

令和6年度

「患者の声相談窓口」実績報告

— 令和6年4月1日 ~ 令和7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.	「患者の声相談窓口」に寄せられた相談を分析して	・ ・ ・ ・ 1
3.	実績報告	
	（1）相談件数・相談時間	・ ・ ・ ・ 4
	① 年度別相談件数	
	② 月別相談件数	
	③ 相談方法・平均相談時間	
	（2）相談者の属性	・ ・ ・ ・ 6
	① 相談者の内訳	
	② 居住地	
	（3）相談対象施設ほか	・ ・ ・ ・ 7
	① 医療機関等	
	② 診療科目	
	（4）相談内容	・ ・ ・ ・ 9
	① 項目別相談内容	
	② 相談種別分類	
	（5）対応内容	・ ・ ・ ・ 10
	① 窓口での対応	
	② 紹介先関係機関	
	（6）相談者の納得度	・ ・ ・ ・ 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6年度の当相談窓口に寄せられた件数は1,006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」に寄せられた相談を分析して

令和6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、全体の相談件数の462件（45.9%）でした。その内訳は、「治療（手術）を勧められたが不安である」「医療機関から理解できる説明をして欲しい」「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、患者側にとっては難しく理解できない内容が多く、患者側は確認できていないままとなっていることが伺えます。

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、医療従事者の資質を高めるため、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。今後も資質向上に向け、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130件（12.9%）でした。「医療従事者の対応に不満があり、聞きたいことが聞けなかった」「主訴が上手く伝えられず、話を聞いてもらえなかった」など、医療従事者とのコミュニケーションに難儀していることが分かります。医療従事者の説明を十分に理解しないまま治療を受け入れ、不安を感じている人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の10のポイントを掲載した「わたしのかかりつけ手帳」を作成し、松山市保健所や各支所等で配布しています。医療機関を受診される方に、是非活用いただきたいと考えています。また、直接自分の担当の医療従事者に聞きにくい場合は、各病院に設置されている「患者相談窓口」を利用いただきたいと思います。

「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。さらに、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。

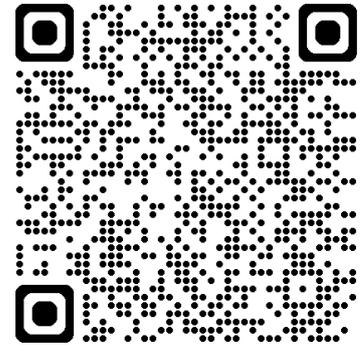
当センターでは、患者と医療従事者とのコミュニケーションの問題や、かかりつけ医などを持つ重要性を啓発するため、市民の皆さんのところに訪問して、まちかど講座「賢い患者さんになるために」を開催しています。

(3) 医療機関の情報提供

相談内容の内訳は、「医療機関等の紹介、案内」についての相談が118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>
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

当相談窓口の納得度は、「納得」が891件(88.6%)でした。一方、「あまり納得せず」「全く納得せず」は36件(3.6%)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、相談員の人材育成と資質の向上に継続して取り組んでいきます。

