

I 高松市医療相談窓口の実績報告（令和2年度～令和4年度）

1 月別相談件数

（1）令和2年度

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
医科	21	13	18	25	46	46	36	18	19	23	29	31	325
歯科	1	0	1	1	2	1	0	1	0	2	0	2	11
計	22	13	19	26	48	47	36	19	19	25	29	33	336

* 令和2年度の相談件数は過去最多（前年度比42.4%増）であった。

（2）令和3年度

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
医科	19	18	18	21	33	27	30	29	30	16	19	18	278
歯科	3	0	3	2	1	0	1	1	3	0	2	0	16
計	22	18	21	23	34	27	31	30	33	16	21	18	294

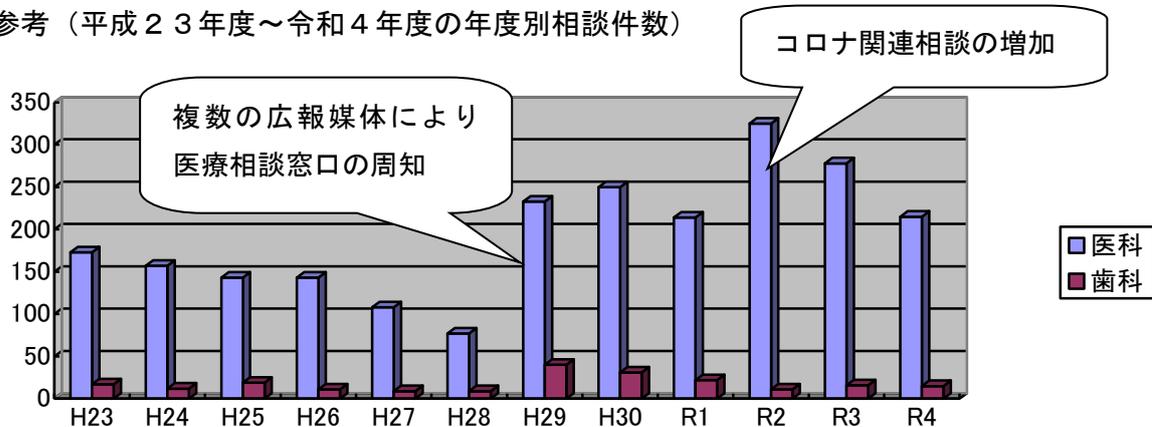
（3）令和4年度

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
医科	22	21	8	22	20	24	22	18	13	11	18	16	215
歯科	0	2	1	1	0	1	2	2	2	0	2	2	15
計	22	23	9	23	20	25	24	20	15	11	20	18	230

（4）令和5年度（令和5年4月～6月）

月	4	5	6	合計
医科	18	14	16	48
歯科	2	3	4	9
計	20	17	20	57

（5）参考（平成23年度～令和4年度の年度別相談件数）



2 相談形態と所要時間

	令和2年度			令和3年度			令和4年度		
	電話	来庁	割合	電話	来庁	割合	電話	来庁	割合
5分未満	50	1	15.3%	39	0	13.3%	18	0	8.1%
5分～9分	94	2	28.9%	86	1	29.8%	48	0	21.7%
10分～14分	68	3	21.3%	60	1	20.9%	42	1	19.5%
15分～19分	42	0	12.6%	33	0	11.3%	36	0	16.3%
20分～29分	32	4	10.8%	32	1	11.3%	32	1	14.9%
30分～59分	30	4	10.2%	28	4	11.0%	26	6	14.5%
1時間以上	3	0	0.9%	6	1	2.4%	10	1	5.0%
合計（件）	319	14		284	8		212	9	
平均所要時間 （分/件）	12.8	19.6		14.0	34.8		17.2	42.8	
	13.1			14.6			18.9		
文書等（件）	文書3			文書2			文書6・FAX2・E-MAIL1		

