

1. 相談件数の推移

1-1. 月別相談件数の推移

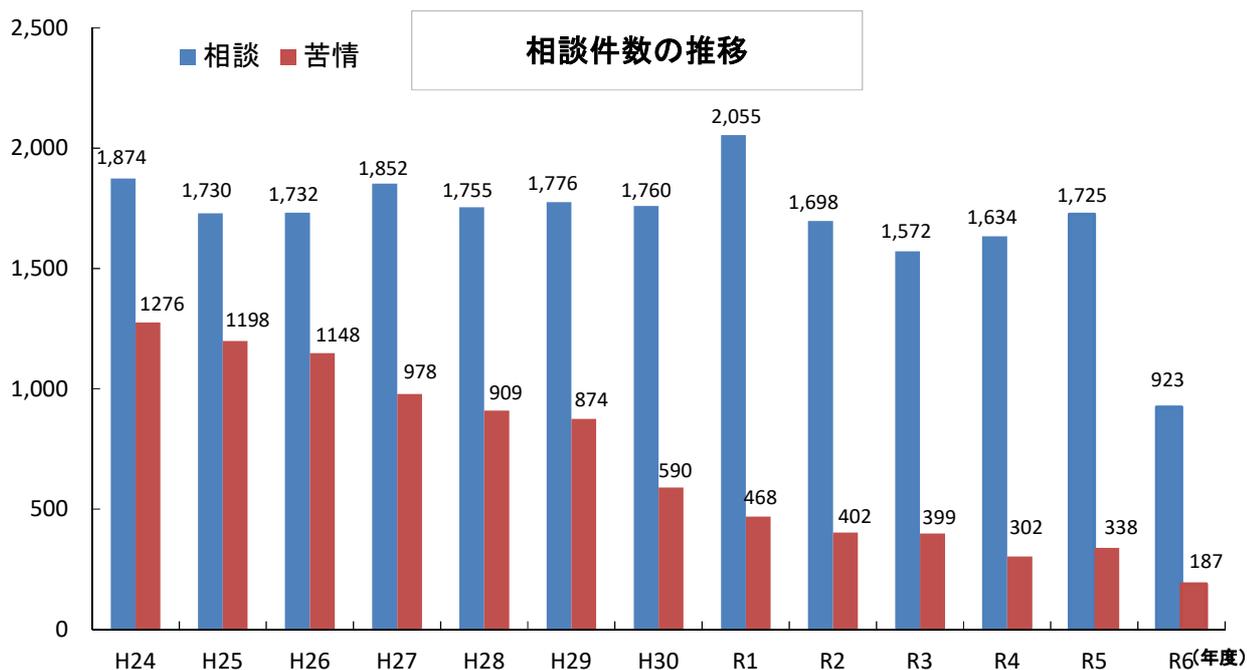
令和5年度の月別件数では、9月175件が一番多く、2月102件が一番少なく、毎月120から150件前後で経過している。通年、件数が増減する月は決まっていない。時期によって件数が変動することはなく、一定数の相談件数で推移している。

	R6年度	R5年度	R4年度	R3年度	R2年度	R1年度	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	20年度	19年度
	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数	月別件数
4月	138	133	114	114	186	139	144	133	162	165	161	157	147	112	138	111	100	82
5月	151	141	119	99	107	159	141	145	146	170	111	171	152	115	95	83	98	104
6月	133	157	124	153	142	193	152	165	149	172	159	149	149	168	135	127	109	133
7月	139	167	156	133	165	234	122	151	167	147	148	165	173	125	140	116	123	98
8月	98	153	186	141	138	181	179	132	127	150	132	151	184	157	141	107	99	108
9月	121	175	121	139	130	169	117	142	143	137	154	118	136	111	124	86	95	96
10月	143	166	128	142	178	207	185	149	162	154	158	140	172	120	142	118	143	124
11月		137	107	140	126	161	152	142	140	148	142	149	151	130	111	100	82	112
12月		133	150	120	151	153	115	137	125	136	129	115	125	121	95	81	92	105
1月		122	110	141	122	128	156	168	146	133	130	129	167	143	92	92	90	159
2月		102	141	109	109	182	159	166	146	147	141	134	158	128	131	106	96	111
3月		139	178	141	144	149	138	146	142	193	167	152	160	142	155	118	136	99
総計	923	1,725	1,634	1,572	1,698	2,055	1,760	1,776	1,755	1,852	1,732	1,730	1,874	1,572	1,499	1,245	1,263	1,331

1-2. 全相談件数の推移

令和5年度の全件数は1725件、平成23年度から平均して1500から1700件で推移しており例年と変化はみられない。そのうち苦情件数は338件で、昨年度よりは増加したものの年々減少傾向にある。これは、各医療機関にて患者相談窓口の設置により苦情対応されていることが要因と考えられる。