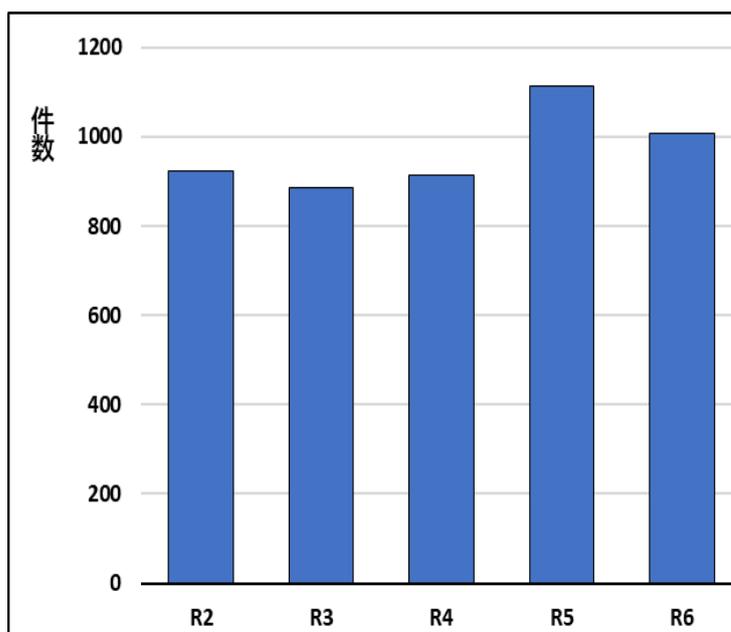
3. 実績報告

(1) 相談件数・相談時間

①年度別相談件数

令和6年度の相談件数は1,006件であり、令和5年度より107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」は集計していない。

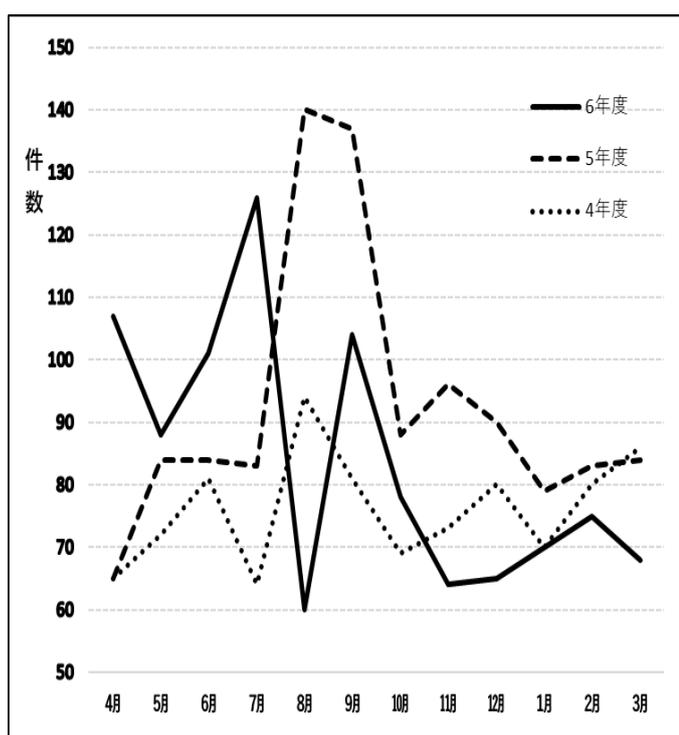
年度	相談件数	前年比
R2	924 (内コロナ関係 108)	0.99
R3	887 (内コロナ関係 123)	0.96
R4	915 (内コロナ関係 98)	1.03
R5	1,113 (内コロナ関係 39)	1.22
R6	1,006	0.90



②月別相談件数

各月の平均相談件数は83.8件であり、月によって相談件数にばらつきがあった。

	6年度	5年度	4年度
4月	107	65	65
5月	88	84	72
6月	101	84	81
7月	126	83	64
8月	60	140	94
9月	104	137	81
10月	78	88	69
11月	64	96	73
12月	65	90	80
1月	70	79	70
2月	75	83	80
3月	68	84	86
計	1,006	1,113	915

