

**令和2年度**

**「患者の声相談窓口」実績報告**

— 令和2年4月1日 ~ 令和3年3月31日 —

**松山市医療安全支援センター**

松山市保健所

目次		
1.	はじめに	1
2.	新型コロナウイルス感染症関連の相談状況について	1
3.	「患者の声相談窓口」に寄せられた相談を分析して	1
4.	実績報告	4
	（1）相談件数・相談時間	
	①年度別相談件数	5
	②月別相談件数	5
	③相談方法・平均相談時間	6
	（2）相談者の属性	
	①性別	7
	②相談者の内訳	7
	③居住地	8
	（3）相談対象施設ほか	
	①医療機関等	8
	②診療科目	9
	（4）相談内容	
	①項目別相談内容	10
	②相談種別分類	12
	（5）対応内容	
	①窓口での対応	12
	②相談内容別 紹介先関係機関	13
	（6）相談者の納得度	14
	（7）患者の声相談窓口への要望	15
	（8）相談者の課題	16
5.	資料編	
	（1）お医者さんにかかる10箇条	17
	（2）用語の説明	19
	（3）「患者の声相談窓口」に寄せられる相談	22
	（4）松山市管内病院 医療安全等相談窓口一覧	25
	（5）主な関係機関問合せ先	26

## 1. はじめに

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症への対応に多くの方々が取り組まれた年となりました。医療機関等にとっては院内感染対策等にこれまで以上の徹底が求められ、市民の皆さんにとっては「3密回避」など感染防止対策の徹底を常にお願ひする状況となり、新しい生活様式を模索する必要がありました。松山市では、健康危機管理上の最重要課題と位置付け、全力を挙げて感染拡大防止に努めているところであり、引き続きご協力いただきますようお願いいたします。

そのような中、松山市医療安全支援センターでは、医療機関への医療安全等に関する情報提供や市民への医療安全に関する啓発活動を実施するとともに、患者の声相談窓口では、電話等により患者やその家族等からの医療に関する相談に応じ、患者と医療従事者とのより良い関係を築くための助言を実施することができました。令和2年度の当相談窓口に寄せられた件数は924件と、医療相談の需要は高く、当相談窓口の果たす役割は大きいと考えています。

今後とも、当センターでは、患者と医療従事者が相互に理解し合い良好なコミュニケーションの下に適切な医療が提供されるよう、医療機関や医療関係団体等との連携を図りながら、医療安全の推進のため、様々な取り組みを進めたいと考えています。

## 2. 新型コロナウイルス感染症関連の相談状況について

当相談窓口に寄せられた相談924件のうち、108件は新型コロナウイルス感染症関連の相談でした。そのうち「医療知識等を問うもの」が41件、「医療機関等の施設に関すること」が18件など、新型コロナウイルスへの不安からくる相談が多く寄せられ、センターとして相談内容に応じた対応や正確な情報提供を行うなど、医療相談窓口として一定の役割を果たすことができました。

## 3. 「患者の声相談窓口」に寄せられた相談を分析して

松山市医療安全支援センターでは、令和2年度の「患者の声相談窓口」に寄せられた相談を分析し、以下の点について取り組んでいきたいと考えています。

### (1) 医療従事者ができることへの取り組み

当相談窓口への相談内容の主訴として、「医療知識等を問うもの」が256件と全体の相談件数の28%を占めています。その内容は、「検査結果の意味がよく分からない」、「薬を長期間服用し副作用が心配」など、医師等医療従事者にしっかりと確認したほうがよい内容もあり、患者側には難解な内容も多いことが伺えます。医療従事者には、患者の訴えや理解度を適切に把握し、患者ごとの分かりやすい説明が望まれます。また、「コミュニケーションに関すること」が107件あり、患者側が多忙な医療従事者との良好なコミュニケーションの構築に悩んでいる様子が示唆されます。このような場合、医療従事者と患者が直接話し合い、相互理解を深めることが大切で、その際、医療機関内にある「患者相談窓口」の果たす役割は大きいと考えられます。

当センターでは、医療従事者の資質向上などを目的として、医療従事者等を対象とした「医療安全対策講習会」等の研修会を毎年開催しています。そのうち、令和2年度の医療安全対策講習会については、3密回避のため周知文の郵送等による啓発で対応しました。今後も資質向上に向けた各種取り組みを工夫しながら実施していきます。

## (2) 患者ができることへの取り組み

相談者からの相談内容の中で当相談窓口への要望では、「病気や治療・医療費・医薬品に関する知識の提供」が合わせて347件あり、理解できないまま治療に向き合い不安を感じているように見受けられます。

医療従事者が出来る限り、患者の話を聴く姿勢を取ることは重要ですが、十分な時間が取りづらい状況です。患者としても、自分の分からないこと等を少ない診療時間内に分かりやすく伝え、医師等の説明を理解して自らの治療に臨む姿勢が望まれます。

当相談窓口では、「お医者さんにかかる10箇条」を活用し、患者と医療従事者とのコミュニケーションの充実を図っていくことを考えており、医療機関を受診する際の10個のポイントを簡潔にまとめた「わたしのかかりつけ手帳」を作成しています。松山市保健所などで配布していますので、医療機関を受診される方に活用していただきたいと考えています。それでも、医療従事者に直接聞けず不安が解消されなかった場合は、病院には「相談窓口」が設置されているので、その窓口を利用する方法もあります。

そして、「かかりつけ医・歯科医」や「かかりつけ薬剤師（薬局）」を持つことも重要です。かかりつけ医・歯科医を持つことで、病気の治療だけでなく日頃の体調などの健康相談もしやすくなり、普段から相談することで、医師等、医療従事者とのコミュニケ

ーションが取りやすくなります。また、高度な医療が必要と判断された場合は適切な医療機関等への紹介も受けられ、かかりつけ医・歯科医からはこれまでの治療歴等を記載した紹介状が提供されることで、これまでの診察情報が的確に伝わり、治療をスムーズに進めることができます。また、「かかりつけ薬剤師（薬局）」を持つことで、自分の薬歴や薬物アレルギーなどの体質、体調を管理して、適切な調剤を行ってくれます。

#### ○かかりつけ医・かかりつけ歯科医を選ぶポイントは

- ・ 自宅や勤務先の近くにあること。
- ・ 患者の話をしっかり聞き、気軽に相談にのってくれること。
- ・ 病気や治療に関することなどについて分かりやすく説明してくれること。
- ・ 必要に応じて専門医を紹介してくれること。

当センターでは、患者と医療従事者とのコミュニケーションの問題やかかりつけ医等を持つことの重要性を「賢い患者さんになるために」と題し、市民の皆様のところに出向いて、まちかど講座を開催するなど、市民への啓発活動に取り組んでいきます。

#### (3) 医療機関情報の提供への取り組み

相談内容の内訳によると、「医療機関等の紹介、案内」が191件を占めておりますが、「〇〇科の医療機関」、「診療日・診療時間」を知りたいという相談に対しては、「えひめ医療情報ネット」(<http://www.qq.pref.ehime.jp/qq38/qqport/kenmintop/>)を活用していただけるよう情報提供を行っており、お近くの医療機関等の検索に役立てていただきたいと思います。

#### (4) 相談員の資質向上への取り組み

当相談窓口に相談された方のうち、「納得」が772件（83.6%）ではありますが、「あまり納得せず」、「納得せず」が増加傾向で、対応が難しい相談もあります。今後も、当センターでは、国等が行う職員研修等に積極的に参加するとともに、相談事例、医療制度などの最新情報を収集し、医療機関、相談者ともに納得いただけるよう職員の人材育成及び資質の向上を継続的に図ってまいります。

今後とも、当センターでは、相談窓口寄せられた内容を分析し、「医療従事者として」、「患者として」できること等について情報発信を行い、双方が互いにより良い関係を築くことが出来るよう、様々な取組を実施していきたいと考えています。

## 4. 実績報告

### 概要

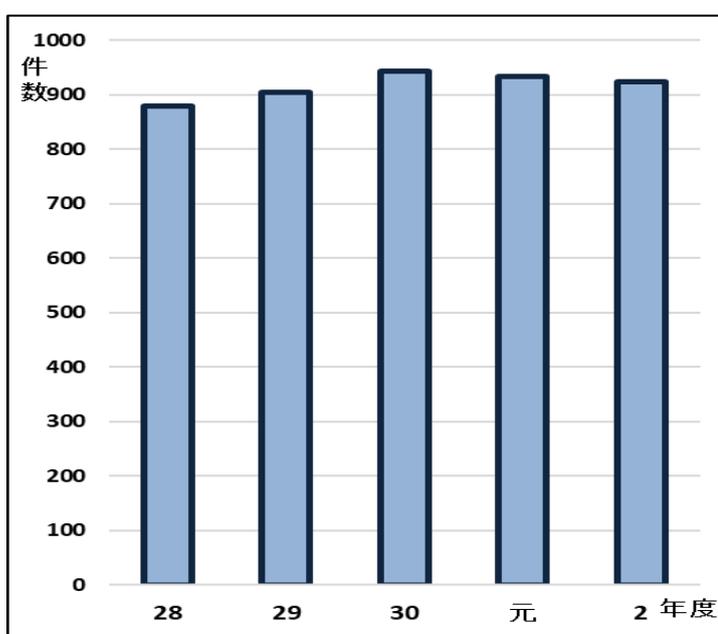
1. 令和2年度の相談件数は、924件であり、昨年度と比べて9件（1.0%）減少したが、概ね900件台で推移している。
2. 相談方法の内訳は、電話相談が841件、来所相談は、予約あり6件、予約なし42件であった。メールが33件であった。平均相談時間は、電話相談が13分、来所相談は、予約ありが56分、予約なしが28分であった。
3. 相談者の属性は、女性が527件、男性380件であった。相談者の内訳は、患者本人が611件、患者の子が84件、患者の親が78件の順だった。
4. 相談の対象となった医療機関等の件数は414件であり、その種別の内訳は医科診療所168件（40.6%）、民間病院139件（33.6%）、国・公的病院53件（12.8%）、の順で多かった。
5. 診療科目別の内訳は、内科259件（28.0%）、精神・心療内科124件（13.4%）、整形外科102件（11.0%）、の順で多かった。上位3位の診療科目に変更はなかった。
6. 相談種別の内訳では、「相談」に区分されるものが519件（56.2%）、「苦情」に区分されるものが405件（43.8%）であった。相談項目別の内訳では、「医療知識等を問うもの」256件、「医療機関等の紹介、案内」191件、「医療行為・医療内容」140件の順に多かった。また、「医療知識等を問うもの」、「医療機関等の紹介、案内」は「相談」の比率が高く、「医療行為・医療内容」「コミュニケーションに関すること」「医療機関等の施設」は「苦情」の比率が高かった。
7. 窓口での対応は、「相談者の問題点の整理の援助・相談者への説明・情報提供・助言」で終えた相談が868件（87.5%）と多かった。
8. 相談後の相談者の納得度は、「納得した」772件（83.6%）であった。過去3年間の推移では、「あまり納得せず」、「全く納得せず」が若干増加傾向であった。
9. 相談窓口への要望は、「病気・治療等に関する知識の提供」240件と最も多く、続いて「医療機関に関する情報提供」194件、「医療機関への指導等」127件であった。
10. 相談者にも課題があると思われた相談が546件であった。内訳は、「コミュニケーション不足」158件、「医療不信の先入観」92件、「病気や治療法に関する情報不足」53件等であった。

