説明不足等	622	5.3%	270	4.2%	349	8.5%	3	0.3%
その他	137	1.2%	50	0.8%	82	2.0%	5	0.4%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	319	2.7%	92	1.4%	221	5.4%	6	0.5%
セカンドオピニオン	30	0.3%	25	0.4%	5	0.1%	0	0.0%
カルテ開示	104	0.9%	79	1.2%	23	0.6%	2	0.2%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	183	1.6%	108	1.7%	73	1.8%	2	0.2%
医療機関の紹介、案内	472	4.0%	459	7.1%	5	0.1%	8	0.7%
医療費	895	7.6%	605	9.3%	277	6.7%	13	1.1%
保険診療	433	3.7%	273	4.2%	150	3.6%	10	0.9%
自由診療	180	1.5%	115	1.8%	63	1.5%	2	0.2%
混合診療	27	0.2%	17	0.3%	10	0.2%	0	0.0%
差額ベット代	255	2.2%	200	3.1%	54	1.3%	1	0.1%
健康や病気に関する相談	1,611	13.7%	1,497	23.1%	47	1.1%	67	5.9%
薬(品)に関すること	299	2.5%	198	3.1%	88	2.1%	13	1.1%
入院・転院・退院に関すること	714	6.1%	553	8.5%	145	3.5%	16	1.4%
診療拒否	222	1.9%	46	0.7%	172	4.2%	4	0.4%
看護行為	118	1.0%	37	0.6%	80	1.9%	1	0.1%
意味不明	158	1.3%	58	0.9%	25	0.6%	75	6.6%
その他	2,976	25.3%	1,335	20.6%	767	18.6%	874	77.1%
合計	11,747	100.0%	6,487	100%	4,127	100%	1,133	100%
合計に占める割合			(相談)	55.3%	(苦情)	35.1%	(その他)	9.6%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 9,689 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 2,058 )							
	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	1,300	38.6%	595	11.4%	677	20.1%	28	2.5%	415	54.9%	213	16.8%	195	25.8%	7	22.6%
医療過誤又は医療事故に関すること	296	3.1%	136	2.6%	159	4.7%	1	0.1%	58	2.8%	17	1.3%	41	5.4%	0	0.0%
違法行為	45	0.5%	11	0.2%	33	1.0%	1	0.1%	22	1.1%	7	0.6%	14	1.9%	1	3.2%
その他	959	9.9%	448	8.6%	485	14.4%	26	2.4%	335	16.3%	189	14.9%	140	18.5%	6	19.4%
コミュニケーションに関すること	1,622	16.7%	511	9.8%	1,094	32.5%	17	1.5%	309	15.0%	76	6.0%	233	30.8%	0	0.0%
医療従事者の接遇	852	8.8%	208	4.0%	637	18.9%	7	0.6%	172	8.4%	29	2.3%	143	18.9%	0	0.0%
暴力・暴言	108	1.1%	26	0.5%	80	2.4%	2	0.2%	40	1.9%	4	0.3%	36	4.8%	0	0.0%
説明不足等	544	5.6%	235	4.5%	306	9.1%	3	0.3%	78	3.8%	35	2.8%	43	5.7%	0	0.0%
その他	118	1.2%	42	0.8%	71	2.1%	5	0.5%	19	0.9%	8	0.6%	11	1.5%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	205	2.1%	65	1.2%	134	4.0%	6	0.5%	114	5.5%	27	2.1%	87	11.5%	0	0.0%
セカンドオピニオン	23	0.2%	19	0.4%	4	0.1%	0	0.0%	7	0.3%	6	0.5%	1	0.1%	0	0.0%
カルテ開示	84	0.9%	62	1.2%	20	0.6%	2	0.2%	20	1.0%	17	1.3%	3	0.4%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	155	1.6%	96	1.8%	57	1.7%	2	0.2%	28	1.4%	12	0.9%	16	2.1%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	157	1.6%	147	2.8%	4	0.1%	6	0.5%	315	15.3%	312	24.5%	1	0.1%	2	6.5%
医療費	734	7.6%	504	9.7%	220	6.5%	10	0.9%	161	7.8%	101	7.9%	57	7.5%	3	9.7%
保険診療	331	3.4%	208	4.0%	115	3.4%	8	0.7%	102	5.0%	65	5.1%	35	4.6%	2	6.5%
自由診療	133	1.4%	85	1.6%	47	1.4%	1	0.1%	47	2.3%	30	2.4%	16	2.1%	1	3.2%
混合診療	24	0.2%	14	0.3%	10	0.3%	0	0.0%	3	0.1%	3	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	246	2.5%	197	3.8%	48	1.4%	1	0.1%	9	0.4%	3	0.2%	6	0.8%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	1,374	14.2%	1,263	24.2%	46	1.4%	65	5.9%	237	11.5%	234	18.4%	1	0.1%	2	6.5%
薬(品)に関すること	259	2.7%	169	3.2%	77	2.3%	13	1.2%	40	1.9%	29	2.3%	11	1.5%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	668	6.9%	518	9.9%	134	4.0%	16	1.5%	46	2.2%	35	2.8%	11	1.5%	0	0.0%
診療拒否	171	1.8%	36	0.7%	131	3.9%	4	0.4%	51	2.5%	10	0.8%	41	5.4%	0	0.0%
看護行為	105	1.1%	28	0.5%	76	2.3%	1	0.1%	13	0.6%	9	0.7%	4	0.5%	0	0.0%
意味不明	153	1.6%	55	1.1%	23	0.7%	75	6.8%	5	0.2%	3	0.2%	2	0.3%	0	0.0%
その他	2,679	27.6%	1,148	22.0%	674	20.0%	857	77.8%	297	14.4%	187	15%	93	12.3%	17	54.8%
合計	9,689	100.0%	5,216	100%	3,371	100%	1,102	100%	2,058	100.0%	1,271	100%	756	100%	31	100%
合計に占める割合	—		(相談) 53.8%		(苦情) 34.8%		(その他) 11.4%		—		(相談) 61.8%		(苦情) 36.7%		(その他) 1.5%	

【付表 7】 相談・苦情等の割合の推移（過去 5 年間）

	28年度	29年度	30年度	31年度	2年度
相談	50.6%	52.5%	52.6%	52.7%	55.3%
苦情	39.0%	37.0%	36.0%	36.6%	35.1%
その他	10.4%	10.5%	11.4%	10.6%	9.6%
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」は約5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、都保健所では「医療機関の紹介、案内」が最多であった。

