

# 医療相談事例集



旭川市保健所  
令和4年9月

## はじめに

旭川市医療安全支援センターでは、医療従事者の研修会や医療安全の推進を図るため、医療従事者向けの研修会や医療安全に係る会議を開催するほか、医療に関する相談を受け付けております。

近年、医療提供施設の多様化、医療情報の流通・拡散の速さ等から様々な情報を得ることができるようになり、自分自身や家族の医療に関する希望、要望が高まっています。

各医療機関では、コロナ禍における医療提供体制を整備するなどの困難な課題もあるなか、良質な医療を提供するため、日々取り組んでおられることと思います。

本センターに寄せられる医療相談の中には、医療従事者と患者間のコミュニケーション不足や説明と同意の不足によるほんの少しのすれ違いが、大きな苦情に発展するといった事例も見受けられます。

医療は、医療を提供する側と受ける側の信頼関係の上に成り立つと言われていることから、医療機関側のきめ細やかな配慮がより一層求められているとともに、医療を受ける患者側も、医療従事者からの説明を理解する努力が必要となります。

本医療相談事例集は、医療従事者の方だけでなく、医療を受ける方々にも参考となるよう、過去5年間の相談受付状況を集計・掲載するとともに、令和3年度に寄せられた相談、苦情事例の中から、今後の参考としていただきたい事例を8例抽出しました。各医療機関にとって、そして、医療を受ける方にとって、より良い医療となる一助となれば幸いです。

旭川市医療安全支援センター

### 【目次】

1 旭川市医療安全支援センターにおける相談受付及び対応の体制	.....2
2 医療相談集計(平成29年度から令和3年度まで)	.....3
3 相談事例	
事例1 医療機関の案内について	.....6
事例2 院外処方について	.....7
事例3 差額ベッド代について	.....8
事例4 アメニティセットの利用について	.....9
事例5 インプラントについて	.....10
事例6 誤調剤について	.....11
事例7 医師の態度について	.....12
事例8 紹介状がないため受診を断られたことについて	.....13

# 1 旭川市医療安全支援センターにおける相談受付及び対応の体制

旭川市保健所では、医療の安全に関する情報の提供、研修の実施及び意識の啓発を図り、医療安全を推進することによって、市民の医療に対する信頼を確保することを目的とし、旭川市医療安全支援センターを設置しています。医療安全支援センターの業務の一つとして医療相談窓口を開設しています。

## 【医療相談窓口について】

### (1) 役割

- ア 相談者の話を聞き、相談内容により必要な情報提供及び助言を行います。  
また、相談内容や相談者の希望により、具体的な相談先となる部署や機関を案内します。
- イ 相談内容により対象医療機関へ情報提供や助言を行います。
- ウ 今後の医療相談窓口業務に役立てるため、相談事例の集計や分析を行います。

### (2) 受付

原則、電話による相談となります。

電話番号 0166-25-9815(電話口で「医療相談」と伝えてください。)

相談受付 毎週月曜日から金曜日まで(「国民の祝日に関する法律」に規定する休日及び12月30日から翌年の1月4日までを除く。)の午前8時45分から午後5時15分まで

