

## 相 談 ・ 苦 情 対 応 件 数 実 績

(1) 受付方法別件数の推移 ※令和6年度は9月末時点の件数（以下の表についても同様）

年度	22	23	24	25	26	27	28	29	30	元	2	3	4	5	6
電話	649	724	718	764	783	832	787	1,156	1,043	882	962	879	948	916	562
来庁	27	27	25	29	17	23	25	32	25	12	11	6	10	7	11
手紙・メール	13	4	3	11	19	26	9	28	35	18	40	22	17	18	10
合計	689	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	1,013	907	975	941	583

(2) 相談・苦情別件数の推移

年度	22	23	24	25	26	27	28	29	30	元	2	3	4	5	6
相談	394	445	367	473	445	525	514	675	490	361	389	426	408	511	430
苦情	295	310	379	331	374	346	298	541	611	544	619	479	567	428	153
その他	0	0	0	0	0	10	9	0	2	7	5	2	0	2	0
合計	689	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	1,013	907	975	941	583

(3) 医療機関別件数の推移

	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	件数	シェア率								
病院	437	48%	463	46%	462	51%	443	45%	385	41%
医科診療所	265	29%	287	28%	300	33%	388	40%	411	43%
歯科診療所	56	6%	50	5%	34	4%	59	6%	54	6%
その他	154	17%	213	21%	111	12%	85	9%	91	10%
合計	912	100%	1,013	100%	907	100%	975	100%	941	100%
うち 医療施設へ連絡	81	9%	93	9%	69	8%	82	8%	67	7%

※ 「その他」は、薬局、施術所、介護施設、不明等。

(4) 相談頻度別件数の推移

	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	件数	シェア率								
1回	638	70%	702	69%	610	67%	692	71%	649	69%
2回以上5回 未満	111	12%	107	11%	151	17%	133	14%	102	11%
5回以上	163	18%	204	20%	146	16%	150	15%	190	20%
合計	912	100%	1,013	100%	907	100%	975	100%	941	100%

(5) 令和6年度に多く寄せられている医療相談の内容

医療相談の内容	令和6年度	
	件数	シェア率
健康や病気に関すること	264	45%
医療機関の紹介・案内	23	4%
薬に関すること	15	2%
医療行為・医療内容	57	10%
医療機関従事者の対応	126	22%
医療施設に関すること	4	1%
カルテ開示・診断書	11	2%
医療費に関すること	38	6%
セカンドオピニオン	4	1%
その他	41	7%
合計	583	100.0%

- 健康や病気に関すること
  - どの診療科にかかるべきか、治療ができる医療機関はどこかといった相談
  - 症状改善後の生活指導など、病気に関する相談
- 医療行為・医療内容
  - 相談者が期待していた以上の治療の効果が得られなかったことに対して、医療機関へ説明と謝罪を求める苦情
- 医療機関従事者の対応
  - 検査結果や病症に関して詳しい説明をして欲しかった、診療を拒否されたが継続して診て欲しい等のコミュニケーションに関する苦情
  - 医療機関職員の態度が悪いといった対応に関する苦情