

令和6年度医療相談受付件数及び内訳

相談方法	電話	来庁(予約有)	来庁(予約無)	Mail	手紙・fax	その他	合計
回数	393	8	20	5	0	0	426

相談者内訳	本人	家族	知人	市民	医療者	その他	合計
回数	280	101	13	20	4	9	427

※1回の相談で立場の異なる別の相談があったため、合計数は一致しない

性別	男性	女性	不明	合計
回数	198	227	1	426

対象施設	公的	民間	歯科	不明	その他	なし	合計
回数	43	122	14	8	106	135	428

『公的』とは公的機関が開設した医療機関を示す(公立医療機関も含む)

また『民間』とは公的以外の医療機関と、あん摩・はりきゅうなどの施術所も含む

※1回の電話で複数の対象施設の相談があり、合計数は一致しない

相談時間	～19分	20分～	40分～	60分～	合計
回数	341	58	16	11	426

内訳 (件数)			
1 医療行為、医療内容	92	5 医療機関等の紹介、案内	99
1-1 治療・看護などの内容や技術	46	6 医療費(診療報酬等)	23
1-2 治療・看護などの内容・技術に関するものうち、特に医療過誤を疑っている場合	14	6-1 診療報酬等	16
1-3 転院・退院	9	6-2 自費診療に関する事	2
1-4 医療関連法規などに関する事	22	6-3 その他 医療費に関する事	5
1-5 その他 医療行為・医療内容に関する事	1	7 医療知識等を問うもの	118
2 コミュニケーションに関する事	54	7-1 健康や病気に関する事	88
2-1 説明などに関するもの	29	7-2 薬(品)に関する事	6
2-2 基本マナーに関するもの	25	7-3 制度について尋ねるもの	18
2-3 その他コミュニケーションに関する事	0	7-4 その他 医療知識等を問うもの	6
3 医療機関等の施設	2	8 その他	27
3-1 衛生環境	1	8-1 主訴不明	3
3-2 その他医療機関の施設に関する事	1	8-2 気持ちの受止め	8
4 医療情報の取扱	15	8-3 その他	16
4-1 カルテ開示	3	合計	430
4-2 セカンドオピニオン	2		
4-3 広告	0		
4-4 個人情報・プライバシー	3		
4-5 診断書等の文書に関する事	2		
4-6 その他 医療情報などの取り扱いに関する事	5		

令和6年度対象施設ごとの苦情・相談内訳

	内訳	対象施設					合計
		公的	民間	歯科	その他	不明	
1-1	治療・看護などの内容や技術	9	33	1	0	3	46
1-2	治療・看護などの内容・技術に関するものうち、特に医療過誤を疑っている場合	7	4	2	1	0	14
1-3	転院・退院	3	6	0	0	0	9
1-4	医療関連法規などに関すること	5	15	0	1	1	22
1-5	その他医療行為・医療内容に関すること	0	1	0	0	0	1
2-1	説明などに関するもの	6	18	4	1	0	29
2-2	基本マナーに関するもの	7	17	0	1	0	25
2-3	その他コミュニケーションに関すること	0	0	0	0	0	0

【最近の苦情・相談の傾向】

○患者側は「より詳しく説明してほしい」「(症状が改善しないので)もっと検査してほしい」と思っているが、以前と同様に「聞きにくい」などの相談もある一方で、「改善しないのは、十分な検査・治療をしていないからではないか」と訴える相談者もある

○医療機関側としては病状などを説明していても、患者側は受け入れられなかったり、わからないことを聞くことができず、「説明は受けていない」「聞いていない」「(説明されても)わからない」と訴える

○医療機関側にとっては普通で何気ない言動であっても、その言動に患者側は必要以上に考えたり想像したりしている

例えば… 「様子を見ましょう」→いつまで様子を見たらいいのかわからない

例えば… 「後ほど連絡する」→いつ連絡があるのか、なかなか連絡がない

例えば… 事務員から「先生は忙しい」と聞いた→いつ話を聞けばいいかわからない

○診療報酬について(特に令和6年10月以降の長期取載品の選定療養について)の相談が増えている

○大病院と診療所の役割の理解と治療に関する患者側の理解が必要