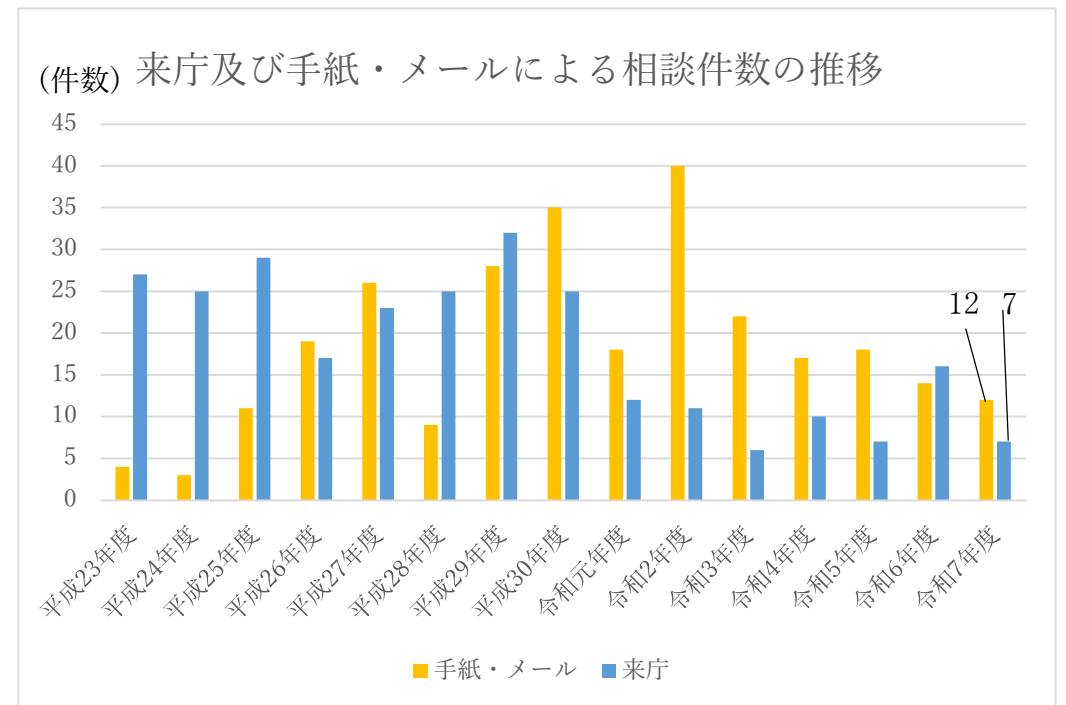
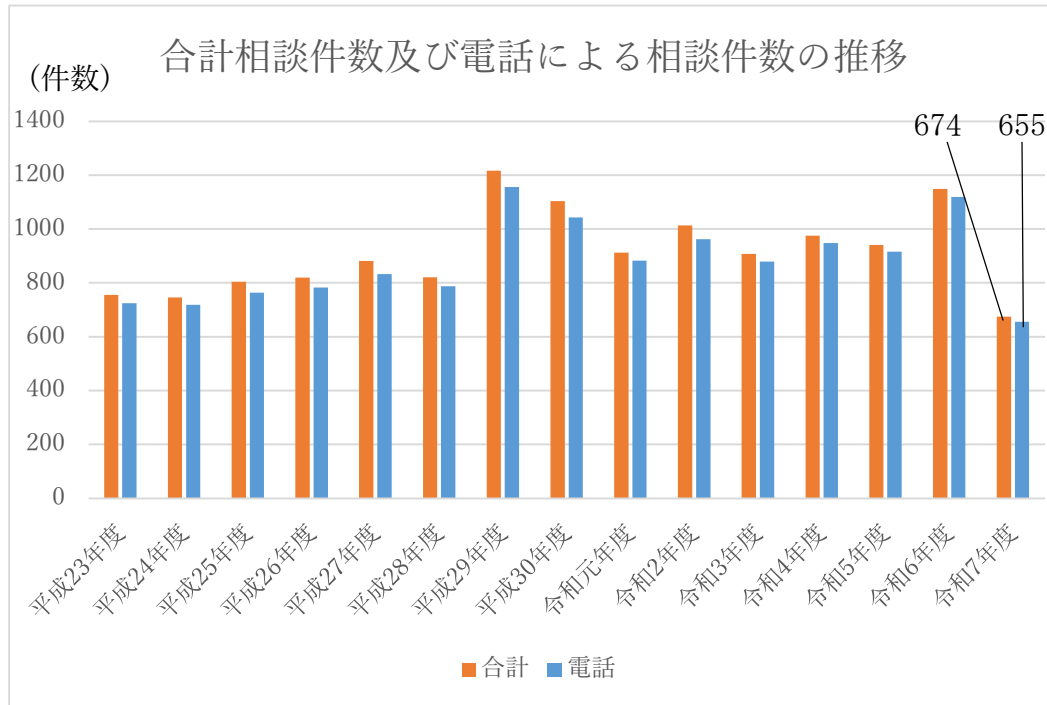