## (1) 相談件数・相談時間

### ①年度別相談件数

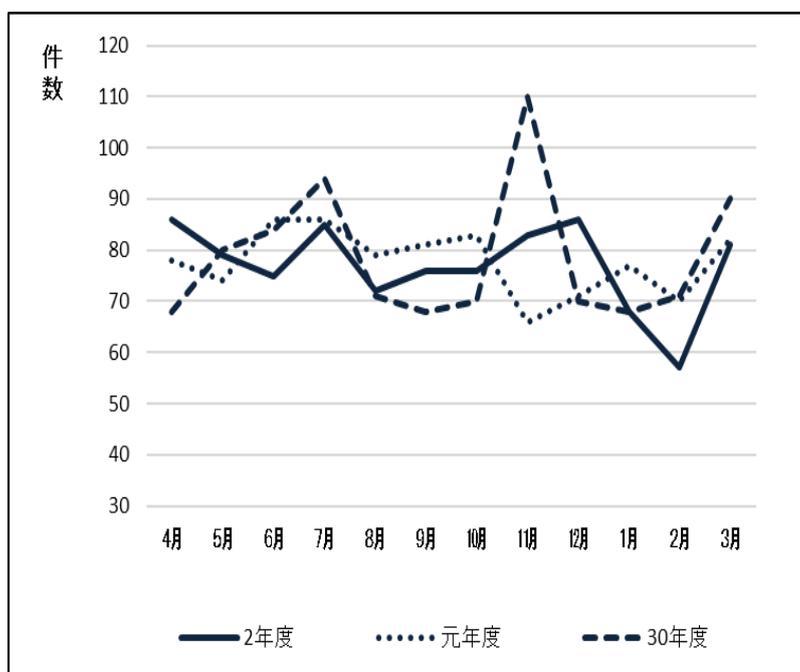
令和2年度の相談件数は924件であった。  
令和元年度比9件（1.0%）の減少であった。この5年間では、概ね900件前後で推移している。なお、「こちら、保健所ドクター相談室」は0件であった。

年度	相談件数	前年比
28	880	0.86
29	904	1.03
30	944	1.04
元	933	0.99
2	924 (内コロナ関係 108)	0.99



### ②月別相談件数

	2年度	元年度	30年度
4月	86	78	68
5月	79	74	80
6月	75	86	84
7月	85	86	94
8月	72	79	71
9月	76	81	68
10月	76	83	70
11月	83	66	110
12月	86	71	70
1月	68	77	68
2月	57	70	71
3月	81	82	90
計	924	933	944

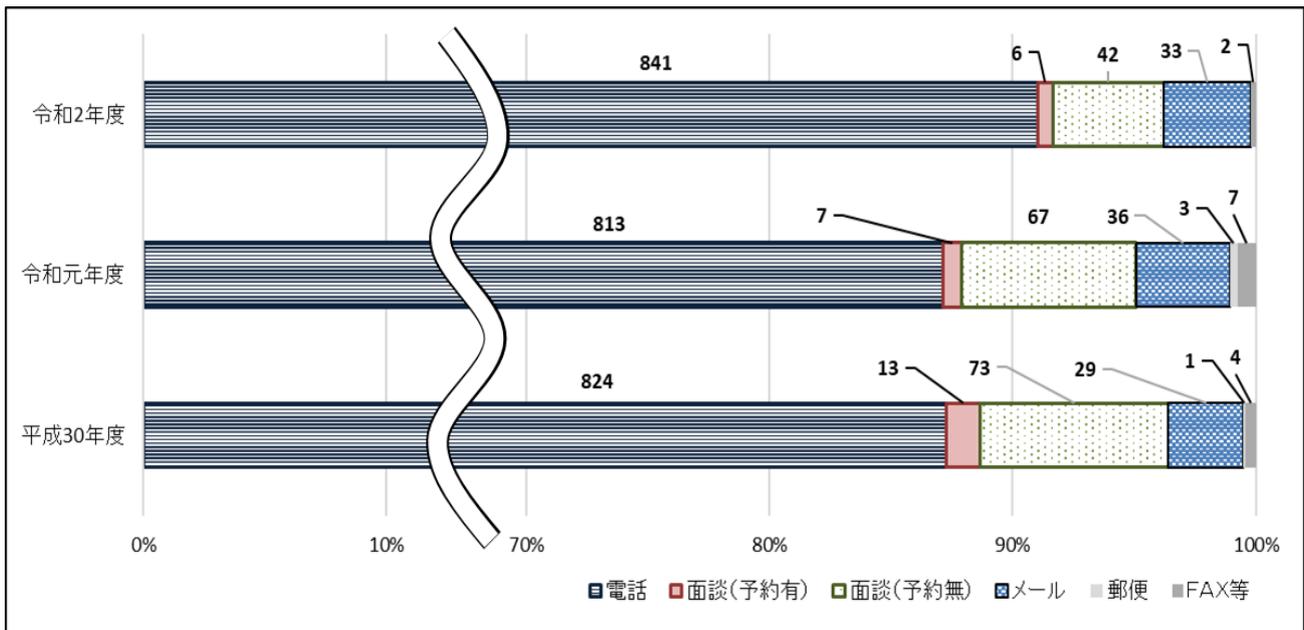


### ③相談方法・平均相談時間

相談方法は、電話が841件、面談が48件、メールが33件であった。  
1件当たりの平均相談時間は14分であった。

#### 相談方法

区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
電話	841	91.0%	813	87.1%	824	87.3%
面談(予約有)	6	0.6%	7	0.8%	13	1.4%
面談(予約無)	42	4.5%	67	7.2%	73	7.7%
メール	33	3.6%	36	3.9%	29	3.1%
郵便	0	0.0%	3	0.3%	1	0.1%
FAX等	2	0.2%	7	0.8%	4	0.4%
計	924		933		944	



#### 平均相談時間 (分)

区分	令和2年度	令和元年度	平成30年度
電話	13	15	15
面談(予約有)	56	45	47
面談(予約無)	28	25	26
全体	14	17	16

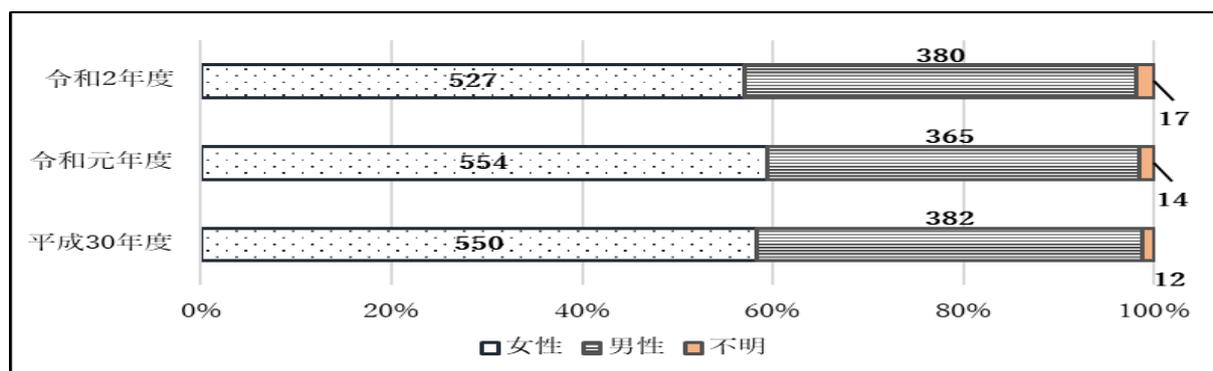
※メール等は除く。

## (2) 相談者の属性

### ①性別

相談者の性別では、女性が527件（57%）と全体の半数以上を占めていた。

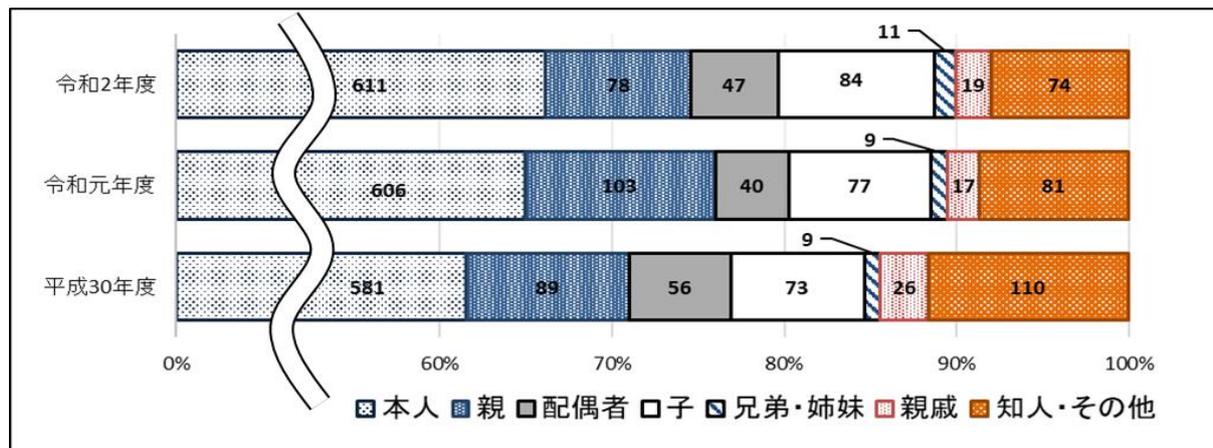
区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
女性	527	57.0%	554	59.4%	550	58.3%
男性	380	41.1%	365	39.1%	382	40.5%
不明	17	1.8%	14	1.5%	12	1.3%
計	924	100.0%	933	100.0%	944	100.0%



