

令和5年度

「患者の声相談窓口」実績報告

— 令和5年4月1日 ～ 令和6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	5
	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	7
	① 性別	
	② 相談者の内訳	
	③ 居住地	
	（３）相談対象施設ほか	8
	① 医療機関等	
	② 診療科目	
	（４）相談内容	10
	① 項目別相談内容	
	② 相談種別分類	
	（５）対応内容	12
	① 窓口での対応	
	② 相談内容別、紹介先関係機関	
	（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）上手な医者のかかり方 10 箇条	17
	（２）用語の説明	19
	（３）「患者の声相談窓口」によく寄せられる相談内容	22
	（４）令和５年度松山市管内病院 医療安全等相談窓口一覧	25
	（５）愛媛県・各種団体問合せ先	26

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実施しています。令和5年度の当相談窓口に寄せられた件数は1, 113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. 新型コロナウイルス感染症関連の相談状況について

令和5年5月から、新型コロナウイルス感染症は5類感染症に位置づけが変更され、新型コロナに関する県や市の相談窓口が閉鎖される中、「当相談窓口」には39件の新型コロナウイルス感染症関連の相談がありました。

後遺症に関する相談が3件寄せられたほか、「発熱外来の予約が取れず診察してもらえない」「熱もないのにPCR検査をされた」などの相談があり、相談内容に応じた対応や正確な情報提供を行い、相談者に寄り添う対応に努めました。

3. 「患者の声相談窓口」に寄せられた相談を分析して

令和5年度の「当相談窓口」に寄せられた相談を分析し、次の取組を進めたいと考えています。

（1）医療従事者の取組

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258件と、全体の相談件数の23.2%を占めていました。その内訳は、「先生から説明された意味がよく分からない」「薬の効能効果、副作用の説明をしてほしい」など、医師や薬剤師など医療従事者にしっかりと確認したほうがよい内容でも患者側には難しい内容も多く、相談者は確認できないままとなっていることがあることが伺えます。医療従事者は、相

談者の訴えや理解度を適切に把握し、相談者ごとに分かりやすい説明が望めます。

また、相談内容の中で「コミュニケーションに関すること」が１７７件（１５．９％）と、昨年より増加しました。中でも「従事者の対応」が１３５件（１２．１％）と増加し、多忙な医療従事者と良好なコミュニケーションを築くのに悩んでいることが分かります。こうした場合、医療従事者と相談者が直接話し合い、相互理解を深めることが大切で、医療機関内の「患者相談窓口」が果たす役割は大きいと考えます。

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）患者の取組

相談内容の中で、窓口への要望は、「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４１０件あり、十分に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、「お医者さんにかかる１０箇条」をキーワードに、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、「わたしのかかりつけ手帳」を作成し、医療機関を受診する際の１０のポイントを簡潔にまとめています。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、各病院に設置されている「患者相談窓口」や、当センターの「当相談窓口」を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。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、紹介状の提供により、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。「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。

○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。
- ・ 患者の話をしっかり聞き、気軽に相談にのってくれる。
- ・ 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。
- ・ 必要に応じて専門医を紹介してくれる。

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出向いて、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。令和5年度は6地区のサロンや公民館活動の中で開催しました。

（３）医療機関の情報提供の取組

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129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）相談員の資質向上への取組

当相談窓口の納得度は、「納得」が954件（85.7％）でした。一方、「あまり納得せず」「全く納得せず」は30件（2.7％）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。

（５）その他

今年度の特徴として、数名の相談者が「当相談窓口」に繰り返し（多い日は10回程度）電話をかけてこられることもあり、集計の一部に影響を及ぼしていると考えられます。

今後も、相談窓口に寄せられた内容を分析し、「医療従事者と患者」が、それぞれできることなどを情報発信し、双方がより良い関係を築けるよう、取り組みます。

4. 実績報告

概要

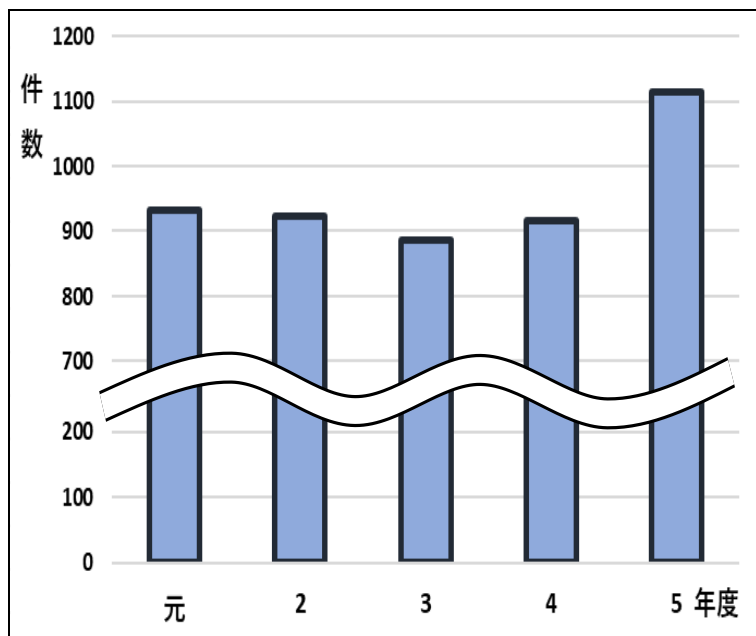
1. 例年、概ね900件前後で推移しているが、令和5年度の相談件数は1,113件であり、昨年度と比べて198件（前年比1.22）増加した。
2. 相談方法の内訳は、電話相談が1,009件、来所相談は、予約あり4件、予約なし66件、メールが32件、FAX、郵便が各1件であった。相談時間の平均は、電話16分、来所の予約あり45分、予約なし28分で、平均18分であった。
3. 相談者の属性は、男性544件、女性554件であった。相談者の内訳は、本人が825件、親が79件、子が70件、配偶者が47件の順であった。
4. 相談の対象となった医療機関等の件数は569件であり、その種別の内訳は民間病院219件（38.5%）、医科診療所211件（37.1%）、国・公的病院55件（9.7%）の順であった。
5. 診療科目別の内訳は、内科300件（27.0%）、精神・心療内科204件（18.3%）、整形外科138件（12.4%）の順で上位3位の診療科目に変更はなかった。精神・心療内科には、同じ相談者からの件数が多かった。
6. 相談項目別の内訳では、「医療知識等を問うもの」が258件（23.2%）、「コミュニケーションに関すること」が177件（15.9%）、「医療行為・医療内容」が176件（15.8%）の順であった。
7. 相談種別の内訳では、「相談」に区分されるものが723件（65.0%）、「苦情」に区分されるものが390件（35.0%）であった。
8. 相談項目別の詳細をみると、「気持ちの受け止め」164件（14.7%）、「健康や病気に関すること」143件（12.8%）、「従事者の対応」135件（12.1%）、「医療機関等の紹介、案内」が129件（11.6%）の順であった。「気持ちの受け止め」は昨年度と比べおよそ8倍に増加した。
9. 窓口での対応は、「問題点の整理の援助・説明・情報提供・助言」が804件（71.0%）、「他課・関係機関紹介」が147件（13.0%）と多く、「対象施設への連絡」「立ち入り検査部署の担当者に引き継いだ」対応も14件あった。
10. 相談後の相談者の納得度は、「納得した」954件（85.7%）であった。
11. 相談窓口への要望は、「病気・治療等に関する知識の提供」410件（36.8%）と最も多く、続いて「医療機関に関する情報提供」173件（15.5%）、「話を聞いてもらいたい」160件（14.4%）の順であった。例年と比べて、「話を聞いてもらいたい」の件数が大きく増加した。
12. 相談者にも課題があると思われた相談が668件（60.0%）であり、内訳は、「病気や治療法に関する情報不足」155件（23.2%）、「コミュニケーション不足」118件（17.7%）、「対処方法に関する情報不足」107件（16.0%）の順であった。

