

南多摩保健所 患者の声相談窓口 令和2年度実績報告

1 相談件数

令和2年度は254件で、昨年度に比べ約3割減少している。(図1)、相談が約7割、医療機関等に対する苦情が約3割であり、医療機関等への苦情は昨年度の25.3%から増加している。(図2)。

2 相談者の状況

相談者は、本人が約80%、家族・親戚が15%であった。(図3)。昨年度に比べ本人からの相談が増加している。相談者を年齢階層別にみると、30代までは16.1%と少なく、40代以上が83.9%と全体の8割以上を占めている(図4)。

図1) 相談件数の年次推移 (254件)

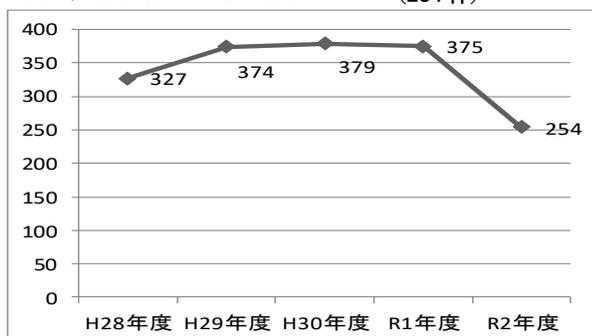


図2) 相談と苦情

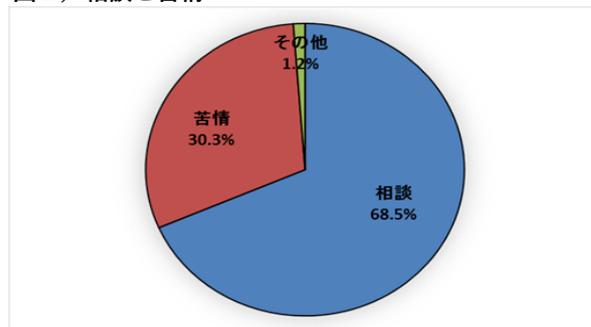


図3) 相談者の内訳 n = 254

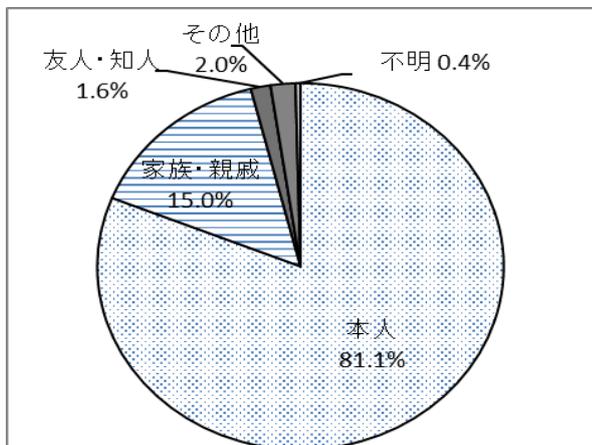
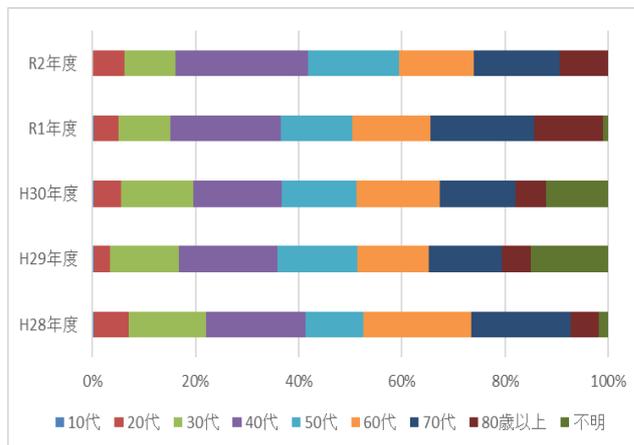