「苦情」は、都本庁、都保健所ともに、「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、％）

		28年度		29年度		30年度		31年度		2年度					
相 談	健康や病気に関する相談	1,901	18.3%	健康や病気に関する相談	1,871	18.6%	健康や病気に関する相談	2,004	19.1%	健康や病気に関する相談	1,564	15.5%	健康や病気に関する相談	1,263	13.0%
	医療行為、医療内容	638	6.1%	医療行為、医療内容	588	5.9%	医療行為、医療内容	603	5.7%	医療行為、医療内容	602	6.0%	医療行為、医療内容	595	6.1%
	医療費	539	5.2%	入院・転院・退院に関する事	417	4.2%	入院・転院・退院に関する事	438	4.2%	医療費	471	4.7%	入院・転院・退院に関する事	518	5.3%
	入院・転院・退院に関する事	406	3.9%	医療費	435	4.3%	医療費	389	3.7%	入院・転院・退院に関する事	467	4.6%	コミュニケーションに関する事	511	5.3%
	コミュニケーションに関する事	321	3.1%	コミュニケーションに関する事	344	3.4%	コミュニケーションに関する事	306	2.9%	コミュニケーションに関する事	370	3.7%	医療費	504	5.2%
苦 情	コミュニケーションに関する事	1,357	13.1%	コミュニケーションに関する事	1,231	12.3%	医療行為、医療内容	1,242	11.8%	コミュニケーションに関する事	1,089	10.8%	コミュニケーションに関する事	1,094	11.3%
	医療行為、医療内容	1,260	12.1%	医療行為、医療内容	1,135	11.3%	コミュニケーションに関する事	1,143	10.9%	医療行為、医療内容	1,089	10.8%	医療行為、医療内容	677	7.0%
	医療費	268	2.6%	医療費	230	2.3%	医療費	213	2.0%	医療費	226	2.2%	医療費	220	2.3%
	入院・転院・退院に関する事	190	1.8%	入院・転院・退院に関する事	148	1.5%	入院・転院・退院に関する事	143	1.4%	入院・転院・退院に関する事	153	1.5%	入院・転院・退院に関する事	134	1.4%
	看護行為	119	1.1%	診療拒否	116	1.2%	看護行為	137	1.3%	診療拒否	120	1.2%	医療機関の施設（清潔、安全管理等）	134	1.4%
	診療拒否	116	1.1%	看護行為	102	1.0%	診療拒否	125	1.2%	看護行為	91	0.9%	診療拒否	131	1.4%
	薬（品）に関する事	77	0.7%	個人情報に関する事（カルテ開示を除く）	85	0.8%	個人情報に関する事（カルテ開示を除く）	86	0.8%	医療機関の施設（清潔、安全管理等）	82	0.8%	看護行為	76	0.8%

〔都保健所合計〕

（件、％）

		28年度		29年度		30年度		31年度		2年度					
相 談	医療機関の紹介、案内	467	19.2%	医療機関の紹介、案内	472	19.0%	医療機関の紹介、案内	439	16.0%	医療機関の紹介、案内	435	17.1%	医療機関の紹介、案内	312	15.2%
	健康や病気に関する相談	245	10.1%	健康や病気に関する相談	266	10.7%	健康や病気に関する相談	332	12.1%	医療行為、医療内容	294	11.6%	健康や病気に関する相談	234	11.4%
	医療行為、医療内容	212	8.7%	医療行為、医療内容	228	9.2%	医療行為、医療内容	323	11.8%	健康や病気に関する相談	277	10.9%	医療行為、医療内容	213	10.3%
	医療費	131	5.4%	医療費	126	5.1%	医療費	147	5.3%	コミュニケーションに関する事	138	5.4%	医療費	101	4.9%
	コミュニケーションに関する事	118	4.9%	入院・転院・退院に関する事	73	2.9%	コミュニケーションに関する事	129	4.7%	医療費	128	5.0%	コミュニケーションに関する事	76	3.7%
苦 情	医療行為、医療内容	303	12.5%	医療行為、医療内容	308	12.4%	医療行為、医療内容	311	11.3%	医療行為、医療内容	261	10.3%	コミュニケーションに関する事	233	11.3%
	コミュニケーションに関する事	296	12.2%	コミュニケーションに関する事	234	9.4%	コミュニケーションに関する事	251	9.1%	コミュニケーションに関する事	226	8.9%	医療行為、医療内容	195	9.5%
	医療費	96	4.0%	医療費	84	3.4%	医療費	74	2.7%	医療費	62	2.4%	医療機関の施設（清潔、安全、管理等）	87	4.2%
	薬（品）に関する事	22	0.9%	医療機関の施設（清潔、安全、管理等）	31	1.2%	医療機関の施設（清潔、安全、管理等）	41	1.5%	診療拒否	49	1.9%	医療費	57	2.8%
	医療機関の施設（清潔、安全管理等）	16	0.7%	入院・転院・退院に関する事	26	1.0%	診療拒否	26	0.9%	医療機関の施設（清潔、安全、管理等）	35	1.4%	診療拒否	41	2.0%
	診療拒否	16	0.7%	薬（品）に関する事	23	0.9%	個人情報に関する事（カルテ開示を除く）	17	0.6%	個人情報に関する事（カルテ開示を除く）	13	0.5%	個人情報に関する事（カルテ開示を除く）	16	0.8%
	カルテ開示	14	0.6%	診療拒否	21	0.8%	入院・転院・退院に関する事	17	0.6%	薬（品）に関する事	13	0.5%	薬（品）に関する事、入院・転院・退院に関する事	11	0.5%

## 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、533件であった。内容の内訳は、「相談」が255件（47.8%）、「苦情」が264件（49.5%）であった。それぞれの内訳における最多は、「相談」では「健康や病気に関する相談」44件（17.3%）、「苦情」では「コミュニケーションに関すること」100件（37.9%）であった。（全体）

（令和2年度）

	全 体 (N= 533 )							
	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	106	19.9%	43	16.9%	63	23.9%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	37	6.9%	12	4.7%	25	9.5%	0	0.0%
違法行為	4	0.8%	0	0.0%	4	1.5%	0	0.0%
その他	65	12.2%	31	12.2%	34	12.9%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	139	26.1%	38	14.9%	100	37.9%	1	7.1%
医療従事者の待遇	82	15.4%	15	5.9%	66	25.0%	1	7.1%
暴力・暴言	6	1.1%	1	0.4%	5	1.9%	0	0.0%
説明不足等	40	7.5%	17	6.7%	23	8.7%	0	0.0%
その他	11	2.1%	5	2.0%	6	2.3%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	12	2.3%	5	2.0%	6	2.3%	1	7.1%
セカンドオピニオン	1	0.2%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	2	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	11	2.1%	6	2.4%	5	1.9%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	9	1.7%	9	3.5%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	49	9.2%	33	12.9%	16	6.1%	0	0.0%
保険診療	19	3.6%	13	5.1%	6	2.3%	0	0.0%
自由診療	3	0.6%	0	0.0%	3	1.1%	0	0.0%
混合診療	2	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%
差額ベット代	25	4.7%	19	7.5%	6	2.3%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	45	8.4%	44	17.3%	1	0.4%	0	0.0%
薬(品)に関すること	7	1.3%	2	0.8%	4	1.5%	1	7.1%
入院・転院・退院に関すること	26	4.9%	22	8.6%	4	1.5%	0	0.0%
診療拒否	17	3.2%	2	0.8%	13	4.9%	2	14.3%
看護行為	5	0.9%	1	0.4%	4	1.5%	0	0.0%
意味不明	3	0.6%	1	0.4%	2	0.8%	0	0.0%
その他	101	18.9%	47	18.4%	45	17.0%	9	64.3%
合計	533	100.0%	255	100%	264	100%	14	100%
合計に占める割合			(相談)	47.8%	(苦情)	49.5%	(その他)	2.6%