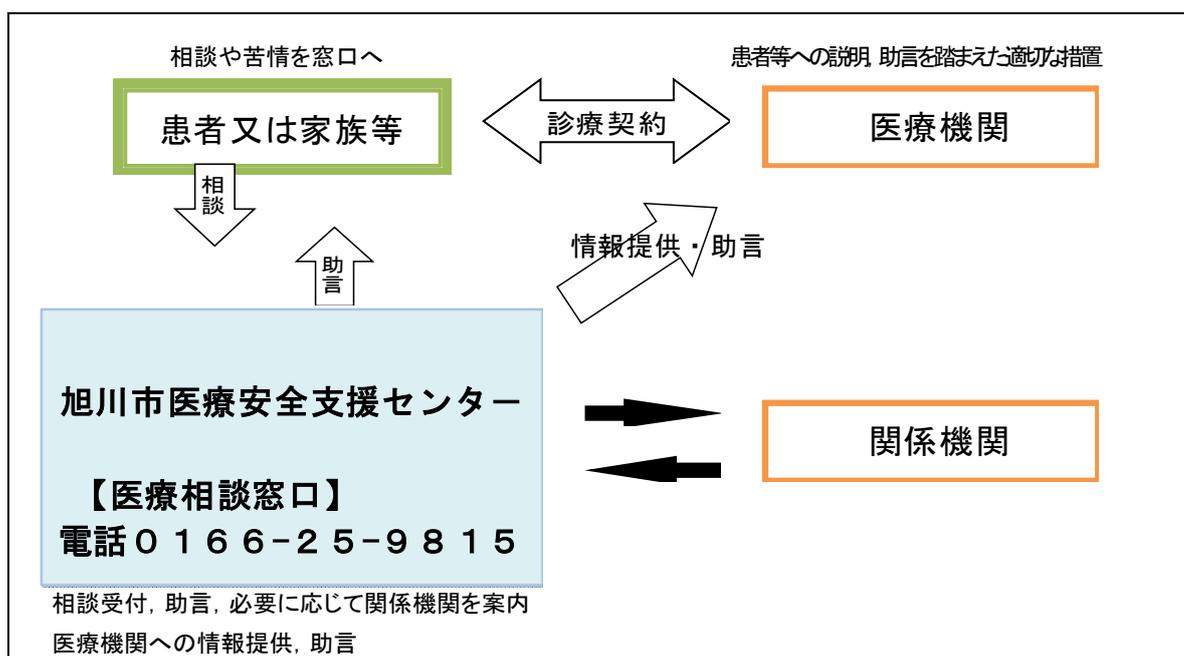
### (3) 受付内容

- ア 旭川市内の医療機関等での医療に関する疑問や不安、困りごとなど
- イ 医療法等の法令に関すること
- ウ 相談内容に対応できる関係機関や団体の案内

#### \*お断り

- ・診療内容のトラブルについては、まず、当事者間での十分な話し合いが原則となります。
- ・診療の内容や治療の方法などの適否及び医療過誤の有無についての判断はできません。
- ・症状に応じた特定の医療機関は紹介できません。

### (4) 体制イメージ図



## 2 医療相談集計(平成29年度～令和3年度)

### (1) 相談及び苦情件数 単位(件)

年度	H29	H30	R1	R2	R3	
総件数	341	349	367	284	266	
内訳	相談	244	267	262	181	190
	苦情	97	82	102	102	75
	その他	0	0	3	1	1
苦情の割合	28.4%	23.5%	27.8%	35.9%	28.2%	

総件数については、令和元年度まで増加傾向が続いていましたが、令和2年度以降は減少に転じており、令和3年度は266件で過去5年間で最少でした。

総件数に占める苦情の割合は令和3年度は例年並みの3割弱でした。

### (2) 相談に要する時間

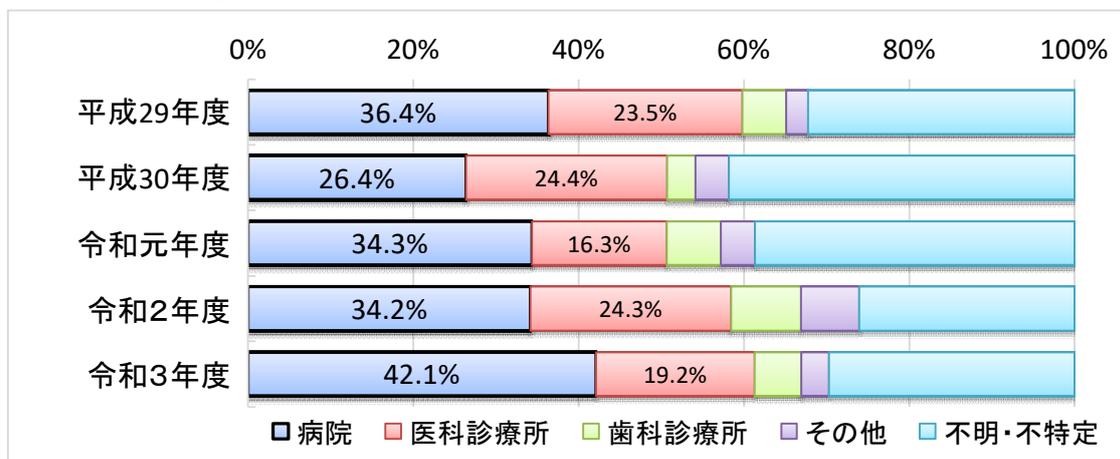
単位(件)

	H29	H30	R1	R2	R3	合計	割合
10分未満	114	128	101	75	63	481	29.9%
10分以上30分未満	151	156	187	134	132	760	47.3%
30分以上1時間未満	58	53	52	50	57	270	16.8%
1時間以上	18	12	27	25	14	96	6.0%
1時間以上の割合	5.3%	3.4%	7.4%	8.8%	5.3%		

