

I 高松市医療相談窓口の実績報告（令和元年度～令和3年度）

1 月別相談件数

（1）令和元（平成31）年度

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
医科	27	30	15	18	19	17	10	11	21	12	15	19	214
歯科	3	2	4	4	0	0	3	1	0	0	5	0	22
計	30	32	19	22	19	17	13	12	21	12	20	19	236

（2）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。

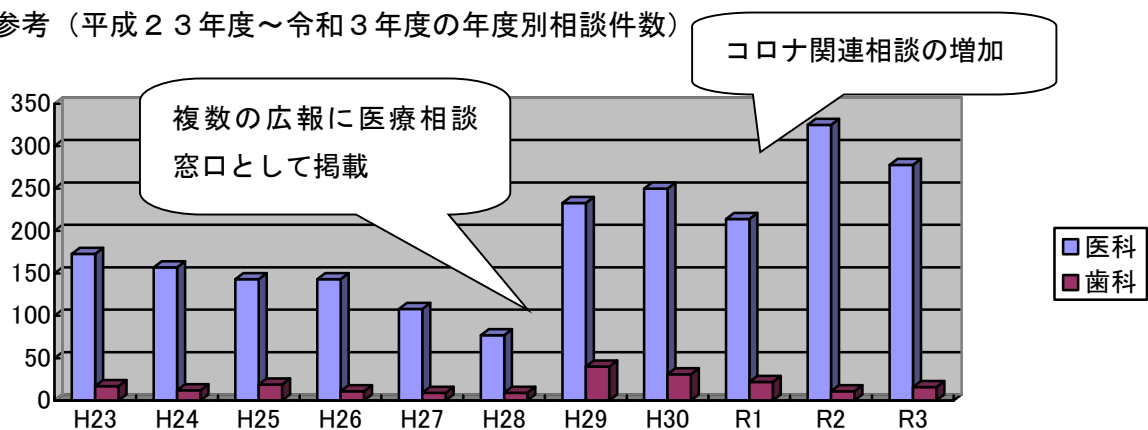
（3）令和3年度

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

（4）参考（令和4年4月～8月）

月	4	5	6	7	8	合計
医科	22	21	8	22	20	93
歯科	0	2	1	1	0	4
計	22	23	9	23	20	97

（5）参考（平成23年度～令和3年度の年度別相談件数）



2 相談形態と所要時間

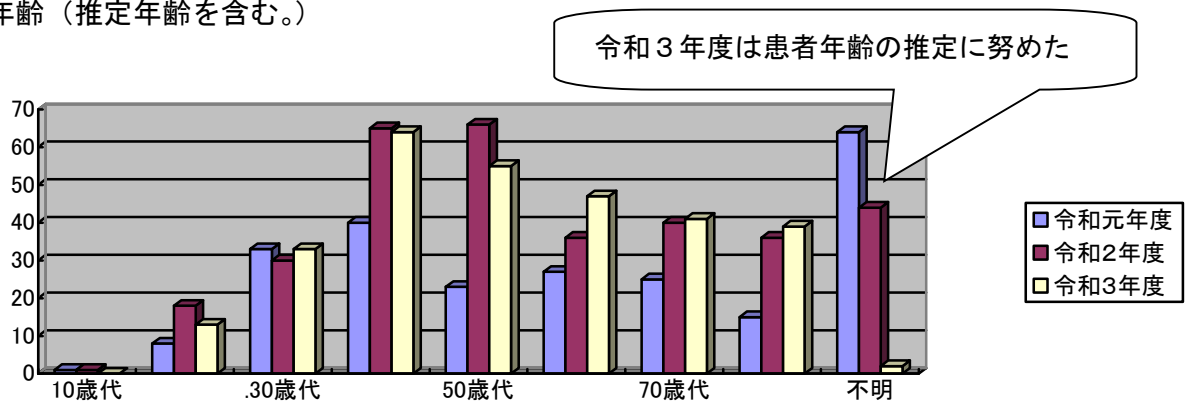
	令和元年度			令和2年度			令和3年度		
	電話	来庁	割合	電話	来庁	割合	電話	来庁	割合
5分未満	42	1	18.3%	50	1	15.3%	39	0	13.3%
5分～9分	61	0	25.9%	94	2	28.9%	86	1	29.8%
10分～14分	41	1	17.9%	68	3	21.3%	60	1	20.9%
15分～19分	30	5	14.9%	42	0	12.6%	33	0	11.3%
20分～29分	20	2	9.4%	32	4	10.8%	32	1	11.3%
30分～59分	22	3	10.6%	30	4	10.2%	28	4	11.0%
1時間以上	4	3	3.0%	3	0	0.9%	6	1	2.4%
合計（件）	220	15		319	14		284	8	
平均所要時間 （分/件）	13.2	30.9		12.8	19.6		14.0	34.8	
	14.3			13.1			14.6		
手紙（件）	1			3			2		