(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 513 )								(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	102	40.0%	40	16.4%	62	24.3%	0	0.0%	4	44.4%	3	27.3%	1	11.1%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	35	6.8%	11	4.5%	24	9.4%	0	0.0%	2	10.0%	1	9.1%	1	11.1%	0	0.0%
違法行為	4	0.8%	0	0.0%	4	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	63	12.3%	29	11.9%	34	13.3%	0	0.0%	2	10.0%	2	18.2%	0	0.0%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	133	25.9%	37	15.2%	95	37.3%	1	7.1%	6	30.0%	1	9.1%	5	55.6%	0	0.0%
医療従事者の待遇	82	16.0%	15	6.1%	66	25.9%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
暴力・暴言	4	0.8%	1	0.4%	3	1.2%	0	0.0%	2	10.0%	0	0.0%	2	22.2%	0	0.0%
説明不足等	36	7.0%	16	6.6%	20	7.8%	0	0.0%	4	20.0%	1	9.1%	3	33.3%	0	0.0%
その他	11	2.1%	5	2.0%	6	2.4%	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)	12	2.3%	5	2.0%	6	2.4%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
セカンドオピニオン	1	0.2%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	1	0.2%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	11	2.1%	6	2.5%	5	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	6	1.2%	6	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	15.0%	3	27.3%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	48	9.4%	32	13.1%	16	6.3%	0	0.0%	1	5.0%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%
保険診療	18	3.5%	12	4.9%	6	2.4%	0	0.0%	1	5.0%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%
自由診療	3	0.6%	0	0.0%	3	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
混合診療	2	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	25	4.9%	19	7.8%	6	2.4%	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	42	8.2%	41	16.8%	1	0.4%	0	0.0%	3	15.0%	3	27.3%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	7	1.4%	2	0.8%	4	1.6%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	26	5.1%	22	9.0%	4	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
診療拒否	17	3.3%	2	0.8%	13	5.1%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
看護行為	5	1.0%	1	0.4%	4	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
意味不明	2	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
その他	100	19.5%	47	19.3%	44	17.3%	9	64.3%	1	5.0%	0	0%	1	11.1%	0	0.0%
合計	513	100.0%	244	100%	255	100%	14	100%	20	100.0%	11	100%	9	100%	0	0%
合計に占める割合	—		(相談) 47.6%	(苦情) 49.7%	(その他) 2.7%			—		(相談) 55.0%	(苦情) 45.0%	(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、5,033件であった。  
 内容の内訳は、「相談」が2,595件（51.6%）、「苦情」が2,126件（42.2%）であった。  
 それぞれの内訳における最多は、「相談」では「入院・転院・退院に関すること」452件（17.4%）、「苦情」では「コミュニケーションに関すること」766件（36.0%）であった。  
 （全体）

（令和2年度）

	全 体 (N= 5,033 )							
	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	786	15.6%	383	14.8%	387	18.2%	16	5.1%
医療過誤又は医療事故に関すること	168	3.3%	89	3.4%	79	3.7%	0	0.0%
違法行為	18	0.4%	5	0.2%	12	0.6%	1	0.3%
その他	600	11.9%	289	11.1%	296	13.9%	15	4.8%
コミュニケーションに関すること	1,142	22.7%	365	14.1%	766	36.0%	11	3.5%
医療従事者の待遇	592	11.8%	148	5.7%	440	20.7%	4	1.3%
暴力・暴言	85	1.7%	21	0.8%	63	3.0%	1	0.3%
説明不足等	384	7.6%	169	6.5%	212	10.0%	3	1.0%
その他	81	1.6%	27	1.0%	51	2.4%	3	1.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	167	3.3%	53	2.0%	110	5.2%	4	1.3%
セカンドオピニオン	12	0.2%	10	0.4%	2	0.1%	0	0.0%
カルテ開示	40	0.8%	31	1.2%	8	0.4%	1	0.3%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	85	1.7%	45	1.7%	39	1.8%	1	0.3%
医療機関の紹介、案内	55	1.1%	50	1.9%	3	0.1%	2	0.6%
医療費	361	7.2%	253	9.7%	104	4.9%	4	1.3%
保険診療	130	2.6%	77	3.0%	51	2.4%	2	0.6%
自由診療	39	0.8%	26	1.0%	12	0.6%	1	0.3%
混合診療	5	0.1%	1	0.0%	4	0.2%	0	0.0%
差額ベット代	187	3.7%	149	5.7%	37	1.7%	1	0.3%
健康や病気に関する相談	363	7.2%	332	12.8%	25	1.2%	6	1.9%
薬(品)に関すること	85	1.7%	53	2.0%	29	1.4%	3	1.0%
入院・転院・退院に関すること	591	11.7%	452	17.4%	125	5.9%	14	4.5%
診療拒否	98	1.9%	21	0.8%	75	3.5%	2	0.6%
看護行為	93	1.8%	24	0.9%	68	3.2%	1	0.3%
意味不明	87	1.7%	31	1.2%	9	0.4%	47	15.1%
その他	1,068	21.2%	492	19.0%	376	17.7%	200	64.1%
合計	5,033	100.0%	2,595	100%	2,126	100%	312	100%
合計に占める割合			(相談)	51.6%	(苦情)	42.2%	(その他)	6.2%



(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 4,659 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 374 )							
	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	698	35.5%	338	14.2%	346	17.6%	14	4.6%	88	54.7%	45	21.6%	41	25.5%	2	40.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	153	3.3%	81	3.4%	72	3.7%	0	0.0%	15	4.0%	8	3.8%	7	4.3%	0	0.0%
違法行為	15	0.3%	5	0.2%	10	0.5%	0	0.0%	3	0.8%	0	0.0%	2	1.2%	1	20.0%
その他	530	11.4%	252	10.6%	264	13.4%	14	4.6%	70	18.7%	37	17.8%	32	19.9%	1	20.0%
コミュニケーションに関すること	1,080	23.2%	346	14.5%	723	36.8%	11	3.6%	62	16.6%	19	9.1%	43	26.7%	0	0.0%
医療従事者の接遇	555	11.9%	141	5.9%	410	20.9%	4	1.3%	37	9.9%	7	3.4%	30	18.6%	0	0.0%
暴力・暴言	78	1.7%	20	0.8%	57	2.9%	1	0.3%	7	1.9%	1	0.5%	6	3.7%	0	0.0%
説明不足等	369	7.9%	159	6.7%	207	10.5%	3	1.0%	15	4.0%	10	4.8%	5	3.1%	0	0.0%
その他	78	1.7%	26	1.1%	49	2.5%	3	1.0%	3	0.8%	1	0.5%	2	1.2%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	150	3.2%	46	1.9%	100	5.1%	4	1.3%	17	4.5%	7	3.4%	10	6.2%	0	0.0%
セカンドオピニオン	10	0.2%	9	0.4%	1	0.1%	0	0.0%	2	0.5%	1	0.5%	1	0.6%	0	0.0%
カルテ開示	36	0.8%	27	1.1%	8	0.4%	1	0.3%	4	1.1%	4	1.9%	0	0.0%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	78	1.7%	41	1.7%	36	1.8%	1	0.3%	7	1.9%	4	1.9%	3	1.9%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	34	0.7%	29	1.2%	3	0.2%	2	0.7%	21	5.6%	21	10.1%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	333	7.1%	239	10.0%	91	4.6%	3	1.0%	28	7.5%	14	6.7%	13	8.1%	1	20.0%
保険診療	113	2.4%	68	2.8%	44	2.2%	1	0.3%	17	4.5%	9	4.3%	7	4.3%	1	20.0%
自由診療	35	0.8%	23	1.0%	11	0.6%	1	0.3%	4	1.1%	3	1.4%	1	0.6%	0	0.0%
混合診療	5	0.1%	1	0.0%	4	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	180	3.9%	147	6.2%	32	1.6%	1	0.3%	7	1.9%	2	1.0%	5	3.1%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	339	7.3%	308	12.9%	25	1.3%	6	2.0%	24	6.4%	24	11.5%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	81	1.7%	51	2.1%	27	1.4%	3	1.0%	4	1.1%	2	1.0%	2	1.2%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	561	12.0%	430	18.0%	117	6.0%	14	4.6%	30	8.0%	22	10.6%	8	5.0%	0	0.0%
診療拒否	90	1.9%	18	0.8%	70	3.6%	2	0.7%	8	2.1%	3	1.4%	5	3.1%	0	0.0%
看護行為	87	1.9%	20	0.8%	66	3.4%	1	0.3%	6	1.6%	4	1.9%	2	1.2%	0	0.0%
意味不明	86	1.8%	31	1.3%	8	0.4%	47	15.3%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%
その他	996	21.4%	454	19.0%	344	17.5%	198	64.5%	72	19.3%	38	18%	32	19.9%	2	40.0%
合計	4,659	100.0%	2,387	100%	1,965	100%	307	100%	374	100.0%	208	100%	161	100%	5	100%
合計に占める割合	—		(相談) 51.2%		(苦情) 42.2%		(その他) 6.5%		—		(相談) 55.6%		(苦情) 43.0%		(その他) 1.4%	

