

医療相談事例集



旭川市保健所
令和4年3月

はじめに

旭川市医療安全支援センターでは、医療従事者への研修会や医療安全の推進を検討する会議を開催しているほか、市民の皆様からの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。

また、各医療機関でも、良質な医療を提供するため、様々な医療提供体制を整備するなど、日々取組を実施していることと思います。

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、最近5年間の相談受付状況を集計・掲載するとともに、令和2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9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、より良い医療提供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28年度から令和2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 コロナ禍での面会制限について	……7
事例3 差額ベッド代について	……8
事例4 医療機関職員の守秘義務違反について	……9
事例5 ペーパータオルの平置きについて	……10
事例6 治療の説明がなかったことについて	……11
事例7 歯科治療が無駄になることについて	……12
事例8 診療拒否について	……13
事例9 家族が飲み残した薬の服用について	……14

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ました。医療安全支援センターの業務のひと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

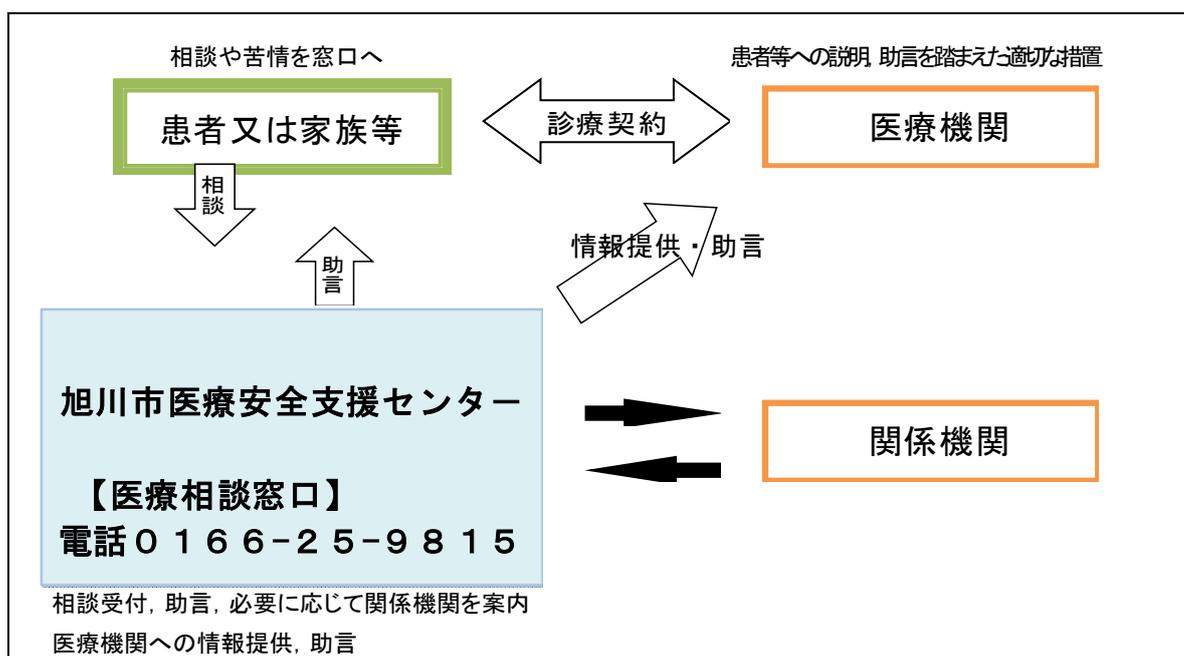
(3) 受付内容

- ア 旭川市内の医療機関等での医療に関する疑問や不安
- イ 医療法等の法令に関すること (無資格者による医行為、清潔保持に関すること等)
- 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28年度から令和2年度まで)

(1) 相談及び苦情の件数の推移

(単位:件)

年度	H28	H29	H30	R1	R2	
総件数	238	341	349	367	284	
内訳	相談	171	244	267	262	181
	苦情	67	97	82	102	102
	その他	0	0	0	3	1
苦情の割合	28.2%	28.4%	23.5%	27.8%	35.9%	

医療相談の総件数については、令和元年度まで増加傾向が続いていましたが、令和2年度は減少に転じました(前年度比77%)。

令和2年度の苦情の件数は令和元年度と同数であり、苦情割合としては8.1ポイント上昇しています。

(2) 月別の1日当たりの相談件数

(単位:件)