### ②相談者の内訳

相談者の内訳では患者本人611件で、前年度と同様、最も多かった。

区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度		
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
本人	611	66.1%	606	65.0%	581	61.5%	
家族	親	78	8.4%	103	11.0%	89	9.4%
	配偶者	47	5.1%	40	4.3%	56	5.9%
	子	84	9.1%	77	8.3%	73	7.7%
	兄弟・姉妹	11	1.2%	9	1.0%	9	1.0%
	親戚	19	2.1%	17	1.8%	26	2.8%
知人・その他	74	8.0%	81	8.7%	110	11.7%	
計	924	100.0%	933	100.0%	944	100.0%	



### ③居住地

相談者の居住地では、市内が848件と全体の91.8%を占めていた。

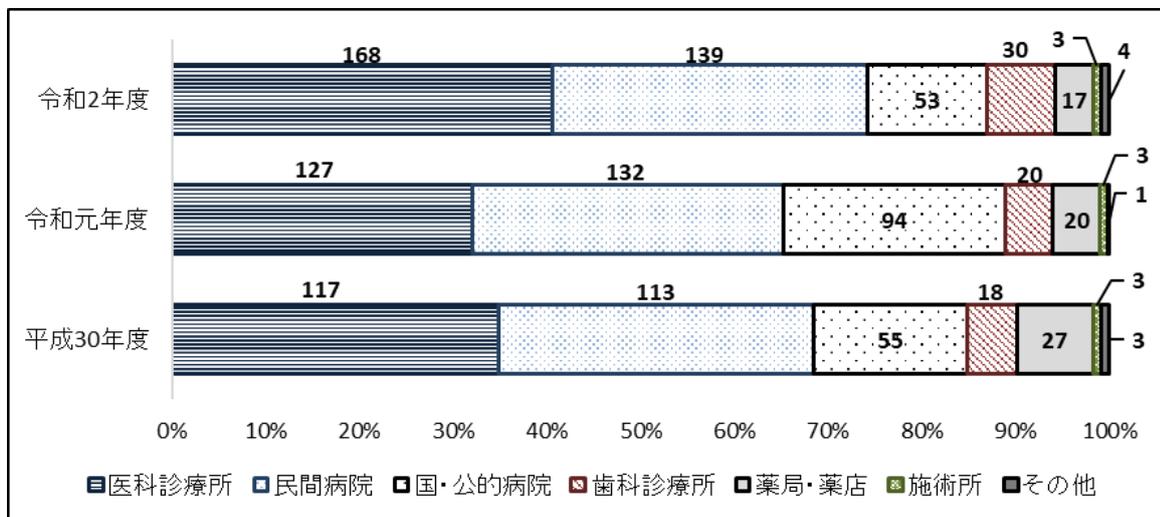
区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
市内	848	91.8%	820	87.9%	832	88.1%
市外	43	4.7%	52	5.6%	44	4.7%
県外	13	1.4%	28	3.0%	24	2.5%
不明	20	2.2%	33	3.5%	44	4.7%
計	924	100.0%	933	100.0%	944	100.0%

### (3) 相談対象施設ほか

#### ①医療機関等

相談の対象となった医療機関の件数は414件であった。医科診療所168件、民間病院139件、国・公的病院53件、歯科診療所30件、薬局・薬店17件の順であった。

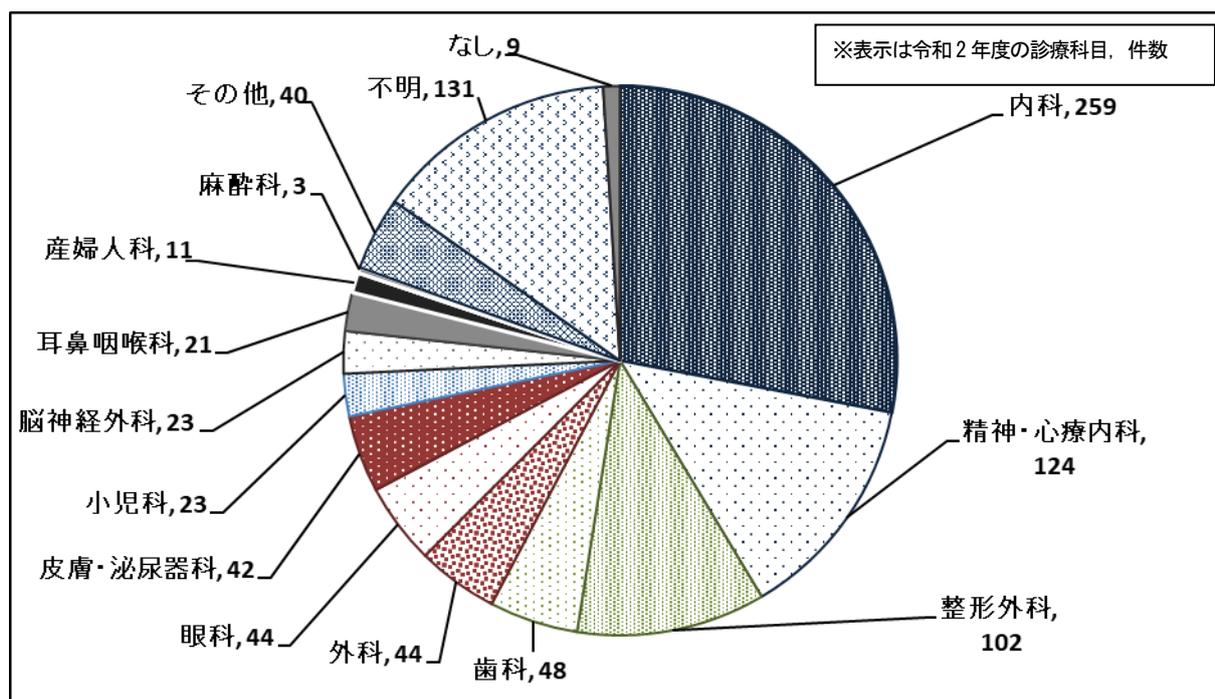
区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医科診療所	168	40.6%	127	32.0%	117	34.8%
民間病院	139	33.6%	132	33.2%	113	33.6%
国・公的病院	53	12.8%	94	23.7%	55	16.4%
歯科診療所	30	7.2%	20	5.0%	18	5.4%
薬局・薬店	17	4.1%	20	5.0%	27	8.0%
施術所	3	0.7%	3	0.8%	3	0.9%
その他	4	1.0%	1	0.3%	3	0.9%
計	414	100.0%	397	100.0%	336	100.0%



②診療科目

診療科目別の相談は、内科259件、精神・心療内科124件、整形外科102件、の順に多かった。2位・3位の入れ替わりはあるものの、上位3位の診療科目に変更はなかった。

区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
内科	259	28.0%	244	26.2%	235	24.9%
精神・心療内科	124	13.4%	103	11.0%	120	12.7%
整形外科	102	11.0%	107	11.5%	94	10.0%
歯科	48	5.2%	49	5.3%	47	5.0%
外科	44	4.8%	55	5.9%	45	4.8%
眼科	44	4.8%	27	2.9%	36	3.8%
皮膚・泌尿器科	42	4.5%	49	5.3%	48	5.1%
小児科	23	2.5%	45	4.8%	30	3.2%
脳神経外科	23	2.5%	23	2.5%	29	3.1%
耳鼻咽喉科	21	2.3%	23	2.5%	21	2.2%
産婦人科	11	1.2%	12	1.3%	30	3.2%
形成外科	0	0.0%	0	0.0%	8	0.8%
美容外科	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
麻酔科	3	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
その他	40	4.3%	36	3.9%	39	4.1%
不明	131	14.2%	154	16.5%	158	16.7%
なし	9	1.0%	6	0.6%	3	0.3%
計	924		933		944	



(4) 相談内容

①項目別相談内容

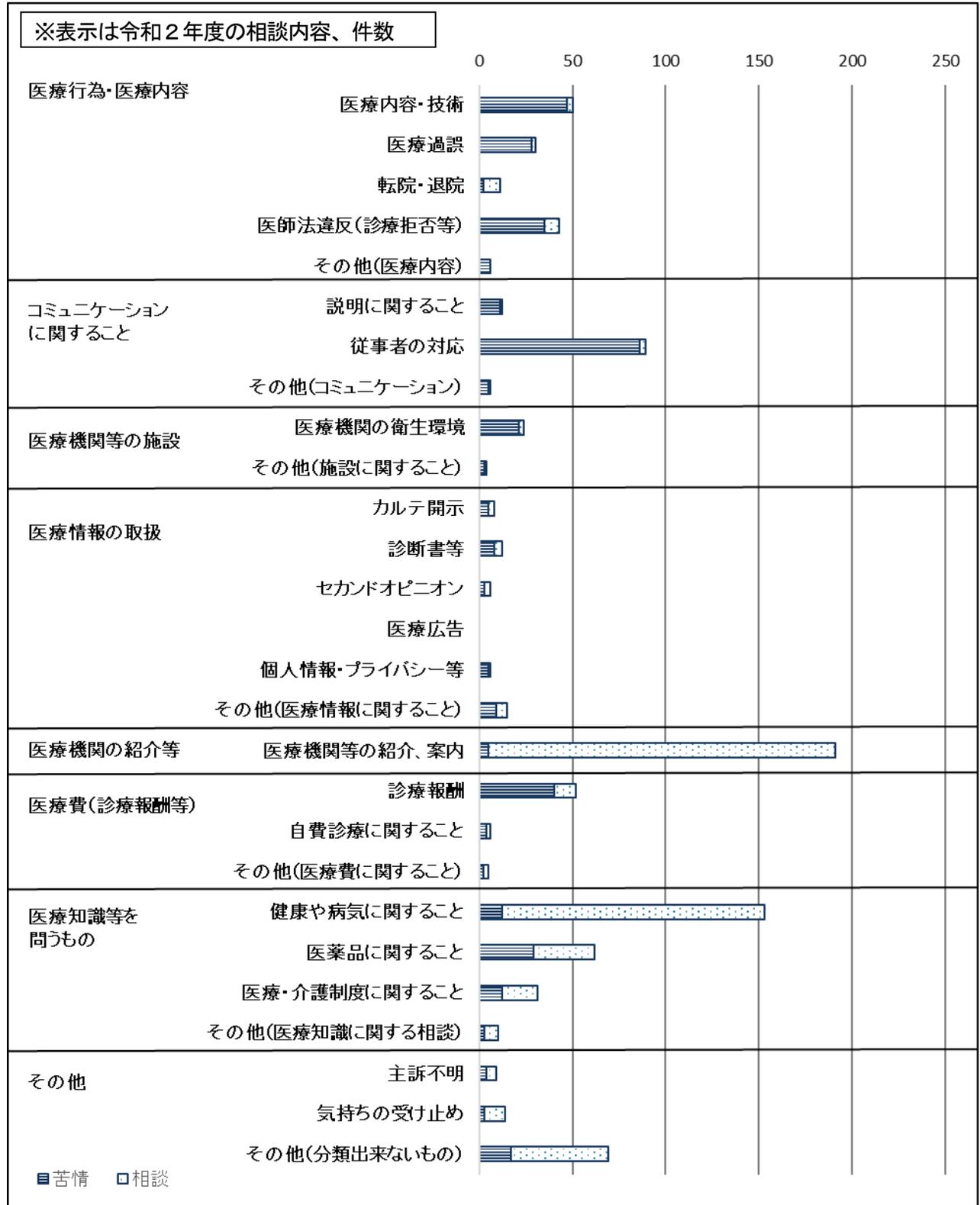
相談内容を項目別に分類すると、「医療知識等を問うもの」、「コミュニケーションに関すること」、「医療機関等の施設」は、この3年間では年々増加傾向にあった。「医療機関等の施設」28件の内18件はコロナに関することであった。