# 相 談 ・ 苦 情 対 応 件 数 実 績

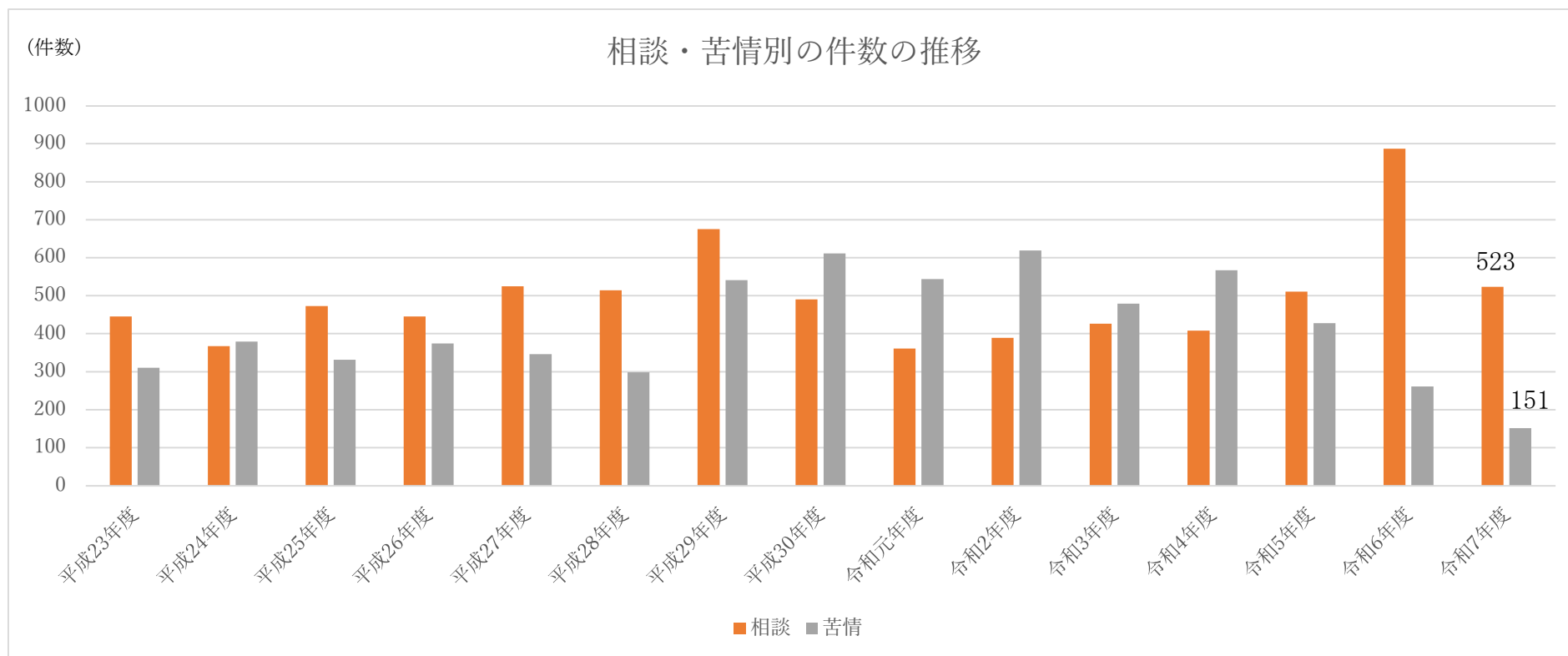
(1) 受付方法別件数の推移 ※令和7年度は10月末時点の件数（以下の表についても同様）