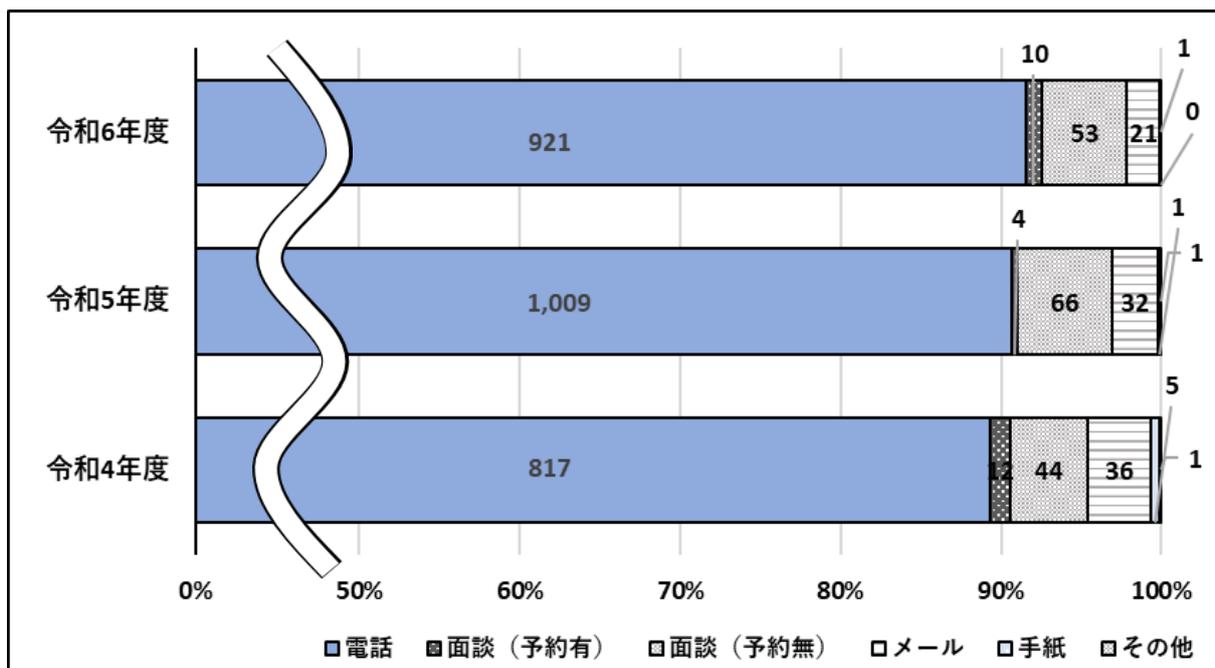


③相談方法・平均相談時間

相談方法は電話が921件、面談が63件、1件当たりの平均相談時間は15分であった。

相談方法

区分	令和6年度		令和5年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
電話	921	91.5%	1,009	90.7%	817	89.4%
面談(予約有)	10	1.0%	4	0.4%	12	1.3%
面談(予約無)	53	5.3%	66	5.8%	44	4.8%
メール	21	2.1%	32	2.8%	36	3.9%
手紙	1	0.1%	1	0.1%	5	0.5%
その他	0	0%	1	0.2%	1	0.1%
計	1,006		1,113		915	



平均相談時間 (分)