相談内容	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為・医療内容	140	15.2%	159	17.0%	212	22.5%
コミュニケーションに関すること	107	11.6%	98	10.5%	67	7.1%
医療機関等の施設	28	3.0%	12	1.3%	6	0.6%
医療情報の取扱	47	5.1%	42	4.5%	49	5.2%
医療機関等の紹介、案内	191	20.7%	216	23.2%	222	23.5%
医療費(診療報酬等)	63	6.8%	66	7.1%	76	8.1%
医療知識等を問うもの	256	27.7%	242	25.9%	188	19.9%
その他	92	10.0%	98	10.5%	124	13.1%
合計	924		933		944	

<項目詳細>

相談内容分類・主訴		令和2年度		令和元年度		平成30年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為・医療内容	医療内容・技術	50	5.4%	54	5.8%	100	10.6%
	医療過誤	30	3.2%	33	3.5%	36	3.8%
	転院・退院	11	1.2%	19	2.0%	13	1.4%
	医師法違反(診療拒否等)	43	4.7%	44	4.7%	42	4.4%
	その他(医療内容)	6	0.6%	9	1.0%	21	2.2%
コミュニケーションに関すること	説明に関すること	12	1.3%	7	0.8%	4	0.4%
	従事者の対応	89	9.6%	86	9.2%	60	6.4%
	その他(コミュニケーション)	6	0.6%	5	0.5%	3	0.3%
医療機関等の施設	医療機関の衛生環境	24	2.6%	7	0.8%	2	0.2%
	その他(施設に関すること)	4	0.4%	5	0.5%	4	0.4%
医療情報の取扱	カルテ開示	8	0.9%	9	1.0%	11	1.2%
	診断書等	12	1.3%	19	2.0%	14	1.5%
	セカンドオピニオン	6	0.6%	5	0.5%	4	0.4%
	医療広告	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
	個人情報・プライバシー等	6	0.6%	3	0.3%	9	1.0%
	その他(医療情報に関すること)	15	1.6%	6	0.6%	10	1.1%
医療機関等の紹介、案内	医療機関等の紹介、案内	191	20.7%	216	23.2%	222	23.5%
医療費(診療報酬等)	診療報酬	52	5.6%	51	5.5%	62	6.6%
	自費診療に関すること	6	0.6%	7	0.8%	5	0.5%
	その他(医療費に関すること)	5	0.5%	8	0.9%	9	1.0%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	153	16.6%	155	16.6%	91	9.6%
	医薬品に関すること	62	6.7%	56	6.0%	50	5.3%
	医療・介護制度に関すること	31	3.4%	22	2.4%	29	3.1%
	その他(医療知識に関する相談)	10	1.1%	9	1.0%	18	1.9%
その他	主訴不明	9	1.0%	12	1.3%	5	0.5%
	気持ちの受け止め	14	1.5%	12	1.3%	17	1.8%
	その他(分類出来ないもの)	69	7.5%	74	7.9%	102	10.8%
合計		924		933		944	

項目詳細を「苦情」・「相談」で分類したところ、「医療機関の紹介等」及び「健康や病気に関すること」は「相談」の割合が非常に多かったが、他の項目は概ね「苦情」の割合が多かった。



## ②相談種別分類

相談全体の中で、医療機関に対する不信や苦情がベースにあると相談員が受け止めたものを「苦情」とし、それ以外を「相談」に分類した。「苦情」の割合がこの3年間で増加傾向にあった。

区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
相談	519	56.2%	556	59.6%	589	62.4%
苦情	405	43.8%	377	40.4%	355	37.6%
計	924	100.0%	933	100.0%	944	100.0%

### (5) 対応内容

#### ①窓口での対応（複数対応有り）

窓口で「相談者の問題点の整理の援助・相談者への説明・情報提供・助言」で終えた相談が868件、「他課や関係機関等を紹介」が101件、「医療機関等へ連絡」が14件であった。

区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
相談者の問題点の整理の援助・相談者への説明・情報提供・助言を行った	868	87.5%	861	84.5%	862	86.0%
相談者に他課や関係機関等を紹介した、または予定	101	10.2%	110	10.8%	108	10.8%
苦情・相談の対象である医療機関等へ何らかの連絡をした、または連絡する予定	14	1.4%	25	2.5%	9	0.9%
立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	4	0.4%	17	1.7%	16	1.6%
その他	5	0.5%	6	0.6%	7	0.7%
計	992		1019		1002	

②相談内容別、紹介先関係機関（複数紹介）

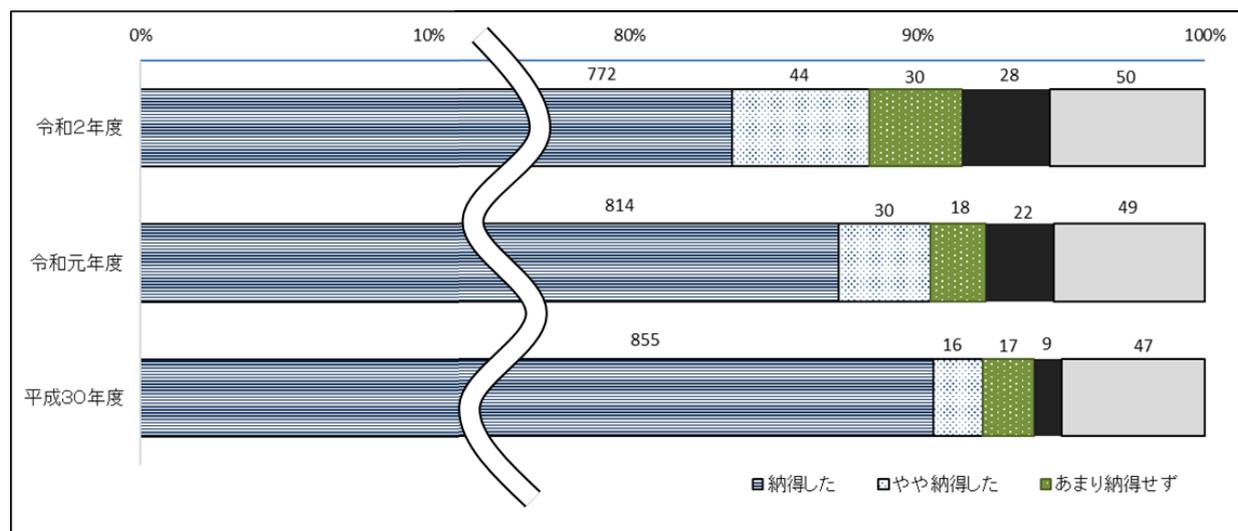
窓口での対応の中で、「他課や関係機関等を紹介した」に含まれる紹介先については、33か所、110件（複数紹介有り）であった。

項目	紹介先(機関)	件数	
自治体・ 各種団体	愛媛県庁	3	31
	四国中央保健所	1	
	新居浜保健所	1	
	西条保健所	2	
	今治保健所	4	
	中予保健所	7	
	八幡浜保健所	4	
	宇和島保健所	5	
	他自治体	1	
	松山市歯科医師会	3	
医療費等	四国厚生支局	5	8
	国保・年金課	3	
健康関連	健康づくり推進課	7	22
	保健予防課	15	
法律関連	愛媛弁護士会	3	8
	法テラス	1	
	松山市無料弁護士相談	4	
高齢者福祉等	介護保険課	5	11
	松山市地域包括支援センター	6	
コロナ関連	受診相談センター	10	16
	コロナウイルス感染症対応部署	1	
	新型コロナウイルス一般相談	4	
	特別定額給付金コールセンター	1	
その他	医療事故調査制度専用ダイヤル	1	14
	愛媛いのちの電話	2	
	日本いのちの電話連盟	1	
	愛媛県心と体の健康センター	1	
	自立相談支援窓口	2	
	生活福祉課	2	
	愛媛県臓器移植支援センター	1	
	生活衛生課・動物愛護	1	
	松山市女性に関する相談	1	
	松山地方法務局人権擁護課	2	
計	33か所	110	