(1) 相談件数・相談時間

①年度別相談件数

令和5年度の相談件数は1,113件であり、令和4年度比プラス198件(21.6%)であった。

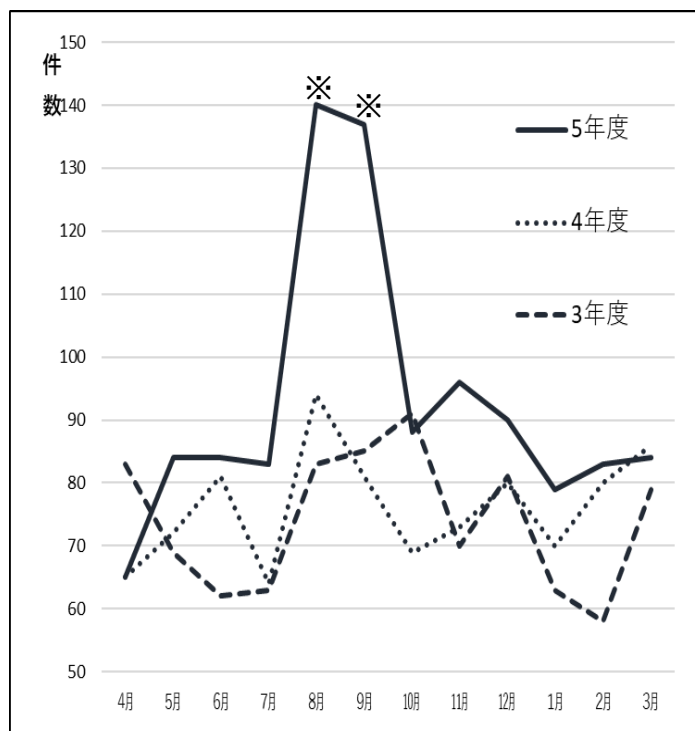
年度	相談件数	前年比
R元	933	0.99
R2	924 (内コロナ関係 108)	0.99
R3	887 (内コロナ関係 123)	0.96
R4	915 (内コロナ関係 98)	1.03
R5	1,113 (内コロナ関係 39)	1.22



②月別相談件数

各月の平均相談件数は、92.8件であり、8月・9月は相談件数が多かった。

	5 年度	4 年度	3 年度
4月	65	65	83
5月	84	72	69
6月	84	81	62
7月	83	64	63
8月	140	94	83
9月	137	81	85
10月	88	69	91
11月	96	73	70
12月	90	80	81
1月	79	70	63
2月	83	80	58
3月	84	86	79
計	1,113	915	887



