

令和 7 年度

「患者の声相談窓口」実績報告

— 令和 7 年 4 月 1 日 ～ 令和 8 年 3 月 3 1 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.	「患者の声相談窓口」の相談を分析して	・ ・ ・ ・ 1
3.	実績報告	
	（１）受付件数	・ ・ ・ ・ 4
	① 年別相談件数	
	② 月別相談件数	
	③ 相談者の属性	
	④ 相談者の居住地	
	⑤ 転送元	
	（２）受付手段・相談時間	・ ・ ・ ・ 7
	① 受付手段	
	② 相談時間	
	（３）相談内容の詳細	・ ・ ・ ・ 8
	① 診療科目	
	② 項目別相談内容	
	③ 項目別相談内容の詳細	
	④ 相談内容分類	
	⑤ 苦情対象となった医療機関	
	（４）傾聴後の対応	・ ・ ・ ・ 11
	（５）相談者の納得度	・ ・ ・ ・ 11
	（６）紹介先関係機関	・ ・ ・ ・ 12

1. はじめに

「医療安全支援センター」は、医療機関への医療安全等に関する情報の提供や、市民への啓発活動を実施するとともに、当センター内に「患者の声相談窓口」（以下、「当相談窓口」と言う。）を設置して、患者やその家族からの医療相談や、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行っています。令和7年度の当相談窓口に寄せられた件数は993件と、引き続き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ます。

今後も、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もと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などと連携しながら、医療安全の向上に取り組めます。

2. 「患者の声相談窓口」の相談を分析して

令和7年度の「当相談窓口」に寄せられた相談を分析し、次の取組みを進めたいと考えています。

（1）医療従事者の資質向上

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」「医療行為・医療内容」が、相談件数の424件（42.7%）でした。その相談内容は、「医師から病名を言われたがどういう病気かわからなかったので教えてほしい」「治療（手術）を勧められたが受けた方が良いか不安である」「長年飲んでいる薬の副作用が心配である」など、医師や薬剤師など医療従事者の説明が、患者側にとっては内容が難しく理解できず、当窓口で相談される事例が多く見られました。

医療従事者は、患者の訴えや理解度を適切に把握し、個々に合わせたわかりやすい説明が望まれます。

当センターでは、医療従事者の資質向上に繋げていただくことを目的に、医療従事者などを対象に「医療安全対策講習会」などの研修会を毎年開催しています。今後も医療従事者に求められる研修会となるよう、工夫して取り組んでいきます。

（２）患者や住民の支援

相談内容の中で、「コミュニケーションに関すること」が１１８件（１１．９％）でした。「病気のことを上手く伝えられず、話を聞いてもらえなかった」「医療従事者の言葉使いや対応が悪いので何も言えない」など、医療従事者とのコミュニケーションに苦慮していることが分かります。医療従事者の些細な態度や言葉掛けに不安を感じ、うまくコミュニケーションが取れない方も少なくないように思われます。

患者は、診察時に分からないことを医療従事者に確認し、説明を理解したうえで治療を受けることが大切です。そのため、当相談窓口では、患者と医療従事者の更なる信頼関係づくりと患者自身による医療の選択のお手伝いが出来ればと考え、医療機関を受診する際に大切な「医者にかかる１０箇条」を掲載した「わたしのかかりつけ手帳」を作成し、松山市保健所や市役所、各支所等で配布しています。令和７年度は１，５０５冊配布しました。医療機関を受診される際に、是非活用いただきたいと思います。

また、直接医療従事者に聞きにくい場合は、各病院には「総合相談窓口」が設置されていますのでご利用いただきたいと思います。

また、「かかりつけ医・歯科医」や「かかりつけ薬剤師（薬局）」を持つことも大切です。「かかりつけ医・歯科医」を持つことは、病気の治療はもちろん、日頃の体調などの健康相談もしやすくなり、医師など医療従事者とコミュニケーションが取りやすくなります。また、高度な医療が必要になった場合は、かかりつけ医・歯科医から適切な医療機関が紹介され、円滑な医療の連携につながります。