(件)



2. 月別相談件数(全・新規・再相談者分類)

令和5年度の新規相談者数は1354件で、再相談は371件、再相談率は21.5%であった。令和3年度、令和4年度より再相談率のやや増加がみられた。

	令和6年度				令和5年度				令和4年度				令和3年度			
	月別 件数	新規	再 相談	再 相談 率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談 率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談 率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談 率
4月	138	106	32	23.2%	133	112	21	15.8%	114	105	9	7.9%	114	95	19	16.7%
5月	151	110	41	27.2%	141	118	23	16.3%	119	111	8	6.7%	99	88	11	11.1%
6月	133	101	32	24.1%	157	123	34	21.7%	124	104	20	16.1%	153	142	11	7.2%
7月	139	107	32	23.0%	167	115	52	31.1%	156	128	28	17.9%	133	122	11	8.3%
8月	98	86	12	12.2%	153	115	38	24.8%	186	164	22	11.8%	141	129	12	8.5%
9月	121	83	38	31.4%	175	138	37	21.1%	121	100	21	17.4%	139	124	15	10.8%
10月	143	93	50	35.0%	166	126	40	24.1%	128	103	25	19.5%	142	120	22	15.5%
11月					137	106	31	22.6%	107	75	32	29.9%	140	121	19	13.6%
12月					133	108	25	18.8%	150	122	28	18.7%	120	92	28	23.3%
1月					122	97	25	20.5%	110	96	14	12.7%	141	123	18	12.8%
2月					102	78	24	23.5%	141	105	36	25.5%	109	85	24	22.0%
3月					139	118	21	15.1%	178	126	52	29.2%	141	109	32	22.7%
総計	923	686	237	25.7%	1,725	1,354	371	21.5%	1,634	1,339	295	18.1%	1,572	1,350	222	14.1%

※新規相談者数には、再相談者であっても今年度の初回の1回のみ新規相談者として含む。

[参考] 回数別再相談件数

令和5年度の再相談者数は125人で再相談平均回数は3.8回であった。

令和5年度			令和4年度			令和3年度			令和2年度		
回数	人数	累計件数									
53	1	53	92	1	92	28	1	28	39	1	39
30	1	30	28	1	28	19	1	19	31	1	31
26	1	26	19	1	19	13	1	13	26	1	26
24	1	24	10	2	20	10	2	20	20	2	40
12	1	12	7	1	7	8	2	16	15	2	30
11	1	11	6	1	6	5	1	5	13	1	13
10	3	30	5	2	10	4	4	16	12	2	24
7	3	21	4	9	36	3	8	24	10	1	10
6	1	6	3	20	60	2	46	92	9	1	9
5	2	10	2	60	120	—	—	—	8	3	24
4	6	24	—	—	—	—	—	—	7	2	14
3	20	60	—	—	—	—	—	—	6	1	6
2	84	168	—	—	—	—	—	—	5	6	30
—	—	—	—	—	—	—	—	—	4	11	44
—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	28	84
—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	87	174
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
計	125	475	計	98	398	計	66	233	計	150	598
再相談平均回数	3.8		再相談平均回数	4.1		再相談平均回数	3.5		再相談平均回数	4.0	