相談の半数近くが10分以上30分未満の相談時間でした。過去5年間における1時間以上の相談は1割未満で推移しており、令和3年度は前年度よりやや減少しました。

なお、上記の他に相談後事務処理や事例によっては医療機関等の相手方に連絡する時間を要しています。

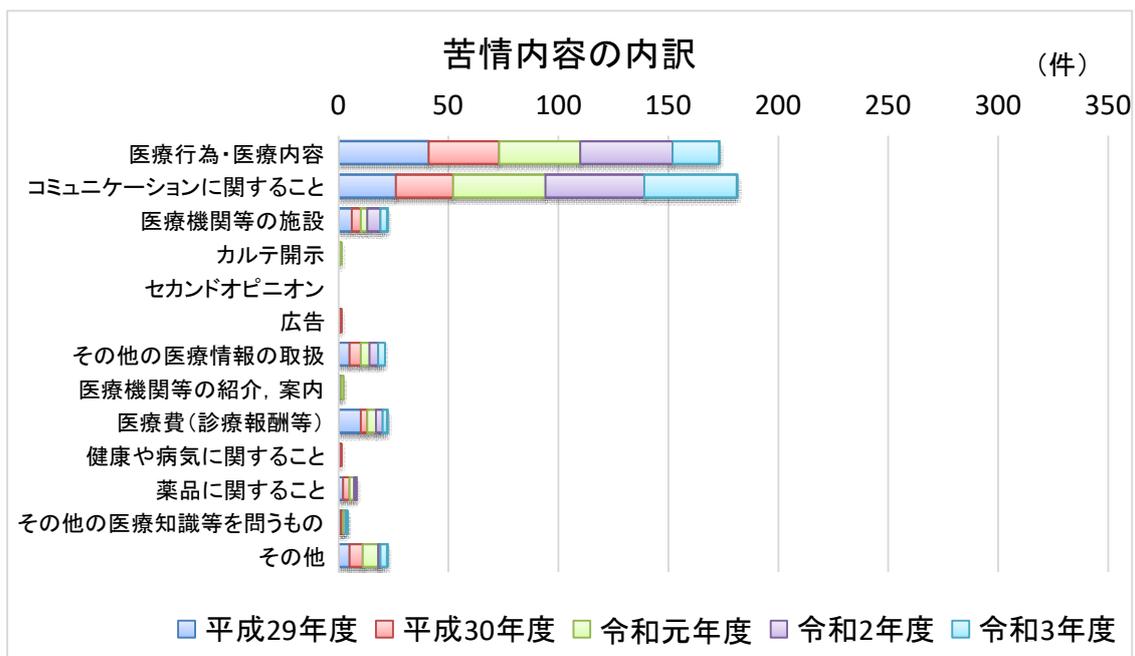
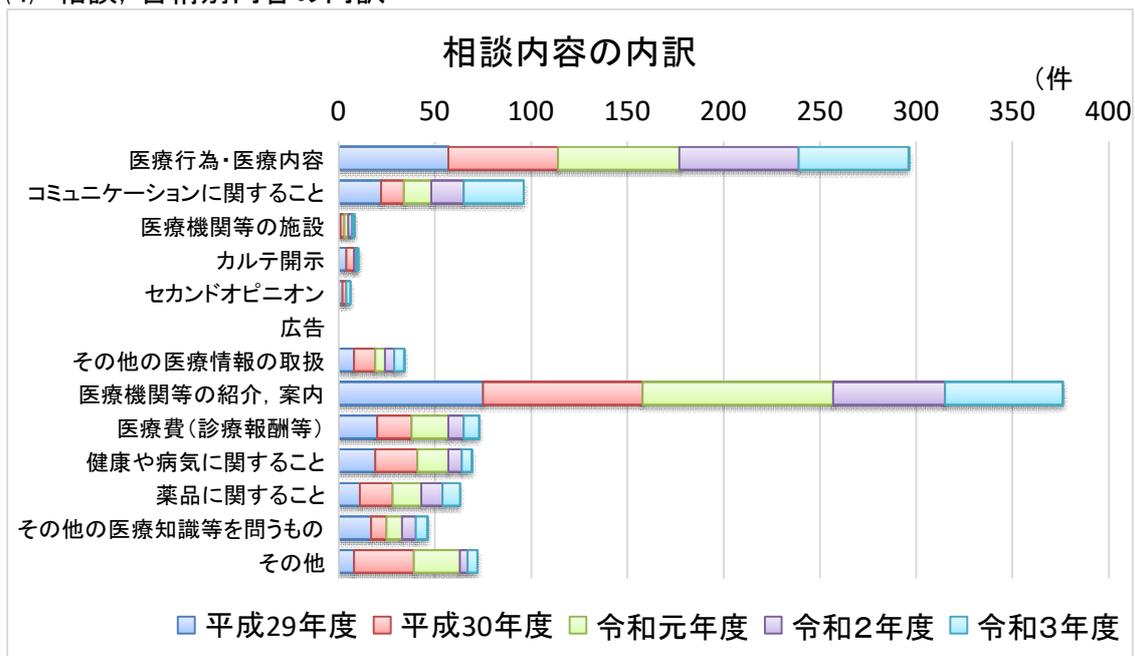
### (3) 相談対象施設