区分	令和6年度	令和5年度	令和4年度
電話	13	16	14
面談(予約有)	30	45	32
面談(予約無)	32	28	32
全体	15	18	14

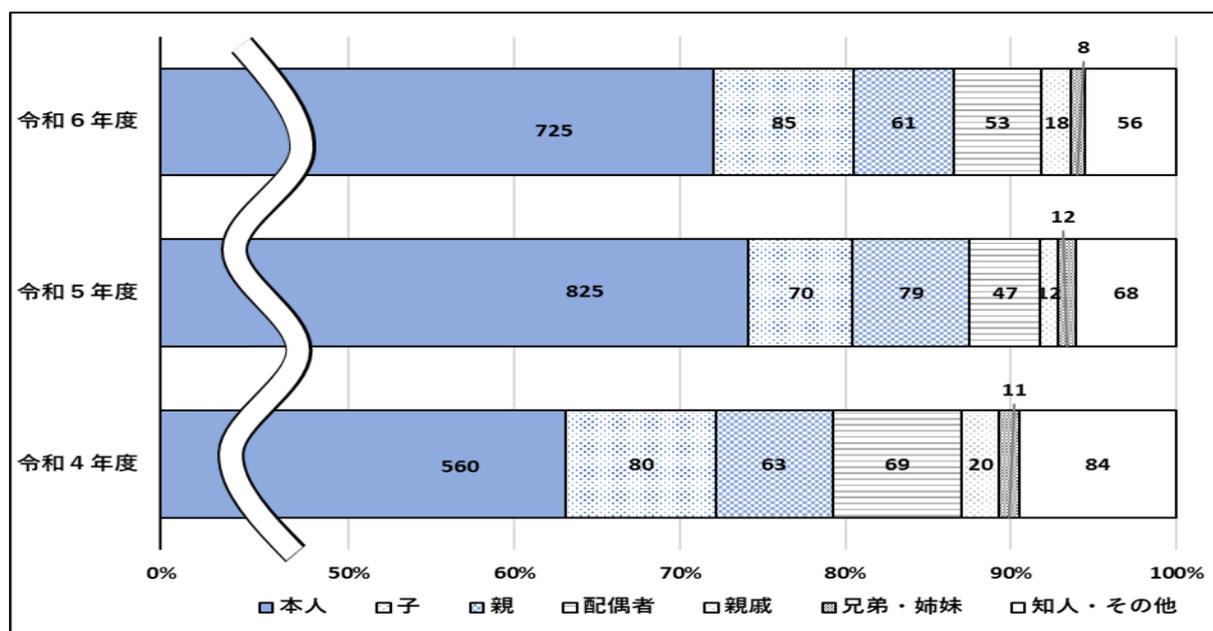
※メール等は除く。

(2) 相談者の属性

①相談者の内訳

相談者の内訳は本人が725件（72.1%）と最も多く、次いで「子」、「親」の順であった。

区分	令和6年度		令和5年度		令和4年度		
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
本人	725	72.1%	825	74.1%	560	63.1%	
家族	子	85	8.4%	70	6.3%	80	9.0%
	親	61	6.1%	79	7.1%	63	7.1%
	配偶者	53	5.3%	47	4.2%	69	7.8%
	親戚	18	1.8%	12	1.1%	20	2.3%
	兄弟・姉妹	8	0.8%	12	1.1%	11	1.2%
知人・その他	56	5.5%	68	6.1%	84	9.5%	
計	1,006		1,113		887		



②居住地

相談者の居住地は、市内が920件と全体の91.4%を占めていた。

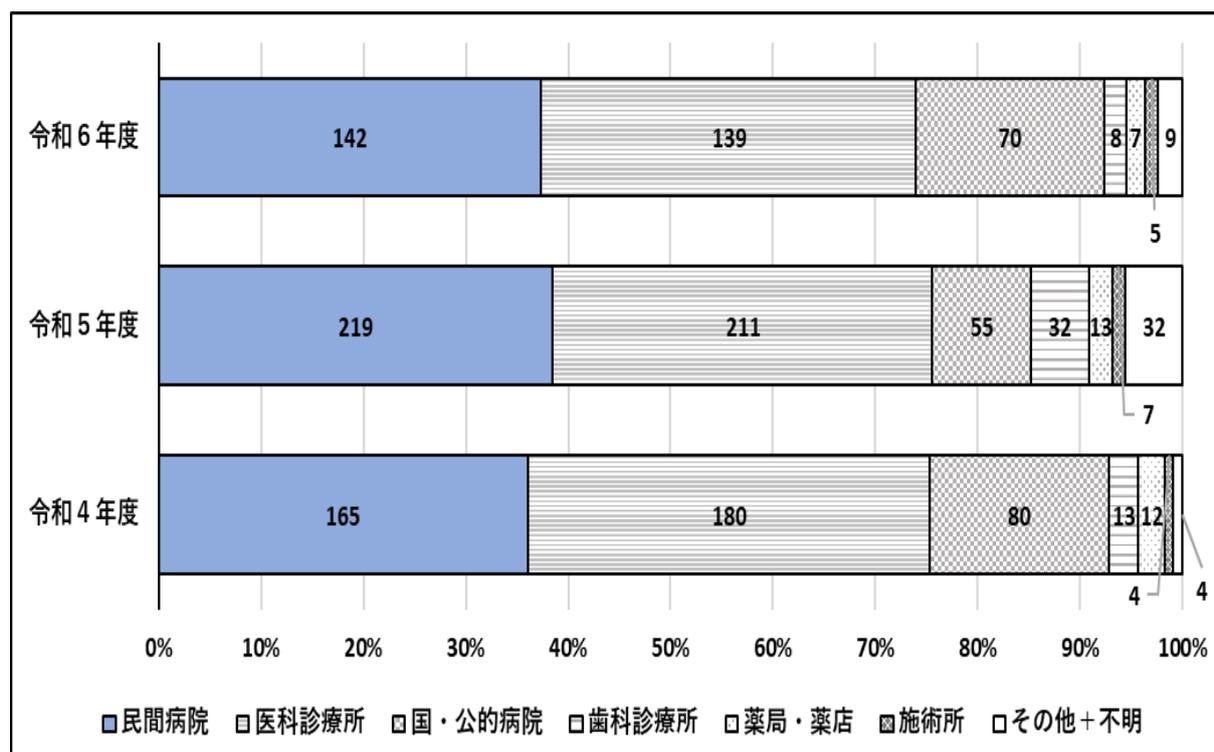
区分	令和6年度		令和5年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
市内	920	91.4%	1,030	92.5%	831	90.8%
市外	49	4.9%	38	3.4%	53	5.8%
県外	10	1.0%	12	1.1%	20	2.2%
不明	27	2.7%	33	3.0%	11	1.2%
計	1,006		1,113		915	

