

令和5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	407	13	37	8	0	0	465

相談者内訳	本人	家族	知人	市民	医療者	その他	合計
回数	300	122	10	16	10	7	465

性別	男性	女性	不明	合計
回数	194	267	4	465

対象施設	公的	民間	歯科	不明	その他	なし	合計
回数	73	121	19	9	116	128	466

『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回の電話で複数の医療機関の相談があり、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	361	82	17	5	465

内訳 (件数)			
1 医療行為、医療内容	116	5 医療機関等の紹介、案内	113
1-1 治療・看護などの内容や技術	57	6 医療費(診療報酬等)	21
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	27	6-1 診療報酬等	11
1-3 転院・退院	11	6-2 自費診療に関すること	1
1-4 医療関連法規などに関すること	21	6-3 その他 医療費に関すること	9
1-5 その他 医療行為・医療内容に関すること	0	7 医療知識等を問うもの	127
2 コミュニケーションに関すること	57	7-1 健康や病気に関すること	90
2-1 説明などに関するもの	32	7-2 薬(品)に関すること	5
2-2 基本マナーに関するもの	23	7-3 制度について尋ねるもの	14
2-3 その他コミュニケーションに関すること	2	7-4 その他 医療知識等を問うもの	18
3 医療機関等の施設	0	8 その他	17
3-1 衛生環境	0	8-1 主訴不明	0
3-2 その他医療機関の施設に関すること	0	8-2 気持ちの受止め	4
4 医療情報の取扱	17	8-3 その他	13
4-1 カルテ開示	4	合計	468
4-2 セカンドオピニオン	4		
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こと	4		
4-6 その他 医療情報などの取り扱いに関すること	2		

令和5年度対象施設ごとの苦情・相談内訳

	内訳	対象施設		
		公的	民間	歯科
1-1	治療・看護などの内容や技術	17	30	4
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	10	13	2
1-3	転院・退院	2	9	0
1-4	医療関連法規などに関すること	7	14	1
1-5	その他医療行為・医療内容に関すること	0	0	0
2-1	説明などに関するもの	13	13	1
2-2	基本マナーに関するもの	10	22	5
2-3	その他コミュニケーションに関すること	0	0	0

気づきなど

・『1-1 治療・看護などの内容や技術』についての苦情・相談が圧倒的に多く、次いで『2-1 説明などに関するもの』『2-2 基本マナーに関するもの』についての苦情・相談が多い

・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

・理解できていない → そんな説明は受けていない、聞いていない → ちゃんと診てくれない

・インターネット上の医療情報の信頼性

・応招義務 → 厚生労働省医政局長通知
「応招義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」

・年々『4 医療情報などの取扱』の相談が増えている
→ カルテ開示や文書などの記載、セカンドオピニオンなど、患者側は「どんな治療をしてもらっているのか」「治療内容を知りたい」「治療内容が漏れているのではないかなど」など思っている

・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