* 文書について、令和2年度3件・令和3年度2件・令和4年度5件はいずれも同一相談者からのもの

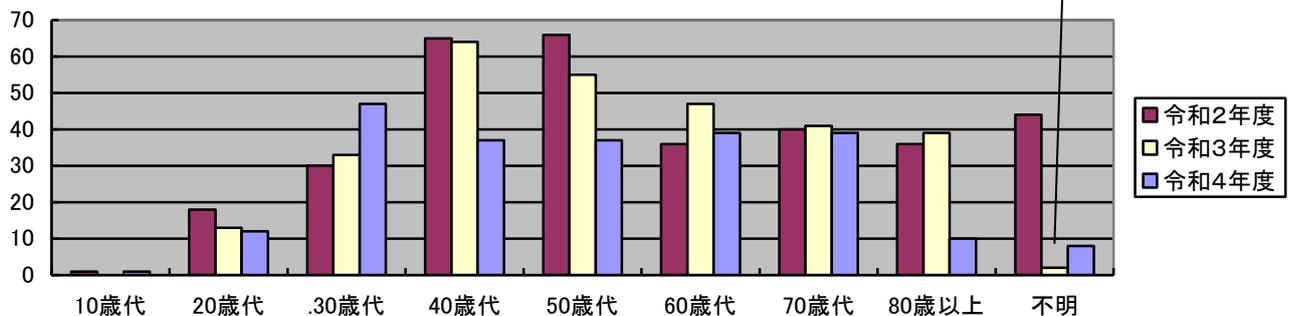
3 相談者の基本情報

(1) 性別

	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
女性	198	58.9%	179	60.9%	137	59.6%
男性	138	41.1%	115	39.1%	92	40.0%
不明	0	0%	0	0%	1	0.4%
合計（件）	336		294		230	

* 令和4年度の不明は、FAXによるもの

(2) 年齢（推定年齢を含む。）



(3) 患者との関係

	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
本人	248	73.8%	205	69.7%	154	67.0%
家族	76	22.6%	79	26.9%	66	28.7%
親戚	1	0.3%	0	0%	3	1.3%
その他・不明	11	3.3%	10	3.4%	7	3.0%
合計(件)	336		294		230	

* 令和4年度のその他・不明の内訳は、友人2件、ケアマネージャー1件、不明1件など

4 相談内容

(1) 相談種別

	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
相談・質問	212	63.1%	195	66.3%	170	73.9%
不信・苦情	119	35.4%	90	30.6%	53	23.1%
要望・提言	5	1.5%	5	1.7%	6	2.6%
その他・不明	0	0%	4	1.4%	1	0.4%
合計(件)	336		294		230	

* 令和4年度のその他・不明は、相談者からの保健所への報告

(2) 相談分類

大分類	小分類	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
A 医療上、医療内容のトラブルに関する事	1. 診断	19	5.5%	8	2.7%	11	4.8%
	2. 処置手術	5	1.5%	12	4.1%	17	7.5%
	3. 検査	13	3.9%	2	0.7%	4	1.7%
	4. 処方投薬	10	3.0%	6	2.1%	7	3.0%
	5. 院内感染	7	2.1%	1	0.3%	0	0%
	6. 注射・採血・点滴	1	0.3%	2	0.7%	1	0.4%
	7. 看護・患者管理	4	1.2%	10	3.4%	4	1.7%
	8. 診断書	2	0.6%	5	1.7%	1	0.4%
	9. カルテの開示	2	0.6%	3	1.0%	4	1.7%
	10. その他	5	1.5%	7	2.4%	9	4.0%
	小計	68	20.2%	56	19.1%	58	25.2%

