

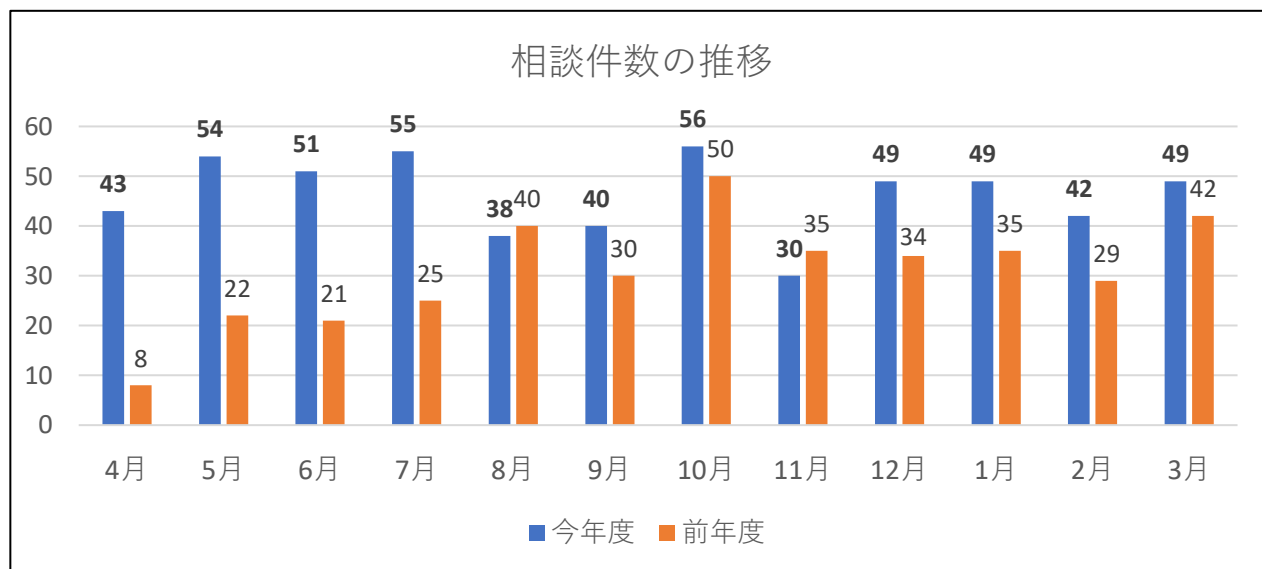
令和7年度における医療相談窓口の相談実績

1. 相談件数

	今年度	前年度
4月	43	8
5月	54	22
6月	51	21
7月	55	25
8月	38	40
9月	40	30
10月	56	50
11月	30	35
12月	49	34
1月	49	35
2月	42	29
3月	49	42
計	556	371

全体の傾向

今年度の相談件数は556件で、前年度371件と比較して増加している。特に4月～7月は前年度を大きく上回って推移している。なお、件数増加にはリピーターの影響も含まれている可能性があり、利用状況の変化がうかがえる。