(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等の件数は380件であり、「民間病院」が最も多かった。

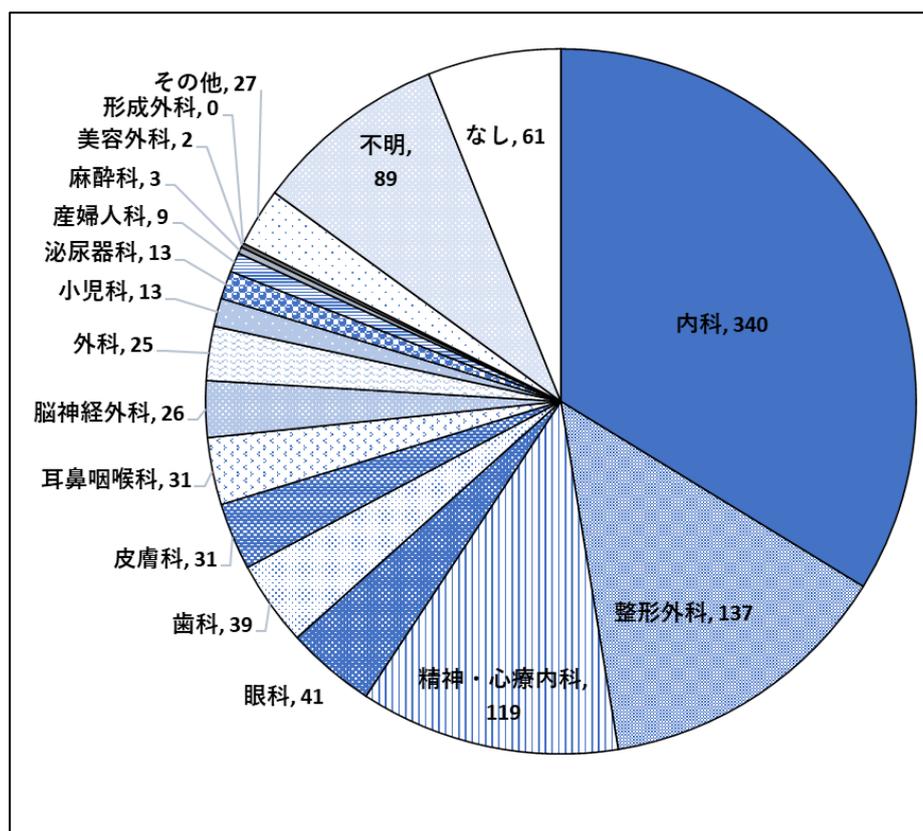
区分	令和6年度		令和5年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
民間病院	142	37.4%	219	38.5%	165	36.0%
医科診療所	139	36.6%	211	37.1%	180	39.3%
国・公的病院	70	18.4%	55	9.7%	80	17.5%
歯科診療所	8	2.1%	32	5.6%	13	2.8%
薬局・薬店	7	1.8%	13	2.3%	12	2.6%
施術所	5	1.3%	7	1.2%	4	0.9%
その他+不明	9	2.4%	32	5.6%	4	0.9%
計	380		569		458	