病院を対象とした医療相談が例年多数を占めています。

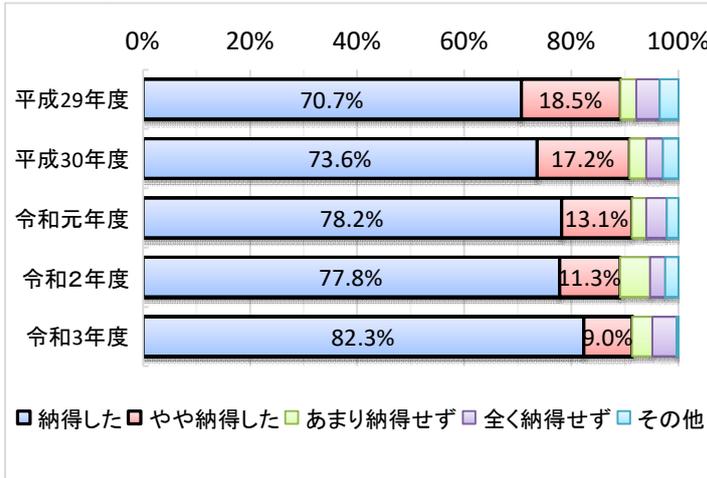
「その他」の項目には、薬局、老人保健施設、訪問看護事業所等を計上しています。「不明、不特定」は特定の対象のない相談となります。

(4) 相談, 苦情別内容の内訳



過去5年間の医療相談の内訳では、「医療行為, 医療内容」は相談, 苦情ともに多く, 相談では「医療機関等の紹介, 案内」, 苦情では「コミュニケーションに関する事」が多くみられました。

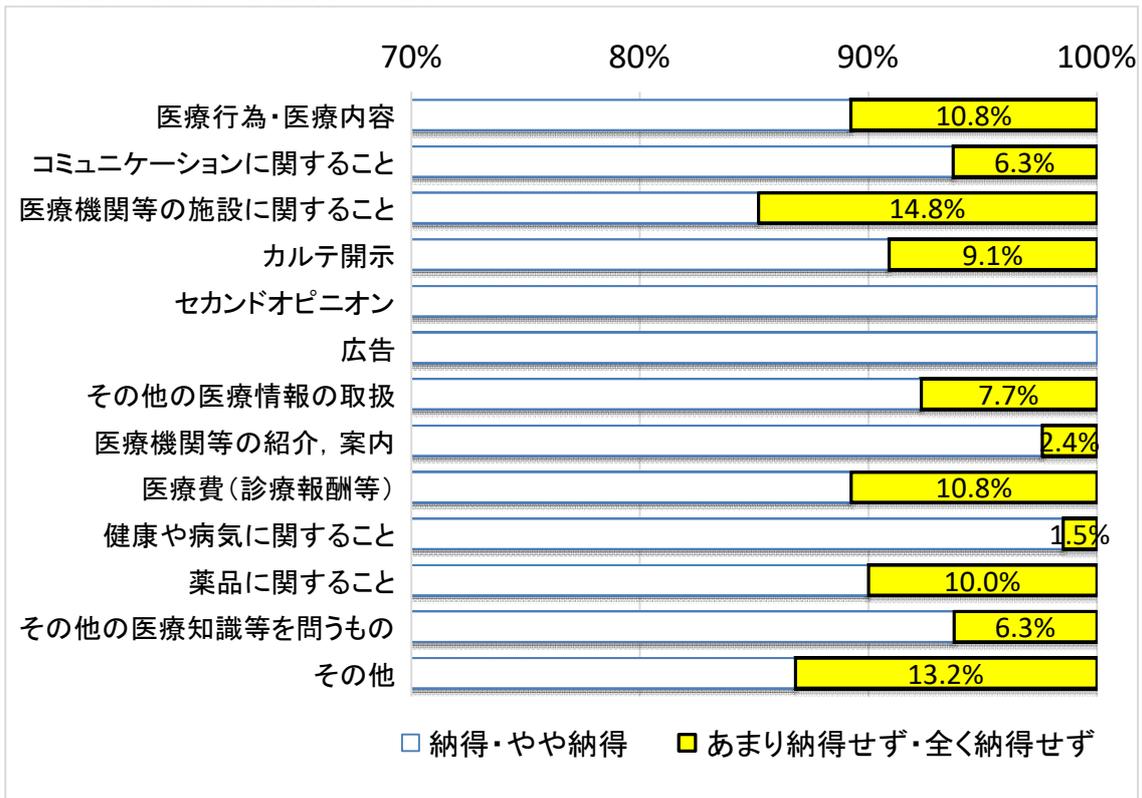
(5) 納得度



相談者の納得度については、「納得」、「やや納得」して終了となる相談が多く、各年度とも9割前後を占めています。  
 「その他」には、相談の途中で電話が切れてしまった等で、納得度合いの確認が不可能なものを計上しています。