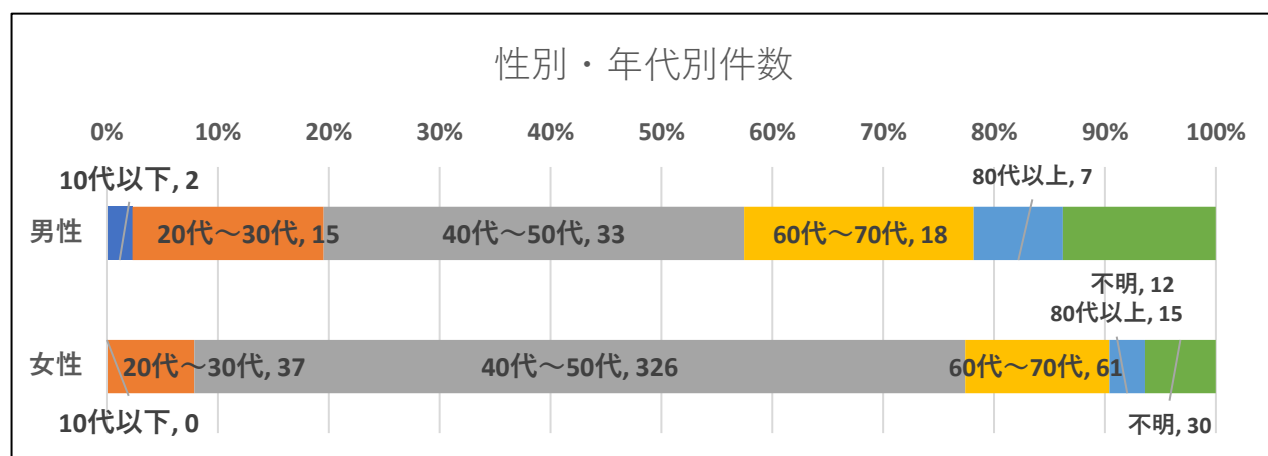
2. 相談時間

最長	68分
最短	1分
平均	12分

3. 相談者の概要

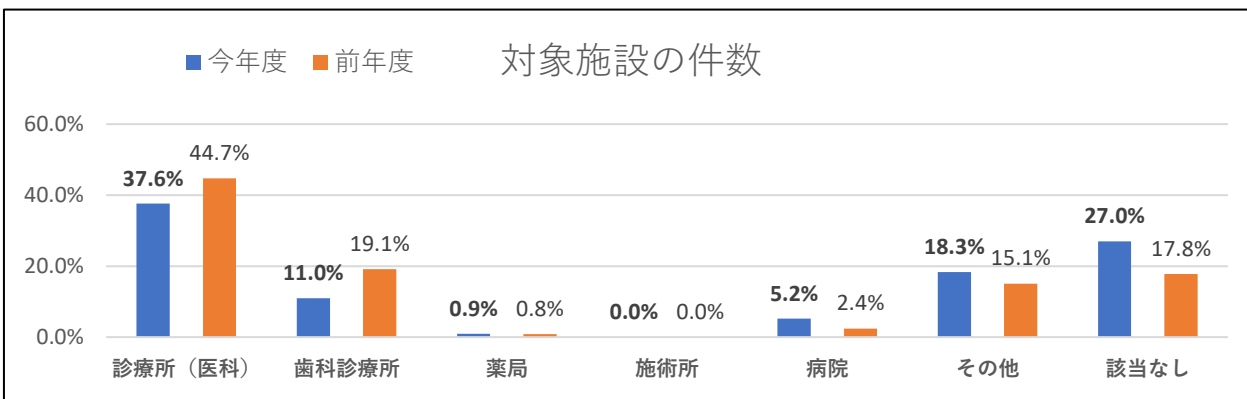
	男性	女性	計
10代以下	2	0	2
20代～30代	15	37	52
40代～50代	33	326	359
60代～70代	18	61	79
80代以上	7	15	22
不明	12	30	42
計	87	469	556

相談者の傾向
相談者の属性は、女性が全体の約85%（469件）と多く、特に40代～50代女性が326件と半数以上を占めている。この層は自身の受診に加え家族の受診にも関わる機会が多く、生活者としての視点や家族を思う意見が寄せられていると考えられる。一方で、特定の相談者が複数回にわたり利用するケースも含まれており、件数にはリピーターの影響が一定程度含まれている可能性がある。男性や他世代の利用は少なく、属性の偏りが見られた。



4. 相談対象施設の内訳

	今年度	前年度	今年度	前年度	相談対象施設の傾向
診療所（医科）	209	166	37.6%	44.7%	今年度の相談対象は「診療所（医科）」が多だが、「病院」への相談も前年比3倍以上に増えている。これは当窓口が病院の担当ではないものの、対象を誤認して入電するケースが増加している実態を反映している。また「その他・該当なし」が全体の約45%を占めており、窓口が制度への疑問や健康不安など、行き場のない多様な声を受け止める総合窓口化していることが伺える。
歯科診療所	61	71	11.0%	19.1%	
薬局	5	3	0.9%	0.8%	
施術所	0	0	0.0%	0.0%	
病院	29	9	5.2%	2.4%	
その他	102	56	18.3%	15.1%	
該当なし	150	66	27.0%	17.8%	
計	556	371	100.0%	100.0%	



