

東京都南多摩保健所 医療安全支援センター事業 令和4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。医療に関する苦情や相談に対応（患者の声相談窓口の設置）するとともに、研修等により情報提供を行うなど、医療機関安全確保のための支援を行っています。

管内（日野市・多摩市・稲城市）の診療所・歯科診療所に関する相談先

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 042-310-1844

病院に関する相談先（病床数が20床以上）

東京都医療安全支援センター（都庁）

専用電話番号 03-5320-4435

※いずれも相談時間は平日9時から17時まで（12時から13時を除く）、原則電話で30分以内



1 患者の声相談窓口

(1) 相談件数と相談・苦情の割合

令和4年度は323件で、令和3年度の相談件数よりは増加しましたが、コロナ禍前の相談件数よりは少ない状況です（図1）。お受けする内容の約7割が相談、約3割が苦情です（図2）。

(2) 相談者の状況

相談者の8割以上が本人で、次いで多いのが家族・親戚からです（図3）。また、性別・年齢層別に見ると、40歳代、70歳代、50歳代の順となっています。相談者の性別としては女性が多い傾向にあります（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。）

図1) 相談件数の年次推移

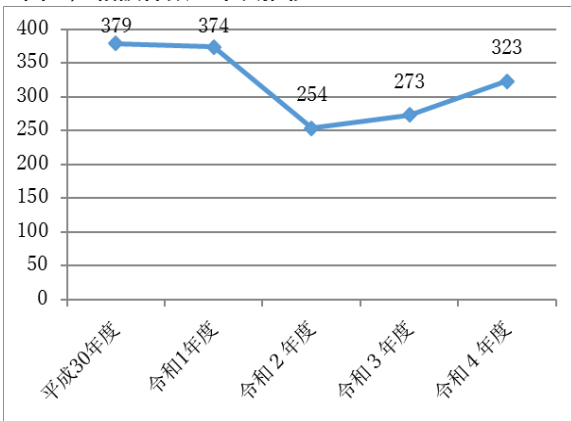


図2) 相談と苦情の割合

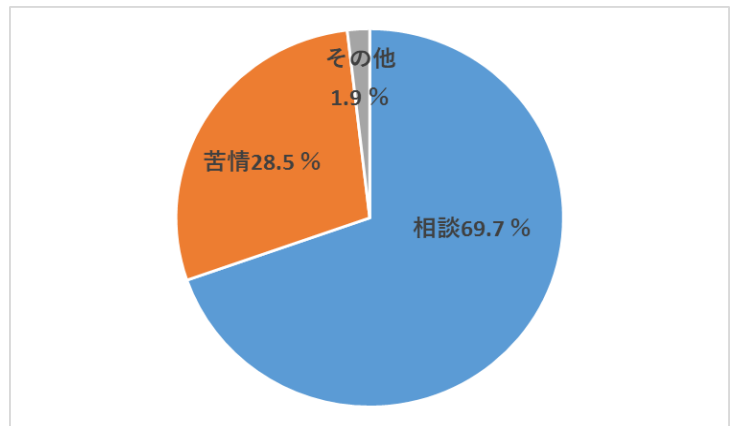


図3) 相談者の内訳

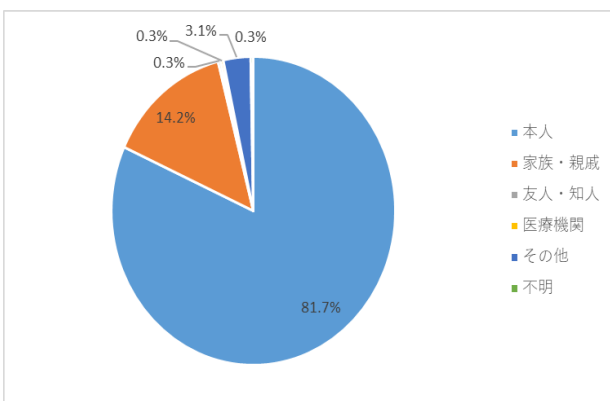
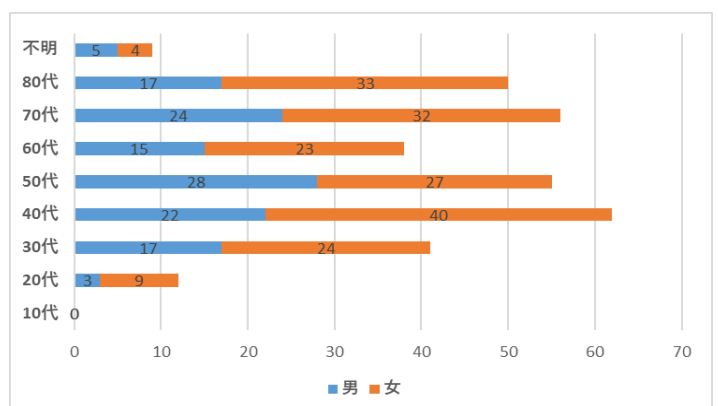