(注) ここでいう「納得」とは、案件自体について解決できたという視点ではなく、相談に対する相談員の助言、対応内容について「納得」したかという視点で判断しています。

(6) 相談内容別の納得度の比較



相談内容別に過去5年間の納得度を比較したところ、多くの場合に相談者の納得が得られています。

納得が得られ難い相談内容は、「医療機関等の施設に関すること」、「医療行為・医療内容」及び「医療費(診療報酬等)」です。「医療機関等の施設」については、医療機関への指導を求める相談に対し、当センター(保健所)として指導をする内容ではないと判断する場合があること、「医療費(診療報酬等)」については、所管外であり当センターで対応できない内容が多いこと、また、「医療行為・医療内容」については、その内容の適否について問われることが多いもの、当センターで判断するものではないことから、相談者のニーズに合わず、納得が得られ難いと考えます。

当センターで対応できない内容については、理由の説明や、連絡等できることの提示、適切な関係機関への紹介等を行っており、多くの場合は相談者の理解を得られています。

### 3 相談事例

#### 事例1 医療機関の案内について

##### 相談内容

腰が痛く、自宅近くの医療機関を受診したい。整形外科を標榜する医療機関を知りたい。

##### 助言・対応内容

北海道医療機能情報システム(ホームページ)で、相談者の自宅近くの整形外科を標榜する医療機関を検索し、該当した医療機関名、所在地及び電話番号を伝え、事前に医療機関に電話で受診の可否等を確認するよう助言した。

##### 相談内容

うつのような状態になっており、現在休職中である。上司から診断書を提出するよう言われたため、精神科を標榜する医療機関を教えてほしい。本日受診はできるだろうか。

##### 助言・対応内容

精神科を標榜する医療機関を北海道医療機能情報システムで検索し、伝えることができる。多数あることが予想されるため、相談者自身で検索する方法を伝えることもできる。相談者からは自分で検索するとの希望があったため、方法を案内した。すぐに診療を受けられるかは、直接医療機関に電話をして確認されたい。

#### 医療を受ける方へ

医療相談には、特定の検査や治療が受けられる医療機関や診療科等に関する問合せが毎年多く寄せられており、ホームページで検索した内容を回答しています。

医療機関に関する検索は「北海道医療機能情報システム」や「北海道救急医療・広域災害情報システム」を活用しています。これらのシステムはインターネットができればどなたでも利用可能です。

受診する診療科に迷う場合は、かかりつけ医に相談することをお勧めします。

なお、「すぐに診てくれる医療機関」や「評判の良い医療機関、名医」等については、お答えすることはできません。

一例として、「精神科を標榜する医療機関とその受付時間」の検索方法について御説明します。

- ① 「北海道医療機能情報システム」トップページから、「地域から医療機関を探す」ボタンをクリック
- ② 市区町村の一覧から「旭川市」を選択し、「次へ」ボタンをクリック
- ③ 診療科目の一覧から「精神科」を選択し、「検索」ボタンをクリックすると、該当する医療機関が表示され、外来受付時間を確認することができます。

## 事例2 院外処方について

### 相談内容

通院当初は院内で処方を受けていたが、いつからか病院前にある薬局から処方されるようになった。自分としては院内で処方された方が薬局への往復する必要もなく、病院と薬局でそれぞれ支払う必要がないため、体が楽である。

そこで、院内の薬剤師に院内処方に戻してほしいと相談してみた。すると、薬剤師から「院内の薬局が建物の奥になってしまった。院内で処方すると患者さんに負担をかけることになってしまうことになる。だから院内で処方することはできない。」と断られてしまった。病院内の薬局より、病院の外の薬局に行く方がよっぽど負担がかかる。

変だと思い、今日も定期通院日だったので、主治医にも同様の相談をした。すると、「院外処方することに決まっている。理解してもらえないようだったらそれ以上どうにもならないね。」と言われてしまった。

必ず院外処方にしなくてはいけない決まりになっているのか。また、院外処方のメリットとは何か。

### 助言・対応内容

院外処方による患者側のメリットとしては、患者がかかりつけ調剤薬局を選択できること、相談しやすいことなどがある。ただ、必ず院外処方にしなければならないという決まりはなく、身体が不自由な方への処方や病院でしか扱っていない薬を処方する場合に院内処方にするなどの例がある。院内処方にするかどうかは医療機関の考え方によるため、主治医に院内処方を希望する理由伝え、再度相談されたい。