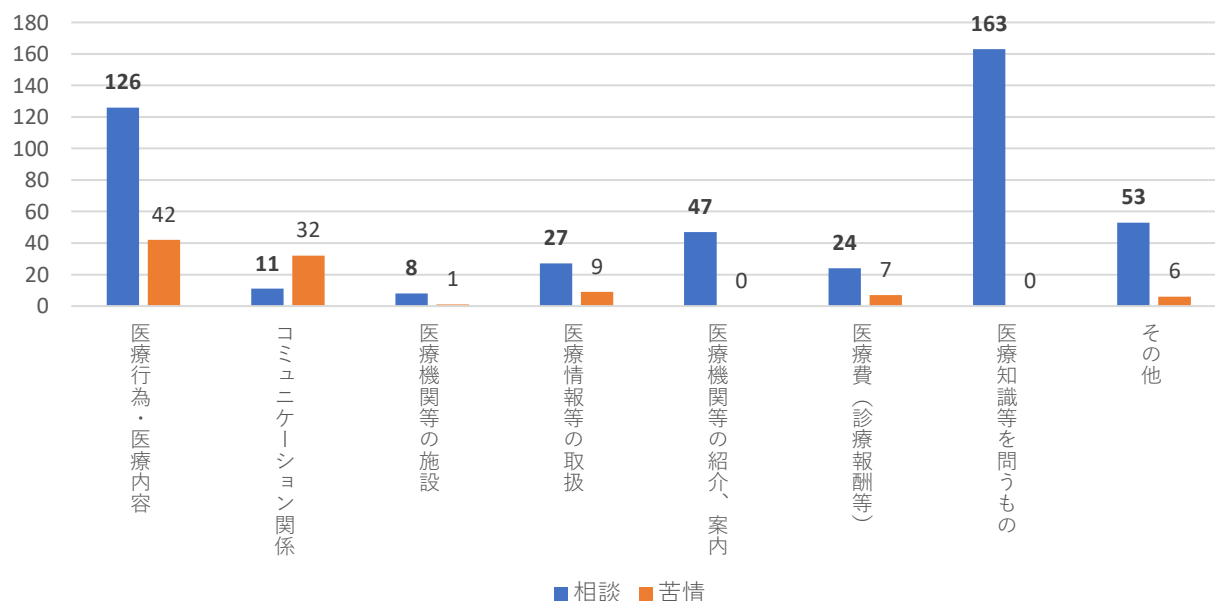
5. 相談・苦情内容の内訳

	相談	苦情	計
医療行為・医療内容	126	42	168
コミュニケーション関係	11	32	43
医療機関等の施設	8	1	9
医療情報等の取扱	27	9	36
医療機関等の紹介、案内	47	0	47
医療費（診療報酬等）	24	7	31
医療知識等を問うもの	163	0	163
その他	53	6	59
計	459	97	556

相談・苦情内容の傾向

全体では「医療知識」と「医療内容」が計331件と、総件数の約6割を占める主要な項目となっている。これらは苦情より相談の割合が高く、純粋な疑問の受け皿となっている状況が伺える。一方、対照的なのが「コミュニケーション関係」で、項目別で唯一、苦情数（32件）が相談数（11件）を大きく上回っている。診療所等での接遇に関する声が、単なる相談にとどまらず不満として顕在化しやすい傾向が数字に表れていると推察される。

相談・苦情内容の内訳



6. 相談・苦情の例

①医療行為・医療内容

母がかかりつけ医で採血した際、血管が出にくく何度も針を刺された形跡があった。普通針が入らない時はどのくらいで別の人に交替するのか。10分もかかるなんておかしい。いつも採血が上手な人がやってくれるのに、練習台にされたのは明らかである。一般的に何回とか何分で交替するのか知りたい。

②コミュニケーション関係

これまでの医師や看護師は優しく励ましてくれていたが、昨日初対面の女性医師が威圧的で、経緯や過去のいじめ、服薬理由、ワクチン未接種まで30~40分詰問され、努力を否定されたように感じ一日中泣いてしまった。来週手術予定で体調管理に気を付けていた中、なぜこのような対応を受けたのか納得できず、この件を伝え診療から外してもらおうようお願いしてよいか悩んでいる。

③医療機関等の施設

緑内障にて3年ほど3か月ごとに通院をしていた。3月に突然閉院したと知った。すでに新しい医療機関には受診しているが、そこの医師に情報をもらえるか問い合わせをしてみたかどうかと言われた。今までの治療内容や経過を手に入れるにはどうしたら良いか。

④医療情報等の取り扱い

7年間緑内障で通院していた眼科が今年3月に閉院した。閉院前に院長から「カルテは次に開院するクリニックへ引き継ぐ」と説明を受けていた。現在別の眼科で経過を確認したいと言われ、引継ぎ先とされたクリニックを受診したが「カルテの引継ぎは受けていない、院長とも連絡が取れない」と言われ対応に困っている。

⑤医療機関等の紹介、案内

顎関節症で歯科にかかっていたが、そこは口腔外科がなく、専門の所で見てもらった方が良いと言われた。大学病院に紹介状を書いてもらったが、予約をとれたのが2か月後。今は流動食しか食べられず、2か月間このままでいいのか、大学病院のつなぎでほかの所に診てもらえる診療所を教えて欲しい。

⑥医療費（診療報酬等）

9月に母の歯の詰め物が取れたため、セラミック2本（1本82,000円）を装着したが、装着後3日ほどで外れてしまい、その歯も紛失した。次回受診時には特に説明がないまま白い詰め物に変更され、母は「ごまかされたのではないか」と不信感を抱いている。高額な費用を支払ったにもかかわらず返金もなく、納得がいかず憤りを感じている。また、高齢の母には説明があった可能性はあるが、付き添っていた私には十分な説明がなく、その点についても不満がある。今後どのように対応すべきか。

⑦医療知識を問うもの

社員が半年で20kg以上減少し食事が摂れないため、保健所に連絡したところ本窓口を案内された。健診結果では要精密検査だが、健診センターは入院の必要なしと判断。会社としての対応方針や、自宅療養継続か、寮生活を中止して実家へ返すべきか、メンタル既往も踏まえ相談したい。

⑧その他

マイナンバーカードと健康保険証の紐づけが未完了のため、手続き方法について教えてほしい。