「かかりつけ薬剤師（薬局）」を持てば、自身の薬歴や薬物アレルギーなどの体質や体調を管理して、適切に調剤をしてもらうこともできます。

そのため、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、かかりつけ医などを持つ重要性を啓発するため、市民の皆さんのところに向いて「賢い患者さんになるために」と題した、市民向け講座「笑顔のまつやままちかど講座」を開催しています。

（３）医療機関の情報提供

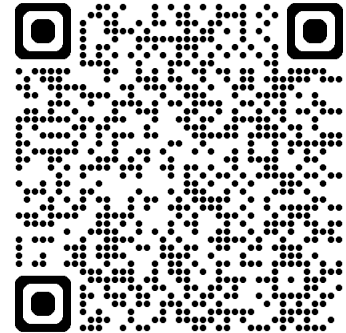
「医療機関等の紹介、案内」についての相談が１０５件ありました。「〇〇科の医療機関」「診療日・診療時間」を知りたいという相談には、「医療情報ネット」を利用するようお知らせしています。医療機関や薬局などの検索にお役立てください。

「医療情報ネット」

URL:<https://www.iryuu.teikyouseido.mhlw.go.jp>

[/znk-web/juminkanja/S2310/initialize?pref=38](https://znk-web/juminkanja/S2310/initialize?pref=38)

または右記、二次元コードからご利用できます。



（４）相談員の資質向上

相談後の相談者の納得度は、相談員の判断にはなりますが、「納得」「やや納得」が８２６件（８３．１％）。「あまり納得せず」「全く納得せず」は５６件（５．７％）、メールなどの場合は不明とし１１１件（１１．２％）でした。

今後も、国などが行う職員研修などに積極的に参加するほか、相談事例や医療制度など最新情報を収集するなど、相談員の資質の向上に努め、相談者が「納得」できる相談対応に取り組んでいきます。

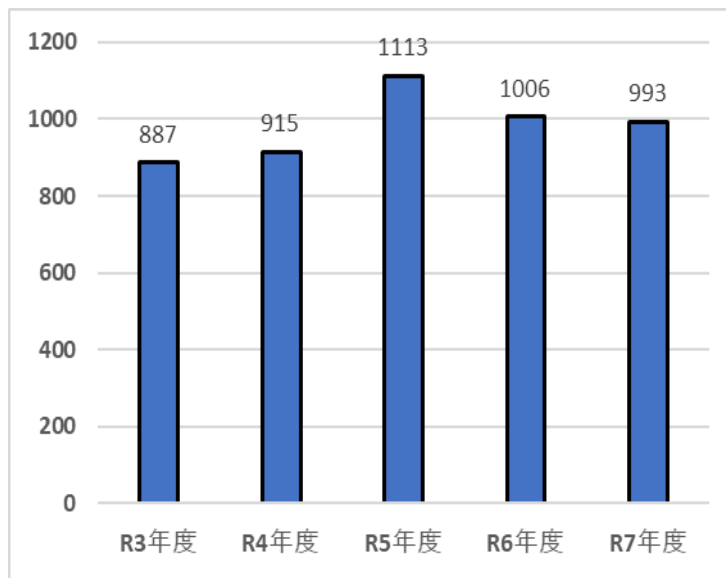
3. 実績報告

(1) 受付件数

① 年別相談件数

相談件数は993件であり、令和6年度より13件減であった。
新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、令和6年度から「コロナ関係」の集計は中止した。