## 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、2,066件であった。内容の内訳は、「相談」が1,023件(49.6%)、「苦情」が968件(46.9%)であった。それぞれの内訳における最多は、「相談」では「健康や病気に関する相談」227件(22.2%)、「苦情」では「コミュニケーションに関すること」306件(31.6%)であった。(全体)

(令和2年度)

	全 体 (N= 2,064 )							
	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	405	19.6%	156	15.2%	243	25.1%	6	8.2%
医療過誤又は医療事故に関すること	70	3.4%	21	2.1%	49	5.1%	0	0.0%
違法行為	29	1.4%	5	0.5%	24	2.5%	0	0.0%
その他	306	14.8%	130	12.7%	170	17.6%	6	8.2%
コミュニケーションに関すること	404	19.6%	94	9.2%	306	31.6%	4	5.5%
医療従事者の接遇	234	11.3%	41	4.0%	191	19.7%	2	2.7%
暴力・暴言	42	2.0%	4	0.4%	37	3.8%	1	1.4%
説明不足等	103	5.0%	42	4.1%	61	6.3%	0	0.0%
その他	25	1.2%	7	0.7%	17	1.8%	1	1.4%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	85	4.1%	18	1.8%	67	6.9%	0	0.0%
セカンドオピニオン	7	0.3%	4	0.4%	3	0.3%	0	0.0%
カルテ開示	38	1.8%	29	2.8%	8	0.8%	1	1.4%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	38	1.8%	20	2.0%	18	1.9%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	90	4.4%	89	8.7%	1	0.1%	0	0.0%
医療費	203	9.8%	119	11.6%	81	8.4%	3	4.1%
保険診療	138	6.7%	80	7.8%	55	5.7%	3	4.1%
自由診療	55	2.7%	33	3.2%	22	2.3%	0	0.0%
混合診療	7	0.3%	5	0.5%	2	0.2%	0	0.0%
差額ベット代	3	0.1%	1	0.1%	2	0.2%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	239	11.6%	227	22.2%	7	0.7%	5	6.8%
薬(品)に関すること	97	4.7%	68	6.6%	28	2.9%	1	1.4%
入院・転院・退院に関すること	27	1.3%	20	2.0%	7	0.7%	0	0.0%
診療拒否	81	3.9%	16	1.6%	65	6.7%	0	0.0%
看護行為	9	0.4%	4	0.4%	5	0.5%	0	0.0%
意味不明	4	0.2%	1	0.1%	2	0.2%	1	1.4%
その他	337	16.3%	158	15.4%	127	13.1%	52	71.2%
合計	2,064	100.0%	1,023	100%	968	100%	73	100%
合計に占める割合			(相談)	49.6%	(苦情)	46.9%	(その他)	3.5%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 1,277 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 787 )							
	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	225	40.4%	82	12.5%	139	25.0%	4	6.3%	180	43.8%	74	20.2%	104	25.3%	2	22.2%
医療過誤又は医療事故に関すること	42	3.3%	17	2.6%	25	4.5%	0	0.0%	28	3.6%	4	1.1%	24	5.8%	0	0.0%
違法行為	16	1.3%	2	0.3%	14	2.5%	0	0.0%	13	1.7%	3	0.8%	10	2.4%	0	0.0%
その他	167	13.1%	63	9.6%	100	18.0%	4	6.3%	139	17.7%	67	18.3%	70	17.0%	2	22.2%
コミュニケーションに関すること	220	17.2%	56	8.5%	160	28.7%	4	6.3%	184	23.4%	38	10.4%	146	35.5%	0	0.0%
医療従事者の接遇	124	9.7%	22	3.4%	100	18.0%	2	3.1%	110	14.0%	19	5.2%	91	22.1%	0	0.0%
暴力・暴言	19	1.5%	4	0.6%	14	2.5%	1	1.6%	23	2.9%	0	0.0%	23	5.6%	0	0.0%
説明不足等	64	5.0%	28	4.3%	36	6.5%	0	0.0%	39	5.0%	14	3.8%	25	6.1%	0	0.0%
その他	13	1.0%	2	0.3%	10	1.8%	1	1.6%	12	1.5%	5	1.4%	7	1.7%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	25	2.0%	10	1.5%	15	2.7%	0	0.0%	60	7.6%	8	2.2%	52	12.7%	0	0.0%
セカンドオピニオン	4	0.3%	1	0.2%	3	0.5%	0	0.0%	3	0.4%	3	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	24	1.9%	18	2.7%	5	0.9%	1	1.6%	14	1.8%	11	3.0%	3	0.7%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	24	1.9%	15	2.3%	9	1.6%	0	0.0%	14	1.8%	5	1.4%	9	2.2%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	7	0.5%	7	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	83	10.5%	82	22.3%	1	0.2%	0	0.0%
医療費	137	10.7%	79	12.0%	56	10.1%	2	3.1%	66	8.4%	40	10.9%	25	6.1%	1	11.1%
保険診療	93	7.3%	55	8.4%	36	6.5%	2	3.1%	45	5.7%	25	6.8%	19	4.6%	1	11.1%
自由診療	36	2.8%	20	3.0%	16	2.9%	0	0.0%	19	2.4%	13	3.5%	6	1.5%	0	0.0%
混合診療	6	0.5%	4	0.6%	2	0.4%	0	0.0%	1	0.1%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
差額ベット代	2	0.2%	0	0.0%	2	0.4%	0	0.0%	1	0.1%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	194	15.2%	183	27.9%	6	1.1%	5	7.8%	45	5.7%	44	12.0%	1	0.2%	0	0.0%
薬(品)に関すること	78	6.1%	54	8.2%	23	4.1%	1	1.6%	19	2.4%	14	3.8%	5	1.2%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	20	1.6%	14	2.1%	6	1.1%	0	0.0%	7	0.9%	6	1.6%	1	0.2%	0	0.0%
診療拒否	44	3.4%	10	1.5%	34	6.1%	0	0.0%	37	4.7%	6	1.6%	31	7.5%	0	0.0%
看護行為	8	0.6%	4	0.6%	4	0.7%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%
意味不明	3	0.2%	1	0.2%	1	0.2%	1	1.6%	1	0.1%	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%
その他	264	20.7%	122	18.6%	96	17.2%	46	71.9%	73	9.3%	36	9.8%	31	7.5%	6	66.7%
合計	1,277	100.0%	656	100%	557	100%	64	100%	787	100.0%	367	100%	411	100%	9	100%
合計に占める割合	—		(相談) 51.4%		(苦情) 43.6%		(その他) 5.0%		—		(相談) 46.6%		(苦情) 52.2%		(その他) 1.1%	