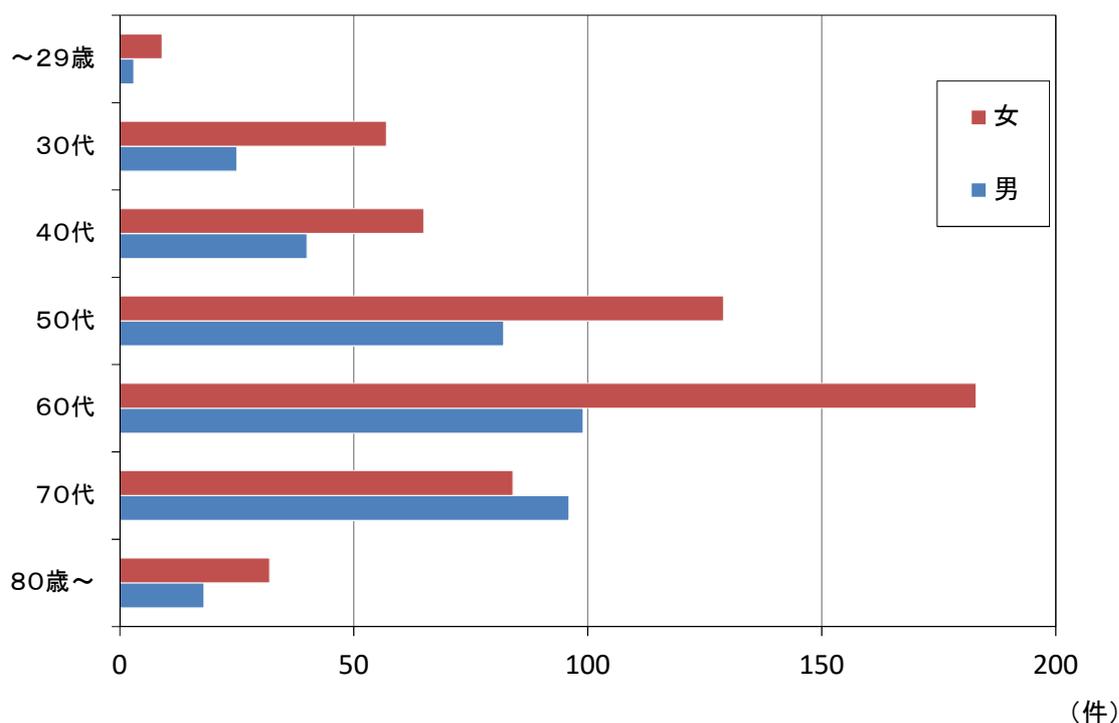
※年度をまたがった相談であっても、今年度を初回として算定しています。

3. 性別・年代別相談件数

令和5年度の全相談件数1725件中、男性693人(約40%)、女性1032人(約60%)、例年通り女性の方が多く、年代別では、50代、60代が最も多く403人(23.4%)、次いで70代で355人(20.6%)、40代で282人(16.3%)で令和4年度とほぼ同様の傾向となった。男性より女性が多い理由として、女性が家庭内において妻・母親・娘などの役割を担っているため、自分自身の健康管理だけでなく家族の健康管理に関心があるためと考える。また、50歳代、60歳代が多い理由として、病気に罹患しやすくなり医療機関を受診する機会が増えてくる年代である。さらに自分自身のことだけではなく、高齢の両親に関する医療・治療・介護の悩みが増えてくる年代であるためと考えられる。

年代	令和6年度(4~10月)				令和5年度				令和4年度				令和3年度			
	性別		総計	%	性別		総計	%	性別		総計	%	性別		総計	%
	男	女			男	女			男	女			男	女		
~29歳	3	9	12	1.3%	2	12	14	0.8%	7	15	22	1.3%	10	23	33	2.1%
30代	25	57	82	8.9%	41	109	150	8.7%	41	110	151	9.2%	37	130	167	10.6%
40代	40	65	105	11.4%	97	185	282	16.3%	76	190	266	16.3%	96	212	308	19.6%
50代	82	129	211	22.9%	146	257	403	23.4%	172	277	449	27.5%	186	222	408	26.0%
60代	99	183	282	30.6%	185	218	403	23.4%	141	258	399	24.4%	149	143	292	18.6%
70代	96	84	180	19.5%	172	183	355	20.6%	119	132	251	15.4%	111	145	256	16.3%
80~歳	18	32	50	5.4%	49	67	116	6.7%	46	46	92	5.6%	61	38	99	6.3%
不明	0	0	0	0.0%	1	1	2	0.1%	2	2	4	0.2%	4	3	7	0.4%
総計	363	559	922	100.0%	693	1032	1,725	100.0%	604	1030	1,634	100.0%	654	916	1,570	100.0%
%	39.4%	60.6%	100%	—	40.2%	59.8%	100%	—	37.0%	63.0%	100%	—	41.7%	58.3%	100%	—

令和6年度 性別・年代別相談件数表



4. 対象施設別相談件数(新規・再相談者分類)

令和5年度の全相談件数のうち、病院は724件【新規相談535件】、診療所は447件【新規相談328件】、歯科診療所は113件【新規相談105件】、薬局は35件【新規相談26件】であった。また再相談率は病院26.1%、診療所26.6%、歯科診療所7.1%、薬局25.7%であった。全相談件数、新規相談件数は例年同様に病院が最も多い結果となった。再相談率については、診療所が最も高くなっているが、診療所に対し92回(令和4年度)、53回(令和5年度)の再相談者がおられたためと考えられる。