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間平均
平均	1.25	1.03	1.16	1.50	1.22	1.16	1.02	1.28	1.31	1.62	1.57	1.54	1.30

過去5年間における月別の1日当たりの相談件数は、1月が最多で、次いで2月と3月の順になっています。

(3) 相談に要する時間

(単位:件)

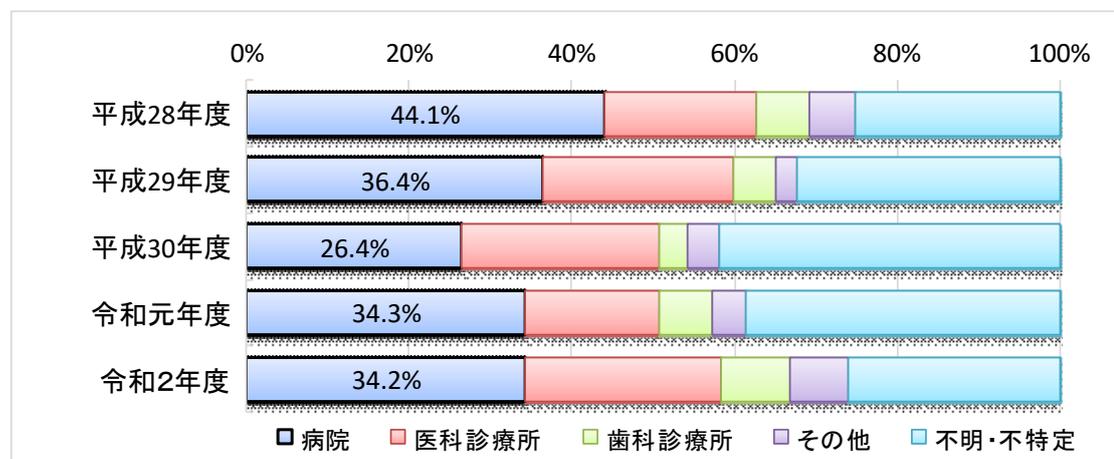
	H28	H29	H30	R1	R2	合計	割合
10分未満	62	114	128	101	75	480	30.4%
10分以上30分未満	115	151	156	187	134	743	47.1%
30分以上1時間未満	50	58	53	52	50	263	16.7%
1時間以上	11	18	12	27	25	93	5.9%

