

下関市医療相談窓口について

下関市医療相談窓口は、中立的な立場から、患者・家族等と医療従事者・医療機関との信頼関係の構築を支援することを目的にしています。医療に関する身近な相談場所であり、相談内容によっては、医療機関への情報提供や医療機関側だけではなく、相談者側への助言をいたします。ただし、医療内容の是非、医療事故や責任についての判断、紛争の仲介・調停などは行っておりません。またプライバシー保護のため、匿名でお話をお受けしています。

相談受付日時：月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）

9:00～16:00（12:00～13:00を除く）

相談方法：来所による面談・電話・Mail・手紙・FAX・その他

令和7年度医療相談受付件数及び内訳

相談方法	電話	来庁(予約有)	来庁(予約無)	Mail	手紙・fax	その他	合計
回数	328	12	34	8	3	0	385

相談者内訳	本人	家族	知人	市民	医療者	その他	合計
回数	243	110	6	17	5	4	385

性別	男性	女性	不明	合計
回数	157	222	6	385

対象施設	公的	民間	歯科	不明	その他	なし	合計
回数	61	143	15	15	65	93	392

『公的』とは公的機関が開設した医療機関を示す(公立医療機関も含む)

また『民間』とは公的以外の医療機関と、あん摩・はりきゅうなどの施術所も含む

※1回の電話で複数の対象施設の相談があり、合計数は一致しない

相談時間	～19分	20分～	40分～	60分～	合計
回数	277	79	17	12	385

内訳（件数）			
1 医療行為、医療内容	125	5 医療機関等の紹介、案内	62
1-1 治療・看護などの内容や技術	59	6 医療費(診療報酬等)	24
1-2 治療・看護などの内容・技術に関するものうち、特に医療過誤を疑っている場合	26	6-1 診療報酬等	13
1-3 転院・退院	21	6-2 自費診療に関すること	3
1-4 医療関連法規などに関すること	18	6-3 その他 医療費に関すること	8
1-5 その他 医療行為・医療内容に関すること	1	7 医療知識等を問うもの	82
2 コミュニケーションに関すること	65	7-1 健康や病気に関すること	42
2-1 説明などに関するもの	35	7-2 薬(品)に関すること	9
2-2 基本マナーに関するもの	30	7-3 制度について尋ねるもの	21
2-3 その他コミュニケーションに関すること	0	7-4 その他 医療知識等を問うもの	10
3 医療機関等の施設	5	8 その他	17
3-1 衛生環境	4	8-1 主訴不明	4
3-2 その他医療機関の施設に関すること	1	8-2 気持ちの受止め	4
4 医療情報の取扱	12	8-3 その他	9
4-1 カルテ開示	3	合計	392
4-2 セカンドオピニオン	2	※1回の相談で複数の内容の苦情相談があるため、合計数は一致しない	
4-3 広告	0		
4-4 個人情報・プライバシー	2		
4-5 診断書等の文書に関すること	5		
4-6 その他 医療情報などの取り扱いに関すること	0		

令和7年度対象施設ごとの苦情・相談内訳

	内訳	対象施設					合計
		公的	民間	歯科	その他	不明	
1-1	治療・看護などの内容や技術	13	40	3	1	1	58
1-2	治療・看護などの内容・技術に関するものうち、特に医療過誤を疑っている場合	10	11	5	0	2	28
1-3	転院・退院	4	15	0	0	0	19
1-4	医療関連法規などに関すること	2	15	1	0	0	18
1-5	その他医療行為・医療内容に関すること	0	1	0	0	0	1
2-1	説明などに関するもの	12	17	4	2	2	37
2-2	基本マナーに関するもの	8	17	0	0	4	29
2-3	その他コミュニケーションに関すること	0	0	0	0	0	0

【最近の苦情・相談の傾向】

○治療の内容や技術について、「より詳しく説明してほしい」「（症状が改善しないので）他の検査や治療についても聞きたい」と思っているが、「忙しそうで聞きにくい」「相談すると機嫌を損ねそう」と感じての相談。

○「改善しないのは、小さい病院で十分な検査・治療ができないからではないか」、「大きな病院に紹介して欲しい」と伝えるが紹介してもらえないという、転院についての相談。

○医療機関側からの説明を受け、医療機関側にとっては普通で何気ない言動であっても、患者側が考えたり悩んだりしていることの相談。

例えば… 「様子を見ましょう」→いつまで様子を見たらいいのかわからない

例えば… 事務員から「先生は忙しい」と聞いた→いつ話を聞けばいいかわからない

○長期収載品の選定療養も含め、診療報酬についての相談。

○歯科医院などの自由診療（自費診療）についての相談。