年度	23	24	25	26	27	28	29	30	元	2	3	4	5	6	7
電話	724	718	764	783	832	787	1,156	1,043	882	962	879	948	916	1119	655
来庁	27	25	29	17	23	25	32	25	12	11	6	10	7	16	7
手紙・メール	4	3	11	19	26	9	28	35	18	40	22	17	18	14	12
合計	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	1,013	907	975	941	1149	674



(2) 相談・苦情別件数の推移

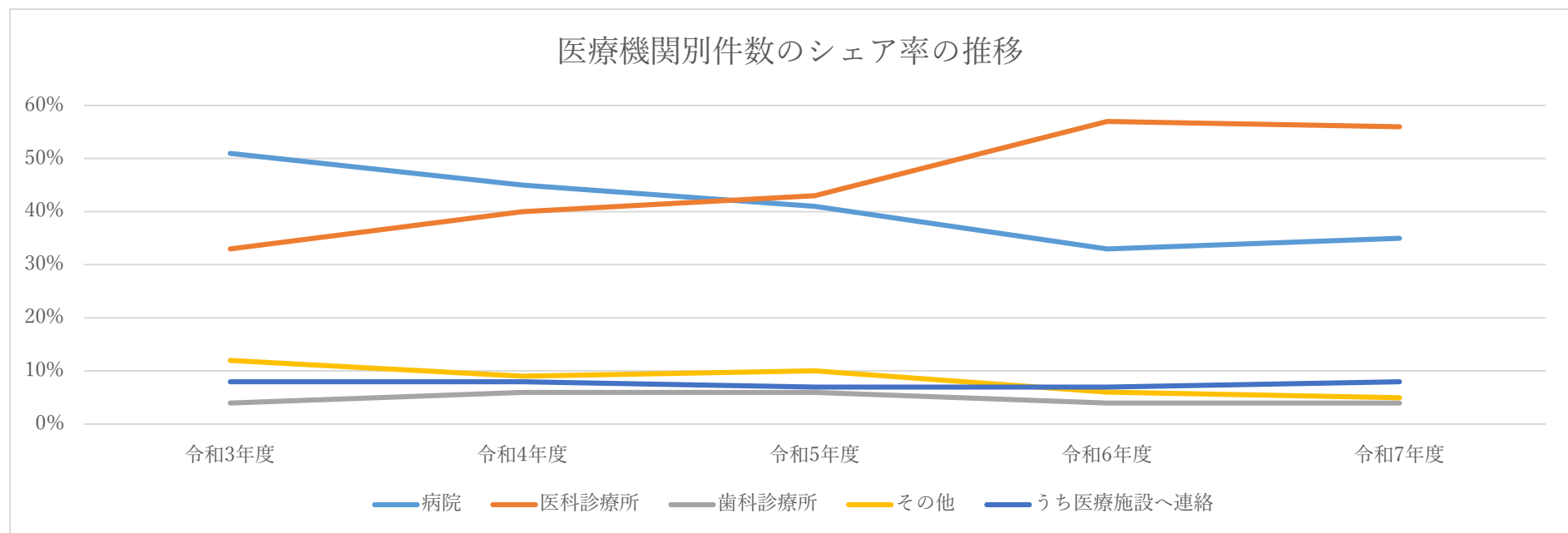
年度	23	24	25	26	27	28	29	30	元	2	3	4	5	6	7
相談	445	367	473	445	525	514	675	490	361	389	426	408	511	887	523
苦情	310	379	331	374	346	298	541	611	544	619	479	567	428	261	151
その他	0	0	0	0	10	9	0	2	7	5	2	0	2	1	0
合計	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	1,013	907	975	941	1149	674