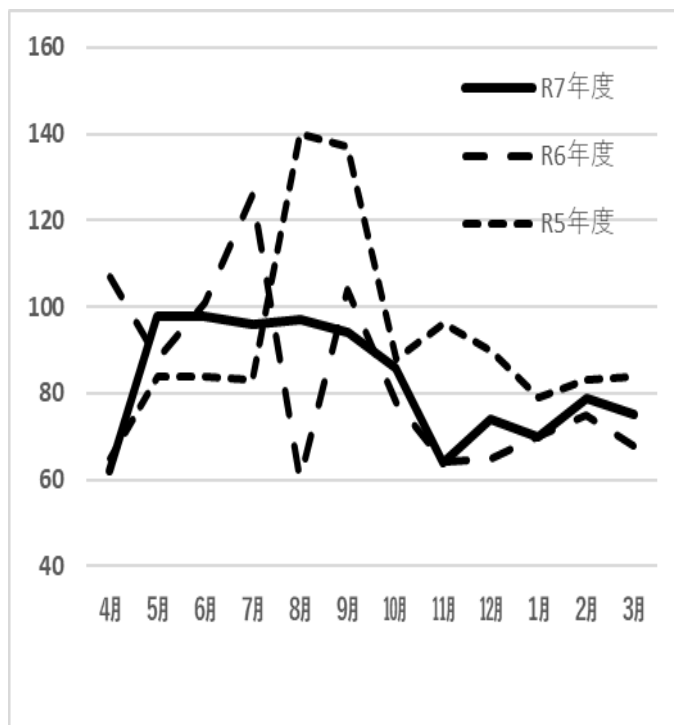
年度	相談件数	前年比
R3	887 (内コロナ関係 123)	0.96
R4	915 (内コロナ関係 98)	1.03
R5	1,113 (内コロナ関係 39)	1.22
R6	1,006	0.90
R7	993	0.99



② 月別相談件数

各月の平均相談件数は82.8件であり、月によって相談件数にばらつきがあった。

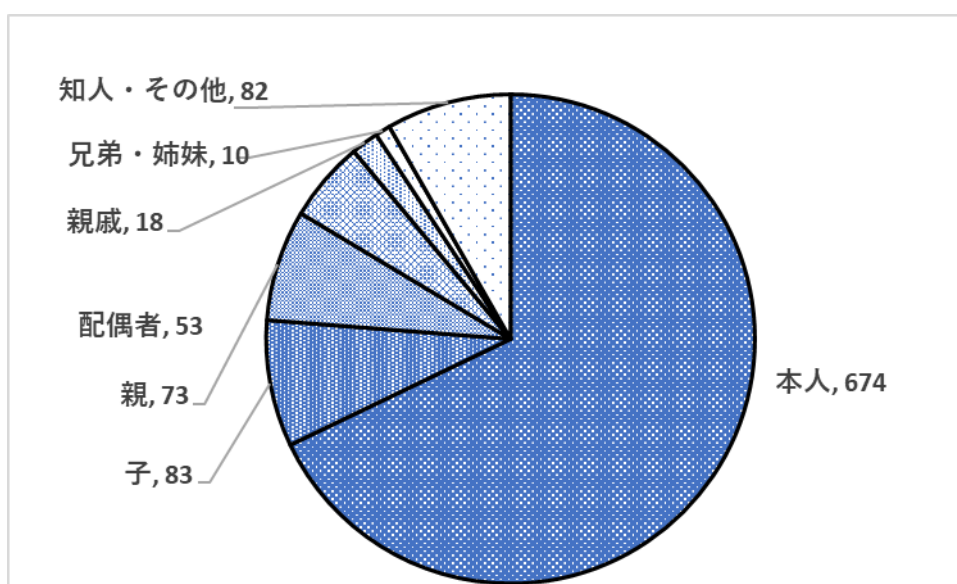
	7年度	6年度	5年度
4月	62	107	65
5月	98	88	84
6月	98	101	84
7月	96	126	83
8月	97	60	140
9月	94	104	137
10月	86	78	88
11月	64	64	96
12月	74	65	90
1月	70	70	79
2月	79	75	83
3月	75	68	84
計	993	1,006	1,113