	病 院								診 療 所							
	令和5年度				令和4年度				令和5年度				令和4年度			
	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率												
4月	46	36	10	21.7%	50	47	3	6.0%	36	31	5	13.9%	35	29	6	17.1%
5月	51	38	13	25.5%	48	41	7	14.6%	42	32	10	23.8%	31	30	1	3.2%
6月	72	48	24	33.3%	39	35	4	10.3%	46	40	6	13.0%	40	33	7	17.5%
7月	75	52	23	30.7%	59	50	9	15.3%	42	18	24	57.1%	46	30	16	34.8%
8月	74	52	22	29.7%	58	56	2	3.4%	35	23	12	34.3%	69	52	17	24.6%
9月	69	55	14	20.3%	42	35	7	16.7%	54	43	11	20.4%	44	34	10	22.7%
10月	61	45	16	26.2%	61	48	13	21.3%	39	28	11	28.2%	50	36	14	28.0%
11月	48	33	15	31.3%	36	20	16	44.4%	35	25	10	28.6%	41	26	15	36.6%
12月	59	47	12	20.3%	54	43	11	20.4%	39	27	12	30.8%	61	47	14	23.0%
1月	54	36	18	33.3%	32	30	2	6.3%	22	19	3	13.6%	42	31	11	26.2%
2月	48	38	10	20.8%	55	39	16	29.1%	30	21	9	30.0%	51	33	18	35.3%
3月	67	55	12	17.9%	76	50	26	34.2%	27	21	6	22.2%	55	36	19	34.5%
総計	724	535	189	26.1%	610	494	116	19.0%	447	328	119	26.6%	565	417	148	26.2%

	歯 科 診 療 所								薬 局							
	令和5年度				令和4年度				令和5年度				令和4年度			
	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率	月別 件数	新規	再 相談	再 相談率
4月	10	8	2	20.0%	4	4	0	0.0%	3	2	1	33.3%	0	0	0	####
5月	13	13	0	0.0%	13	13	0	0.0%	1	1	0	0.0%	3	3	0	0.0%
6月	5	4	1	20.0%	6	6	0	0.0%	2	2	0	0.0%	5	3	2	40.0%
7月	10	9	1	10.0%	7	7	0	0.0%	1	1	0	0.0%	4	4	0	0.0%
8月	12	11	1	8.3%	7	6	1	14.3%	2	2	0	0.0%	2	2	0	0.0%
9月	8	8	0	0.0%	8	6	2	25.0%	3	0	3	100.0%	3	3	0	0.0%
10月	8	7	1	12.5%	2	2	0	0.0%	9	7	2	22.2%	3	3	0	0.0%
11月	10	10	0	0.0%	8	7	1	12.5%	4	2	2	50.0%	1	1	0	0.0%
12月	10	10	0	0.0%	7	7	0	0.0%	5	5	0	0.0%	1	0	1	100.0%
1月	11	10	1	9.1%	8	8	0	0.0%	2	2	0	0.0%	0	0	0	####
2月	4	4	0	0.0%	5	5	0	0.0%	3	2	1	33.3%	2	0	2	100.0%
3月	12	11	1	8.3%	6	5	1	16.7%	0	0	0	####	1	0	1	100.0%
総計	113	105	8	7.1%	81	76	5	6.2%	35	26	9	25.7%	25	19	6	24.0%

※1件の相談について複数施設回答しているものも含まれる

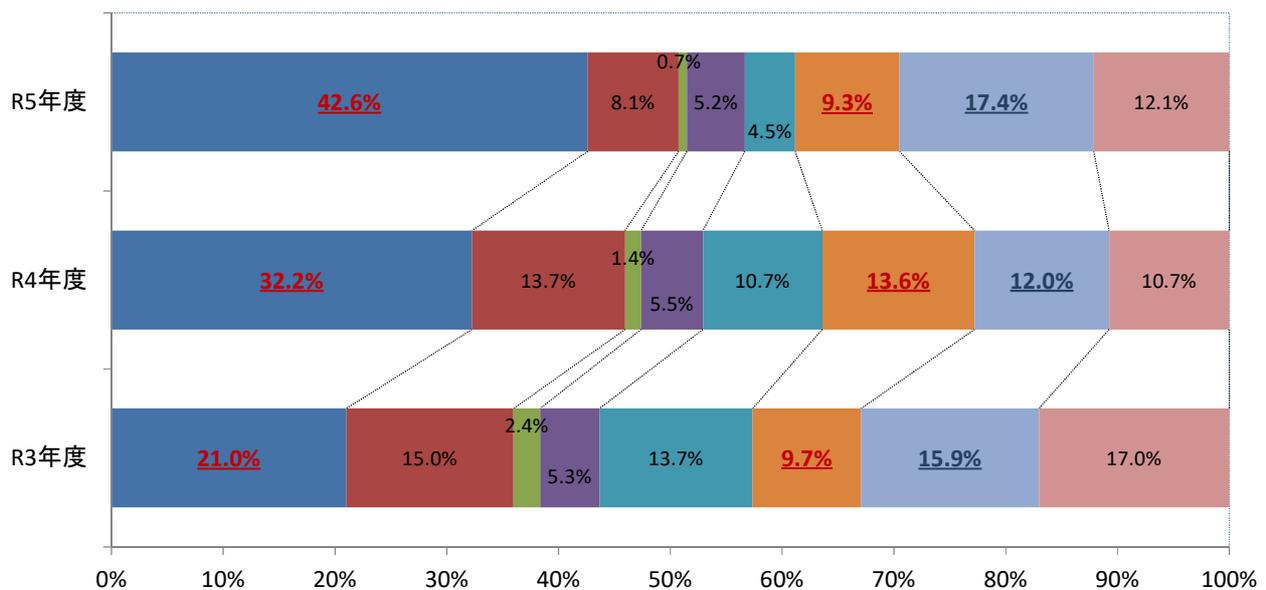
5. 相談内容分類(全相談者・新規相談者分類)