図4) 相談者の性別・年齢層別



(3) 相談の多い診療科の推移（構成割合・各年度上位5科）

内科、歯科、整形外科、精神科（心療内科を含む）に関する相談が、例年上位を占めています（表1）。

表1）相談対象診療科上位5科の推移

	平成30年度		令和1年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
診療科	歯科	18.5%	内科	23.5%	歯科	16.1%	内科	21.2%	内科	20.1%
	内科	17.9%	精神科 (心療内科含む)	12.0%	内科	15.4%	歯科	11.7%	歯科	15.8%
	精神科 (心療内科含む)	11.3%	歯科	10.2%	精神科 (心療内科含む)	15.4%	精神科 (心療内科含む)	11.7%	整形外科	10.8%
	整形外科	7.7%	整形外科	8.0%	整形外科	8.7%	整形外科	10.6%	精神科 (心療内科含む)	4.3%
	小児科	3.2%	皮膚科	4.5%	眼科	3.1%	眼科	2.9%	耳鼻咽喉科	3.1%
				耳鼻咽喉科	3.1%	脳神経外科	2.9%			

診療科目「なし」の割合は平成30年度8.2%、令和元年度8.0%、令和2年度10.2%、令和3年度7.0%、令和4年度15.2%と昨年度顕著に増加しました。新型コロナウイルスに関連する相談（体調相談、公費、医療機関案内等）が増えたことだけでなく、受診を控えていた方の様々な不調による受診科の相談が増えたことが一因と考えられます。

(4) 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50件と最も多く、次いで医療行為・医療内容、健康や病気に関する相談の順です。苦情内容としては、コミュニケーションに関する苦情が30件と最も多く、次いで医療行為・医療内容、医療費の順となっています（図5）。

相談区分別対象機関で見ると、診療所・歯科診療所に関する相談・苦情が多いです。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を聞いてほしいというニーズの方も多く、一定の割合を占めています（図6）。

図5）相談・苦情内容別 相談・苦情件数

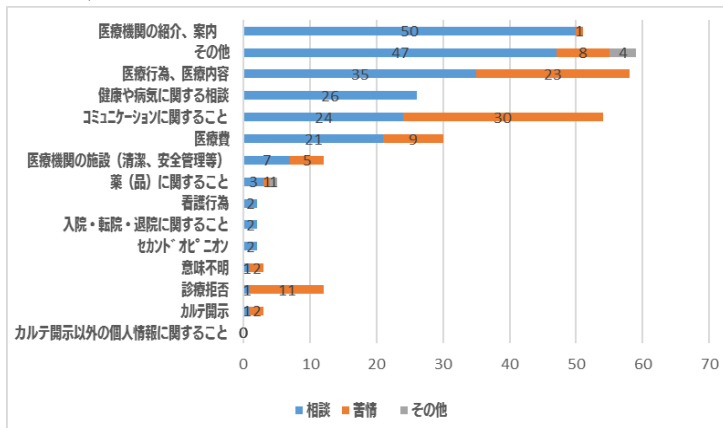
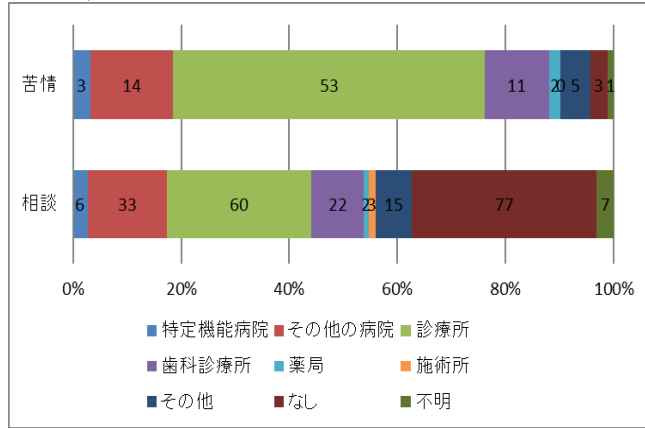


図6）相談区分別対象機関



相談・苦情で多い内容を更に見ると、「医療行為・医療内容」の内訳では、医療過誤または医療事故に関するものが多く、「具体的な体調・症状や治療への希望を聞いてもらえない」、「了解していない治療行為をされた。」などがあります（図7-1）。コミュニケーションに関することでは、「医療者の態度が高圧的で嫌だった。」、「症状をわかってもらえなかった」、「診察場面でプライバシーに配慮した対応をされなかった」などが寄せられています（図7-2）。また、医療費の内訳では保険診療に関するものが多くを占めています（図7-3）。