### 医療を受ける方へ

院外処方は、医師と薬剤師が処方を双方で確認しあうことで、より安全で質の高い薬剤治療ができることや、かかりつけ薬局を選ぶことができ、服用する薬について詳しく説明を受けられるなどのメリットがあります。

一方で、医療を受ける方にとっては、費用負担が増えるなどのデメリットもあります。

国としてはメリットを重視し、医薬分業を勧めているところです。院外処方のメリットを活かし、不明な点は納得できるまで相談しましょう。

### 医療機関の方へ

患者・家族などから相談があった場合には、医療機関における考え方を整理して伝え、理解が得られるように努めてください。

## 事例3 差額ベッド代について

### 相談内容

夫が A 病院に入院している。救急搬送されて以降そのまま入院している。その際、主治医から「個室に入るしかないからね」と言われ、個室に入院している。しかし、病棟に届け物に行った際に看護師長から入院してから今までの個室代を請求されると言われた。自分から個室を希望した訳でもなく、主治医に言われて個室に入院することになった。同意書は書いた記憶がない。このままでは通常の医療費に 10 万円以上上乗せされることになる。

請求されるということは、払うしかないのだろうか。年金収入のみで負担が大きいのが、看護師長に話しても、理解してもらえないのではないかと心配している。

### 助言・対応内容

厚生労働省の通知(参考欄を参照)によると、差額ベッド代は「特別療養環境室に係る料金」というものにあたり、同意書による同意の確認を行っていない場合、患者本人の「治療上の必要」により特別療養環境室へ入院させる場合及び病棟管理の必要性等から特別療養環境室に入院させる場合であって、実質的に患者の選択によらない場合は、患者に料金を求めてはならないとされている。

遠慮をせずに病棟師長や相談室などでよく相談していただきたい。

### 医療を受ける方へ

医療費の内訳や請求額に疑問を持ったときは、医療機関の受付(会計窓口)などに遠慮なく尋ねましょう。医療機関の説明に納得できない場合は、説明された内容を記録し、北海道厚生局に問い合わせてください。

なお、診療明細書や領収書は、すぐには破棄せずに保管しておきましょう。

### 医療機関の方へ

入院に係る費用についての相談は多く寄せられています。可能な限り、事前に丁寧に説明するなどし、トラブルの回避に努めてください。

また、患者や家族から診療報酬や請求内容に係る質問を受けた際には、分かりやすい説明をお願いします。

### 参考

●「「療養担当規則及び薬担規則並びに療担基準に基づき厚生労働大臣が定める揭示事項等」及び「保険外併用療養費に係る厚生労働大臣が定める医薬品等」の実施上の留意事項について」平成 18 年 3 月 13 日付け保医発 0313003 号(最終改正令和 4 年 3 月 4 日付け保医発 0304 第 5 号)厚生労働省保険局医療課長・厚生労働省保険局歯科医療管理官通知)

## 事例4 アメニティセットの利用について

### 相談内容

父親が A 病院に入院している。家から入院に必要なパジャマ等を揃えて持参したが、病院から身の回りのものを持ち帰るように言われ、アメニティセットとおむつのセットの契約をした。

おむつ交換は、1日2回との説明があったが、今回おむつセットの請求額は、1万円近かった。既に済んだことは仕方ないが、1日2回しか交換していないのに、高額な金額を請求されることに納得がいかないため、おむつを持ち込みたいと病院に申し入れたところ、「コロナの感染対策のため、外部からの身の回り品の持ち込みは一切遠慮してもらっている。皆さんに協力してもらっているので、解約できない。」と言われた。食べ物は持ち込みができ、何も言われたことはない。

未開封のものを持ち込むと言っているが、外部からのものから、感染が広がる恐れがあるため、持ち込み不可と言われた。解約できないという病院の説明に納得がいかない。

### 助言・対応内容

アメニティセットについては、医療費と関係ないサービスであり、双方で契約を交わしているものであるため、契約書を確認すること、納得がいかない場合には改めて医療機関に説明を求め、よく話し合っていたきたい。

相談者からの要望があったため、A 病院担当者に当センターに再度相談者に説明願いたい旨を連絡した。

### 医療を受ける方へ

オムツ代については、保険診療と直接関係のないサービスであり、実費が徴収されます。アメニティセットの一部として導入している医療機関もあります。

できるだけ、入院前に、医療費以外に係る費用についても確認しておきましょう。また、不明な点があれば説明を求めるようにしましょう。

### 参考

#### ●療養の給付と直接関係ないサービス等の取扱いについて

平成 17 年9月1日 保医発第 0901002 号(最終改正;令和 2 年 3 月 23 日 保医 0323 第 1 号)厚生労働省保険局医療課長・厚生労働省保険局歯科医療管理官通知