相談内容としては、『医療行為・医療内容』が最も多く739件(42.8%)、次いで、『医療知識等を問うもの』318件(18.4%)、『コミュニケーションに関すること』163件(9.4%)であった。近年、新規相談者の『医療行為・医療内容』、『医療知識等を問うもの』の割合が増加傾向にある。一方で『医療機関等の紹介、案内』は減少傾向にある。これは、インターネット等の普及によりご自身で病院を検索し受診する方が増えているためと考えられる。しかし、医師による医療行為や医療知識については個別性が高く一般的な情報では判断できないため、相談内容が増加しているのではないかと考えられる。

内 容 分 類	相 談											
	令和5年度				令和4年度				令和3年度			
	全相談		新規相談		全相談		新規相談		全相談		新規相談	
	件数	構成比										
1. 医療行為・医療内容	739	42.8%	576	42.6%	580	35.5%	426	32.2%	336	21.4%	284	21.0%
2. コミュニケーションに関すること	163	9.4%	110	8.1%	244	14.9%	181	13.7%	259	16.5%	202	15.0%
3. 医療機関の施設	13	0.8%	10	0.7%	20	1.2%	19	1.4%	37	2.4%	32	2.4%
4. 医療情報等の取扱	84	4.9%	70	5.2%	87	5.3%	73	5.5%	95	6.0%	72	5.3%
5. 医療機関等の紹介、案内	62	3.6%	61	4.5%	144	8.8%	141	10.7%	187	11.9%	185	13.7%
6. 医療費(診療報酬等)	128	7.4%	126	9.3%	186	11.4%	180	13.6%	138	8.8%	131	9.7%
7. 医療知識等を問うもの	318	18.4%	235	17.4%	167	10.2%	159	12.0%	245	15.6%	215	15.9%
8. その他	218	12.6%	164	12.1%	206	12.6%	142	10.7%	275	17.5%	230	17.0%
計	1,725	100%	1,352	100%	1,634	100%	1,321	100%	1,572	100%	1,351	100%

新規相談者

- ①医療行為・医療内容
- ②コミュニケーションに関すること
- ③医療機関の施設
- ④医療情報等の取扱
- ⑤医療機関等の紹介、案内
- ⑥医療費(診療報酬等)
- ⑦医療知識等を問うもの
- ⑧その他



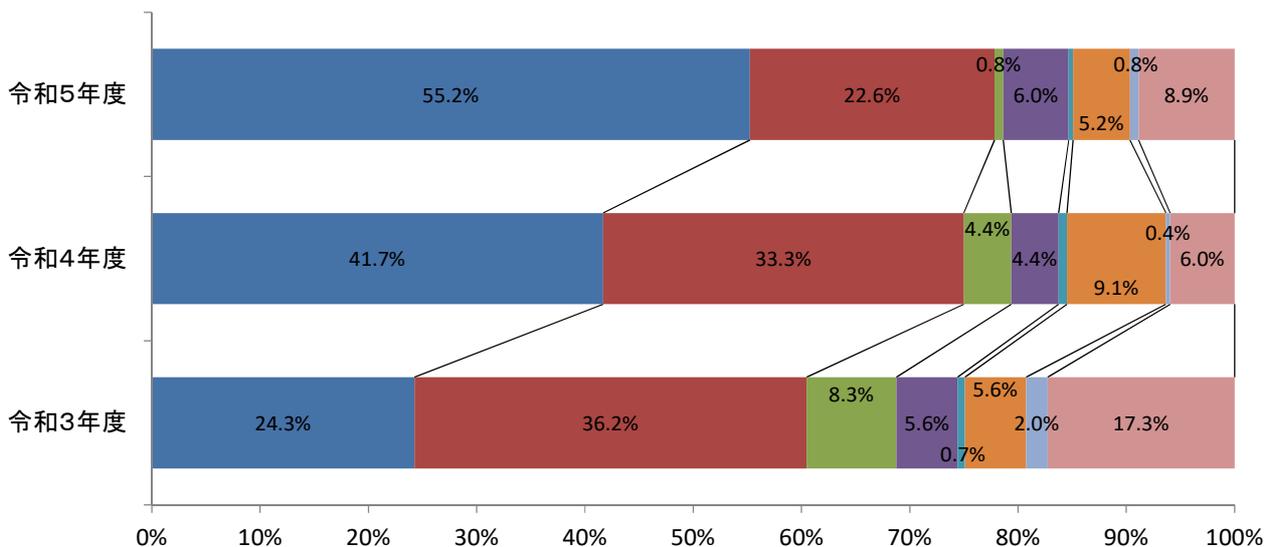
6. 苦情内容分類(全苦情者・新規苦情者分類)