③ 相談者の属性

相談者の内訳は本人が674件と最も多く、次いで「子」、「親」の順であった。

区分		令和7年度		令和6年度		令和5年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
本人		674	67.9%	725	72.1%	825	74.1%
家族	子	83	8.4%	85	8.4%	70	6.3%
	親	73	7.4%	61	6.1%	79	7.1%
	配偶者	53	5.3%	53	5.3%	47	4.2%
	親戚	18	1.8%	18	1.8%	12	1.1%
	兄弟・姉妹	10	1.0%	8	0.8%	12	1.1%
知人・その他		82	8.2%	56	5.5%	68	6.1%
計		993		1,006		1,113	



④ 相談者の居住地

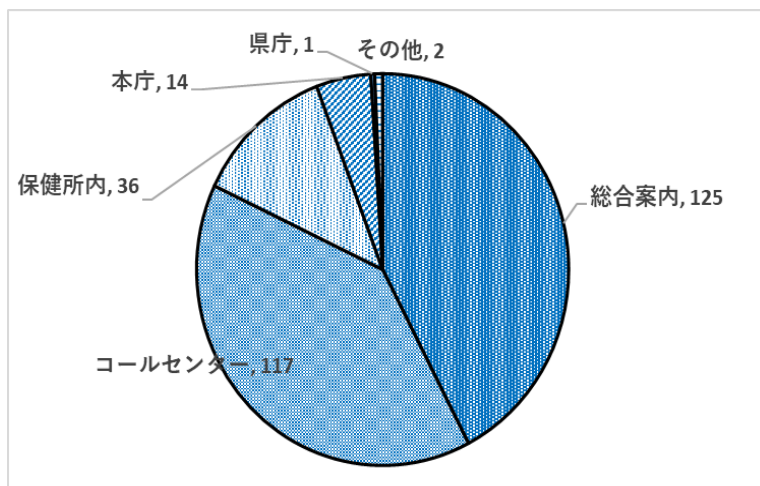
相談者の居住地は、市内が873件と全体の約9割近くを占めていた。

区分	令和7年度		令和6年度		令和5年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
市内	873	88.0%	920	91.4%	1,030	92.5%
市外	38	3.8%	49	4.9%	38	3.4%
県外	19	1.9%	10	1.0%	12	1.1%
不明	63	6.3%	27	2.7%	33	3.0%
計	993		1,006		1,113	

⑤転送元

全相談の約3割が相談窓口以外から転送されていた。転送元を集計すると総合案内125件、コールセンター117件、保健所の他課36件、本庁14件、県庁1件、その他2件であった。