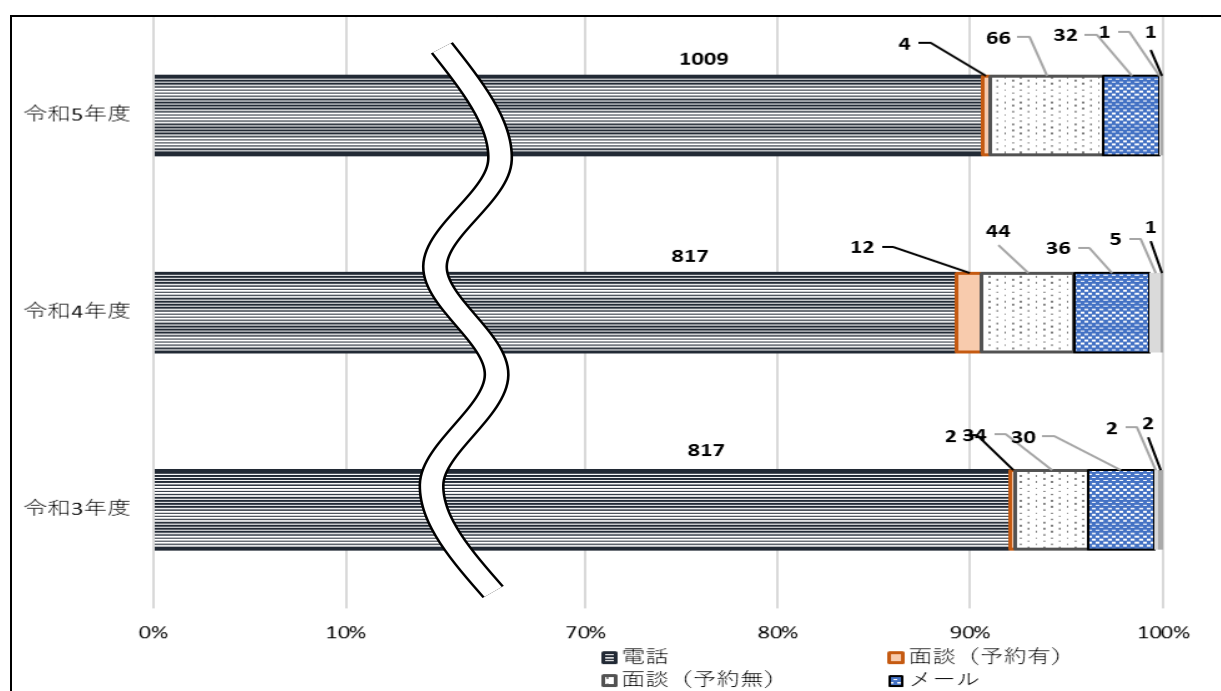
※数名の相談者が頻回に電話をかけてきた影響による。

③相談方法・平均相談時間

相談方法は、電話が1,009件、面談が70件、メールが32件であった。
1件当たりの平均相談時間は18分であった。

相談方法

区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
電話	1,009	90.7%	817	89.4%	817	92.1%
面談(予約有)	4	0.4%	12	1.3%	2	0.2%
面談(予約無)	66	5.8%	44	4.8%	34	3.8%
メール	32	2.8%	36	3.9%	30	3.4%
郵便	1	0.1%	5	0.5%	2	0.2%
FAX等	1	0.2%	1	0.1%	2	0.2%
計	1,113		915		887	



平均相談時間 (分)

区分	令和5年度	令和4年度	令和3年度
電話	16	14	14
面談(予約有)	45	32	50
面談(予約無)	28	32	21
全体	18	14	14

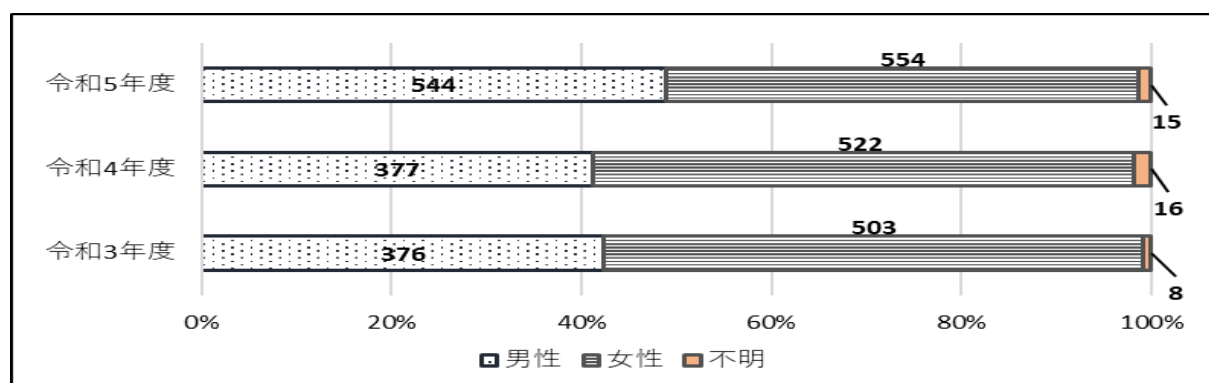
※メール等は除く。

(2) 相談者の属性

①性別

相談者の性別では、男性544件、女性が554件とほぼ同数であった。

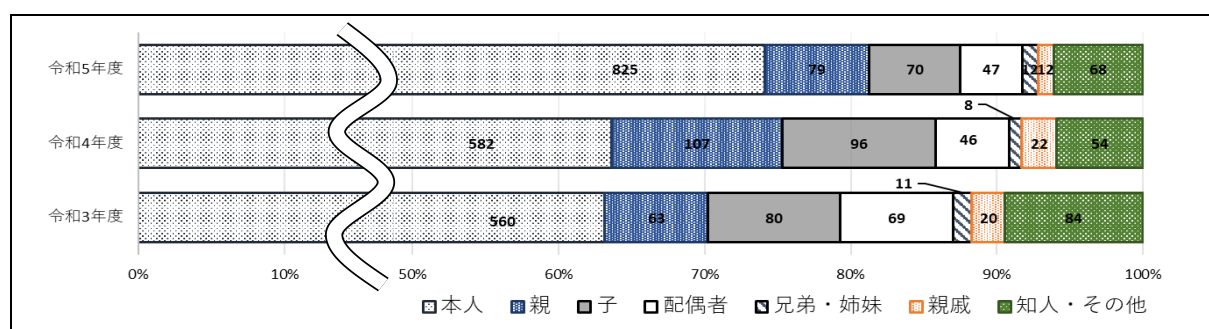
区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
男性	544	48.9%	377	41.2%	376	42.4%
女性	554	49.8%	522	57.1%	503	56.7%
不明	15	1.3%	16	1.7%	8	0.9%
計	1,113		915		887	



③ 相談者の内訳

相談者の内訳では本人が825件（74.1%）と最も多く、次いで「親」、「子」の順であった。

区分		令和5年度		令和4年度		令和3年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
家族	本人	825	74.1%	582	63.6%	560	63.1%
	親	79	7.1%	107	11.7%	63	7.1%
	子	70	6.3%	96	10.5%	80	9.0%
	配偶者	47	4.2%	46	5.0%	69	7.8%
	兄弟・姉妹	12	1.1%	8	0.9%	11	1.2%
	親戚	12	1.1%	22	2.4%	20	2.3%
知人・その他		68	6.1%	54	5.9%	84	9.5%
計		1,113		915		887	