②診療科目

相談の対象と考えられる診療科目は、内科340件、整形外科137件、精神・心療内科119件の順に多かった。

区分	令和6年度		令和5年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
内科	340	33.8%	300	27.0%	280	30.6%
整形外科	137	13.6%	138	12.4%	99	10.8%
精神・心療内科	119	11.8%	204	18.3%	138	15.1%
眼科	41	4.1%	32	2.9%	33	3.6%
歯科	39	3.9%	56	5.0%	33	3.6%
皮膚科	31	3.1%	27	2.4%	31	3.4%
耳鼻咽喉科	31	3.1%	25	2.2%	18	2.0%
脳神経外科	26	2.6%	33	3.0%	29	3.2%
外科	25	2.5%	60	5.4%	29	3.2%
小児科	13	1.3%	29	2.6%	22	2.4%
泌尿器科	13	1.3%	14	1.3%	18	2.0%
産婦人科	9	0.9%	13	1.2%	17	1.9%
麻酔科	3	0.3%	10	0.9%	6	0.6%
美容外科	2	0.2%	6	0.5%	4	0.4%
形成外科	0	0.0%	2	0.2%	3	0.3%
その他	27	2.7%	36	3.2%	29	3.2%
不明	89	8.8%	102	9.2%	121	13.2%
なし	61	6.0%	26	2.3%	5	0.5%
計	1,006		1,113		915	



(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」「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。

相談内容	令和6年度		令和5年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療知識等を問うもの	293	29.1%	258	23.2%	258	28.2%
医療行為・医療内容	169	16.8%	176	15.8%	164	17.9%
コミュニケーションに関すること	130	12.9%	177	15.9%	97	10.6%
医療機関等の紹介、案内	118	11.7%	129	11.6%	184	20.1%
医療情報の取扱	68	6.8%	49	4.4%	48	5.2%
医療費(診療報酬等)	39	3.9%	62	5.6%	85	9.3%
医療機関等の施設	15	1.5%	23	2.1%	10	1.1%
その他	174	17.3%	239	21.5%	69	7.6%
合計	1,006		1,113		915	

<項目詳細>

相談内容分類・主訴		令和6年度		令和5年度		令和4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	181	18.0%	143	12.8%	177	19.3%
	医療・介護制度に関すること	40	4.0%	30	2.7%	28	3.1%
	医薬品に関すること	38	3.8%	55	4.9%	50	5.5%
	その他(医療知識に関する相談)	34	3.4%	30	2.7%	3	0.3%
医療行為・医療内容	医療内容・技術	89	8.8%	90	8.1%	63	6.9%
	医療過誤	27	2.7%	26	1.8%	31	3.4%
	転院・退院	22	2.2%	28	2.3%	26	2.8%
	医師法違反(診療拒否等)	20	2.0%	11	1.0%	34	3.7%
	その他(医療内容)	11	1.1%	21	1.9%	10	1.1%
コミュニケーションに関すること	従事者の対応	96	9.5%	135	12.1%	78	8.5%
	説明に関すること	11	1.1%	29	2.6%	11	1.2%
	その他(コミュニケーション)	23	2.3%	13	1.2%	8	0.9%
医療機関等の紹介・案内	医療機関等の紹介・案内	118	11.7%	129	11.6%	184	20.1%
医療情報の取扱	診断書等	19	1.9%	16	1.4%	10	1.1%
	カルテ開示	13	1.3%	5	0.4%	12	1.3%
	セカンドオピニオン	10	1.0%	3	0.3%	4	0.4%
	個人情報・プライバシー等	6	0.6%	5	0.4%	12	1.3%
	医療広告	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	その他(医療情報に関すること)	20	2.0%	20	1.8%	10	1.1%
医療費(診療報酬等)	診療報酬	15	1.5%	40	3.6%	68	7.4%
	自費診療に関すること	2	0.2%	5	0.4%	8	0.9%
	その他(医療費に関すること)	22	2.2%	17	1.5%	9	1.0%
医療機関等の施設	医療機関の衛生環境	3	0.3%	4	0.4%	9	1.0%
	その他(施設に関すること)	12	1.2%	19	1.7%	1	0.1%
その他	気持ちの受け止め	136	13.5%	164	14.7%	20	2.2%
	主訴不明	8	0.8%	23	2.1%	6	0.7%
	その他(分類できないもの)	30	2.9%	52	4.7%	43	4.7%
合計		1,006		1,113		887	