全件数のうち苦情は338件、苦情内容は『医療行為・医療内容』が最も高率で183件(54.1%)、次いで『コミュニケーションに関すること』が82件(24.3%)で大半を占める結果となった。新規苦情者による『医療行為・医療内容』の割合が令和4年度41.7%から令和5年度は55.2%まで増加している。これらの項目は相談内容分類でも上位を占める項目であり、医療の多様化や医療に対する対価への関心が高くなっているためと考える。

内 容 分 類	苦 情											
	令和5年度				令和4年度				令和3年度			
	全苦情		新規苦情		全苦情		新規苦情		全苦情		新規苦情	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 医療行為・医療内容	183	54.1%	137	55.2%	120	39.7%	105	41.7%	82	20.5%	73	24.3%
2. コミュニケーションに関すること	82	24.3%	56	22.6%	103	34.1%	84	33.3%	146	36.5%	109	36.2%
3. 医療機関の施設	4	1.2%	2	0.8%	12	4.0%	11	4.4%	29	7.3%	25	8.3%
4. 医療情報等の取扱	21	6.2%	15	6.0%	14	4.6%	11	4.4%	38	9.5%	17	5.6%
5. 医療機関等の紹介、案内	1	0.3%	1	0.4%	2	0.7%	2	0.8%	2	0.5%	2	0.7%
6. 医療費(診療報酬等)	14	4.1%	13	5.2%	24	7.9%	23	9.1%	20	5.0%	17	5.6%
7. 医療知識等を問うもの	5	1.5%	2	0.8%	1	0.3%	1	0.4%	8	2.0%	6	2.0%
8. その他	28	8.3%	22	8.9%	26	8.6%	15	6.0%	75	18.8%	52	17.3%
計	338	100%	248	100%	302	100%	252	100%	400	100%	301	100%

新規苦情者

- ①医療行為・医療内容
- ②コミュニケーションに関すること
- ③医療機関の施設
- ④医療情報等の取扱
- ⑤医療機関等の紹介、案内
- ⑥医療費(診療報酬等)
- ⑦医療知識等を問うもの
- ⑧その他

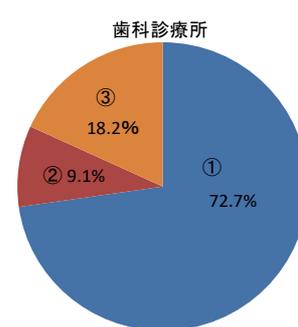
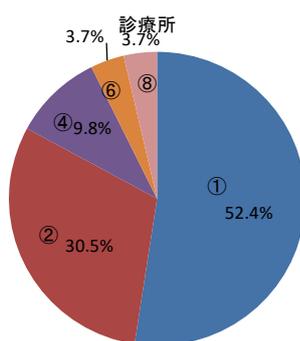
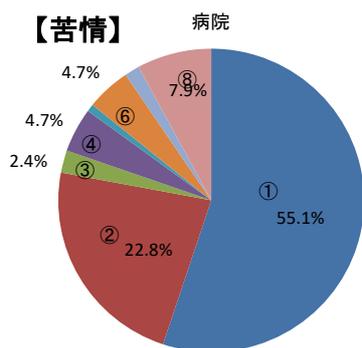


7. 苦情・相談内容の対象施設分類(新規相談者分類)