③居住地

相談者の居住地は、市内が1,030件と全体の92.5%を占めていた。

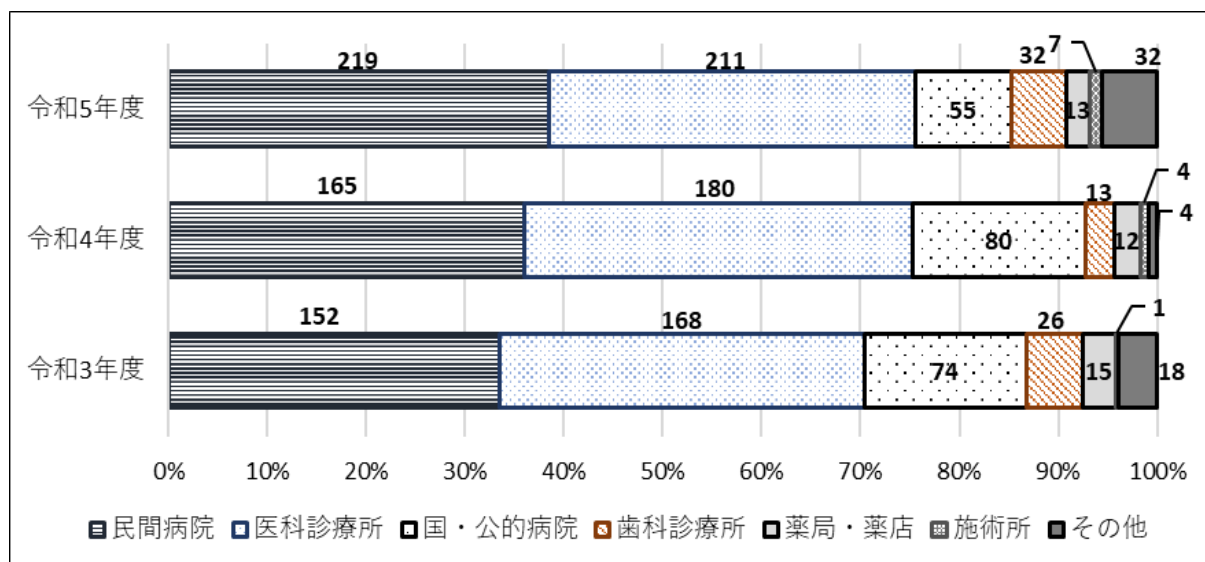
区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
市内	1,030	92.5%	831	90.8%	823	92.8%
市外	38	3.4%	53	5.8%	52	5.9%
県外	12	1.1%	20	2.2%	4	0.5%
不明	33	3.0%	11	1.2%	8	0.9%
計	1,113		915		887	

(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569件であった。民間病院が医科診療所を超え219件、医科診療所211件、国・公的病院55件、歯科診療所32件、薬局・薬店13件の順であった。

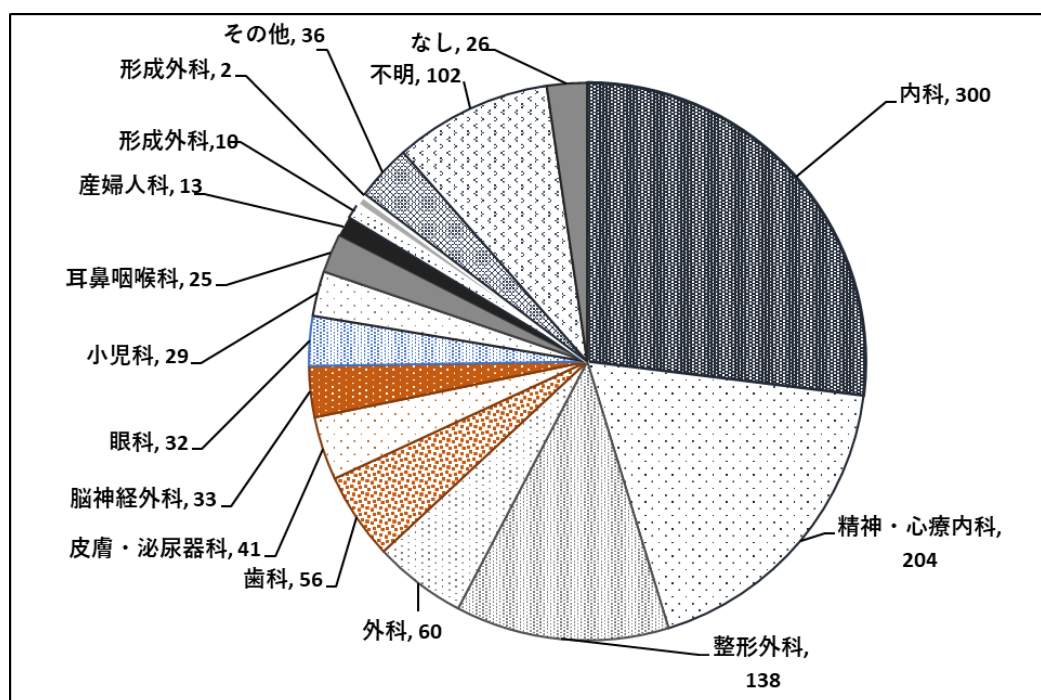
区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
民間病院	219	38.5%	165	36.0%	152	33.5%
医科診療所	211	37.1%	180	39.3%	168	37.0%
国・公的病院	55	9.7%	80	17.5%	74	16.3%
歯科診療所	32	5.6%	13	2.8%	26	5.7%
薬局・薬店	13	2.3%	12	2.6%	15	3.3%
施術所	7	1.2%	4	0.9%	1	0.2%
その他+不明	32	5.6%	4	0.9%	18	4.0%
計	569		458		454	