(6) 相談者の納得度

相談後の相談者の納得度は、「納得した」が772件であったが、「あまり納得せず」、「全く納得せず」が若干増加傾向である。

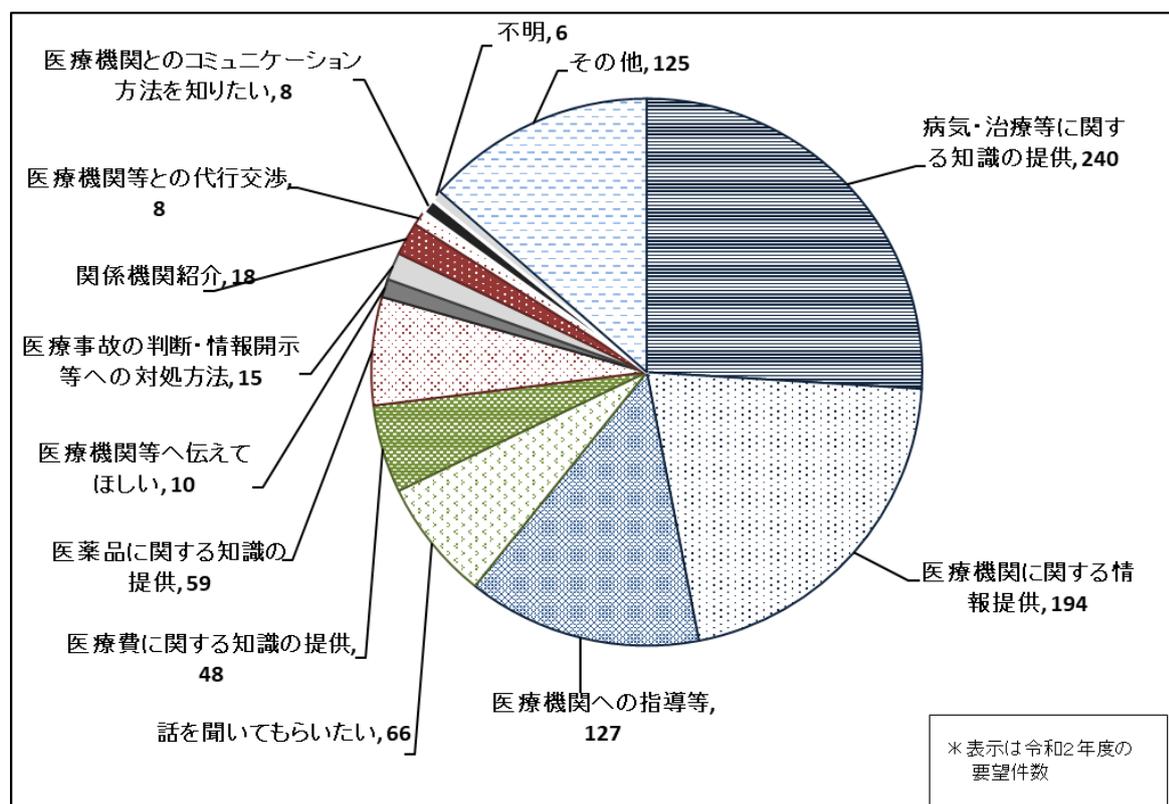
区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
納得した	772	83.6%	814	87.2%	855	90.6%
やや納得した	44	4.8%	30	3.2%	16	1.7%
あまり納得せず	30	3.2%	18	1.9%	17	1.8%
全く納得せず	28	3.0%	22	2.4%	9	1.0%
不明	50	5.4%	49	5.3%	47	5.0%
計	924		933		944	



(7) 患者の声相談窓口への要望

相談者が窓口に対して期待することを「要望」として集計した。  
 内訳をみると「病気・治療等に関する知識の提供」240件、「医療機関に関する情報提供」194件、「医療機関への指導等」127件であった。

区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
病気・治療等に関する知識の提供	240	26.0%	244	26.2%	210	22.2%
医療機関に関する情報提供	194	21.0%	212	22.7%	218	23.1%
医療機関への指導等	127	13.7%	93	10.0%	70	7.4%
話を聞いてもらいたい	66	7.1%	81	8.7%	77	8.2%
医療費に関する知識の提供	48	5.2%	58	6.2%	71	7.5%
医薬品に関する知識の提供	59	6.4%	51	5.5%	47	5.0%
医療機関等へ伝えてほしい	10	1.1%	27	2.9%	7	0.7%
医療事故の判断・情報開示等への対処方法	15	1.6%	16	1.7%	23	2.4%
関係機関紹介	18	1.9%	12	1.3%	14	1.5%
医療機関等との代行交渉	8	0.9%	7	0.8%	2	0.2%
医療機関とのコミュニケーション方法を知りたい	8	0.9%	3	0.3%	7	0.7%
不明	6	0.6%	3	0.3%	2	0.2%
その他	125	13.5%	126	13.5%	196	20.8%
計	924		933		944	



### (8) 相談者の課題

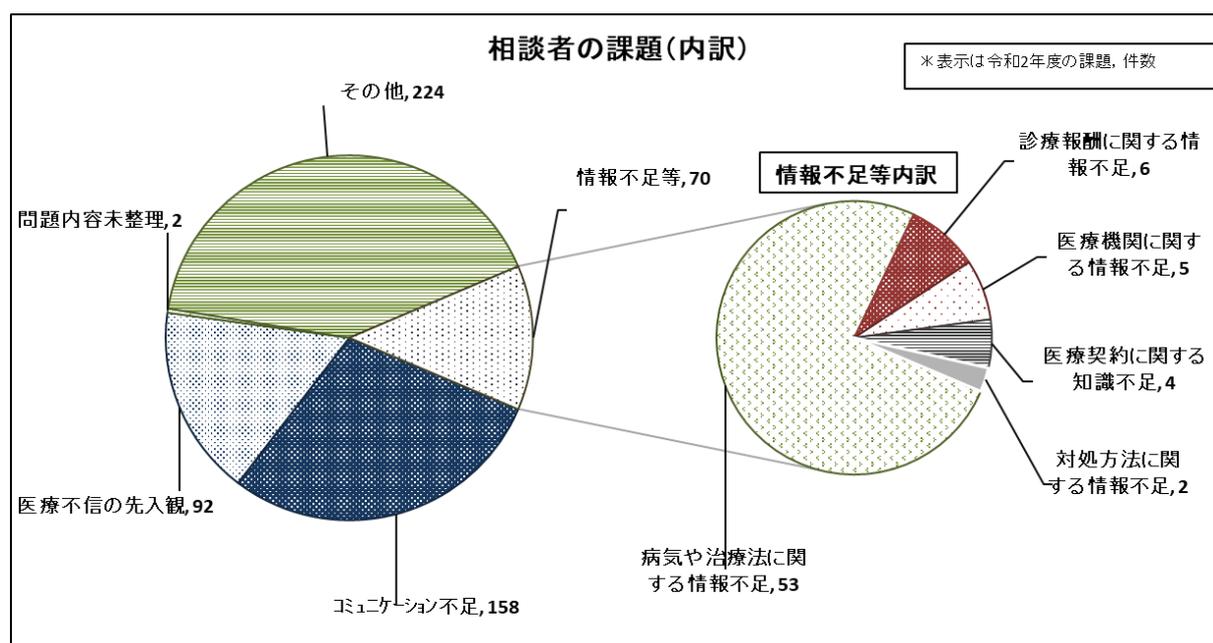
相談において、相談者側にも課題があるのではないかとと思われるものが、546件あった。その内訳は「コミュニケーション不足」158件、「医療不信の先入観」92件、「病気や治療法に関する情報不足」53件であった。

#### ① 課題の有無

区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題あり	546	59.1%	579	62.1%	536	56.8%
課題なし	378	40.9%	354	37.9%	408	43.2%
計	924		944		944	

#### ②相談者の課題（内訳）

区分	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
コミュニケーション不足	158	28.9%	139	24.0%	173	32.3%
医療不信の先入観	92	16.8%	103	17.8%	86	16.0%
病気や治療法に関する情報不足	53	9.7%	74	12.8%	50	9.3%
診療報酬に関する情報不足	6	1.1%	7	1.2%	13	2.4%
医療機関に関する情報不足	5	0.9%	9	1.6%	7	1.3%
医療契約に関する知識不足	4	0.7%	3	0.5%	5	0.9%
問題内容未整理	2	0.4%	5	0.9%	8	1.5%
対処方法に関する情報不足	2	0.4%	3	0.5%	2	0.4%
医療機能分担に関する情報不足	0	0.0%	1	0.2%	1	0.2%
その他	224	41.0%	235	40.6%	191	35.6%
計	546		579		536	



## 5. 資料編

### (1) お医者さんにかかる10箇条

#### 「あなたが“いのちの主人公・からだの責任者”」

##### よりよい治療を受けるには・・・

お医者さんとの信頼関係を築くことが必要です。患者の心得として、以下の「お医者さんにかかる10箇条」を実践してみましょう。

#### 1 伝えたいことはメモして準備

いざ、お医者さんの前に座ると、上手く自分の体調などを伝えられないものです。どういう症状が出たとか、どんなことが起こったとか、どのような薬を飲んでいるのか、薬剤による副作用の有無やアレルギー反応等、要点を前もってまとめておくことが必要です。

本人が説明できないときは、家族等に準備してもらおうとよいでしょう。

お医者さんにもより分かりやすく伝わり、効率よく診察を受けることができます。

#### 2 対話の始まりはあいさつから

何事もあいさつから始まります。まず、あいさつをしましょう。

#### 3 よりよい関係づくりはあなたにも責任が

お医者さんと患者さんがいっしょにいい関係を作り上げていくことが、治療には大切です。求めるだけでなく、お互いに努力しあい、いい関係を作りましょう。

#### 4 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報

診察室に入って椅子に座っただけではお医者さんは的確な診断はできません。

現在の症状、今までにかかった病気、薬による副作用の有無、その他気になることなど、きちんと情報を伝えましょう。それを分析することによって正確な診断もつき、治療方針も作れるのです。

## 5 これからの見通しを聞きましょう

自分の体のことですから、これからどうなっていくのか、どんな治療をするのかなど聞きましょう。見通しが立てば、自分が何をすべきか良くわかります。

## 6 その後の変化も伝える努力を

治療や薬によつての症状の変化などを何でもお医者さんに伝えましょう。何でも伝えることがその後の治療にもつながります。

## 7 大事なことはメモを取って確認

難しい専門用語や検査値など、聞いたときは理解したつもりでも、家に帰ったら忘れてしまったということがあります。お医者さんの話は、1か条にあるようにきちんとメモをして、わからないことは何度でも確認しましょう。メモがあれば大丈夫です。