## 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、651件であった。内容の内訳は、「相談」が369件(56.7%)、「苦情」が266件(40.9%)であった。それぞれの内訳における最多は、「相談」「苦情」とともに「医療行為、医療内容」であり、108件(29.3%)と105件(39.5%)であった。(全体)

(令和2年度)

	全 体 (N= 651 )							
	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	217	33.3%	108	29.3%	105	39.5%	4	25.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	32	4.9%	10	2.7%	22	8.3%	0	0.0%
違法行為	6	0.9%	2	0.5%	4	1.5%	0	0.0%
その他	179	27.5%	96	26.0%	79	29.7%	4	25.0%
コミュニケーションに関すること	92	14.1%	38	10.3%	54	20.3%	0	0.0%
医療従事者の接遇	32	4.9%	8	2.2%	24	9.0%	0	0.0%
暴力・暴言	4	0.6%	2	0.5%	2	0.8%	0	0.0%
説明不足等	54	8.3%	27	7.3%	27	10.2%	0	0.0%
その他	2	0.3%	1	0.3%	1	0.4%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	32	4.9%	10	2.7%	22	8.3%	0	0.0%
セカンドオピニオン	2	0.3%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	7	1.1%	5	1.4%	2	0.8%	0	0.0%
個人情報に関すること(カルテ開示を除く)	8	1.2%	3	0.8%	5	1.9%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	15	2.3%	15	4.1%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	123	18.9%	78	21.1%	44	16.5%	1	6.3%
保険診療	62	9.5%	39	10.6%	22	8.3%	1	6.3%
自由診療	52	8.0%	33	8.9%	19	7.1%	0	0.0%
混合診療	9	1.4%	6	1.6%	3	1.1%	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	53	8.1%	51	13.8%	1	0.4%	1	6.3%
薬(品)に関すること	3	0.5%	3	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
入院・転院・退院に関すること	6	0.9%	5	1.4%	1	0.4%	0	0.0%
診療拒否	11	1.7%	2	0.5%	9	3.4%	0	0.0%
看護行為	1	0.2%	1	0.3%	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	81	12.4%	48	13.0%	23	8.6%	10	62.5%
合計	651	100.0%	369	100%	266	100%	16	100%
合計に占める割合			(相談)	56.7%	(苦情)	40.9%	(その他)	2.5%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 395 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 256 )							
	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	127	77.4%	59	27.1%	67	40.9%	1	7.7%	90	88.2%	49	32.5%	38	37.3%	3	100.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	24	6.1%	8	3.7%	16	9.8%	0	0.0%	8	3.1%	2	1.3%	6	5.9%	0	0.0%
違法行為	4	1.0%	1	0.5%	3	1.8%	0	0.0%	2	0.8%	1	0.7%	1	1.0%	0	0.0%
その他	99	25.1%	50	22.9%	48	29.3%	1	7.7%	80	31.3%	46	30.5%	31	30.4%	3	100.0%
コミュニケーションに関すること	60	15.2%	22	10.1%	38	23.2%	0	0.0%	32	12.5%	16	10.6%	16	15.7%	0	0.0%
医療従事者の接遇	24	6.1%	5	2.3%	19	11.6%	0	0.0%	8	3.1%	3	2.0%	5	4.9%	0	0.0%
暴力・暴言	1	0.3%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	3	1.2%	2	1.3%	1	1.0%	0	0.0%
説明不足等	35	8.9%	17	7.8%	18	11.0%	0	0.0%	19	7.4%	10	6.6%	9	8.8%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.8%	1	0.7%	1	1.0%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	4	1.0%	1	0.5%	3	1.8%	0	0.0%	28	10.9%	9	6.0%	19	18.6%	0	0.0%
セカンドオピニオン	1	0.3%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	7	1.8%	5	2.3%	2	1.2%	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)	5	1.3%	3	1.4%	2	1.2%	0	0.0%	3	1.2%	0	0.0%	3	2.9%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	3	0.8%	3	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	12	4.7%	12	7.9%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	78	19.7%	47	21.6%	30	18.3%	1	7.7%	45	17.6%	31	20.5%	14	13.7%	0	0.0%
保険診療	37	9.4%	21	9.6%	15	9.1%	1	7.7%	25	9.8%	18	11.9%	7	6.9%	0	0.0%
自由診療	34	8.6%	22	10.1%	12	7.3%	0	0.0%	18	7.0%	11	7.3%	7	6.9%	0	0.0%
混合診療	7	1.8%	4	1.8%	3	1.8%	0	0.0%	2	0.8%	2	1.3%	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	40	10.1%	38	17.4%	1	0.6%	1	7.7%	13	5.1%	13	8.6%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	3	0.8%	3	1.4%	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	2	0.5%	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.6%	3	2.0%	1	1.0%	0	0.0%
診療拒否	8	2.0%	1	0.5%	7	4.3%	0	0.0%	3	1.2%	1	0.7%	2	2.0%	0	0.0%
看護行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	1	0.7%	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	57	14.4%	33	15.1%	14	8.5%	10	76.9%	24	9.4%	15	9.9%	9	8.8%	0	0.0%
合計	395	100.0%	218	100%	164	100%	13	100%	256	100.0%	151	100%	102	100%	3	100%
合計に占める割合	—		(相談) 55.2%		(苦情) 41.5%		(その他) 3.2%		—		(相談) 59.0%		(苦情) 39.8%		(その他) 1.2%	

## 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、53件であった。  
 内容の内訳は、「相談」が23件(43.4%)、「苦情」が29件(54.7%)であった。  
 それぞれの内訳における最多は、「相談」では「薬(品)に関する事」10件  
 (43.5%)、「苦情」では「コミュニケーションに関する事」14件(48.3%)であった。  
 (全体)

(令和2年度)

	全 体 (N= 53 )							
	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	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関する事	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
違法行為	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事	14	26.4%	0	0.0%	14	48.3%	0	0.0%
医療従事者の待遇	10	18.9%	0	0.0%	10	34.5%	0	0.0%
暴力・暴言	1	1.9%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%
説明不足等	2	3.8%	0	0.0%	2	6.9%	0	0.0%
その他	1	1.9%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	2	3.8%	1	4.3%	1	3.4%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
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	1.9%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	5	9.4%	5	21.7%	0	0.0%	0	0.0%
保険診療	5	9.4%	5	21.7%	0	0.0%	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	3.8%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関する事	24	45.3%	10	43.5%	13	44.8%	1	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	5	9.4%	4	17.4%	1	3.4%	0	0.0%
合計	53	100.0%	23	100%	29	100%	1	0.0%
合計に占める割合			(相談)	43.4%	(苦情)	54.7%	(その他)	1.9%