②診療科目

診療科目別の相談は、内科300件、精神・心療内科204件、整形外科138件、の順に多く、精神・心療内科が増加していた。

区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
内科	300	27.0%	280	30.6%	248	28.0%
精神・心療内科	204	18.3%	138	15.1%	105	11.8%
整形外科	138	12.4%	99	10.8%	83	9.4%
外科	60	5.4%	29	3.2%	43	4.8%
歯科	56	5.0%	33	3.6%	41	4.6%
皮膚・泌尿器科	41	3.7%	49	5.4%	45	5.1%
脳神経外科	33	3.0%	29	3.2%	43	4.8%
眼科	32	2.9%	33	3.6%	42	4.7%
小児科	29	2.6%	22	2.4%	17	1.9%
耳鼻咽喉科	25	2.2%	18	2.0%	23	2.6%
産婦人科	13	1.2%	17	1.9%	23	2.6%
麻酔科	10	0.9%	6	0.7%	5	0.6%
美容外科	6	0.5%	4	0.4%	0	0.0%
形成外科	2	0.2%	3	0.3%	1	0.1%
その他	36	3.2%	29	3.2%	26	2.9%
不明	102	9.2%	121	13.2%	134	15.1%
なし	26	2.3%	5	0.5%	8	0.9%
計	1,113		915		887	



(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」「医療行為・医療内容」「医療機関等の紹介、案内」の順であった。

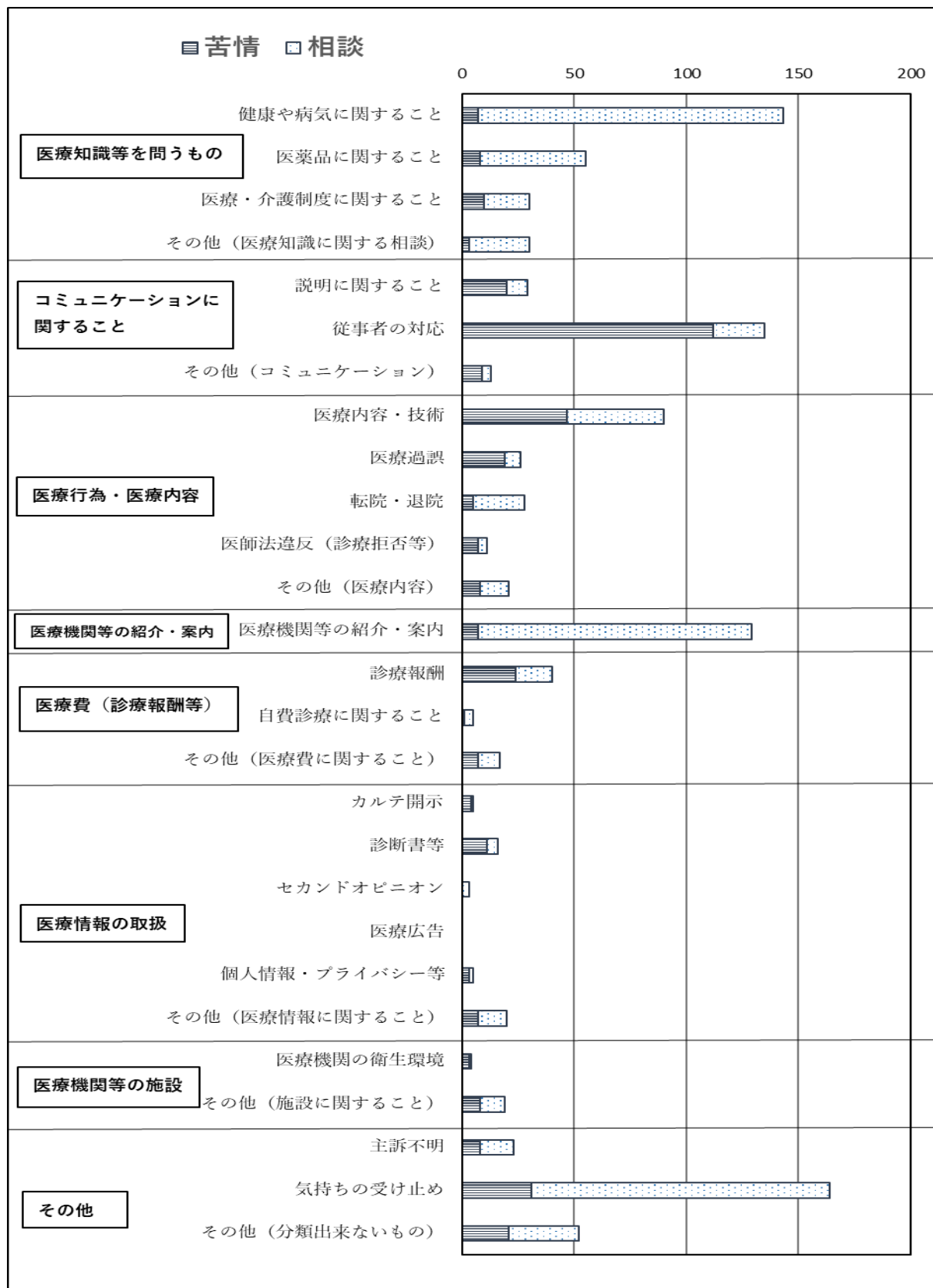
相談内容	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療知識等を問うもの	258	23.2%	258	28.2%	267	30.1%
コミュニケーションに関すること	177	15.9%	97	10.6%	110	12.4%
医療行為・医療内容	176	15.8%	164	17.9%	147	16.6%
医療機関等の紹介、案内	129	11.6%	184	20.1%	162	18.3%
医療費(診療報酬等)	62	5.6%	85	9.3%	72	8.1%
医療情報の取扱	49	4.4%	48	5.2%	44	5.0%
医療機関等の施設	23	2.1%	10	1.1%	12	1.4%
その他	239	21.5%	69	7.6%	73	8.2%
合計	1,113		915		887	