## 8 納得できないときは何度でも質問を

わからないことはそのままにせず、納得できるまでお医者さんに説明してもらいましょう。わからないままにした内容が実は重要なことがあるかもしれません。

## 9 治療効果を上げるために、お互いに理解が必要

患者さんは病気を早く完全に治してほしいと願うものですが、医療にも限界があります。すべてが完全ではありません。医師と患者が理解しあつて、お互いに最善を尽くすことが大切です。

## 10 よく相談し、治療方法を決めましょう

よい医療を受けたいと思えば、お医者さんが決めた治療だけを行えばよいというものでも、患者さんの望む治療だけを行えばよいというものでもありません。両者が話し合い協力して治療方法を決めましょう。



松山市役所、松山市保健所、各支所などで  
配布しています

## (2) 用語の説明

### ▽かかりつけ医師、かかりつけ歯科医師

なんでも気軽に相談できる自分の医療のパートナー。適切な医療を受けるためには、直接大病院を訪れる前に、まずは「かかりつけ医師・歯科医師」と十分に相談することが、より効果の高い治療へとつながります。

- ・近くにいます
- ・どんな病気でもまず診てくれる
- ・患者の疑問に率直に丁寧に答え、納得のいく治療方針を検討してくれる
- ・日頃から健康管理や教育を行ってくれる
- ・生活習慣から起こる病気の場合は、そのライフスタイル改善まで指導してくれる
- ・患者の生活を支援するために、地域の医療・保健・福祉機関へのコーディネーターの役割も担ってくれる
- ・病状に応じて、ふさわしい医療機関・医師を紹介してくれる
- ・在宅で療養している場合は、訪問診療してくれる

### ▽かかりつけ薬剤師（薬局）

自分の薬歴（体質、薬物アレルギー、処方された薬等の記録）や体質体調を管理し、適切な調剤を行ってくれる薬剤師（薬局）のことをいいます。

- ・薬の飲み方や使い方、副作用などについて納得のいく説明をしてくれる
- ・薬の重複投与などが無いよう処方箋をきちんとチェックし、疑問があったら処方医に問い合わせてくれる
- ・一般用医薬品の副作用情報なども含め、健康に関する情報を積極的に教えてくれる
- ・薬の効果が最大限に発揮されるよう、医療機関などとの情報交換や連携に努め、地域医療の向上に貢献している
- ・在宅で療養している場合は、医師などと連携した訪問服薬指導などを行ってくれる

## ▽インフォームド・コンセント

説明と同意(十分な説明を受けた上での患者の同意)

患者さんが、医師から病気の診断や治療法などについて十分な説明を受け、治療方針をよく理解し、納得したうえで、治療に同意すること。

\* 患者への十分な説明が必要と考えられる要件

- ・ 病気等の名前、症状
- ・ 予定する治療等の内容
- ・ 治療等のメリット、デメリット
- ・ 治療しない場合の見通し
- ・ 他に選択可能な治療法がある場合の内容と利害損失

## ▽セカンドオピニオン

第2の意見(主治医の意見「第1の意見」に対し、別の医師の診断や治療に関する「第2の意見」という意味。)患者さんが治療方針を選択する場合などに主治医以外の専門医から診断や治療方針についての意見を聞くこと。

\* セカンドオピニオンの流れ

- ① 主治医にセカンドオピニオンを聞きたいという希望を伝える。
- ② 診療情報を持って、別の医師に治療方針などについて意見を求める。
- ③ セカンドオピニオンを持ち帰り、主治医と相談したうえで、治療方針を決定。

## 病院の言葉をわかりやすくする提案 ～国立国語研究所～

医療の分野では、患者中心の医療の考え方が広まり、医療者は十分に説明し、患者は説明を理解し納得した上で、自らの医療を選ぶことが求められています。ところが、医療者の説明に出てくる言葉が分かりにくいことが、患者の理解と判断の障害になっています。

この問題を改善するために、国立国語研究所は「病院の言葉」委員会を設置し、病院の言葉の分かりにくさの原因を探り、分かりやすくするための工夫を、医療者に対して提案しました。

書籍「病院の言葉を分かりやすく－工夫の提案－」

国立国語研究所「病院の言葉」委員会  
出版社勁草書房 平成21年3月

## ▽医療安全支援センター

医療法により、国や都道府県、保健所設置市、特別区に設置が努力義務となっており、松山市では平成19年から設置しています。医療に関する患者・住民の苦情や相談に対応するとともに、医療機関や住民に対し、医療安全に関する助言および情報提供等を行っています。

○松山市医療安全支援センターのホームページ：

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/iryo/iryoanzenshienc/index.html>

## ▽医療機能情報提供制度（医療情報ネット）

平成19年の医療法改正により、住民・患者による医療機関の適切な選択を支援することを目的として導入された制度です。

この制度では、医療機関は、基本情報（診療科目、診療日、診療時間等）のほか、対応可能な疾患・治療内容など、一定の情報を都道府県へ報告し、都道府県は、医療機関から報告された医療機能に関する情報を都道府県のホームページに掲載するなど、住民・患者が利用しやすい形で公表することとなっています。愛媛県では、えひめ医療情報ネット (<http://www.gg.pref.ehime.jp/gg38/ggport/kenmintop/>) にて公表しています。また、医療機関においても医療機能に関する情報が閲覧できるようになっています。

## ▽医療連携

医療は、社会の重要かつ不可欠な資産であり、医療提供体制は、国民の健康を確保するための重要な基盤です。診療所・病院などそれぞれの医療機関において、役割を分担しています。診療所は、かかりつけ医の役割等を担い、病院等は病床の機能に応じた役割等を担うことで、切れ目のない医療提供を受ける仕組みを医療連携と言います。

**診療所**：入院設備がない（無床）、あるいは19床以下の入院設備がある医療機関

**病院**：20床以上の入院設備がある医療機関

**一般病床**：手術や集中的な治療が必要な、急性期の患者のための病床。急性期以外にも、比較的短い入院の患者が利用する場合もある。

**療養病床**：長期にわたり療養を必要とする患者のための病床。手術を終えた後のリハビリや、在宅治療に向けた治療を行う。

### (3)「患者の声相談窓口」に寄せられる相談

**Q：受診したが病気が良くならないので治療費を払いたくない。**

A：医療機関に行って診療を受けることは、「医療契約」にあたります。  
「医療契約」は、病気を診察・治療することであって、治癒させることまでは含まれていません。  
また、「医療契約」は患者が診察の申し込みをし、医師が診療を開始したときに成立する「双務契約」ですので、医師と患者が互いに権利を有し義務を負います。

- 医師の義務…患者のために最善の治療を行うこと
- 患者の義務…医師の治療行為に対し医療費の支払いを行うこと

つまり、医療行為を受ければ支払い義務が生じますので、良くならないことを理由に支払い義務が免除されるものではありません。

**Q：診断内容や治療方法などを医師が説明してくれない。**

A：医療法では、医師等の責務として、医療を提供するにあたり適切な説明を行い、診療を受ける者の理解を得るよう努めることが規定されています。  
医師等から十分な説明がないと感じたとき、聞いたがわからないときは、遠慮なく説明を求めましょう。  
また、説明を聞いて疑問に思ったことや不安に感じたことはその場で伝えましょう。医師の説明を聞いたら、大事なことはメモを取るよう心がけてください。

**Q 医療ミス（医療事故）ではないか。**

A：まずは、医療機関から説明を受け、話し合うことをお勧めします。  
話し合いには、家族等複数で行き、大事なことは必ずメモを取りましょう。  
「患者の声相談窓口」では治療の良否を判断することはできません。また、仲裁する権限も持っていません。  
治療行為に過失があったか否かは、最終的には裁判所が判断することになります。  
(参考)  
医療事故の原因究明に基づいた再発防止と医療安全確保を目的とした「医療事故調査制度」が、平成 27 年 10 月から開始されました。

**Q：同意していないのに個室に入れられ、差額ベッド料を請求された。**

A：差額ベッド料を必要とする病室を「特別療養環境室」といい、この病室は健康保険適用外の費用となるため、その料金は医療機関によって様々です。  
差額ベッド料を徴収できるのは、特別療養環境室への入院を患者側が同意した場合に限ります。また、医療者側はその患者、家族に対し、設備構造や料金等についてきちんと説明し、患者側の同意を確認するため、同意書に署名を受けなければなりません。  
厚生労働省からの通知（平成 18 年 3 月 13 日 保医発第 0313003 号）には、「差額ベッド料を徴収してはならない場合の基準」が明示されています。この基準に該当すると思われる場合には、医療機関に相談してみましょう。

**Q：腕のいい医者・評判のいい医者がいる医療機関を教えてください。**

A：「患者の声相談窓口」では、症状に応じた特定の医療機関の紹介や医療機関の評価は行っていません。ご希望の地域の医療機関を「えひめ医療情報ネット」等からいくつか検索して紹介させていただいております。

**Q：入院して3か月経った頃、病院から転院するように言われ困っている。**

A：病院には異なった役割を持つ病院があります。  
精密な検査や治療、手術が必要な患者を短い入院期間で集中的な治療を行う一般病床を持っている病院と、慢性疾患で長期に入院する患者やリハビリや介護等に重点をおいた療養病床を持っている病院に分かれます。  
主治医が患者の病状を踏まえて、よりよい医療を受けるために転院の判断をしています。転院に関して疑問や不安があるときは、病院に相談してみましょう。  
急性期の治療が終わり、療養病床を持った病院への転院を勧められたときは、転院先について主治医やソーシャルワーカー、病院の患者相談窓口にご相談してください。

**Q：診断書を発行してくれない。**

A：診断した医師は、患者本人から診断書の請求をされた場合、正当な事由なく、診断書の交付を拒むことはできません。交付してもらえない場合は、その理由を医師に確認してください。  
ただし、患者本人以外から請求された場合や医師が自ら診察しないで診断書を交付することはできません。診察した医師が、転勤等で不在の場合には、医療機関にご相談ください。

**Q：医療機関がカルテ開示に応じてくれない。**

A：患者等が患者のカルテの開示を求めた場合、原則、応じなければなりません。  
ただし、開示することにより、第三者の利益を害する恐れがあるときや、患者本人の心身の状況を著しく損なう恐れがあるときなどには、その全部または一部を開示しないことができます。  
また、開示しない場合、医療従事者は、請求者に対し、その理由を示さなければなりません。医療機関がカルテ開示の求めに応じないときは、理由を確認してみましょう。