(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 34 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 19 )							
	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%	0	0.0%	0	0.0%	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
違法行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
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	7	20.6%	0	0.0%	7	38.9%	0	0.0%	7	36.8%	0	0.0%	7	63.6%	0	0.0%
医療従事者の接遇	5	14.7%	0	0.0%	5	27.8%	0	0.0%	5	26.3%	0	0.0%	5	45.5%	0	0.0%
暴力・暴言	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%
説明不足等	2	5.9%	0	0.0%	2	11.1%	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%	1	5.3%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	1	2.9%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%
セカンドオピニオン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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	1	2.9%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	3	8.8%	3	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.5%	2	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
保険診療	3	8.8%	3	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.5%	2	25.0%	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	2	5.9%	2	13.3%	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	16	47.1%	5	33.3%	10	55.6%	1	0.0%	8	42.1%	5	62.5%	3	27.3%	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%	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	4	11.8%	3	20.0%	1	5.6%	0	0.0%	1	5.3%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
合計	34	100.0%	15	100%	18	100%	1	0.0%	19	100.0%	8	100%	11	100%	0	0.0%
合計に占める割合	—		(相談) 44.1%	(苦情) 52.9%	(その他) 2.9%			—		(相談) 42.1%	(苦情) 57.9%	(その他) 0.0%				



## 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、63件であった。  
 内容の内訳は、「相談」「苦情」とともに、30件(47.6%)ずつであった。  
 それぞれの内訳における最多は、「相談」「苦情」とともに「医療費」であり、7件(23.3%)と8件(26.7%)であった。(全体)

(令和2年度)

	全 体 (N= 63 )							
	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	8	12.7%	3	10.0%	5	16.7%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	2	3.2%	1	3.3%	1	3.3%	0	0.0%
違法行為	1	1.6%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
その他	5	7.9%	1	3.3%	4	13.3%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	6	9.5%	2	6.7%	4	13.3%	0	0.0%
医療従事者の待遇	5	7.9%	2	6.7%	3	10.0%	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	1.6%	0	0.0%	1	3.3%	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)	3	4.8%	0	0.0%	3	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%
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)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療機関の紹介、案内	1	1.6%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	15	23.8%	7	23.3%	8	26.7%	0	0.0%
保険診療	10	15.9%	4	13.3%	6	20.0%	0	0.0%
自由診療	5	7.9%	3	10.0%	2	6.7%	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	7	11.1%	6	20.0%	1	3.3%	0	0.0%
薬(品)に関すること	1	1.6%	1	3.3%	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%
診療拒否	2	3.2%	0	0.0%	2	6.7%	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	20	31.7%	10	33.3%	7	23.3%	3	100.0%
合計	63	100.0%	30	100%	30	100%	3	100%
合計に占める割合			(相談)	47.6%	(苦情)	47.6%	(その他)	4.8%



(内訳)

	(再掲) 都本庁 (N= 41 )								(再掲) 都保健所合計 (N= 22 )							
	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	4	26.7%	2	8.7%	2	13.3%	0	0.0%	4	26.7%	1	14.3%	3	20.0%	0	0.0%
医療過誤又は医療事故に関すること	1	2.4%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%
違法行為	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
その他	3	7.3%	1	4.3%	2	13.3%	0	0.0%	2	9.1%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%
コミュニケーションに関すること	4	9.8%	2	8.7%	2	13.3%	0	0.0%	2	9.1%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%
医療従事者の接遇	3	7.3%	2	8.7%	1	6.7%	0	0.0%	2	9.1%	0	0.0%	2	13.3%	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	2.4%	0	0.0%	1	6.7%	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%	3	13.6%	0	0.0%	3	20.0%	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	1	2.4%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療費	10	24.4%	5	21.7%	5	33.3%	0	0.0%	5	22.7%	2	28.6%	3	20.0%	0	0.0%
保険診療	9	22.0%	4	17.4%	5	33.3%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%
自由診療	1	2.4%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	18.2%	2	28.6%	2	13.3%	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	7	17.1%	6	26.1%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
薬(品)に関すること	1	2.4%	1	4.3%	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	1	2.4%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	1	6.7%	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	13	31.7%	6	26.1%	4	26.7%	3	100.0%	7	31.8%	4	57.1%	3	20.0%	0	0.0%
合計	41	100.0%	23	100%	15	100%	3	100%	22	100.0%	7	100%	15	100%	0	0%
合計に占める割合	—		(相談) 56.1%		(苦情) 36.6%		(その他) 7.3%		—		(相談) 31.8%		(苦情) 68.2%		(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、「対処方法の提案・助言・説明」5,551件（47.3%）、「医療・関係機関案内」2,253件（19.2%）、「傾聴」1,810件（15.4%）であった。（全体）

（令和2年度）

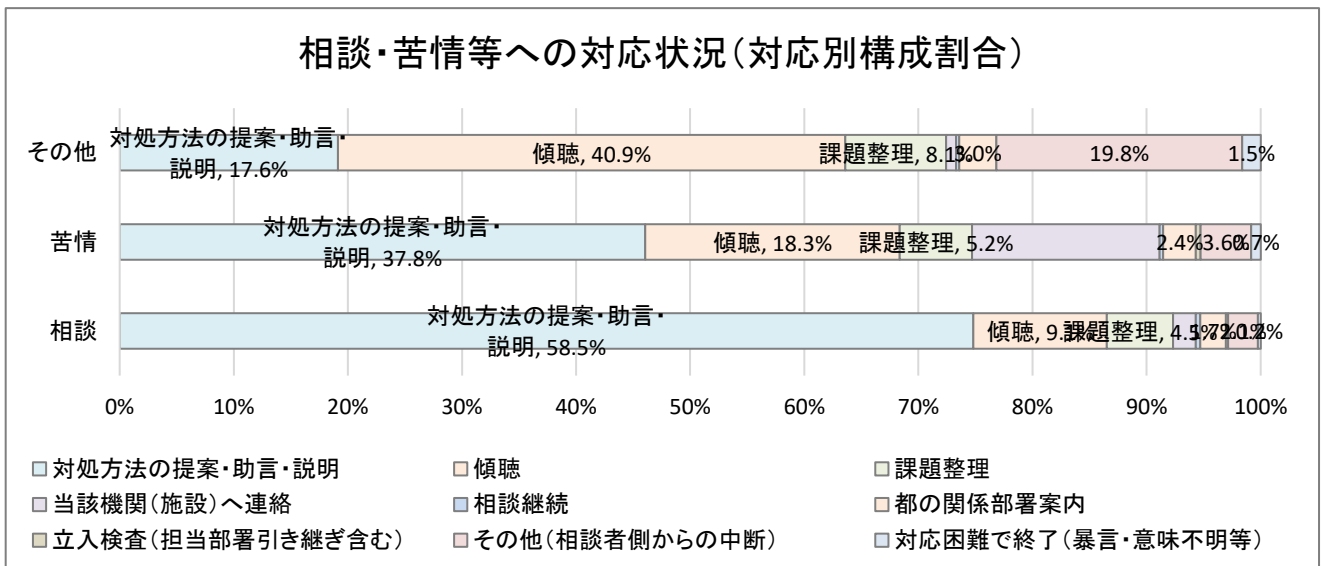
対 応	全 体					(再掲)都本庁		(再掲)都保健所合計	
	件数	割合	相談苦情の内訳			件数	割合	件数	割合
				件数	割合				
対処方法の提案・助言・説明	5,551	47.3%	相談	3,794	32.3%	4,519	46.6%	1,032	50.1%
			苦情	1,558	13.3%				
			その他	199	1.7%				
医療・関係機関案内	2,253	19.2%	相談	1,416	12.1%	1,832	18.9%	421	20.5%
			苦情	745	6.3%				
			その他	92	0.8%				
傾聴	1,810	15.4%	相談	593	5.0%	1,538	15.9%	272	13.2%
			苦情	754	6.4%				
			その他	463	3.9%				
当該機関(施設)へ連絡	666	5.7%	相談	101	0.9%	609	6.3%	57	2.8%
			苦情	556	4.7%				
			その他	9	0.1%				
課題整理	601	5.1%	相談	295	2.5%	509	5.3%	92	4.5%
			苦情	214	1.8%				
			その他	92	0.8%				
都の関係部署案内	244	2.1%	相談	113	1.0%	124	1.3%	120	5.8%
			苦情	97	0.8%				
			その他	34	0.3%				
相談継続	34	0.3%	相談	20	0.2%	28	0.3%	6	0.3%
			苦情	11	0.1%				
			その他	3	0.0%				
立入検査(担当部署引き継ぎ含む)	24	0.2%	相談	10	0.1%	12	0.1%	12	0.6%
			苦情	14	0.1%				
			その他	0	0.0%				
その他(相談者側からの中断等)	507	4.3%	相談	133	1.1%	471	4.9%	36	1.7%
			苦情	150	1.3%				
			その他	224	1.9%				
対応困難で終了(暴言・意味不明等)	57	0.5%	相談	12	0.1%	47	0.5%	10	0.5%
			苦情	28	0.2%				
			その他	17	0.1%				
合計	11,747	100.0%		11,747	100.0%	9,689	100.0%	2,058	100.0%