<項目詳細 ①>

相談内容分類・主訴		令和5年度		令和4年度		令和3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	12.8%	177	19.3%	186	21.0%
	医薬品に関すること	55	4.9%	50	5.5%	46	5.2%
	医療・介護制度に関すること	30	2.7%	28	3.1%	26	2.9%
	その他(医療知識に関する相談)	30	2.7%	3	0.3%	11	1.2%
コミュニケーションに関すること	説明に関すること	29	2.6%	11	1.2%	13	1.5%
	従事者の対応	135	12.1%	78	8.5%	96	10.8%
	その他(コミュニケーション)	13	1.2%	8	0.9%	2	0.2%
医療行為・医療内容	医療内容・技術	90	8.1%	63	6.9%	67	7.6%
	医療過誤	26	1.8%	31	3.4%	28	3.2%
	転院・退院	28	2.3%	26	2.8%	19	2.1%
	医師法違反(診療拒否等)	11	1.0%	34	3.7%	24	2.7%
	その他(医療内容)	21	1.9%	10	1.1%	9	1.0%
医療機関等の紹介・案内	医療機関等の紹介・案内	129	11.6%	184	20.1%	162	18.2%
医療費(診療報酬等)	診療報酬	40	3.6%	68	7.4%	53	6.0%
	自費診療に関すること	5	0.4%	8	0.9%	7	0.8%
	その他(医療費に関すること)	17	1.5%	9	1.0%	11	1.2%
医療情報の取扱	カルテ開示	5	0.4%	12	1.3%	10	1.1%
	診断書等	16	1.4%	10	1.1%	14	1.6%
	セカンドオピニオン	3	0.3%	4	0.4%	2	0.2%
	医療広告	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	個人情報・プライバシー等	5	0.4%	12	1.3%	11	1.2%
	その他(医療情報に関すること)	20	1.8%	10	1.1%	7	0.8%
医療機関等の施設	医療機関の衛生環境	4	0.4%	9	1.0%	10	1.1%
	その他(施設に関すること)	19	1.7%	1	0.1%	2	0.2%
その他	主訴不明	23	2.1%	6	0.7%	13	1.5%
	気持ちの受け止め	164	14.7%	20	2.2%	14	1.6%
	その他(分類できないもの)	52	4.7%	43	4.7%	44	5.0%
合計		1,113		887		924	

<項目詳細 ②>

項目詳細を“苦情” “相談”で分類したところ、“苦情”は「従事者の対応」「医療内容・技術」の割合が高かったが、“相談”は「健康や病気に関すること」「医療機関等の紹介・案内」「気持ちの受け止め」の順に高かった。



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」は390件（35.0%）で、昨年度より減少した。

区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
相談	723	65.0%	481	52.6%	481	54.2%
苦情	390	35.0%	434	47.4%	406	45.8%
計	1,113		915		887	

（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804件、「他課や関係機関等を紹介」が147件であり、「対象施設への連絡」「立ち入り検査部署の担当者に引き継いだ」対応も14件あった。

区分	令和5年度		令和4年度		令和3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	804	71.0%	868	87.3%	842	86.8%
相談者に他課や関係機関等を紹介した、または予定	147	13.0%	87	8.7%	90	9.3%
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、または連絡する予定	10	0.9%	24	2.4%	25	2.6%
立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ	4	0.4%	8	0.8%	8	0.8%
その他	168	14.8%	8	0.8%	5	0.5%
計	1,133		995		970	

②相談内容別、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」に含まれる紹介先については43か所、147件であった。

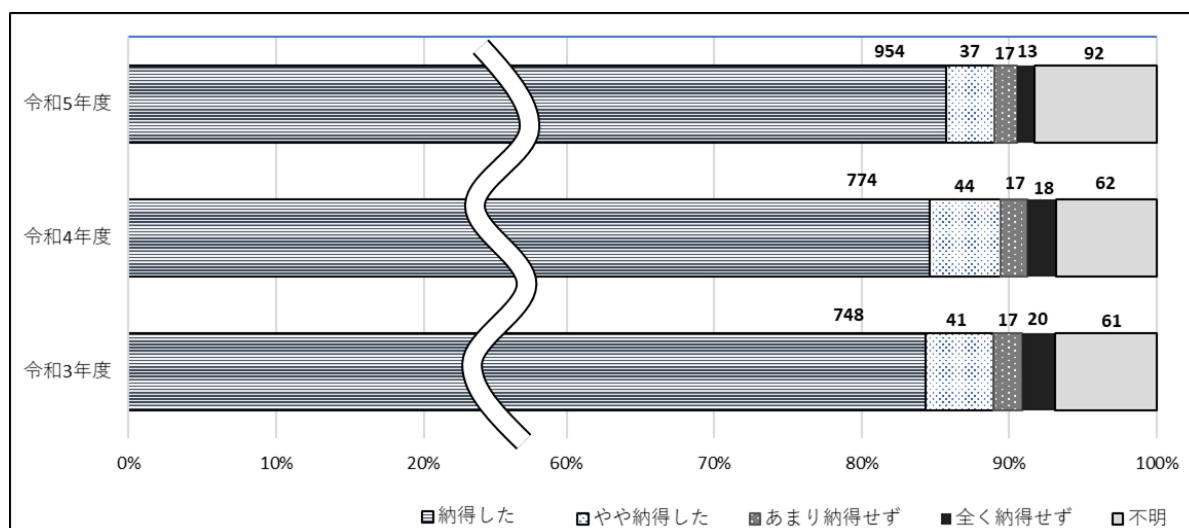
項目	紹介先(機関)	件数	
自治体・ 各種団体	四国中央保健所	2	37
	西条保健所	3	
	今治保健所	3	
	中予保健所	4	
	八幡浜保健所	2	
	宇和島保健所	3	
	愛媛県医師会	1	
	松山市医師会	1	
	愛媛県歯科医師会	7	
	松山市歯科医師会	8	
	愛媛県薬剤師会	1	
	松山市社会福祉協議会	2	
医療費等	四国厚生支局	14	16
	国保・年金課	2	
法律関連	松山市無料弁護士相談	12	26
	法テラス愛媛	13	
	司法書士総合相談センター	1	
高齢者福祉・介護等	介護保険課	3	11
	高齢福祉課	3	
	松山市地域包括支援センター	5	
コロナ関連	新型コロナウイルス受診相談センター	6	9
	保健予防課 コロナ対策班	1	
	ワクチンコールセンター	2	
市役所関係部署	保健予防課 難病対策担当	1	40
	保健予防課 精神保健担当	20	
	保健予防課 予防接種担当	1	
	保健予防課 感染症対策担当	5	
	健康づくり推進課	2	
	すくすく支援課	1	
	こどもの相談室「ふらっと」	1	
	市民生活課	2	
	障がい福祉課	3	
	環境指導課	1	
	松山市消防署	2	
	松山市消費者センター	1	