## 事例5 インプラントについて

### 相談内容

インプラントの土台埋入の手術を受け、その際4か月後に上部構造を歯冠に被せるとの説明を受けた。

しかし、最初の手術の経過が上手くいっていないとして、再度、土台埋入の処置を行い、2か月後に上部構造を被せることになった。しかし、その2か月後、その再度の処置した土台が悪く、顎の骨を移植する手術を行った。

相談者が歯科医師に対し、土台の角度が悪かったのではないかと疑問を投げかけたところ「角度はシミュレーションどおり。(相談者の)骨が土台を吸収した」との回答を受けるも、歯科医師から「自分の手には負えないので、別の医療機関から歯科医師を呼んで処置してもらう」との説明を受けた。

相談者としては、ここまでの展開を想定できず混乱しており、また、これまでの治療及び今後の予定にも納得がいかない。セカンドオピニオンの利用はどうか、また、治療が中断された場合、返金はしてもらえるのか。

### 助言・対応内容

まずは、今担当している歯科医師に納得できるまで説明を求めること。セカンドオピニオンについては、自由診療となり、インプラントを行っている歯科診療所等に電話で問い合わせることを勧める。費用負担については、相手方と良く話し合いの上、必要であれば消費生活センター、法律の専門家と相談されたい。

### 医療を受ける方へ

当センターでは、治療の適否についての判断はできません。まずは、治療を受けた医療機関とよく話し合うことが基本になります。

保険外の診療については、事前に治療費や内容など詳しく説明を受けましょう。

治療に関する疑問や要望等がある時は、自分の伝えたいことや聞きたいことなどの内容を整理して医療機関に伝え、納得できるまで説明を求めることを心がけてください。説明された内容はメモを取りながら聞くと、後から確認することができます。

### 医療機関の方へ

患者さんに説明をする時は、患者さんが理解できるような説明を丁寧に行うよう心掛けてください。

### 参考

#### ●医療法第一条の四第2項(医師等の責務)

医師、歯科医師、薬剤師、看護師、その他の医療の担い手は、医療を提供するに当たり、適切な説明を行い、医療を受ける者の理解を得られるよう努めなければならない。

## 事例6 誤調剤について

### 相談内容

保護者からの相談。患者は1歳0か月で調剤薬局で誤って2倍量に当たる薬を調剤された。薬局の対応について、疑問がある。

患者は、小児科を受診後薬局で薬を受け取り、2倍量と気がつかずに帰宅後そのまま薬を飲んでしまった。薬が原因かは不明だが、薬を飲んだ後に下痢等の症状があった。

心配になり薬局に電話をしたところ、電話に出た薬局の職員は、悪びれる感じもなく「そうなんです。破棄してください。」と言った。

私が「こちらで、破棄していいんですか。きちんと確認して出されているんですか。」等話したところ、「確認してるんですけどね。あつ、じゃあ取りに伺います。気付いていただきありがとうございます。ありがとうございました。」等の対応だったため、驚いた。

その後しばらく経ってから薬局職員が自宅に回収に来たが、謝罪も心配の言葉も受診勧奨もなかった。

薬の副作用等が心配になって薬の相談窓口で電話し確認をして、その薬を2倍の量を飲んだとしてもひどい副作用はないと思われることが分かったため良かったが、何かあったらどうしていたのだろうと思う。

子どもに薬を飲ませるときは、用法用量を確認しているが、毎回、薬が合っているのかを自分達保護者が確認しないといけないのかと不安になった。

### 助言・対応内容

相談者及び保護者に了解を得て当該薬局に連絡、薬事監視指導を行った。本件に直結する違反内容は確認されなかった。

その後、改めて患者家族に謝罪するとともに、再発防止策について検討されていることを確認した。

### 医療機関の方へ

インシデント発生時には、相手方の体調の確認を丁寧に行ってください。医師への報告により、その医師の見解を基に相手方に対応を行うなど、生命と安全を第一に考え、相手方が安心できるような対応を心がけてください。

医薬品の安全使用のための業務に関する手順書を必要に応じて見直し、医薬品安全管理体制の徹底をお願いします。

### 参考

- 薬局並びに店舗販売業及び配置販売業の業務を行う体制を定める省令第1条第1項第12号（調剤の業務に係る医療安全の確保）
- 医療法施行規則第1条の11第2項第2号（医薬品に係る安全管理体制の確保）

## 事例7 医師の態度について

### 相談内容

蜂に刺され、痛みがあったため皮膚科を受診した。

しかし、診察した院長の態度がとても悪かった。まず、診察室に来る際に「めんどくせーな」と言いながら入ってきた。その時点で驚いたが、痛みもあり一度そのことは我慢した。しかし、患部も見ずに「はい。薬出しとくね。」と言われて終わってしまった。相談者からの質問に対しても、何で分からないのかという雰囲気であった。