**Q：主治医から手術を勧められているが、別の医師の意見も聞きたい。**

A：主治医から治療方針等の説明を受けたけれど、他の治療法はないのか等、判断に迷っているときは、納得して治療方針を選択するために、主治医以外の専門医から診断や治療方針についての意見を聞くセカンドオピニオンという方法があります。  
セカンドオピニオンを受けるためには、主治医に受けたい意思を伝えて、紹介状（診療情報提供書）、血液検査等の記録、画像検査結果やフィルム等を準備してもらい、セカンドオピニオン実施医療機関で相談します。セカンドオピニオンを受けたら、現在の主治医に報告し、これからの治療法を再度相談します。  
セカンドオピニオンは、原則として自由診療となるため、医療機関により費用は異なりますので医療機関にお問い合わせください。

**Q：治療費の内容に疑問がある。**

A：治療費は検査の内容や疾患などによって診療報酬が異なる場合があります。治療費の内容、請求書に疑問を持たれた時は、その都度、医師や医療機関の窓口でご確認ください。

**Q：調剤薬局で、医師が処方箋に記載した薬の名前と違う医薬品が出ているように感じる。**

A：平成20年4月から療養担当規則が一部改正され、医師等に対して、後発医薬品（ジェネリック医薬品）の使用を考慮する努力義務が課せられました。その上で、後発医薬品へ変更することに差し支えがあると考えた場合のみ、医師が署名する形に処方箋の様式が変更され、その署名がなければ、薬局の薬剤師は、患者の選択に基づき医師に確認することなく後発医薬品を調剤できるようになっています。

国においては、患者負担の軽減や医療保険財政の改善の観点から、ジェネリック医薬品の使用推進を図っています。

●**後発医薬品**（ジェネリック医薬品）

新薬の独占的販売期間が終了した後に販売される、新薬と同じ有効成分を同一量含む製剤で、効能・効果・用法・用量が原則的に同一で、新薬と同等の臨床効果が得られる医薬品です。新薬に比べ低価格となっています。

**Q：薬の副作用で入院した。医療費が高額で困っている。**

A：まずは、処方してくれた医師等に相談してください。

病院や診療所で投薬された医薬品や、薬局などで購入した医薬品を、適正に使用したにもかかわらず副作用が発生し、入院が必要な程度の疾病や傷害などの健康被害を受けた方に、救済給付を行う制度があります。

○独立行政法人医薬品医療機器総合機構（PMDA）

・救済制度相談窓口：健康被害救済制度に関する問い合わせ

TEL)0120-149-931（フリーダイヤル）

月～金（祝日・年末年始除く）、9:00～17:00

[http://www.pmda.go.jp/kenkouhigai\\_camp/index.html](http://www.pmda.go.jp/kenkouhigai_camp/index.html)

**Q：医療従事者の言動に腹が立った。**

A：適切な医療を受けるためには、お互いに歩み寄り、より良いコミュニケーションをとることが大切で、従事者の言動そのものは個人の資質によるところが多いと言われています。資質について指導等出来るところはなく、従事者自身に気付いてもらうほかないのが現状です。当センターでは従事者の資質向上等を目的とした「医療安全対策講習会」などの講習会等を開催し、医療機関に情報提供を行っています。

なお、病院であれば院内にある患者相談窓口にご相談してみてください。

**Q：かかりつけにしていた診療所から「もう診られない」と言われたが、納得出来ない。**

A：医療機関は、正当な事由がなければ診察治療の求めを拒んではならない事になっていきますので、「もう診られない」と言われた理由が分からない場合は、医療機関に確認してください。理由や状況によっては、医療機関に事実関係を確認する場合がありますが、お互いの信頼関係が大切ですので、話し合いでの解決をお勧めしています。

(4) 令和3年度 松山市管内病院 医療安全等相談窓口一覧

	施設名	相談窓口	電話番号
あ	天山病院	地域医療連携室	915-2200
	愛媛県立中央病院	患者総合相談窓口	947-1111
	愛媛生協病院	医療福祉相談室	961-4238
	おおぞら病院	患者サポート相談窓口	989-6620
	奥島病院	患者相談窓口	925-2500
か	梶浦病院	相談室	943-2208
	久米病院	患者の声相談窓口	975-0503
	栗林病院	地域連携室	977-3312
さ	済生会松山病院	地域連携室	951-6111
	貞本病院	地域医療ケアセンター相談室	945-1471
	佐藤実病院	医療相談室	925-5544
	四国がんセンター	患者・家族総合支援センター	999-1111
	真光園	相談室	975-2000
た	鷹の子病院	医療ケア相談室	976-5551
	道後温泉病院	地域連携室	933-5131
	東明病院	相談窓口	963-3333
	土橋共立病院	総合相談窓口	931-1804
な	中川病院	医療連携室	976-7811
	なかじま中央病院	外来	997-1171
	和ホスピタル	地域連携室	992-0700
	野本記念病院	地域医療連携室	915-6662
は	福角病院	地域連携室	978-7756
	平成脳神経外科病院	地域連携室	905-0011
	北条病院	相談窓口	993-1200
	堀江病院	看護部	978-0783
ま	牧病院	医療相談窓口	977-3351
	増田病院	患者様相談窓口	924-7804
	松山笠置記念心臓血管病院	総務課	941-2288
	松山記念病院	相談受付窓口	925-3214
	松山協和病院	地域連携室	932-1712
	松山市民病院	患者サポート窓口	943-1151
	松山城東病院	地域連携室	943-7717
	松山赤十字病院	医療相談窓口	926-9581
	松山第一病院	地域医療連携室	924-6878
	松山西病院	地域連携室	972-3355
	松山ベテル病院	医療相談室・地域医療連携室	996-6430
	松山まどんな病院	医事課	936-2461
	松山リハビリテーション病院	地域医療連携福祉部	975-7431
	南高井病院	地域連携室	976-7777
	南松山病院	医事課・地域医療連携室	941-8255
わ	渡辺病院	地域医療連携室	973-0111

## (5) 主な関係機関問合せ先

主な関係機関問合せ先を掲載しています。各機関において、予約、相談時間等がありますので、電話等で確認をお願いします。また、相談者等に伝える場合においてはその旨をお伝えください。

項目	TEL (内線)	部署
----	----------	----

### 1. 愛媛県、各種団体

愛媛県、各保健所 「患者の声相談コーナー」	089-912-2447 (FAX) 089-921-8004	愛媛県庁 医療対策課
	089-941-1111 (内) 257 (FAX) 089-931-8455	中予保健所 医療対策係
	0896-23-3360 (内) 104 (FAX) 0896-28-1043	四国中央保健所 医療対策係
	0897-56-1300 (内) 315 (FAX) 0897-56-3848	西条保健所 医療対策係
	0898-23-2500 (内) 315 (FAX) 0898-23-2531	今治保健所 医療対策係
	0894-22-4111 (内) 279 (FAX) 0894-22-0631	八幡浜保健所 医療対策係
	0895-22-5211 (内) 255 (FAX) 0895-24-6806	宇和島保健所 医療対策係
各種団体	089-943-7582 (FAX) 089-933-1465	愛媛県医師会
	089-933-4371 (FAX) 089-932-5048	愛媛県歯科医師会
	089-915-7700 (FAX) 089-915-7710	松山市医師会
	089-932-5075 (FAX) 089-947-8654	松山市歯科医師会
	089-941-4165 (FAX) 089-921-5353	愛媛県薬剤師会
	089-998-4330 (FAX) 089-998-4331	松山薬剤師会
	089-923-1287 (FAX) 089-926-7825	愛媛県看護協会
	089-941-6279 (FAX) 089-941-4110	愛媛弁護士会

### 2. 医療費・診療報酬

保険全般 (監督)	089-986-3156 (FAX) 089-986-3162	四国厚生支局愛媛事務所
社会保険 (給付)	089-947-2100	全国健康保険協会愛媛支部 (協会けんぽ)
社会保険 (審査支払)	089-923-3800 (FAX) 089-925-0618	社会保険診療報酬支払基金愛媛県支部 (社保支払基金)
国民健康保険 (審査支払)	089-968-8800 (FAX) 089-965-3800	愛媛県国民健康保険団体連合会 (国保連合会)

国民健康保険・後期高齢者医療	089-912-2435 (FAX) 089-912-2439	医療保険課 (愛媛県)
国民健康保険 (資格)	089-948-6363 (FAX) 089-934-2631	国保・年金課 (松山市)
国民健康保険 (高額療養費)	089-948-6361 (FAX) 089-934-2631	国保・年金課 (松山市)
社会保険 (高額療養費)	089-947-2100	全国健康保険協会愛媛支部 (協会けんぽ)
後期高齢者医療制度 (高額療養費)	089-948-6414 (FAX) 089-934-1763	高齢福祉課 (松山市)
	089-911-7733 (FAX) 089-911-7735	愛媛県後期高齢者医療広域連合

### 3. 薬事関係

薬事、毒物劇物、麻薬、輸血	089-912-2390 (FAX) 089-912-2389	薬務衛生課 (愛媛県)
薬事、毒物劇物、医療機器	089-911-1805 (FAX) 089-923-6618	松山市保健所医事薬事課
くすり相談窓口	03-3506-9457	(独)医薬品医療機器総合機構 (PMDA) 月～金 9:00～17:00 (祝日・年末年始除く)
医療機器相談	03-3506-9436	
健康被害救済制度相談窓口 (医薬品副作用被害救済制度) (生物由来製品感染等救済制度)	0120-149-931	
給付金支給相談窓口 (特定フィブリノゲン製剤等による C型肝炎被害者救済)	0120-780-400	
フィブリノゲン製剤等の相談窓口	0120-509-002	厚生労働省
薬害肝炎全国弁護士 常設ホットライン	06-6315-9988 (FAX) 06-6315-9996 03-6384-1823 (FAX) 03-6384-1824 092-735-1193 (FAX) 092-735-1196	大阪弁護士団 東京弁護士団 九州弁護士団