その他	愛媛県民環境部くらしと安全安心グループ	1	8
	愛媛県心と体の健康センター	1	
	尊厳死協会四国支部	1	
	愛媛医療情報ネット	1	
	#7119（えひめ救急電話相談）	1	
	健診センター（順風会、JA、健診協会）	1	
	愛媛県腎臓病患者連絡協議会（愛腎会）	1	
	ささえあい医療人権センター	1	
計	43か所	147	

（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９９１件（８９％）、
「あまり納得せず」「全く納得せず」が３０件（２．７％）であった。

区分	令和５年度		令和４年度		令和３年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
納得した	954	85.7%	774	84.6%	748	84.3%
やや納得した	37	3.3%	44	4.8%	41	4.6%
あまり納得せず	17	1.5%	17	1.9%	17	1.9%
全く納得せず	13	1.2%	18	2.0%	20	2.3%
不明	92	8.3%	62	6.8%	61	6.9%
計	1,113		915		887	

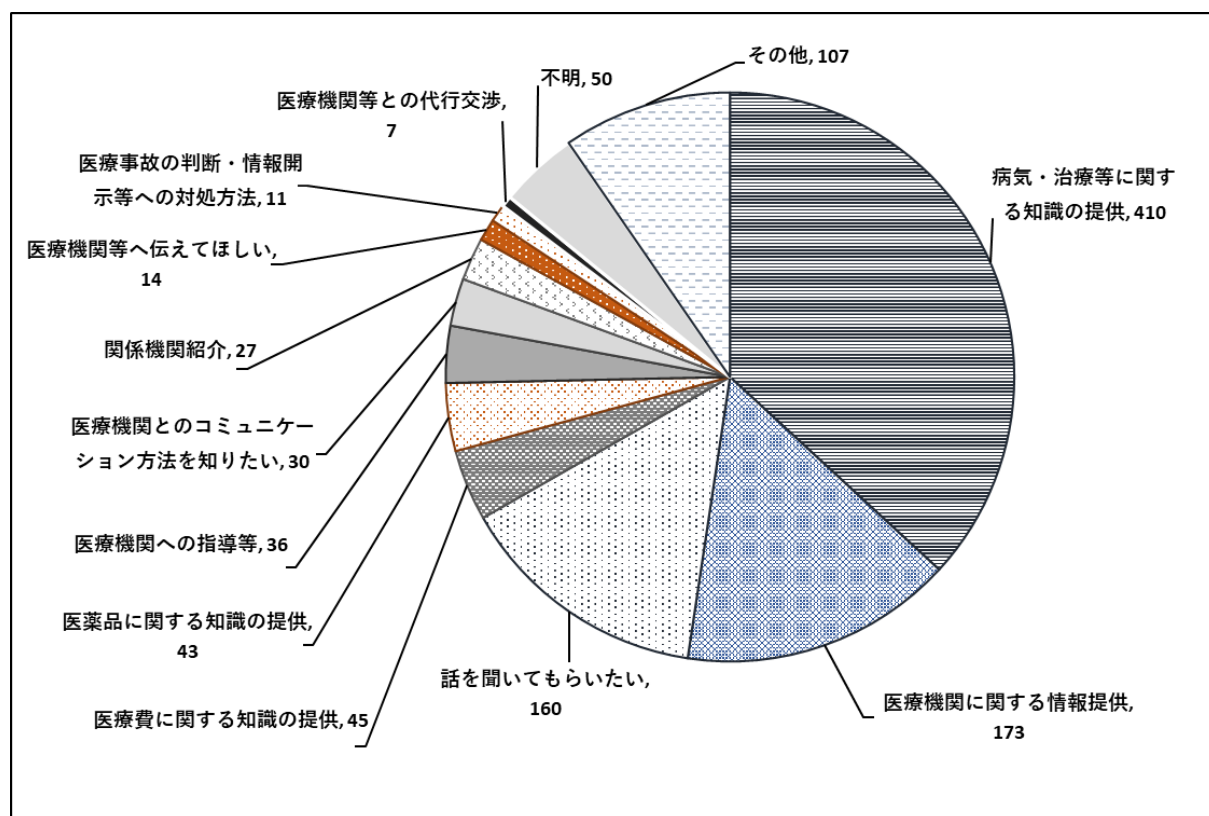


(7)「患者の声相談窓口」への要望

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」410件、「医療機関に関する情報提供」173件、「話を聞いてもらいたい」160件の順であった。

区分	令和5年度		令和4年度		令和3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	410	36.8%	263	28.8%	301	33.9%
医療機関に関する情報提供	173	15.5%	187	20.4%	163	18.4%
話を聞いてもらいたい	160	14.4%	90	9.8%	92	10.4%
医療費に関する知識の提供	45	4.0%	81	8.9%	69	7.8%
医薬品に関する知識の提供	43	3.9%	54	5.9%	40	4.5%
医療機関への指導等	36	3.2%	99	10.8%	97	10.9%
医療機関とのコミュニケーション方法を知りたい	30	2.7%	12	1.3%	8	0.9%
関係機関紹介	27	2.4%	15	1.6%	12	1.4%
医療機関等へ伝えてほしい	14	1.3%	10	1.1%	12	1.4%
医療事故の判断・情報開示等への対処方法	11	1.0%	14	1.5%	6	0.7%
医療機関等との代行交渉	7	0.6%	7	0.8%	6	0.7%
不明	50	4.5%	7	0.8%	4	0.5%
その他	107	9.6%	76	8.3%	77	8.7%
計	1,113		915		887	