3 相談者の基本情報

（1）性別

	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
女性	132	55.9%	198	58.9%	179	60.9%
男性	102	43.2%	138	41.1%	115	39.1%
不明	2	0.9%	0	0%	0	0%
合計（件）	236		336		294	

（2）年齢（推定年齢を含む。）



(3) 患者との関係

	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
本人	177	75.0%	248	73.8%	205	69.7%
家族	48	20.3%	76	22.6%	79	26.9%
親戚	2	0.9%	1	0.3%	0	0%
その他・不明	9	3.8%	11	3.3%	10	3.4%
合計(件)	236		336		294	

* 令和3年度のその他・不明の内訳は、知人5件、不明4件、施設スタッフ1件

4 相談内容と相談件数

(1) 相談種別

	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
相談・質問	136	57.6%	212	63.1%	195	66.3%
不信・苦情	96	40.7%	119	35.4%	90	30.6%
要望・提言	3	1.3%	5	1.5%	5	1.7%
その他・不明	1	0.4%	0	0%	4	1.4%
合計(件)	236		336		294	

* 令和3年度のその他・不明の内訳は、リピーターによる近況報告3件、不明1件

(2) 相談区分別

大分類	小分類	令和元年度		令和2年度		令和3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	12	4.9%	19	5.5%	8	2.7%
	2. 処置手術	11	4.7%	5	1.5%	12	4.1%
	3. 検査	2	0.9%	13	3.9%	2	0.7%
	4. 処方投薬	5	2.0%	10	3.0%	6	2.1%
	5. 院内感染	2	0.9%	7	2.1%	1	0.3%
	6. 注射・採血・点滴	2	0.9%	1	0.3%	2	0.7%
	7. 看護・患者管理	4	1.7%	4	1.2%	10	3.4%
	8. 診断書	3	1.3%	2	0.6%	5	1.7%
	9. カルテの開示	1	0.4%	2	0.6%	3	1.0%
	10. その他	6	2.6%	5	1.5%	7	2.4%
	小計	48	20.3%	68	20.2%	56	19.1%
B 薬局・薬剤師に	1. 調剤過誤	0	0%	0	0%	0	0%

	関するトラブル に関すること	2. 事故	0	0%	0	0%	0	0%
		3. その他	0	0%	0	0%	1	0.3%
	小計		0	0%	0	0%	1	0.3%
C	医療機関の職員 の対応・接遇に 関すること	1. 医師	39	16.4%	40	11.9%	27	9.2%
		2. 看護師	6	2.6%	11	3.3%	13	4.4%
		3. 薬剤師	0	0%	0	0%	0	0%
		4. 受付	9	3.8%	1	0.3%	4	1.4%
		5. その他	7	3.0%	8	2.4%	1	0.3%
	小計		61	25.8%	60	17.9%	45	15.3%
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%	0	0%	1	0.3%
		2. 退院強要	0	0%	1	0.3%	0	0%
		3. 無診察治療	1	0.4%	0	0%	0	0%
		4. 診療拒否	7	3.0%	11	3.3%	13	4.4%
		5. カルテ等記載	0	0%	1	0.3%	0	0%
		6. 無資格医療行為	6	2.6%	0	0%	1	0.3%
		7. 広告	1	0.4%	0	0%	0	0%
		8. 清潔保持	0	0%	5	1.5%	1	0.3%
		9. その他	0	0%	6	1.8%	3	1.0%
	小計		15	6.4%	24	7.2%	19	6.3%
E	医療費・レセプ ト・診療報酬に 関すること	1. 診療報酬	3	1.3%	9	2.7%	16	5.6%
		2. 保険外負担	2	0.9%	0	0%	4	1.4%
		3. 領収書	0	0%	0	0%	0	0%
		4. その他	3	1.3%	0	0%	1	0.3%
	小計		8	3.5%	9	2.7%	21	7.3%
F	医療機関の案内 に関すること	1. 施設情報	32	13.5%	67	19.9%	61	20.7%
		2. 転院	11	4.7%	14	4.2%	17	5.8%
		3. セカンドオピニオン に関する相談	1	0.4%	2	0.6%	2	0.7%
		4. その他	4	1.7%	3	0.9%	4	1.4%
	小計		48	20.3%	86	25.6%	84	28.6%
G	保健医学知識 (健康・病気)に 関すること	1. 一般	27	11.4%	53	15.8%	39	13.2%
		2. 精神	3	1.3%	3	0.9%	4	1.4%
		3. 歯科	1	0.4%	1	0.3%	0	0%
		4. その他	2	0.9%	5	1.5%	7	2.4%
	小計		33	14.0%	62	18.5%	50	17.0%
H	薬に関する知識	1. 薬品情報	1	0.4%	0	0%	0	0%

