

相 談 ・ 苦 情 対 応 件 数 実 績

(1) 受付方法別件数の推移 ※令和4年度は11月末時点の件数

年度	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	元	2	3	4
電話	397	439	553	619	579	541	649	724	718	764	783	832	787	1,156	1,043	882	962	879	654
来庁	21	23	20	15	28	18	27	27	25	29	17	23	25	32	25	12	11	6	7
手紙・メール	13	8	0	0	238	134	13	4	3	11	19	26	9	28	35	18	40	22	11
合計	431	470	573	634	845	693	689	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	1,013	907	672

(2) 相談・苦情別件数の推移 ※令和4年度は11月末時点の件数

年度	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	元	2	3	4
相談	139	101	274	327	308	281	394	445	367	473	445	525	514	675	490	361	389	426	271
苦情	288	367	296	305	533	412	295	310	379	331	374	346	298	541	611	544	619	479	401
その他	4	2	3	2	4	0	0	0	0	0	0	10	9	0	2	7	5	2	0
合計	431	470	573	634	845	693	689	755	746	804	819	881	821	1,216	1,103	912	1,013	907	672

(3) 医療機関別件数の推移

	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 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	628	52%	531	48%	437	48%	463	46%	462	51%
医科診療所	335	28%	353	32%	265	29%	287	28%	300	33%
歯科診療所	65	5%	66	6%	56	6%	50	5%	34	4%
その他	188	15%	153	14%	154	17%	213	21%	111	12%
合計	1,216	100%	1,103	100%	912	100%	1,013	100%	907	100%
うち 医療施設へ連絡	60	4%	75	7%	81	9%	93	9%	69	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

	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 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	670	55%	708	64%	638	70%	702	69%	610	67%
2 回以上 5 回未満	166	14%	175	16%	111	12%	107	11%	151	17%
5 回以上	380	31%	220	20%	163	18%	204	20%	146	16%
合計	1,216	100%	1,103	100%	912	100%	1,013	100%	907	100%

(5) 新型コロナウイルス感染症関連の相談実績

- ・ 新型コロナウイルス感染症関連の相談について、件数は感染者数の増減に比例する形で推移している。
- ・ 相談内容については、ワクチン接種の開始後、ワクチンに係る相談、苦情も増加し、現在も継続して相談がある。

● 新型コロナウイルス感染症関連相談の件数

月		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
件数	令和2年度	32	24	7	11	18	8	7	8	6	8	5	6	140
	令和3年度	8	13	7	5	20	12	16	6	5	9	10	7	118
	令和4年度	7	7	3	6	9	11	5	4	-	-	-	-	-

● 新型コロナウイルス感染症関連の主な相談内容

- ・ 2月に濃厚接触者となり、保健所から指示されて医療機関で抗原検査を受けたら、昨日費用の請求が来た。手元に検査キットを持っていたのに、それは使用せず保健所の指示に従った。費用は掛からないと思っていたのに、今頃になって請求が来るのはおかしいと思う。
- ・ 2月に手術の予定だったのに、コロナの影響で延期になり、病院側も説明する内容が変わってきた。自分は実験台なのかと思う。
- ・ 娘は身体が弱く、新型コロナウイルスワクチンを1度も接種できずにいるので、ずっと引きこもった生活をしている。
- ・ コロナの関係で入院している認知症の母と十分に面談できない。
- ・ 夫は心臓病があるため1度もコロナワクチン接種をしていない。自分もインフルエンザワクチン接種の時に大変だったし、アレルギーもあるのでコロナワクチンを1度も接種していない。夫も自分が「体調を崩すと大変だから」と言って接種しないように話す。かかりつけの医師は、「高齢者は感染を収束させるために、ワクチン接種する協力義務がある」と言ってワクチン接種を促す。
- ・ 高3の息子がコロナワクチン接種を受けた時、刺入時に担当医が、「あっ」と声を出し、液を注入せず直ぐに抜針した。そして、すぐに再度刺入し、コロナワクチン液を息子の肩に注入して接種は終わった。しかし、2回続けて刺入したことは何も説明されなかった。医師は接種済みの注射器を間違えて刺入したのではないか。また、感染症の危険性はないのか等を考

えると不安である。

- ・ A市の新型コロナに対する休日診療体制は整っていない。

(6) 令和4年度の医療相談の傾向等

- ・ 病院とコミュニケーションが取れず、一方的な相談者の苦情。
- ・ 複数の疾患をあわせ持ち、経済的身体的不安感が続く事例。
- ・ 歯科において医師の説明が理解できない高齢相談者からの苦情。
- ・ 歯科において治療がスムーズにいかず、痛みや噛み合わせの悪い状況が続くなど治療効果への苦情。
- ・ 医師が希望する診断書を書いてくれないことに起因する苦情。
- ・ 特殊な歯科治療法の是非について教えてほしいといった相談。
- ・ 大きい病院への初診時、紹介状が必要なことなど制度面への不満。
- ・ 病院側の都合なのに不十分な説明で承諾書にサインを求められ、差額ベッド料を請求されたといった双方の認識違いに起因する苦情。