(3) 医療機関別件数の推移

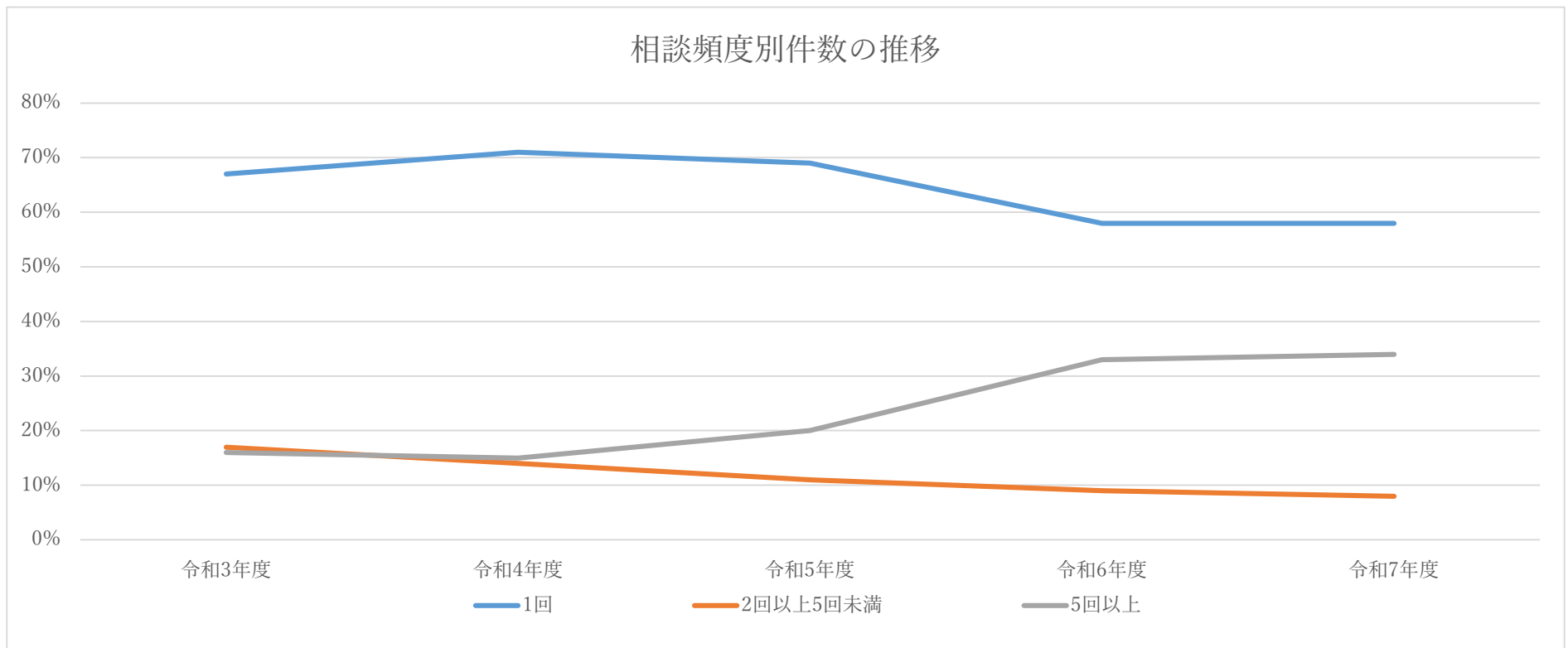
	令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率
病院	462	51%	443	45%	385	41%	375	33%	234	35%
内科診療所	300	33%	388	40%	411	43%	653	57%	378	56%
歯科診療所	34	4%	59	6%	54	6%	46	4%	29	4%
その他	111	12%	85	9%	91	10%	75	6%	33	5%
合計	907	100%	975	100%	941	100%	1149	100%	674	100%
うち 医療施設へ連絡	69	8%	82	8%	67	7%	77	7%	55	8%