	に 関 す る こ と	2. 副作用	2	0.9%	2	0.6%	0	0%
		3. 飲み合わせ	1	0.4%	1	0.3%	0	0%
		4. その他	2	0.9%	2	0.6%	1	0.3%
		小計	6	2.6%	5	1.5%	1	0.3%
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）	1	0.4%	0	0%	0	0%
		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）	2	0.9%	0	0%	2	0.7%
		4. 歯科（審美歯科）	1	0.4%	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）	0	0%	1	0.3%	0	0%
	小計	4	1.7%	1	0.3%	2	0.7%	
J	その他	13	5.4%	21	6.1%	15	5.1%	
合計（件）			236		336		294	

* 令和3年度のその他の内訳は、医療相談窓口の業務内容、内容不明など

（3）診療科別

	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
内科	39	16.5%	112	33.3%	93	31.6%
精神科	9	3.8%	34	10.1%	27	9.2%
歯科	22	9.3%	11	3.3%	17	5.8%
整形外科	19	8.1%	31	9.2%	33	11.2%
産婦人科	3	1.3%	8	2.4%	12	4.1%
外科	7	3.0%	20	5.9%	12	4.1%
眼科	6	2.5%	10	3.0%	4	1.4%
脳神経外科	4	1.7%	11	3.3%	12	4.1%
皮膚科	12	5.1%	13	3.9%	15	5.1%
泌尿器科	8	3.4%	20	5.9%	5	1.7%
小児科	2	0.8%	4	1.2%	4	1.4%
耳鼻咽喉科	6	2.5%	11	3.3%	11	3.7%
心療内科	6	2.5%	15	4.5%	11	3.7%
その他	14	6.0%	14	4.2%	9	3.1%
不明	79	33.5%	22	6.5%	29	9.8%
合計（件）	236		336		294	

* 令和3年度のその他の内訳は、美容外科、放射線科、リハビリテーション科、神経内科など

4 相談への対応状況

(1) 処理内容

	令和元年度		令和2年度		令和3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	180	76.3%	275	81.8%	241	82.0%
関係機関へ意見や要望を伝えた	45	19.1%	43	12.8%	23	7.8%
他の関係機関を紹介した	10	4.2%	16	4.8%	29	9.9%
関係医療機関に対して立入検査を実施した	0	0%	0	0%	0	0%
その他	1	0.4%	2	0.6%	1	0.3%
合計(件)	236		336		294	

* 令和3年度のその他の内訳は、精神保健担当部署が対応することになった1件

(2) 相談者の納得度

	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
納得した	169	71.6%	306	91.1%	245	83.3%
やや納得した	48	20.4%	18	5.3%	38	12.9%
あまり納得せず	10	4.2%	6	1.8%	5	1.7%
全く納得していない	9	3.8%	6	1.8%	4	1.4%
不明(手紙への返答)	0	0%	0	0%	2	0.7%
合計(件)	236		336		294	

* 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3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-8 診断書

【相談の概要】男性・40～50歳代

マスクをしたら頭がくらくらして頭痛がする。勤務先に診断書を提出したいのだが、20～30件電話をしたが、どこも希望する内容の診断書を書くことはできないと断られた。自分が希望する内容の診断書を書いてくれる医療機関を探してほしい。

【対応】

相談者の症状を聞いて、その症状を診察可能な診療科目のある医療機関の案内は可能であるが、相談者が希望する診断書を書いてくれる医療機関についての案内はできないことを伝えたところ、相談者は全く納得しない様子だった。再三、「診断書は医師が患者の診察後に専門的な知識の下、作成されるものであり、診察前に電話等で事前に診断書の内容を決めることはできない」と伝えるも、全く同意を得られなかった。

A-10 その他

【相談の概要】女性・40歳代

丸亀市在住。大学からインプラントの専門医を紹介してもらい、坂出市の歯科クリニックに通院中だが、治療内容に疑問があり（本人曰く医療ミス）、説明を求めたら、謝罪はあったもののクレームととられ、それをきっかけにトラブルになった。セカンドオピニオンも受けたが、今までの治療内容が不明なので断られた。現在主治医は弁護士を立てており、今後は弁護士とやり取りをしてほしいと言われた。主治医は今後の治療を拒否しているように感じた。今は弁護士にカルテ開示を依頼している。壊れた信頼関係を取り戻すにはどうしたらいいのか。治療も中断していて不安で仕方がない。