### 4. 健康関係

健康相談	089-911-1817 (FAX) 089-925-0230	松山市保健所健康づくり推進課
エイズ相談 (エイズ・梅毒・肝炎ウイルス検査)	089-911-1815	松山市保健所保健予防課
一般相談 月～金 9:00～12:00 13:00～17:00	089-921-8789	愛媛県高齢者相談センター (愛媛県社会福祉協議会)
女性の一般相談 来所 月以外 8:30～16:30 電話 火～金 8:30～17:30 土・日 8:30～16:30	089-926-1644	愛媛県男女共同参画センター (えひめ女性財団)
難病相談	089-911-1857 (FAX) 089-923-6062	松山市保健所保健予防課
難病相談・支援窓口 月～金 9:00～12:00	089-960-5013	愛媛県難病相談支援センター (愛大病院総合診療サポートセンター内)

ウイルス性肝炎治療の医療費助成 (中予地区)	089-909-8757	愛媛県中予保健所
全国B型肝炎訴訟相談 (広島、山口、愛媛、香川、高知、岡山)	0120-10-6589	広島弁護士団(全国B型肝炎訴訟)
健診機関	089-970-2070 (FAX) 089-970-2088	愛媛県厚生連健診センター
	089-987-8202 (FAX) 089-987-8251	愛媛県総合保健協会
	089-927-1272 (FAX) 089-911-2100	順風会健診センター

## 5. 法律関係

弁護士相談 無料 水 13:30-16:00 要予約	089-948-6690 089-948-6211	市民生活課(松山市)
法律、訴訟等相談 有料 要予約	089-941-6279	愛媛弁護士会
法テラス愛媛 月～金 9:00～17:00	050-3383-5580 (IP 電話使用時) 0570-078-396	日本司法支援センター 愛媛地方事務所(法テラス愛媛)
女性の法律相談 面談 要予約 第1・2・4木 13:30～15:30	089-926-1644	愛媛県男女共同参画センター (えひめ女性財団)
人権相談ダイヤル	0570-003-110	松山地方法務局
成年後見センター・ リーガルサポート・えひめ支部	089-941-8065	公益社団法人成年後見センター
高齢者・障害者総合支援センター 第3水 13:00～15:00 有料 要予約	089-941-6279	愛媛弁護士会
法人成年後見事業	089-913-9046	松山市社会福祉協議会 松山市権利擁護センター

## 主な特定非営利活動法人等

苦情相談窓口 相談予約 毎月第2・第4木曜日 13:00～15:00	080-7700-1626	NPO法人 患者の権利オンブズマン東京
医療に関する相談 月・水・金 9:00～12:00 13:00～16:00 土 9:00～12:00	06-6314-1652 (FAX) 06-6314-3696	認定NPO法人 ささえあい医療人権センター COML(大阪市)
医療事故相談 初回無料 月・火・木・金 10:00～16:00	03-6909-7680	医療問題弁護士団(東京都)
がんと向き合っている方の相談場所 月、水、木、金 10:00～16:00	089-997-7638	NPO法人 愛媛がんサポートおれんじの会 町なかサロン

## 6. 精神保健関係

精神保健に関する相談	089-911-1816 (FAX) 089-923-6062	松山市保健所保健予防課
こころの健康相談 要予約 火:9:30~11:30 木:13:30~15:30	089-911-1816	松山市保健所保健予防課
精神障がい者家族相談 要予約 第2火 15:30~16:30 概ね第3水 13:00~15:00	089-911-1816	松山市保健所保健予防課
こころのダイヤル 月・水・金 9:00~12:00 13:00~15:00	089-917-5012	愛媛県心と体の健康センター
一般精神保健福祉相談 月~金 8:30~17:15 来所相談は要予約	089-911-3880 (FAX) 089-923-8797	愛媛県心と体の健康センター
思春期精神保健相談 完全予約制	089-911-3880 (FAX) 089-923-8797	愛媛県心と体の健康センター
依存症に関する相談 来所相談は要予約 アルコール・薬物・ギャンブル 月~金 8:30~17:15	089-911-3880 (FAX) 089-923-8797	愛媛県心と体の健康センター
夜間・休日の診療・入院相談 平日 17:00~22:00 土・日・祝 9:00~17:00	089-925-8222	精神科救急医療情報センター (健康増進課(愛媛県))
女性のためのコムズ相談室 火・水・金・土 10:00~20:00 日・祝 10:00~16:00 面談は要予約	089-943-5770	松山市男女共同参画推進センター (コムズ)
コムズ男性相談 無料 要予約 第2水・第4土 18:30~20:30	089-943-5777	松山市男女共同参画推進センター (コムズ)

## 7. 障がい福祉

障がい者相談 身体障がい者(児) 知的障がい者(児)	089-948-6433 (FAX) 089-932-7553	障がい福祉課(松山市)
障がい者相談 精神障がい者	089-911-1816 (FAX) 089-923-6062	松山市保健所保健予防課
障がい者総合相談窓口 生活支援や就労支援等の幅広い相談	089-943-6307 (FAX) 089-943-6688	福祉・子育て相談窓口 (松山市社会福祉協議会)
松山市障がい者地域相談支援センター 月~金 9:00~17:00	089-989-6555 (FAX) 089-989-6888	北部地域相談支援センター
	089-968-1009 (FAX) 089-968-1019	南部地域相談支援センター
聴覚総合相談	089-921-2143 (FAX) 089-921-2142	松山市社会福祉協議会 聴覚総合支援課 (松山市総合福祉センター内)
子育て・介護応援ネットワーク 月、年末年始は休み 9:00~17:00	089-945-1008 (FAX) 089-943-0460	まつやまファミリー・ サポート・センター (松山市男女共同参画推進センター内)

## 8. 高齢者福祉、介護保険

高齢者(介護保険)相談	089-948-6593 (FAX) 089-934-1832	福祉・子育て相談窓口(本館1F) (保健福祉政策課)
高齢者総合相談窓口	089-993-5666 (FAX) 089-993-5668	松山市地域包括支援センター 桑原・道後
	089-957-0808 (FAX) 089-957-3303	松山市地域包括支援センター 石井・浮穴・久谷
	089-905-8889 (FAX) 089-905-8778	サブセンター浮穴・久谷
	089-970-3761 (FAX) 089-975-7620	松山市地域包括支援センター 小野・久米
	089-915-7760 (FAX) 089-915-7763	松山市地域包括支援センター 東・拓南
	089-993-7220 (FAX) 089-993-7221	松山市地域包括支援センター 雄郡・新玉
	089-911-1135 (FAX) 089-911-1140	松山市地域包括支援センター 味酒・清水
	089-989-7600 (FAX) 089-971-6510	松山市地域包括支援センター 垣生・余土
	089-953-3888 (FAX) 089-952-3890	松山市地域包括支援センター 生石・味生
	089-953-1130 (FAX) 089-953-1150	松山市地域包括支援センター 三津浜
	089-997-0454 (FAX) 089-997-0454	松山市地域包括支援センター 中島
	089-911-8005 (FAX) 089-911-8006	松山市地域包括支援センター 城北
	089-992-0117 (FAX) 089-992-0118	松山市地域包括支援センター 北条
	高齢者への総合的支援 各地域包括支援センターの指導・助言	089-948-6949 (FAX) 089-934-0815

## 9. 母子保健

保育・幼稚園相談窓口 月～金 8:30～17:00	089-948-6774	福祉・子育て相談窓口
	089-975-1007	久米保育園 地域子育て支援センター内
松山市子ども総合相談 子どもに関するさまざまな相談	089-943-3200 (FAX) 089-943-3070	子ども総合相談センター事務所 (築山事務所)
いじめホットライン	089-943-8740 (FAX) 089-943-3070	月～金 8:30～21:00 土・日・祝 8:30～17:00
ほっとHOTひろば 子育て、育児不安等の相談 月～土 8:30～17:00	089-922-2399 (FAX) 089-922-2150	子ども総合相談センター事務所 (萱町事務所)
	089-972-2577 (FAX) 089-972-2578	子ども総合相談センター事務所 (余土事務所)
18歳までの子どもの不登校・ 問題行動等の相談	089-943-3205	教育支援センター事務所 (松山市青少年センター内)

婦人相談・家庭児童相談 DV、しつけ、虐待問題等 月～金 8:30～17:00 面談・電話	089-948-6413 (FAX) 089-934-1537	福祉・子育て相談窓口内 婦人・家庭児童相談窓口
ひとり親自立支援相談 生活、就職、教育等に関する事 月～金 8:30～17:15 面談・電話	089-948-6749 (FAX) 089-934-1537	福祉・子育て相談窓口内 ひとり親自立支援相談窓口
就学・教育相談 特別な支援を必要とする児童の相談 お子さんのよりよい就学に向けて	089-948-6169	学校教育課（松山市教育委員会）

#### 10. 外国人の医療関係

外国人生活相談	080-4783-5253	愛媛県国際交流センター
電話医療相談 やさしい日本語で、外国語の通じる医療 機関の紹介や、医療福祉制度の案内	03-6233-9266 月～金 10:00～16:00 * 祝・12/29～1/3 除く	NPO法人 AMD A国際医療情報センター
電話医療通訳 医療機関からの依頼で、電話を介して通 訳スタッフがコミュニケーションをサ ポート 無料 [対応言語] 英語、韓国語、タイ語、スペイン語、 中国語、ポルトガル語、フィリピン語、 ベトナム語	03-6233-9266 月～金 10:00～15:00 * 祝・12/29～1/3 除く	

#### 11. その他

消費生活相談 月・火・木・金 9:00～17:00 水 9:00～19:00	089-925-3700 (FAX) 089-946-5539	愛媛県消費生活センター
消費生活相談 月～金 8:30～16:00 面談・電話	089-948-6382 (FAX) 089-934-1768	松山市消費生活センター （市民生活課）
食中毒、食品衛生	089-911-1808 (FAX) 089-923-6627	松山市保健所生活衛生課

#### 12. 在宅医療

在宅医療相談 月～金	089-915-7780 (FAX) 089-915-7773	松山市医師会 松山市在宅医療支援センター
訪問歯科診療	089-932-5407 (FAX) 089-947-8654	松山市歯科医師会 総合歯科医療連携室
在宅訪問できる薬局紹介、相談対応 月～金	089-941-4165	愛媛県薬剤師会 在宅薬局支援センター



## 令和2年度「患者の声相談窓口」実績報告

令和3年9月

[問合せ先]

松山市医療安全支援センター

〒790-0813

愛媛県松山市萱町六丁目30番地5

松山市保健所 医事薬事課

電話番号 089-911-1866

FAX 089-923-6618

Eメール [koemado@city.matsuyama.ehime.jp](mailto:koemado@city.matsuyama.ehime.jp)