※ 「その他」は、薬局、施術所、介護施設、不明等。



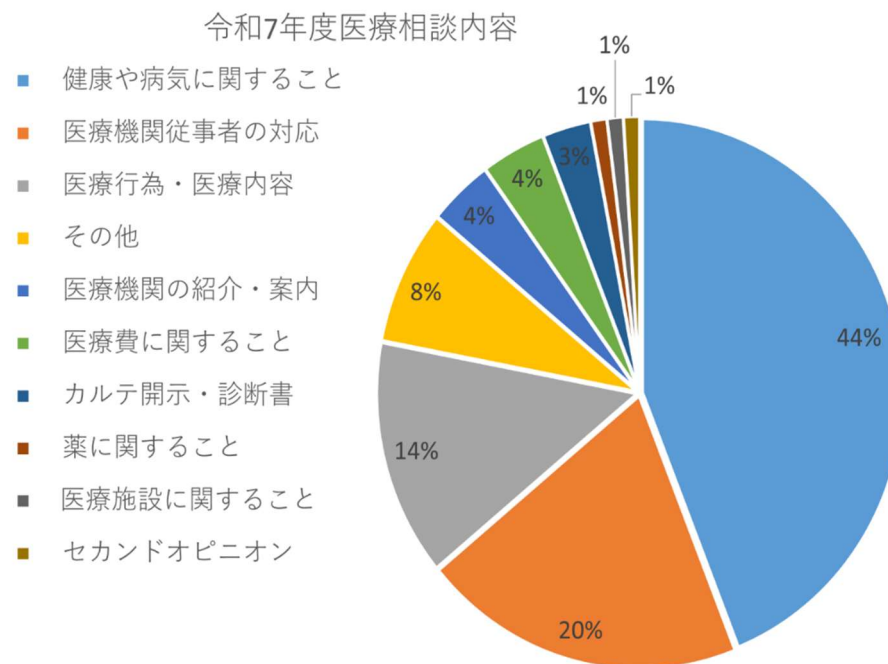
(4) 相談頻度別件数の推移

	令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率	件数	シェア率
1回	610	67%	692	71%	649	69%	692	58%	394	58%
2回以上5回未満	151	17%	133	14%	102	11%	72	9%	52	8%
5回以上	146	16%	150	15%	190	20%	385	33%	228	34%
合計	907	100%	975	100%	941	100%	1149	100%	674	100%



(5) 令和7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7年度	
	件数	シェア率
健康や病気に関すること	295	44%
医療機関従事者の対応	132	20%
医療行為・医療内容	97	14%
その他	53	8%
医療機関の紹介・案内	30	4%
医療費に関すること	29	4%
カルテ開示・診断書	21	3%
医療施設に関すること	7	1%
薬に関すること	8	1%
セカンドオピニオン	2	1%
合計	674	100.0%



- 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、医師及び医療機関職員（主に言葉遣い）が悪いといった相談
- 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  
→不安な気持ちから病状や経過について聞いてほしいといった相談
- 医療行為・医療内容  
→医療機関での治療が不適切であるとの苦情、相談者が期待していた以上の治療がなされなかったため医療機関側に対して納得のいく説明と謝罪が欲しいといった相談

(6) 医療機関へ声を届けるよう依頼のあった相談件数と内訳  
(令和7年度4月1日～10月31日)

計 55 件 (昨年度同期間 43 件)

1人当たりの医療機関へ声を届けた件数	令和7年度		
	人数	声を届けた件数	シェア率
1回	31	31	56%
2回	3	6	12%
3回	1	3	5%
6回	1	6	11%
9回	1	9	16%
合計	3	55	100%

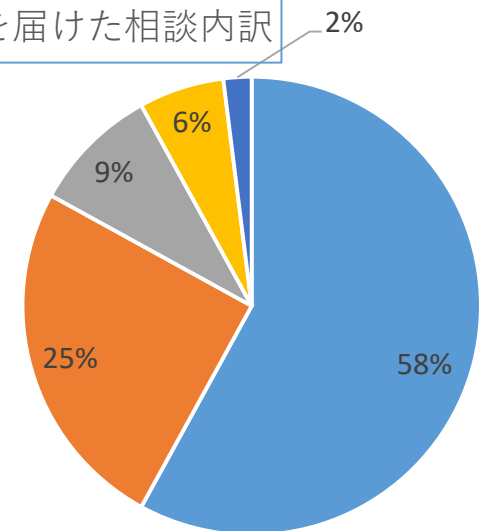
1人当たりの医療機関へ声を届けた件数において、複数回声を届けている方が44%と多くを占めている。精神的に不安定な方が医療機関へ声を届けることを頻回に求めている傾向

44%

医療機関へ声を届けるよう相談のあった内容	令和7年度	
	件数	シェア率
医療機関従事者の対応	32	58%
医療行為・医療内容	14	25%
カルテ開示・診断書	5	9%
その他	3	6%
薬(品)に関すること	1	2%
合計	55	100%

令和7年度医療機関へ声を届けた相談内訳

- 医療機関従事者の対応
- 医療行為・医療内容
- カルテ開示・診断書
- その他
- 薬(品)に関すること



医療機関従事者の対応、医療行為・医療内容についての声を届けることが多く、なかでも医師や医療職員の態度が悪く、県から指導してほしい、という要求があり、医療機関へ声を届けるという形で収めているものが多い。