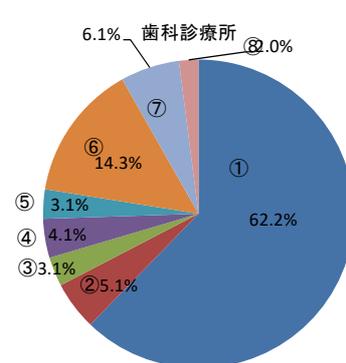
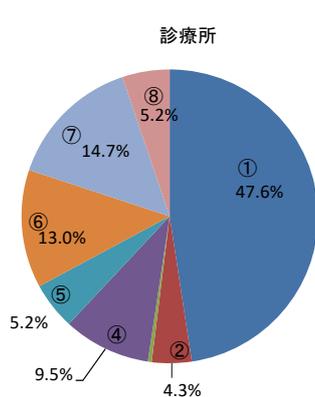
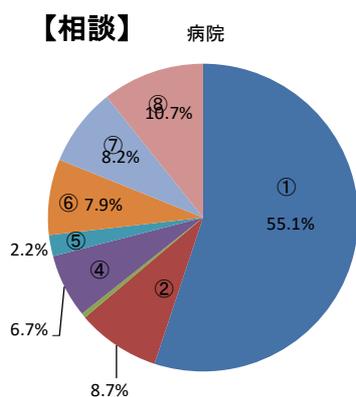
令和5年度の新規相談について、対象施設別に集計した。
 苦情内容については、病院・診療所・歯科診療所において「医療行為・医療内容」が最も多かった。病院・診療所はついで「コミュニケーションに関すること」が多かった。この2項目は歯科診療所も含め3施設において全体の約8割を占める結果となった。
 歯科診療所の苦情・相談内容は「医療費(診療報酬等)」が2番目に多かった。歯科診療では一般的に自由診療率が病院や診療所よりも高いため、費用に関する相談が多くなっていると考えられる。
 (保険薬局は件数が少ないためコメントより除いた)

内 容 分 類	病 院				診 療 所				歯 科 診 療 所				保 険 薬 局			
	苦 情		相 談		苦 情		相 談		苦 情		相 談		苦 情		相 談	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 医療行為・医療内容	70	55.1%	222	55.1%	43	52.4%	110	47.6%	8	72.7%	61	62.2%	5	55.6%	3	15.8%
2. コミュニケーションに関すること	29	22.8%	35	8.7%	25	30.5%	10	4.3%	1	9.1%	5	5.1%	2	22.2%	3	15.8%
3. 医療機関の施設	3	2.4%	2	0.5%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	3	3.1%	0	0.0%	2	10.5%
4. 医療情報等の取扱	6	4.7%	27	6.7%	8	9.8%	22	9.5%	0	0.0%	4	4.1%	0	0.0%	0	0.0%
5. 医療機関等の紹介、案内	1	0.8%	9	2.2%	0	0.0%	12	5.2%	0	0.0%	3	3.1%	0	0.0%	0	0.0%
6. 医療費(診療報酬等)	6	4.7%	32	7.9%	3	3.7%	30	13.0%	2	18.2%	14	14.3%	1	11.1%	1	5.3%
7. 医療知識等を問うもの	2	1.6%	33	8.2%	0	0.0%	34	14.7%	0	0.0%	6	6.1%	0	0.0%	5	26.3%
8. その他	10	7.9%	43	10.7%	3	3.7%	12	5.2%	0	0.0%	2	2.0%	1	11.1%	5	26.3%
計	127	100%	403	100%	82	100%	231	100%	11	100%	98	100%	9	100%	19	100%

【苦情】



【相談】



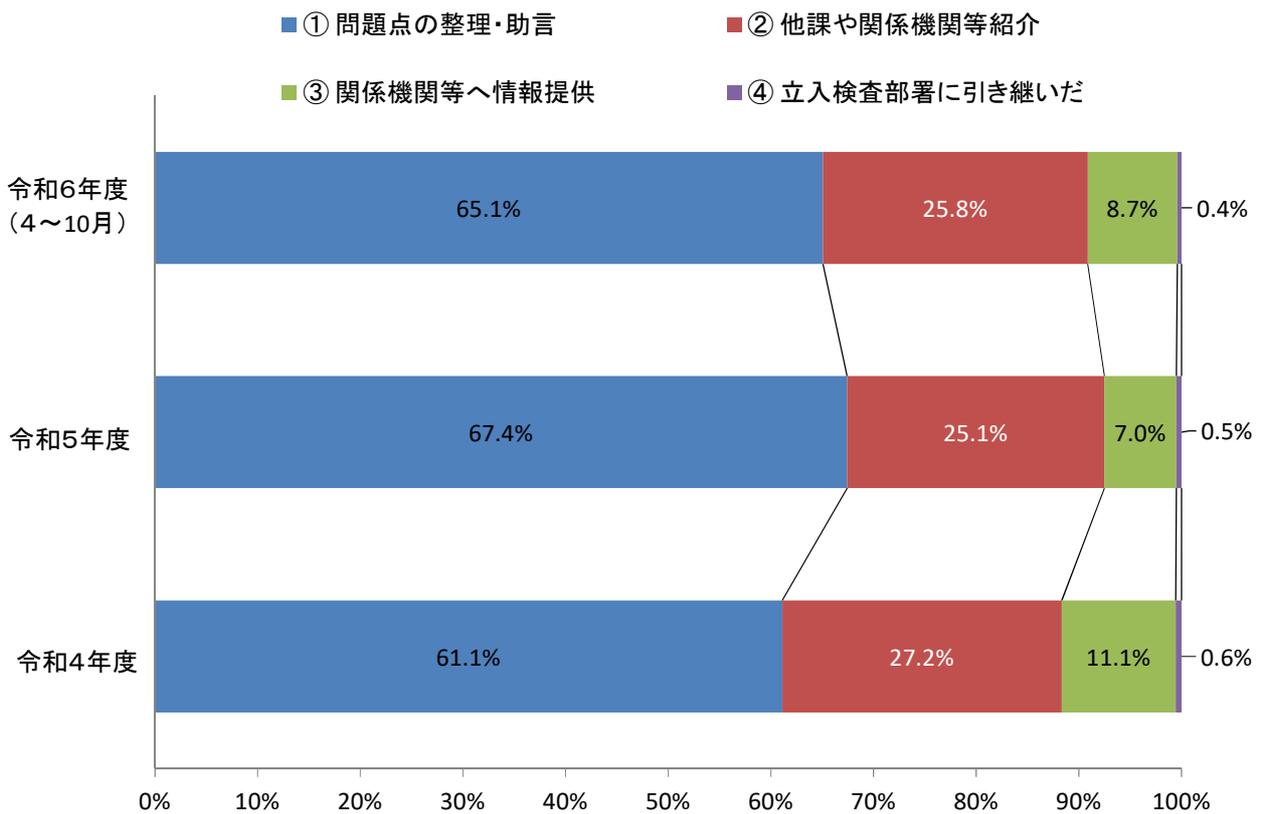
- ① 医療行為
- ② コミュニケーション
- ③ 医療施設
- ④ 医療情報
- ⑤ 医療機関の案内
- ⑥ 医療費
- ⑦ 医療知識等
- ⑧ その他