転送元	件数
総合案内	125
コールセンター	117
保健所	36
本庁	14
県庁	1
その他	2
合計	295

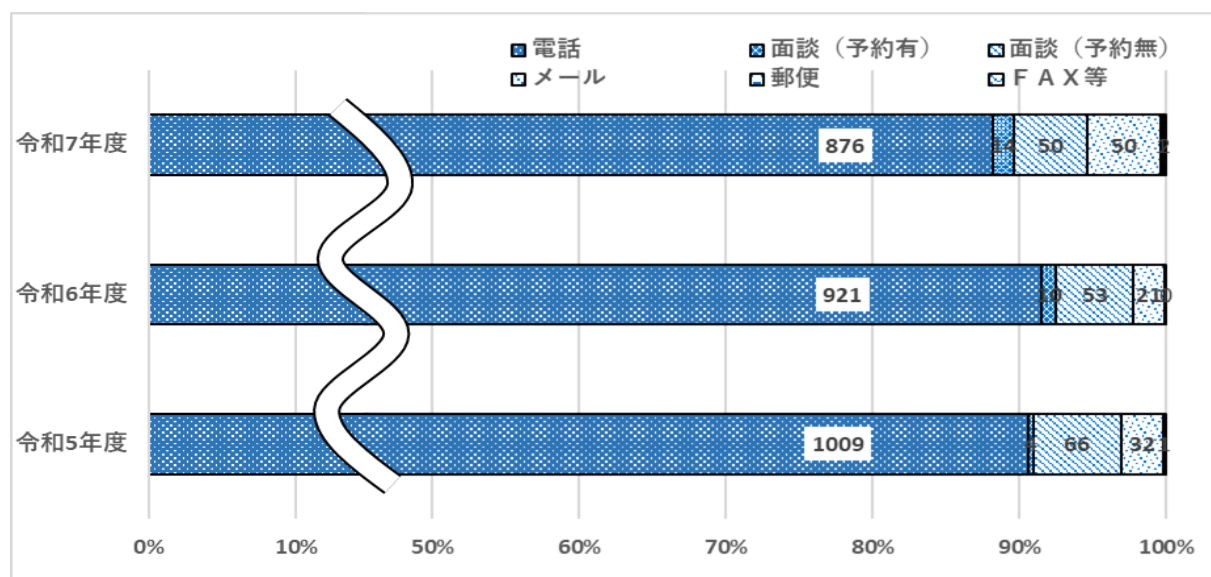


(2) 受付手段・相談時間

① 受付手段

相談方法は電話が876件、面談が64件（予約有14件、予約無50件）、メールでの相談は50件であった。メールでの相談が昨年より大幅に増加していた。

区分	令和7年度		令和6年度		令和5年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
電話	876	88.2%	921	91.5%	1,009	90.7%
面談（予約有）	14	1.5%	10	1.0%	4	0.4%
面談（予約無）	50	5.0%	53	5.3%	66	5.8%
メール	50	5.0%	21	2.1%	32	2.8%
手紙	1	0.1%	1	0.1%	1	0.1%
その他	2	0.2%	0	0%	1	0.2%
計	993		1,006		1,113	



② 相談時間：平均（分）

1件当たりの平均相談時間は16分であった。面談（予約有）の相談時間が伸びた原因は、長時間の相談（面談時間140分が1件、60分以上が5件）があったため、平均相談時間が伸びていた。
※メール等は除く

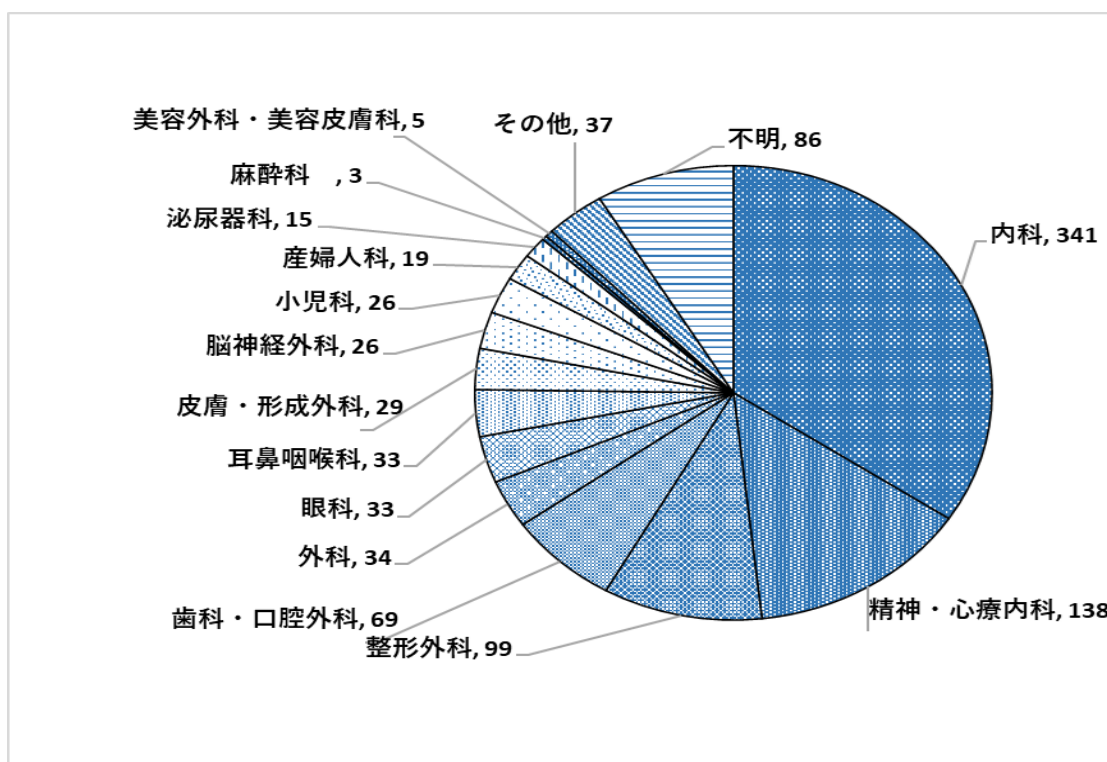
区分	令和7年度	令和6年度	令和5年度
電話	15	13	16
面談（予約有）	55	30	45
面談（予約無）	29	32	28
全体	16	15	18