大分類	小分類	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
B 薬局・薬剤師の トラブルに関 すること	1. 調剤過誤	0	0%	0	0%	0	0%
	2. 事故	0	0%	0	0%	0	0%
	3. その他	0	0%	1	0.3%	0	0%
	小計	0	0%	1	0.3%	0	0%
C 医療機関の職 員の対応・接遇 に関すること	1. 医師	40	11.9%	27	9.2%	26	11.4%
	2. 看護師	11	3.3%	13	4.4%	1	0.4%
	3. 薬剤師	0	0%	0	0%	0	0%
	4. 受付	1	0.3%	4	1.4%	7	3.0%
	5. その他	8	2.4%	1	0.3%	2	0.9%
小計	60	17.9%	45	15.3%	36	15.7%	
D 医療法・医師法 等に関するこ と	1. 医療従事者不在・不足	0	0%	1	0.3%	0	0%
	2. 退院強要	1	0.3%	0	0%	1	0.4%
	3. 無診察治療	0	0%	0	0%	0	0%
	4. 診療拒否	11	3.3%	13	4.4%	5	2.2%
	5. カルテ等記載	1	0.3%	0	0%	1	0.4%
	6. 無資格医療行為	0	0%	1	0.3%	0	0%
	7. 広告	0	0%	0	0%	0	0%
	8. 清潔保持	5	1.5%	1	0.3%	1	0.4%
	9. その他	6	1.8%	3	1.0%	3	1.3%
小計	24	7.2%	19	6.3%	11	4.8%	
E 医療費・レセプ ト・診療報酬に 関すること	1. 診療報酬	9	2.7%	16	5.6%	5	2.2%
	2. 保険外負担	0	0%	4	1.4%	2	0.9%
	3. 領収書	0	0%	0	0%	2	0.9%
	4. その他	0	0%	1	0.3%	2	0.9%
小計	9	2.7%	21	7.3%	11	4.8%	
F 医療機関の案 内に関するこ と	1. 施設情報	67	19.9%	61	20.7%	42	18.3%
	2. 転院	14	4.2%	17	5.8%	14	6.1%
	3. セカンドオピニオン に関する相談	2	0.6%	2	0.7%	6	2.6%
	4. その他	3	0.9%	4	1.4%	6	2.6%
小計	86	25.6%	84	28.6%	68	29.6%	
G 保健医学知識 (健康・病気)に 関すること	1. 一般	53	15.8%	39	13.2%	12	5.2%
	2. 精神	3	0.9%	4	1.4%	0	0%
	3. 歯科	1	0.3%	0	0%	2	0.9%
	4. その他	5	1.5%	7	2.4%	4	1.7%
小計	62	18.5%	50	17.0%	18	7.8%	

大分類	小分類	令和2年度		令和3年度		令和4年度		
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	
H	薬の知識 に関する こと	1. 薬品情報	0	0%	0	0%	3	1.3%
		2. 副作用	2	0.6%	0	0%	3	1.3%
		3. 飲み合わせ	1	0.3%	0	0%	0	0%
		4. その他	2	0.6%	1	0.3%	0	0%
	小計		5	1.5%	1	0.3%	6	2.6%
I	美容医 療・医業類 似行為に 関すること	1. 美容医療（美容外科）	0	0%	0	0%	1	0.4%
		2. 美容医療（美容外科以外）	0	0%	0	0%	0	0%
		3. 歯科（インプラント）	0	0%	2	0.7%	0	0%
		4. 歯科（審美歯科）	0	0%	0	0%	0	0%
		5. 医業類似行為（有資格）	0	0%	0	0%	0	0%
		6. 医業類似行為（無資格）	1	0.3%	0	0%	0	0%
	小計		1	0.3%	2	0.7%	1	0.4%
J	その他	21	6.1%	15	5.1%	21	9.1%	
合計（件）		336		294		230		

* 令和4年度のその他の内訳は、リピーターによる近況報告、ケアマネージャーに関する事など

（3）診療科別

	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
内科	112	33.3%	93	31.6%	53	23.0%
精神科	34	10.1%	27	9.2%	21	9.1%
歯科	11	3.3%	17	5.8%	15	6.5%
整形外科	31	9.2%	33	11.2%	29	12.6%
産婦人科	8	2.4%	12	4.1%	8	3.5%
外科	20	5.9%	12	4.1%	10	4.4%
眼科	10	3.0%	4	1.4%	8	3.5%
脳神経外科	11	3.3%	12	4.1%	15	6.5%
皮膚科	13	3.9%	15	5.1%	9	3.9%
泌尿器科	20	5.9%	5	1.7%	3	1.3%
小児科	4	1.2%	4	1.4%	7	3.0%
耳鼻咽喉科	11	3.3%	11	3.7%	5	2.2%
心療内科	15	4.5%	11	3.7%	11	4.8%
その他	14	4.2%	9	3.1%	8	3.5%
不明	22	6.5%	29	9.8%	28	12.2%
合計（件）	336		294		230	