【付表8】 相談・苦情等への対応状況（項目別集計）

（令和2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	8,662	73.7%	4,803	74.0%	3,093	74.9%	766	67.6%
対処方法の提案・助言・説明	5,551	47.3%	3,794	58.5%	1,558	37.8%	199	17.6%
傾聴	1,810	15.4%	593	9.1%	754	18.3%	463	40.9%
課題整理	601	5.1%	295	4.5%	214	5.2%	92	8.1%
当該機関（施設）へ連絡	666	5.7%	101	1.6%	556	13.5%	9	0.8%
相談継続	34	0.3%	20	0.3%	11	0.3%	3	0.3%
他機関・他部署を案内	2,497	21.3%	1,529	23.6%	842	20.4%	126	11.1%
医療・関係機関案内	2,253	19.2%	1,416	21.8%	745	18.1%	92	8.1%
都の関係部署案内	244	2.1%	113	1.7%	97	2.4%	34	3.0%
立入検査（担当部署引き継ぎ含む）	24	0.2%	10	0.2%	14	0.3%	0	0.0%
その他（相談者側からの中断）	507	4.3%	133	2.1%	150	3.6%	224	19.8%
対応困難で終了（暴言・意味不明等）	57	0.5%	12	0.2%	28	0.7%	17	1.5%
〔合計〕	11,747	100.0%	6,487	100.0%	4,127	100.0%	1,133	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8,662件（73.7%）、「他機関・他部署を案内」したものは2,497件（21.3%）であった。（付表8）

## 10 患者の声相談窓口を求める対応内容

患者の声相談窓口を求める対応内容については、多い順に「課題への対処方法や助言」3,144件（26.8%）、「病気や治療に関すること」3,087件（26.3%）、「心情の受止め」1,507件（12.8%）であった。（全体）

（令和2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	3,144	26.8%	2,852	29.4%	292	14.2%
病気や治療に関すること	3,087	26.3%	2,527	26.1%	560	27.2%
心情の受止め	1,507	12.8%	1,302	13.4%	205	10.0%
医療費に関すること	844	7.2%	692	7.1%	152	7.4%
医療機関等への要望の伝達	569	4.8%	480	5.0%	89	4.3%
医療機関等への指導	503	4.3%	299	3.1%	204	9.9%
医療機関情報	492	4.2%	170	1.8%	322	15.6%
専門機関・関係機関情報	135	1.1%	105	1.1%	30	1.5%
違法性の有無の解釈や判断	99	0.8%	65	0.7%	34	1.7%
医療機関等や職員の処分	74	0.6%	67	0.7%	7	0.3%
医療事故の調査・判断	20	0.2%	16	0.2%	4	0.2%
その他	765	6.5%	667	6.9%	98	4.8%
不明	508	4.3%	447	4.6%	61	3.0%
合 計	11,747	100.0%	9,689	100.0%	2,058	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2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	7,702	65.6%	6,346	65.5%	1,356	65.9%
課題への対処方法の助言	3,144	26.8%	2,852	29.4%	292	14.2%
病気や治療に関すること	3,087	26.3%	2,527	26.1%	560	27.2%
医療費に関すること	844	7.2%	692	7.1%	152	7.4%
医療機関情報	492	4.2%	170	1.8%	322	15.6%
専門機関・関係機関情報	135	1.1%	105	1.1%	30	1.5%
医療機関への連絡・指導等	1,146	9.8%	846	8.7%	300	14.6%
医療機関等への要望の伝達	569	4.8%	480	5.0%	89	4.3%
医療機関等への指導	503	4.3%	299	3.1%	204	9.9%
医療機関等や職員の処分	74	0.6%	67	0.7%	7	0.3%
過誤・過失の判断や調査等	119	1.0%	81	0.8%	38	1.8%
違法性の有無の解釈や判断	99	0.8%	65	0.7%	34	1.7%
医療事故の調査・判断	20	0.2%	16	0.2%	4	0.2%
その他	2,780	23.7%	2,416	24.9%	364	17.7%
心情の受止め	1,507	12.8%	1,302	13.4%	205	10.0%
不明	508	4.3%	447	4.6%	61	3.0%
その他	765	6.5%	667	6.9%	98	4.8%
〔合計〕	11,747	100.0%	9,689	100.0%	2,058	100.0%

○ 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、「情報提供や助言」に分類できるものが7,702件(65.6%)、「医療機関への連絡・指導等」に分類できるものが1,146件(9.8%)であった。

「情報提供や助言」に分類できるものの内訳について、多い順に、都本庁では「課題への対処方法の助言」、「病気や治療に関すること」であり、都保健所合計では「病気や治療に関すること」、「医療機関情報」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と納得度について、納得したと感じられる割合が高い順に、「医療機関情報」、「病気や治療に関すること」、「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高い順に、「違法性の有無の解釈や判断」、「医療機関等や職員の処分」、「医療機関等への指導」であった。