②相談種別分類

相談全体の中で、医療機関や医療制度への不信・不満が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。

区分	令和6年度		令和5年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
相談	677	67.3%	723	65.0%	481	52.6%
苦情	329	32.7%	390	35.0%	434	47.4%
計	1,006		1,113		915	

(5) 対応内容

①窓口での対応

窓口の「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」で終わった相談が882件と、9割近くを占めていた。

区分	令和6年度		令和5年度		令和4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	882	87.7%	804	71.0%	868	87.3%
相談者に他課や関係機関等を紹介した、または予定	68	6.8%	147	13.0%	87	8.7%
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	11	1.1%	10	0.9%	24	2.4%
立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	6	0.6%	4	0.4%	8	0.8%
その他	39	3.8%	168	14.8%	8	0.8%
計	1,006		1,133		995	

②紹介先関係機関

窓口での対応の中で、「他課や関係機関等を紹介した」に含まれる紹介先は、29か所、82件であった。(相談1件につき、複数箇所紹介あり)

項目	紹介先(機関)	件数	
各種団体・自治体	松山市医師会(松山市在宅医療支援センター)	2	38
	愛媛県歯科医師会	1	
	松山市歯科医師会	9	
	愛媛県訪問看護協会	2	
	四国厚生支局	14	
	法テラス愛媛(日本司法支援センター)	2	
	松山西警察署	1	
	中予保健所	4	
	宇和島保健所	2	
	西条保健所	1	
市役所関係部署	健康保険課 後期高齢者医療担当	2	44
	市民生活課 市民無料法律相談	1	
	松山市地域包括支援センター	3	
	松山市消費生活センター	1	
	支所	1	
	介護保険課 要介護認定申請担当	1	
	長寿福祉課 基幹型地域包括支援センター	1	
	指導監査課 介護事業者指定・指導担当	2	
	指導監査課 障がい事業者指定・指導担当	1	
	保健予防課 精神保健担当	13	
	保健予防課 予防接種担当	5	
	保健予防課 感染症対策担当	2	
	保健予防課 難病対策担当	1	
	健康づくり推進課 栄養相談	3	
	健康づくり推進課 健診担当	1	
	健康づくり推進課 健康相談	1	
	子育て支援課 医療助成担当	3	
	すくすく支援課 すくすく・サポート(保健所)	1	
生活衛生課 動物愛護担当	1		
計	29 か所	82	

(6) 相談者の納得度

相談後の相談者の納得度は、「納得した」「やや納得した」が917件（91.2%）、
「あまり納得せず」「全く納得せず」が36件（3.6%）であった。

区分	令和6年度		令和5年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
納得した	891	88.6%	954	85.7%	774	84.6%
やや納得した	26	2.6%	37	3.3%	44	4.8%
あまり納得せず	19	1.9%	17	1.5%	17	1.9%
全く納得せず	17	1.7%	13	1.2%	18	2.0%
不明	53	5.2%	92	8.3%	62	6.8%
計	1,006		1,113		915	