* 令和4年度のその他の内訳は、美容外科、乳腺外科、緩和ケア内科、神経内科、麻酔科など

5 相談への対応状況

(1) 処理内容

	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
窓口でのアドバイスのみとした	272	80.9%	239	81.3%	181	78.7%
関係機関へ意見や要望を伝えた	43	12.8%	23	7.8%	27	11.7%
他の関係機関を紹介した	16	4.8%	29	9.9%	14	6.1%
その他	5	1.5%	3	1.0%	8	3.5%
合計（件）	336		294		230	

* 令和4年度のその他の内訳は、文書による返信5件、内容及び相談者不明のFAXのため処理できなかったもの1件など

(2) 相談者の納得度

	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
納得した	306	91.1%	245	83.3%	156	67.8%
やや納得した	18	5.3%	38	12.9%	48	20.9%
あまり納得せず	6	1.8%	5	1.7%	9	3.9%
全く納得していない	6	1.8%	4	1.4%	10	4.4%
不明（文書への返答）	0	0%	2	0.7%	7	3.0%
合計（件）	336		294		230	

* 判定は、相談に対応した職員の自己判断によるもの

II 令和4年度の医療相談事例

A 医療上、医療内容のトラブルに関すること

A-2 処置手術

【相談の概要】

使用していた入れ歯が壊れたので新しく入れ歯を作ったが、入れ歯のサイズが合っていなかったの
で、作り直してくれた。しかし、今度は歯の位置がずれていて、きれいに噛み合わない。無理に噛み合
わせると痛い。歯科医師に状況を伝えると、「半年したら保険が使えるので、他で作ってほしい」と言
われた。こんな歯科医師はよいのか？歯の治療費の払い戻しはないのか？少額裁判はどうするのか？

【対応】

入れ歯や歯科医師の評価は保健所ではできないと説明し、治療費については四国厚生支局に、裁判に
ついては法テラスに相談してほしいと依頼した。また、相談内容を医療機関へ伝えることはできると説
明すると、「歯をきちんと治してくれたら裁判まではしない」と言われたので、歯科医院へ伝え、回答
を相談者へ返すことになった。

歯科医師に連絡したところ、「入れ歯は調整で対処できるし、初めは違和感があるが段々と慣れてほ
しいと説明しようとしたが、大声で騒ぐため、治療を待っていた他の患者は帰ってしまった。裁判をほ
のめかされ、こちらも被害届を提出することを考慮しているので、他で入れ歯を作るよう説明した」と
のことだった。相談者は歯科医院での診療を希望していると伝えたところ、「騒がず話を聞いてくれる
のであれば診療する」とのことだった。

回答を相談者に伝えたところ、「初めに怒鳴ったのは歯科医師だったので、こちらも怒鳴り返した。
ずれた歯は治せないだろう。診る気がないのではないか？」と言われた。裁判のことを質問されたので、
法テラスを案内し、相談を終了した。

C 医療機関の職員の対応・接遇に関すること

C-1 医師

【相談の概要】

子ども（8か月）が3日間発熱で水分も十分とれていない状態だったため、昨日、休日当番医に電話
して点滴を希望したところ、「熱だけでは点滴はできない。嘔吐を繰り返す状態であればできる」と言
われた。診察しても点滴できないかと聞いても、「嘔吐を繰り返してないですよ」と繰り返すのみで、
あまり来てほしくない様子だった。診察も断念すると、「何か変わったことがあれば、夜間急病診療所
か#8000（小児救急電話相談）に電話してください」と言われた。

今日、別の病院で診察を受けたところ、軽い脱水を指摘され、「当番医には行かなかったのですか」
と言われた。昨日の医師の対応について話をすると、「それは対応がおかしい」と言っていた。

診察した結果で点滴しないというのであれば納得できるが、電話のみで断るのは対応がおかしい。何
のために休日当番医制度があるのか。指導してほしい。

【対応】

点滴をするかどうかは医師の医学的判断があつてのことと思われること、何かに違反しているわけ
はないので指導はできないと説明すると、「親は親、医者には医者。こちらは必死で子どもを看病してい
る。親の身になってほしい。何のために当番医があるのか？当番医をやめてほしい」と怒りが爆発した。
何も言えなくなり傾聴に努めていたが、「もういいです」と一方的に電話を切られた。