例えば、自身はトラック運転手で勤務中は手袋をするので、塗り薬ではなく飲み薬にしてほしいと言うと、「だから飲み薬出てるでしょ。」と言われた。

確かに塗り薬の他に飲み薬も出るようだったが、どういう効果の薬なのか説明がなく、素人なので自分ではその飲み薬が塗り薬の代わりとなる効能の薬なのか別の役割の薬なのか分からないから、塗り薬の代替を求める意図だった。

また、薬局で薬を交付された際、処方されていたアレルギーの薬が眠くなるものと説明を受けたのだが、皮膚科では全くその点の説明が無かったので、(特に自身はトラック運転手であることもあり、)仕事上問題ないか等、皮膚科でまず患者に確認するべきではないかと、不信に感じた。

翌日、痛みが治まらないので、内科を受診した。ここは非常に良い対応だった。具体的には、自身の状態を見て点滴をすることになったり、皮膚科で出た薬について、「この薬は、運転するのであれば眠くなるから飲まなくて良い。」と言われ別の眠くなりにくい薬が処方された。この内科を受診後、症状はすっかり良くなった。

こういったことは、この窓口で何か対応をするものなのか。この窓口以外に医師会に言えばいいのか。

### 助言・対応内容

医師の態度が悪く、不満を抱いたことについては理解できる。一方で、医師の態度については当センターから医師へ指導をすることはできないが、当該医療機関に対し、患者が不快な思いをしたという相談が寄せられたことは連絡できる。医師会においても当該医療機関に対し医師の態度について改善を指導するといったことにはならないものであることは理解されたい。医師の言動を指導できる行政機関はない。

また、治療方針の説明等は患者に対して適切に行われる必要があるものであるため、説明がない場合には、遠慮無く説明を求めていただきたい。

### 医療機関の方へ

当センターに寄せられる苦情の中で、医療従事者の態度や言葉遣いに関する内容は多くあります。医療機関では、患者や家族に、不信感を抱かれないようにできるだけ丁寧な対応を心掛けてください。

## 事例8 紹介状がないため受診を断られたことについて

### 相談内容

A 病院に受診を断られた。路面がつるつるで妻が転倒し、レントゲンを撮ってもらうための受診である。もともと他科に受診したことがあったため、診察券を持っており、外来の受付に行ったところ、紹介状がないため診ることができないと言われた。

そもそも、かかりつけの整形外科もなく、転んでから初めて受診したところがかかりつけ医のはずなのに、紹介状がないと受診できないと言われ、レントゲンも撮ってもらえなかった。

何か重大な後遺症が残ったらどうするのだ。

今、A 病院の職員と話をし、「保健所にも言って、どちらの言うことが正しいのか白黒はっきりさせてやる。」と言って保健所に電話をした。自分の電話番号を伝えるから、A 病院に電話をして確認してほしい。

外来では、受診できないと言ったのに、紹介状もくれなかった。

もう、何日も経っているのに、受診を断られたままで病院にかかれないうる。

なにか重大なことがあったらどうするのだ。

### 助言・対応内容

当センターでは、相談内容を伺い助言等を行うことはできるが、病院との仲裁に入ることはしていない。紹介状については、診察をしていないので作成できないと思われるが、医師の判断となるため、病院の対応の適否についての判断は当センターではできない。

A 病院のホームページを調べてみたところ、整形外科の初診については、原則紹介状が必要となっている。

A 病院は地域医療支援病院であるため、地域の医療機関との役割を分担する目的で、紹介状を求めているものである。まずはクリニック等を受診されたい。

### 医療を受ける方へ

平成28年4月1日の健康保険法の改定以降、厚生労働省から認定された特定機能病院等に紹介状なしで受診する際には原則として診察料とは別に「選定療養費」がかかります。

令和2年から特定機能病院と200床以上の地域医療支援病院に広がりました。

選定療養費として、医科の場合、初診時は5,500円、再診時は2,750円ですが、令和4年10月からはそれぞれ7,700円、3,300円となります(いずれも税込)。なお、例外もありますので、詳細は各医療機関に問合せが必要です。

初期の治療は地域の医院やかかりつけ医で、高度・専門医療は200床以上の病院で行うという医療機関の機能を適正に分担することにより、誰もが質が高く効率的な医療を受けられることにつながります。御理解と御協力をお願いします。

## 医療相談事例集

令和4年9月発行

旭川市医療安全支援センター(旭川市保健所医務薬務課内)

〒070-8525

旭川市7条通10丁目 旭川市第二庁舎5階

電話 0166-25-9815(直通)