図4) 相談者年代別推移



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

表1) 相談対象診療科上位5科の推移

診療科	平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和1年度		令和2年度	
	内科	17.1%	内科	16.3%	歯科	18.5%	内科	22.9%	歯科	16.1%
歯科	12.8%	歯科	16.0%	内科	17.9%	精神科(心療内科含む)	13.3%	内科	15.4%	
精神科(心療内科含む)	11.6%	精神科(心療内科含む)	13.6%	精神科(心療内科含む)	11.3%	歯科	10.1%	精神科(心療内科含む)	15.4%	
整形外科	7.0%	整形外科	5.9%	整形外科	7.7%	整形外科	8.0%	整形外科	8.7%	
眼科	4.9%	耳鼻咽喉科	3.2%	小児科	3.2%	皮膚科	4.5%	眼科	3.1%	

4 相談及び苦情の内容

相談内容は、医療機関の紹介・案内が全体の約 35%と最も多く、次いで医療行為・医療内容（14.9%）、健康や病気に関する相談（8.6%）の順であった（図5）。

苦情内容は、コミュニケーションに関する苦情が約 35%、医療行為、医療内容に関するものが約 20%を占めた（図6）。また、新型コロナウイルス感染症流行の影響か、医療機関の施設（清潔、安全管理等）に関する苦情が前年度 1.1%から 14.3%と大きく増加した。その状況を踏まえ、管内医療機関等へ感染予防対策に関する啓発を目的に通知を2回行った。

図5) 相談内容(254件中相談174件)

n = 174

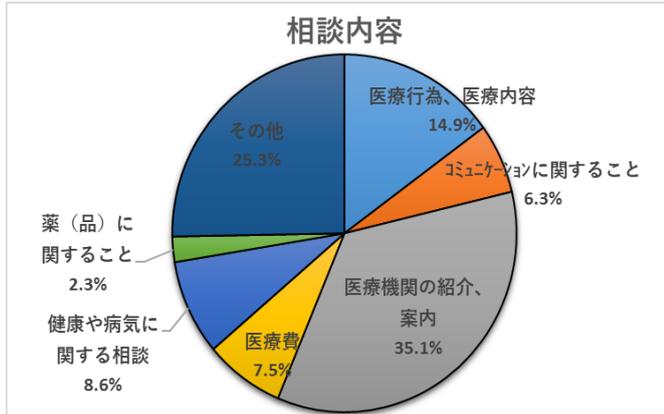
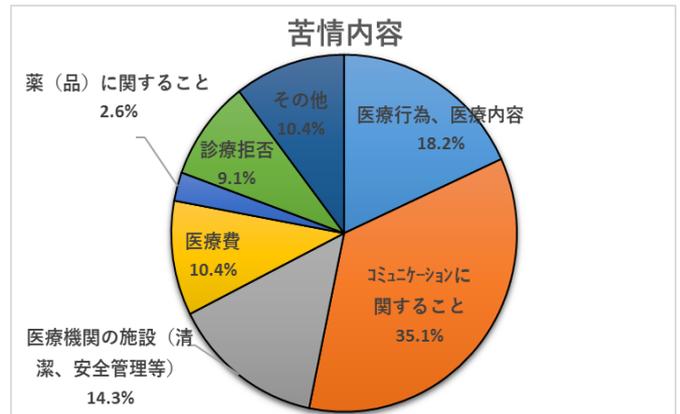


図6) 苦情内容(254件中苦情77件)

n = 77



5 相談の対応状況

対応方法の提案・助言・説明（38.6%）が一番多く約4割を占めている。次いで、傾聴（25.2%）医療・関係機関案内（14.6%）の順となっている。苦情（77件）のうち、約4割は、相談内容を丁寧に傾聴することで終了している。残りの半数についても、課題整理と対処方法の提案・助言・説明、必要に応じた医療機関、関係機関の紹介により相談を終了している。

令和2年度は診療所等への立入指導はなかった。

図7) 相談対応の内訳

n = 254