(3) 相談内容の詳細

① 診療科目

相談の対象と考えられる診療科目は、内科341件、精神・心療内科138件、整形外科99件、の順に多かった。今年度より「なし」の項目は「その他」「不明」に分類した。

区分	令和7年度		令和6年度		令和5年度	
内科	341	34.3%	340	33.8%	300	27.0%
精神・心療内科	138	13.9%	119	11.8%	204	18.3%
整形外科	99	10.0%	137	13.6%	138	12.4%
歯科・口腔外科	69	7.0%	39	3.9%	56	5.0%
外科	34	3.4%	25	2.5%	60	5.4%
眼科	33	3.3%	41	4.1%	32	2.9%
耳鼻咽喉科	33	3.3%	31	3.1%	25	2.2%
皮膚科・形成外科	29	3.0%	31	3.1%	29	2.6%
脳神経外科	26	2.6%	26	2.6%	33	3.0%
小児科	26	2.6%	13	1.3%	29	2.6%
産婦人科	19	1.9%	9	0.9%	13	1.2%
泌尿器科	15	1.5%	13	1.3%	14	1.3%
麻酔科	3	0.3%	3	0.3%	10	0.9%
美容外科・美容皮膚科	5	0.5%	2	0.2%	6	0.5%
その他	37	3.7%	27	2.7%	36	3.2%
不明	86	8.7%	89	8.8%	102	9.2%
なし	—	—	61	6.0%	26	2.3%
計	993		1,006		1,113	



② 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」「医療行為・医療内容」「コミュニケーションに関すること」の順に多かった。令和 7 年度より、「福祉・介護に関すること」の項目を追加した。

相談内容	令和 7 年度		令和 6 年度		令和 5 年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療知識等を問うもの	241	24.3%	293	29.1%	258	23.2%
医療行為・医療内容	183	18.4%	169	16.8%	176	15.8%
コミュニケーションに関すること	118	11.9%	130	12.9%	177	15.9%
医療機関等の紹介、案内	105	10.6%	118	11.7%	129	11.6%
医療情報の取扱	67	6.8%	68	6.8%	49	4.4%
医療費（診療報酬等）	58	5.8%	39	3.9%	62	5.6%
医療機関等の施設	12	1.2%	15	1.5%	23	2.1%
福祉・介護に関すること	14	1.4%				
その他	195	19.6%	174	17.3%	239	21.5%
合計	993		1,006		1,113	