図7-1）医療行為・医療内容

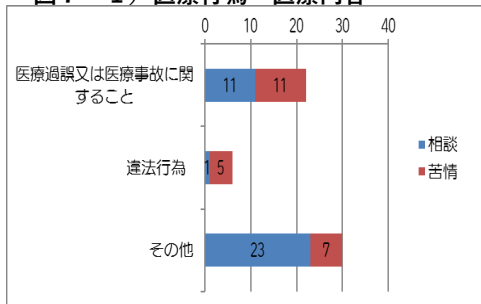


図7-2）コミュニケーションに関すること

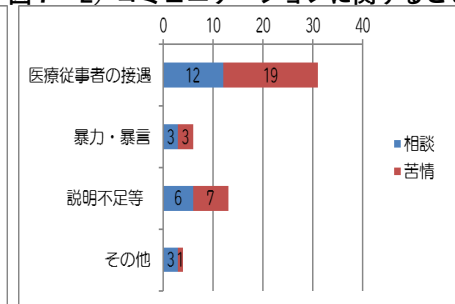
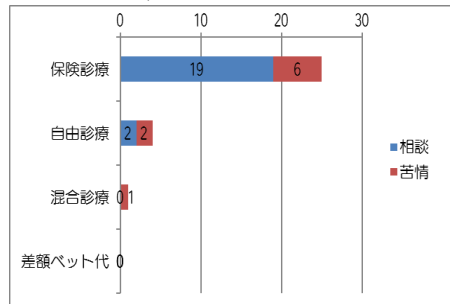


図7-3）医療費の内訳



(5) コロナ禍の相談状況から見えること

相談・苦情内容の内、「診療拒否」、「医療機関の施設（清潔、安全管理等）」の割合は新型コロナウイルス流行前（平成 30 年度）と比べ顕著に増加しています（図 8、9）。苦情の割合が多くを占めていることから、患者がコロナ禍で受診するのに大変苦慮していたことが伺えます。

図 8) 診療拒否

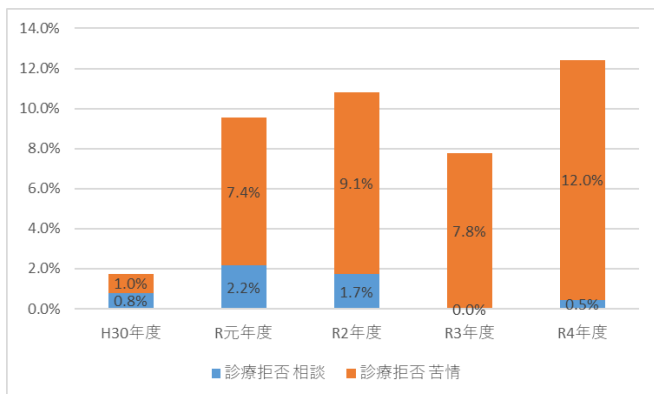


図 9) 医療機関の施設（清潔、安全管理等）

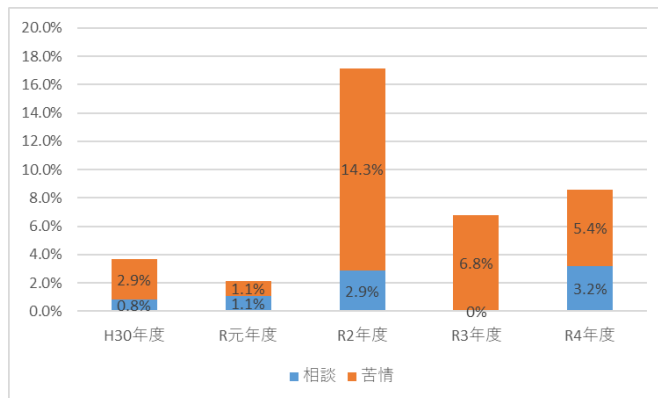
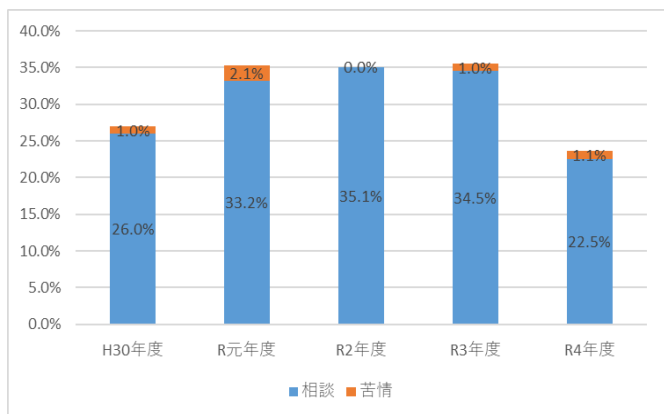


図 10) 医療機関の紹介、案内



また、医療機関の紹介・案内の問い合わせ割合が増加したことから、新型コロナウイルス感染症流行禍で診療機関が見つかりにくかった状況が読み取れます。

令和 4 年度の医療機関紹介の問い合わせ割合は前年度と比べて減少していますが、感染者数が著しく増加した第 7 波（令和 4 年 7 月～9 月）時には新型コロナウイルスに関連した受診相談が集中しました。問い合わせ件数が落ち着いてきた要因としては、次第に新型コロナウイルス関係の医療機関情報をホームページ上で検索できたり、相談窓口が開設され相談体制が整ったことが考えられます（図 10）。