【対応】

相談者に今後の治療希望先を確認したところ、現在の主治医を希望されたので、再度、治療内容や自分の思いを弁護士を通して伝えることを勧めた。他にも相談できる機関を希望されたので、法テラス香川と（歯科クリニックを管轄する）中讃保健所（の医療相談）を案内した。

D 医療法・医師法等に関すること

D-4 診療拒否

【相談の概要】男性・40歳代（推定）

パニック障害の持病があるが、昨日の深夜、体調が悪くなったので、毎日通院しているかかりつけ医のC病院ではなく、当番医のD病院を受診しようと電話をしたところ、かかりつけでないことから診療を拒否された。更年期でたまにパニックを起こす妻も診てもらいたかったが、断られた。自分は翌日、C病院を受診することができ、妻も今から受診してもらえらることになったが、D病院の対応のせいで受診が遅くなり、腹が立つ。D病院を訴えたい。自分は感情を抑えることができず、以前病院でモデルガンをぶっ放したことがある。当然謝罪の言葉があるべきだが、電話がない。謝罪の言葉がなかったら、自分は何をするかわからない。D病院を指導してほしい。

【対応】

病院を訴えるとなると弁護士に相談するようになるが、費用や時間、精神的にも負担がかかること、保健所から病院への指導はできないことを説明したところ、相談者の気持ちを病院に伝えることを希望された。

D病院の電話対応者に相談内容について伝えると、「今日だけで4回、相談者から電話がかかっており、何度説明しても理解してくれない」とのことだった。

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】女性・40～50歳代

2019年9月に病院へ救急搬送されたが、「輸血をしなければならないので入院が必要だが、相部屋が空いていないので個室への入院になる」と言われ、高熱で意識が朦朧とした中で、仕方なく同意書にサインをして個室部屋へ入院することになった。自分は低所得の申請をしているが、個室部屋ベッドの差額費用と食費は免除にならなかった。食費については仕方ないと思っているが、個室の費用については病院の都合で入室させられたのにその費用を支払わなければならないのは納得できない。結局支払いが終わったのは去年のことである。最近、別件で東京の弁護士と付き合いがあり、そのことを相談したところ、「まだ2年たっていないから病院に返金の手続きができる」と言われた。病院に話したところ、「同意書にサインがある。患者が自分で個室入院を希望して入院したことになっているので返金できない」と言われた。こちらは知識もないし、意識が朦朧とした中でサインをしたのに。返金してほしい。

【対応】

病院に言っても話にならないので保健所が指導などをして手続きを潤滑にできないか、仲裁してほしいと考えているように思われた。医療費のトラブルについて保健所が間に入って相談者の希望に沿うようなことはできないと説明した。病院担当者と話しがつかず、納得できないのであれば弁護士等に相談したらどうかと説明したが、「なぜ3日間の入院費の差額ベッド代ぐらいで、30万円も手付金を払って弁護士に相談しなければならないのか」と納得できない様子であった。

H 薬に関する知識に関すること

H-4 その他

【相談の概要】男性・60～70歳代

服薬のことで聞きたいことがある。痛み止めの薬のことだが、痛みが強いので服用したいが、依存症にならないか心配である。市役所の人に相談したら、保健所に医療相談窓口があることを言われたので、電話をした。

【対応】

手持ちの薬は、医療機関から処方されたもので、カロナール（痛み止め）、ロキソニン（痛み止め）、デパス（安定剤）であることを確認した。まずは処方した医療機関や調剤薬局に相談したらどうかと説明したところ、今日は受診した医療機関、調剤薬局共に休みであるとのことだった。一般的に痛み止めは服用間隔を5～6時間あけること、1日3回までの服用であれば問題ないことを説明し、症状が治まらないようであれば、明日医療機関を受診し、医師に相談するよう助言した。

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実施するとともに、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ている。昨年度は、新型コロナウイルス感染拡大を鑑み、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、活発な情報交換を実施することにより連携を強化し、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。昨年度は、新型コロナウイルス感染拡大を鑑み、書面開催であった。

3 外部の研修会への参加

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4年5月31日）に参加した。研修の目的は、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、センター業務に役立てるものである。

4 市民への広報

保健所のホームページでは、医療安全支援センターを設置していること、相談窓口の業務について医療安全推進会議等を広く市民にお知らせしている。また、本市が作成した『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』などに医療相談窓口として掲載している。