8. 対応内容

対応内容別で集計すると、令和5年度は『相談者の問題点の整理・援助・情報提供・助言』が1,238件(67.4%)で最も多く、次いで『相談者に他課や関係機関等を紹介』の460件(25.1%)、『医療機関等へ情報提供・調整・助言』は129件(7.0%)、『立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ』のは9件(0.5%)であった。(対応方法については複数選択可)

区 分	令和6年度(4～10月)		令和5年度		令和4年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1. 相談者の問題点の整理・援助・ 情報提供・助言 (※医療機関の案内は含む)	641	65.1%	1,238	67.4%	1,089	61.1%
2. 相談者に他課や関係機関等を紹介 (※医療機関の案内は含まない)	254	25.8%	460	25.1%	485	27.2%
3. 苦情・相談の対象である医療機関 等へ情報提供・調整・助言	86	8.7%	129	7.0%	198	11.1%
4. 立入検査を行う部署や担当者に 引き継いだ	4	0.4%	9	0.5%	10	0.6%
総 計 (延べ対応)	985	100%	1,836	100%	1,782	100%

【 年度別『対応内容』(新規相談者) 】



9. 関係機関案内先（医療安全相談窓口 ⇒ 関係機関）

令和6年度4～10月の相談のうち、『他課や関係機関等を紹介した』254件の案内先について、『弁護士相談』が48件(17.0%)と最も多かった。次いで『兵庫県医療保険課』が41件(14.5%)、『近畿厚生局兵庫事務所』が29件(10.2%)であった。

※重複あり

案内先	令和6年度4～10月		令和5年度		令和4年度		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
近畿厚生局	29	10.2%	42	8.5%	61	11.4%	
兵庫県国保医療課	41	14.5%	66	13.4%	83	15.6%	
弁護士相談	48	17.0%	51	10.3%	54	10.1%	
(内訳)	兵庫県弁護士会	21	—	25	—	34	—
	法テラス兵庫	7	—	0	—	1	—
	医療ADR	0	—	0	—	0	—
	市民相談室(区役所含む)	27	—	34	—	31	—
	兵庫医療問題研究会	14	—	9	—	1	—
県医師会相談窓口	5	1.8%	12	2.4%	13	2.4%	
県歯科医師会相談窓口	27	9.5%	66	13.4%	54	10.1%	
薬事情報センター(県薬剤師会)	12	4.2%	18	3.7%	14	2.6%	
救急安心センターこうべ#7119	7	2.5%	24	4.9%	28	5.3%	
保健福祉部(あんしんすこやか係等)	7	2.5%	24	4.9%	29	5.4%	
他の相談窓口	15	5.3%	37	7.5%	29	5.4%	
その他(※)	92	32.5%	153	31.0%	168	31.5%	
総計	283	100.0%	493	100%	533	100%	

※ 医薬品医療機器総合機構・精神保健福祉担当・消費者センター等