E 医療費、レセプト、診療報酬に関すること

E-1 診療報酬

【相談の概要】

木曜日午後でお休みの医療機関が多かったが、緊急を要したので、病院を受診した。診察後に診療費を払おうとしたら、「紹介状がないので別途、初診時保険外併用療養費（7,700円）をいただくようになります」と言われ、検査料より高い金額を請求された。どこがこのようなことを決めたのか。

【対応】

お怒りの様子だったため、しばらく傾聴した。少し気持ちが収まった頃、「医療機関の機能分担の推進を図るために厚生労働省が定めた制度なので、診療報酬については四国厚生支局に相談してほしい」と説明し、連絡先を伝えたところ、電話番号を復唱して相談を終了した。

F 医療機関の案内に関すること

F-2 転院

【相談の概要】

夫が心臓病で入院しているが、医師とソーシャルワーカーから転院してほしいと言われている。以前、医師に「死に目を看取りたくないから、他の機関に転院して」と言われたことがある。また、ソーシャルワーカーも何回も電話を掛けてきて、電話に出ると転院の話ばかりする。家族が転院させたくないと言っているのだから、同一内容で何度も連絡しないでほしい。最近怖くて電話に出なかったら、仕事中の息子に電話を掛けるため非常に困っている。電話連絡は緊急性があるものだけにしてもらいたい。

【対応】

患者への処置や内容によっては家族の了承・確認を取るものもあるので、一概に転院の電話ではない可能性があると言ったが、「最近電話に出ていないが、絶対転院の話で、こちらが了承するまで掛けているだけだ」と述べられた。「そちらは何ができるの？」と尋ねられたので、お気持ちや相談内容を医療機関へ伝えることは可能であると伝えたところ、「じゃあ、伝えて」と電話を置かれた。

医療機関に架電し、相談内容を伝えた。相談者の氏名を確認されたが、匿名であると説明したところ、「職員に情報共有しておく」とのことだった。

H 薬の知識に関すること

H-2 副作用

【相談の概要】

ネフローゼ症候群で、若いころからメドロール（副腎皮質ホルモン剤）を服用している。薬の副作用と思われるが、副腎の機能が低下していることが分かった。副作用被害救済制度の手続きを行い、現在審査（判定）待ちである。先日、医療機関を受診した際、担当医に「副腎の機能低下については、副作用ではない」と言われた。副作用にならないのか？

【対応】

副作用かどうかについてこちらで判断するのは難しいことを伝え、副作用ではないと言った理由について担当医に直接確認することを勧めた。また、セカンドオピニオンで担当医以外の意見を聞くのも一つの方法であると伝えた。相談者は「担当医に理由を確認してみる」と相談を終えた。

Ⅲ その他

1 医療機関向け研修

医療安全支援センターでは、地域における医療の質の向上を図るため、医療安全の推進に資する情報提供を行うとともに、医療提供施設に対しては、毎年、医療機関職員研修会を開催し、スキルの向上に努めているが、昨年度は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、開催を中止した。

2 医療相談担当者連絡会

医療相談を担当する高松市保健所職員と医療機関の職員が担当者同士の面識を深め、活発な情報交換を行うことにより、今後の医療相談業務を円滑に進めることを目的として、医療相談担当者連絡会を開催しているが、昨年度は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、開催を中止した。

3 外部の研修会への参加

医療相談業務に従事する職員が、医療安全支援センター総合事業のオンライン初任者研修（令和5年6月6日・15日）に参加した。苦情・相談に対応するために必要な基本的な心構えやスキル、支援者自身のメンタルケア等について、講義と演習、グループワークを通じて学び、今後のセンター業務の適切な運営に活かしていきたい。

4 市民への広報

本市のホームページでは、医療安全支援センターを設置し、医療安全の確保に努めていることや、医療に関する相談窓口を設けていることを広く市民にお知らせしている。また、本市が作成している『高齢者のためのあんしんガイドブック』、『在宅ケア便利帳』、『地域医療を守るために』、『高松市自殺対策計画相談窓口一覧』などの冊子にも医療相談窓口に関する情報を掲載している。