③ 項目別相談内容の詳細

相談内容分類・主訴		令和 7 年度		令和 6 年度		令和 5 年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	143	14.4%	181	18.0%	143	12.8%
	医療・介護制度に関すること	14	1.5%	40	4.0%	30	2.7%
	医薬品に関すること	49	5.0%	38	3.8%	55	4.9%
	その他(医療知識に関する相談)	35	3.5%	34	3.4%	30	2.7%
医療行為・医療内容	医療内容・技術	70	7.0%	89	8.8%	90	8.1%
	医療過誤	32	3.2%	27	2.7%	26	1.8%
	転院・退院	28	2.8%	22	2.2%	28	2.3%
	医師法違反(診療拒否等)	28	2.8%	20	2.0%	11	1.0%
	その他(医療内容)	25	2.5%	11	1.1%	21	1.9%
コミュニケーションに関すること	従事者の対応	87	8.8%	96	9.5%	135	12.1%
	説明に関すること	20	2.0%	11	1.1%	29	2.6%
	その他(コミュニケーション)	11	1.1%	23	2.3%	13	1.2%
医療機関等の紹介・案内	医療機関等の紹介・案内	105	10.6%	118	11.7%	129	11.6%
医療情報の取扱	診断書等	15	1.5%	19	1.9%	16	1.4%
	カルテ開示	11	1.1%	13	1.3%	5	0.4%
	セカンドオピニオン	2	0.2%	10	1.0%	3	0.3%
	個人情報・プライバシー等	15	1.5%	6	0.6%	5	0.4%
	医療広告	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
	その他(医療情報に関すること)	23	2.4%	20	2.0%	20	1.8%
医療費(診療報酬等)	診療報酬	12	1.2%	15	1.5%	40	3.6%
	自費診療に関すること	9	0.9%	2	0.2%	5	0.4%
	その他(医療費に関すること)	37	3.7%	22	2.2%	17	1.5%
医療機関等の施設	医療機関の衛生環境	1	0.1%	3	0.3%	4	0.4%
	その他(施設に関すること)	11	1.1%	12	1.2%	19	1.7%
福祉・介護に関すること	福祉・介護制度に関すること	7	0.7%				
	福祉・介護の施設に関すること	4	0.4%				
	権利擁護に関すること	1	0.1%				
	その他(福祉・介護知識に関すること)	2	0.2%				
その他	気持ちの受け止め	137	13.8%	136	13.5%	164	14.7%
	主訴不明	13	1.3%	8	0.8%	23	2.1%
	その他(分類できないもの)	45	4.5%	30	2.9%	52	4.7%
合計		993		1,006		1,113	

④ 相談内容分類

相談の中で、相談員が医療機関や医療制度への不信・不満があると受け止めたものを「苦情」とし、それ以外を「相談」に分類した。

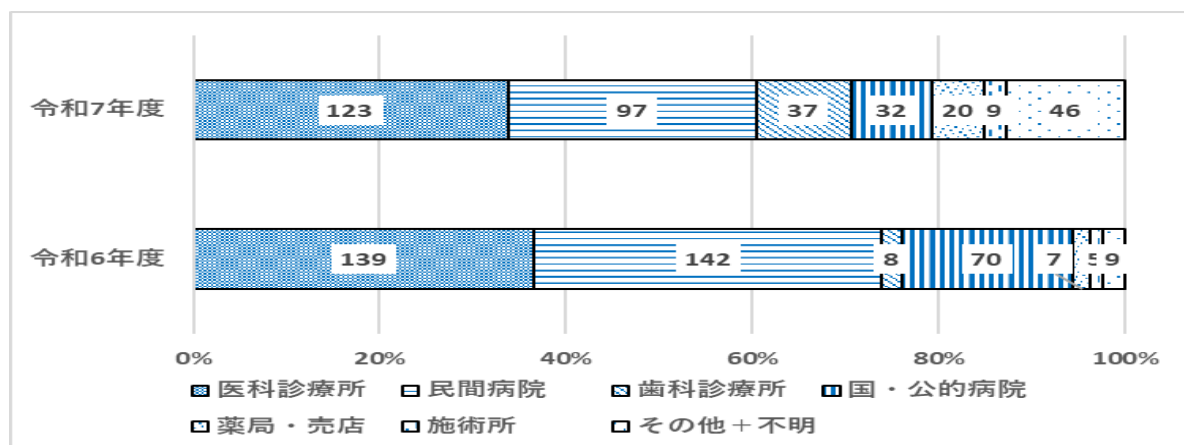
区分	令和7年度		令和6年度		令和5年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
相談	637	64.1%	677	67.3%	723	65.0%
苦情	356	35.9%	329	32.7%	390	35.0%
計	993		1,006		1,113	