(8) 相談者の課題

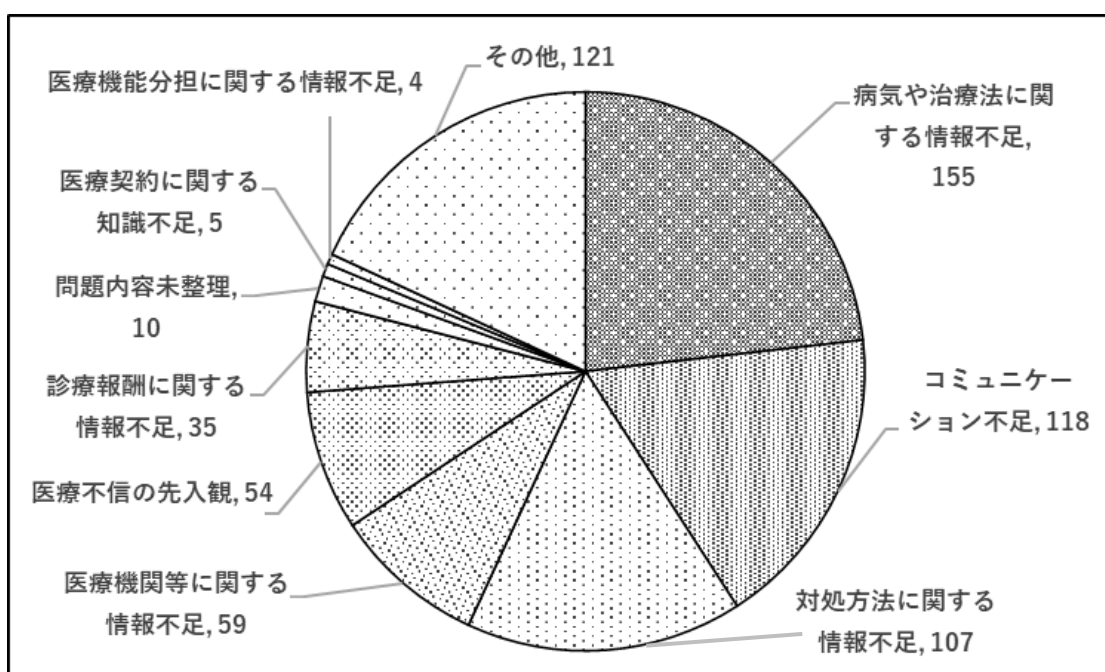
相談において、相談者側にも課題があるのではないかとされたものが、668件あった。その内訳は「病気や治療法に関する情報不足」155件、「コミュニケーション不足」118件、「対処方法に関する情報不足」107件であった。

① 課題の有無

区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
課題あり	668	60.0%	584	63.8%	524	59.1%
課題なし	445	40.0%	331	36.2%	363	40.9%
計	1,113		915		887	

② 相談者の課題（内訳）

区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
病気や治療法に関する情報不足	155	23.2%	62	10.8%	58	11.1%
コミュニケーション不足	118	17.7%	157	27.2%	130	24.8%
対処方法に関する情報不足	107	16.0%	5	0.9%	4	0.8%
医療機関等に関する情報不足	59	8.8%	10	1.7%	3	0.6%
医療不信の先入観	54	8.1%	153	26.2%	118	22.1%
診療報酬に関する情報不足	35	5.2%	20	3.4%	17	3.2%
問題内容未整理	10	1.5%	8	0.9%	11	2.1%
医療契約に関する知識不足	5	0.7%	5	0.9%	12	2.3%
医療機能分担に関する情報不足	4	0.6%	2	0.3%	3	0.6%
その他	121	18.1%	162	27.7%	170	32.4%
計	668		584		524	



5. 資料編

(1) 上手な医者のかかり方 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必要があります。患者の心得として、以下の「上手な医者のかかり方 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いのか、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必要があります。

本人が説明できないときは、家族等に準備してもらうとよいでしょう。

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。求めるだけではなく、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を聞きましょう。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

治療や薬によっ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って、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。

わたしの かかりつけ手帳

～ お医者さんへ上手にかかるために ～

＊ 診察室で、お医者さんの前に座ったとき、
うまく思いを伝えられなかった経験はないですか？ ＊

お名前

様

No.

年 月 日 ～ 年 月 日

(表)

松山市立中央図書館

松山駅前

0893-915-1865

かかりつけ手帳は、上手な医師のかかり方 10 箇条をキーワードに作成しました。

医療機関にかかるとき、
ご利用ください。

なお、利用松山市保健所、松山市役所、各支所などで配布しています

(裏)

(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な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。

▽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/iryouanzensenta.html>

▽医療情報ネット（医療機能情報提供制度）※３ページ参照

医療情報ネットは、全国の病院・診療所・歯科診療所・助産所や薬局を診療科目、診療日、都道府県、市区町村や路線、外国語などで絞込検索できるシステムです。

わが国では、住民や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に「医療機能情報提供制度」が制定され、医療機関は医療機能に関する情報を都道府県知事に報告することが義務づけられています。報告を受けた医療機能情報は医療情報ネットを通じて、住民や患者に分かりやすい形で提供されています。

▽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」によく寄せられる相談内容

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ない。ご希望の地域の医療機関をいくつか検索して紹介しています。

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、手術が必要な患者に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。医療費の内容、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

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、病院であれば病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6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	総合患者相談窓口	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（地域移行推進担当）	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	医療福祉相談室	915-6662
は	福角病院	地域連携室	979-5561
	平成脳神経外科病院	地域連携室	905-0011
	北条病院	医療連携室	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	相談窓口	924-7804
	松山笠置記念心臓血管病院	患者相談窓口	941-2288
	松山記念病院	相談受付窓口	925-3211
	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	943-7828
	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	医療社会相談室	975-7431
	南高井病院	地域連携室	976-7779
	南松山病院	相談窓口	941-8255
わ	渡辺病院	患者相談窓口	973-0111

(5) 愛媛県・各種団体問合せ先

愛媛県・各種団体の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。

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



令和5年度「患者の声相談窓口」実績報告

令和6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