(令和2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
課題への対処方法の助言	3,117	2,804	90.0%	313	10.0%	2,825	2,527	89.5%	298	10.5%	292	277	94.9%	15	5.1%
病気や治療に関すること	3,068	2,844	92.7%	224	7.3%	2,512	2,323	92.5%	189	7.5%	556	521	93.7%	35	6.3%
心情の受止め	1,468	1,272	86.6%	196	13.4%	1,264	1,086	85.9%	178	14.1%	204	186	91.2%	18	8.8%
医療費に関すること	837	750	89.6%	87	10.4%	688	613	89.1%	75	10.9%	149	137	91.9%	12	8.1%
医療機関等への要望の伝達	561	460	82.0%	101	18.0%	476	387	81.3%	89	18.7%	85	73	85.9%	12	14.1%
医療機関情報	491	468	95.3%	23	4.7%	170	155	91.2%	15	8.8%	321	313	97.5%	8	2.5%
医療機関等への指導	423	321	75.9%	102	24.1%	229	165	72.1%	64	27.9%	194	156	80.4%	38	19.6%
専門機関・関係機関情報	134	123	91.8%	11	8.2%	104	94	90.4%	10	9.6%	30	29	96.7%	1	3.3%
違法性の有無の解釈や判断	97	69	71.1%	28	28.9%	64	42	65.6%	22	34.4%	33	27	81.8%	6	18.2%
医療機関等や職員の処分	35	26	74.3%	9	25.7%	28	20	71.4%	8	28.6%	7	6	85.7%	1	14.3%
医療事故の調査・判断	20	18	90.0%	2	10.0%	16	14	87.5%	2	12.5%	4	4	100.0%	0	0.0%
その他	742	603	81.3%	139	18.7%	648	525	81.0%	123	19.0%	94	78	83.0%	16	17.0%
不明	332	204	61.4%	128	38.6%	273	153	56.0%	120	44.0%	59	51	86.4%	8	13.6%
合計	11,325	9,962	88.0%	1,363	12.0%	9,297	8,104	87.2%	1,193	12.8%	2,028	1,858	91.6%	170	8.4%

(注)納得感が判断できない422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2年度）

	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
情報提供や助言	7,647	91.4%	6,989	91.4%	658	8.6%
課題への対処方法の助言	3,117	90.0%	2,804	90.0%	313	10.0%
病気や治療に関すること	3,068	92.7%	2,844	92.7%	224	7.3%
医療費に関すること	837	89.6%	750	89.6%	87	10.4%
医療機関情報	491	95.3%	468	95.3%	23	4.7%
専門機関・関係機関情報	134	91.8%	123	91.8%	11	8.2%
医療機関への連絡・指導等	1,019	79.2%	807	79.2%	212	20.8%
医療機関等への要望の伝達	561	82.0%	460	82.0%	101	18.0%
医療機関等への指導	423	75.9%	321	75.9%	102	24.1%
医療機関等や職員の処分	35	74.3%	26	74.3%	9	25.7%
過誤・過失の判断や調査等	117	74.4%	87	74.4%	30	25.6%
違法性の有無の解釈や判断	97	71.1%	69	71.1%	28	28.9%
医療事故の調査・判断	20	90.0%	18	90.0%	2	10.0%
その他	2,542	81.8%	2,079	81.8%	463	18.2%
心情の受止め	1,468	86.6%	1,272	86.6%	196	13.4%
不明	332	61.4%	204	61.4%	128	38.6%
その他	742	81.3%	603	81.3%	139	18.7%
〔合 計〕	11,325	88.0%	9,962	88.0%	1,363	12.0%

（注）都本庁、都保健所合計の全体値

納得感が判断できない422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、都本庁では「あり」が5,881件（60.7%）であり、都保健所合計では「なし」が1,136件（55.2%）であった。  
課題がある場合の内訳は多い順に、「医療従事者とのコミュニケーション不足」1,821件（26.8%）、「課題への対応困難」1,602件（23.5%）であった。（全体）

（令和2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	4,944	42.1%	3,808	39.3%	1,136	55.2%
課題あり	6,803	57.9%	5,881	60.7%	922	44.8%
合 計	11,747	100.0%	9,689	100.0%	2,058	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	1,821	26.8%	1,527	26.0%	294	31.9%
課題への対応困難	1,602	23.5%	1,421	24.2%	181	19.6%
精神科領域の課題	1,288	18.9%	1,177	20.0%	111	12.0%
医療に関する知識・情報の偏り・不足	986	14.5%	814	13.8%	172	18.7%
医療（機関）の仕組み・体制・役割に関する理解不足	305	4.5%	230	3.9%	75	8.1%
攻撃的言動・威嚇的態度	210	3.1%	152	2.6%	58	6.3%
その他	591	8.7%	560	9.5%	31	3.4%
合 計	6,803	100.0%	5,881	100.0%	922	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2,971件（30.7%）、都保健所合計は964件（46.8%）であった。  
案内先の内訳は多い順に、都本庁では「区・市保健所」812件（8.4%）、「当該機関相談窓口」598件（6.2%）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」」196件（9.5%）、「都本庁「患者の声相談窓口」」194件（9.4%）であった。

（令和2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	7,812	66.5%	6,718	69.3%	1,094	53.2%
他の機関等の案内 あり	3,935	33.5%	2,971	30.7%	964	46.8%
合 計	11,747	100.0%	9,689	100.0%	2,058	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」	485	4.1%	289	3.0%	196	9.5%
医療機関	340	2.9%	176	1.8%	164	8.0%
当該機関相談窓口	676	5.8%	598	6.2%	78	3.8%
都本庁「患者の声相談窓口」	213	1.8%	19	0.2%	194	9.4%
区・市保健所	854	7.3%	812	8.4%	42	2.0%
都保健所	139	1.2%	107	1.1%	32	1.6%
障害者施策推進部精神保健医療課	29	0.2%	27	0.3%	2	0.1%
（総合）精神保健福祉センター	103	0.9%	94	1.0%	9	0.4%
病院経営本部	2	0.0%	2	0.0%	0	0.0%
指導監査部指導第三課	33	0.3%	17	0.2%	16	0.8%
関東信越厚生局東京事務所	63	0.5%	25	0.3%	38	1.8%
東京都後期高齢者医療広域連合	31	0.3%	19	0.2%	12	0.6%
厚生労働省	57	0.5%	49	0.5%	8	0.4%
警察	20	0.2%	16	0.2%	4	0.2%
区市町村	364	3.1%	287	3.0%	77	3.7%
国民健康保険担当	67	0.6%	52	0.5%	15	0.7%
高齢・介護保険担当	45	0.4%	35	0.4%	10	0.5%
地域包括支援センター	80	0.7%	74	0.8%	6	0.3%
障害福祉担当	32	0.3%	22	0.2%	10	0.5%
保健・健康担当	18	0.2%	11	0.1%	7	0.3%
生活保護担当	38	0.3%	30	0.3%	8	0.4%
市民・法律相談担当	45	0.4%	29	0.3%	16	0.8%
その他	39	0.3%	34	0.4%	5	0.2%
社会福祉協議会	3	0.0%	3	0.0%	0	0.0%
医師会	40	0.3%	17	0.2%	23	1.1%
歯科医師会	178	1.5%	115	1.2%	63	3.1%
薬剤師会・くすり相談	63	0.5%	45	0.5%	18	0.9%
患者会	2	0.0%	1	0.0%	1	0.0%
接骨院・整骨院の相談窓口	1	0.0%	0	0.0%	1	0.0%
法テラス・医療ADR・弁護士会	268	2.3%	210	2.2%	58	2.8%
女性センター	2	0.0%	2	0.0%	0	0.0%
消費者センター	37	0.3%	17	0.2%	20	1.0%
NPO等民間機関	2	0.0%	1	0.0%	1	0.0%
その他	411	3.5%	335	3.5%	76	3.7%

## 令和2年度「患者の声相談窓口」実績報告

令和3年7月

問い合わせ先  
東京都福祉保健局医療政策部医療安全課  
電話番号 03-5320-4432