⑤ 苦情対象となった医療機関

相談種別で、苦情と判断した相談のうち、医療機関が判明した364件を分類すると、「医科診療所」が123件、「民間病院」が97件、「歯科診療所」37件の順となった。

なお、令和5年度までは、相談内容で「相談」「苦情」にかかわらず、医療機関が判明したすべてを集計していたため比較対象外とした。

区分	令和7年度		令和6年度	
	件数	割合	件数	割合
医科診療所	123	33.8%	139	36.6%
民間病院	97	26.6%	142	37.4%
歯科診療所	37	10.2%	8	2.1%
国・公的病院	32	8.8%	70	18.4%
薬局・薬店	20	5.5%	7	1.8%
施術所	9	2.5%	5	1.3%
その他＋不明	46	12.6%	9	2.4%
計	364		380	



(4) 傾聴後の対応

傾聴後、①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830件と8割超を占めた。②相談者に他課や関係機関等を紹介したものが74件、③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ものが22件であった。④立入検査を行う部署や担当者に引き継いだものは31件と、昨年度と比較し大幅に増えた。医療法違反（疑）に関する相談を、医事担当に引き継ぐ相談が増えている。

区分	令和7年度		令和6年度		令和5年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
①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	830	83.6%	882	87.7%	804	71.0%
②相談者に他課や関係機関等を紹介した	74	7.5%	68	6.8%	147	13.0%
③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	22	2.2%	11	1.1%	10	0.9%
④立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	31	3.1%	6	0.6%	4	0.4%
①～④以外	36	3.6%	39	3.8%	168	14.8%
計	993		1,006		1,133	

(5) 相談者の納得度（振り分けは相談員の判断による）

相談者の納得度をみると「納得した」「やや納得した」が826件、「あまり納得せず」「全く納得せず」が56件であった。

区分	令和7年度		令和6年度		令和5年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
納得した	767	77.2%	891	88.6%	954	85.7%
やや納得した	59	5.9%	26	2.6%	37	3.3%
あまり納得せず	30	3.1%	19	1.9%	17	1.5%
全く納得せず	26	2.6%	17	1.7%	13	1.2%
不明	111	11.2%	53	5.2%	92	8.3%
計	993		1,006		1,113	

(6) 紹介先関係機関

窓口対応の中で、「他課や関係機関等を紹介した」に含まれる紹介先は、21か所、109件であった。(相談1件につき、複数箇所紹介あり)

令和7年度は、人権問題の相談に対し、人権・共生社会推進課や松山地方法務局人権擁護課を紹介することが7件あった。

項目	紹介先（機関）	件数	
各種団体・自治体	松山市医師会	2	49
	松山市歯科医師会	4	
	愛媛県歯科医師会	1	
	愛媛県訪問看護協議会	3	
	四国厚生支局 愛媛事務所	11	
	法テラス愛媛（日本司法支援センター）	9	
	愛媛弁護士会	1	
	愛媛県警察	2	
	愛媛県心と体の健康センター	4	
	愛媛県虐待通報窓口	1	
	保健所（中予・今治・宇和島・西条）	11	
市役所関係部署	市民生活課 市民無料法律相談	7	60
	市民生活課 松山市消費生活センター	8	
	市民生活課 マイナンバーカードセンター	2	
	保健予防課	21	
	健康づくり推進課	7	
	保険給付・年金課	2	
	自立支援窓口	2	
	人権・共生社会推進課	4	
	松山地方法務局人権擁護課	3	
	松山市地域包括支援センター	4	
計	21	109	

令和7年度「患者の声相談窓口」実績報告

令和8年5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 089-911-1865

FAX 089-923-6618

Eメール ijiyakuji@city.matsuyama.ehime.jp