相談に要する時間は、相談者から相談を受けた時間のみを集計しており、記録や医療機関等への連絡等の時間は含みません。

相談に要する時間は、半数近くが10分以上30分未満です。

1時間以上の相談は、全体の5.9%で、令和2年度は全医療相談の8.8%でした。

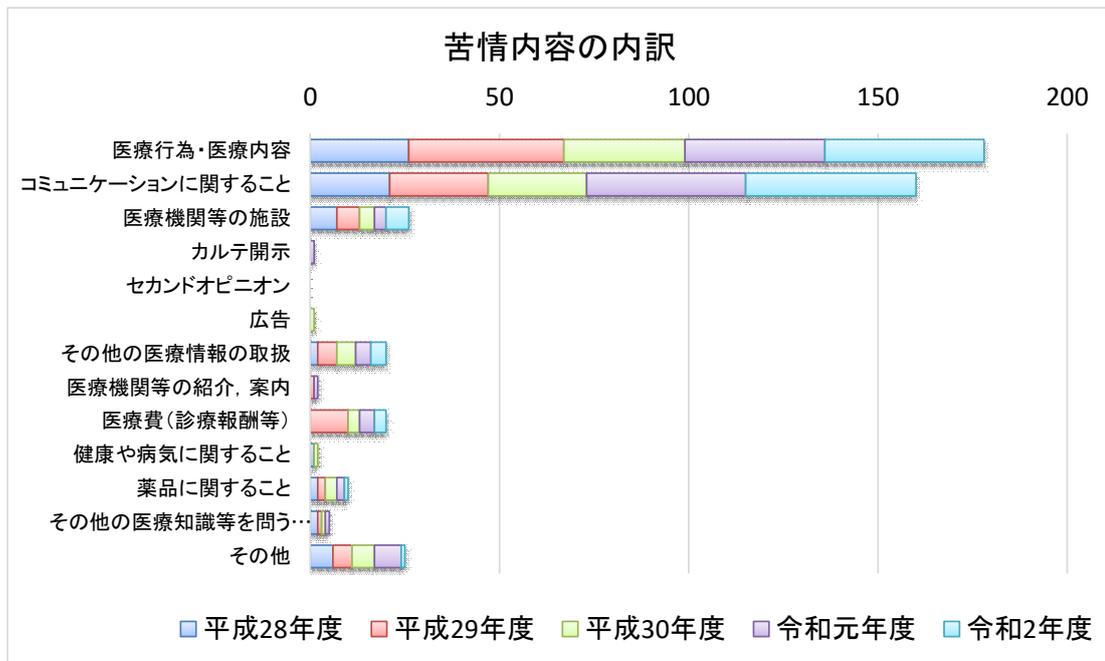
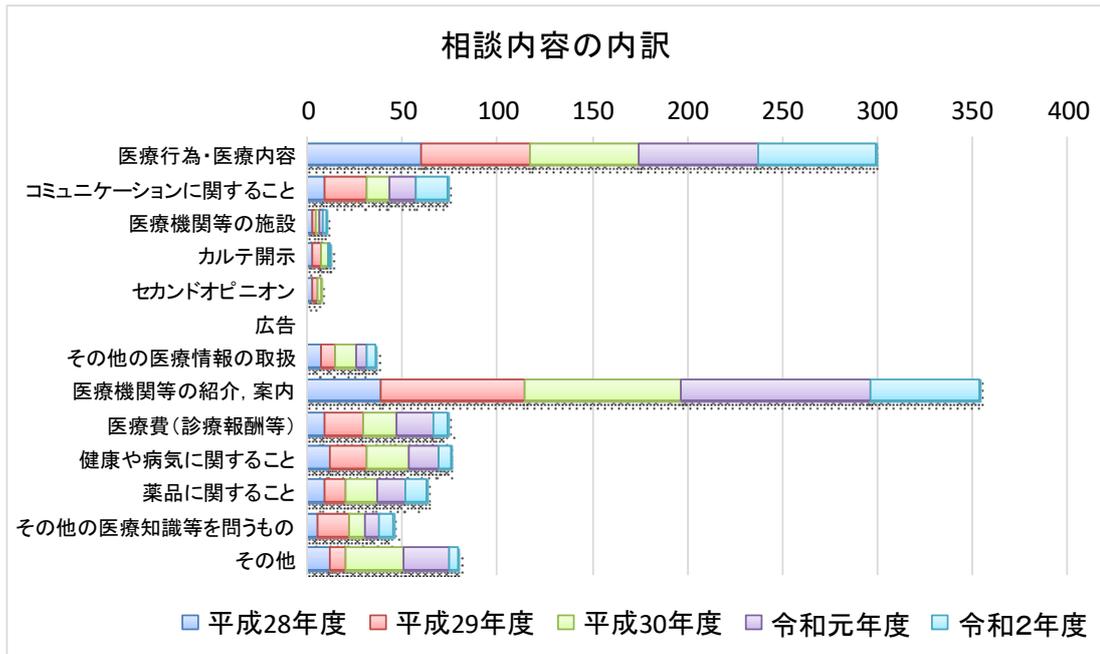
(4) 相談対象施設



年度により多少異なりますが、病院を対象とした医療相談が多数を占めています。

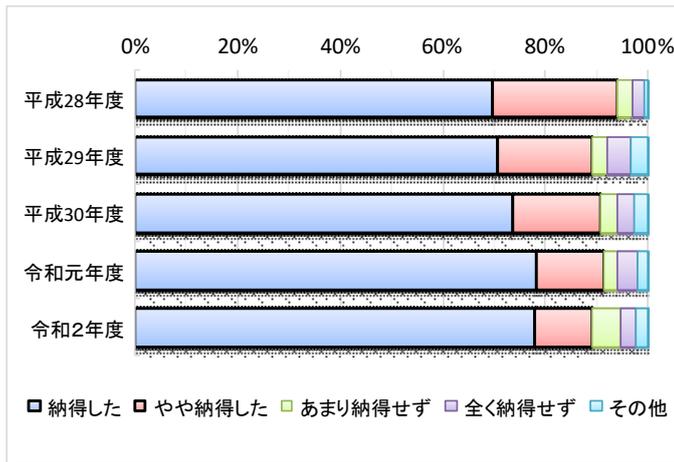
「その他」は、薬局、老人保健施設、訪問看護事業所等を計上しています。

(5) 相談・苦情内容



過去5年間の医療相談の内訳を見ると、相談では「医療機関等の紹介, 案内」と「医療行為・医療内容」に関することが多く、苦情では、「医療行為・医療内容」と「コミュニケーションに関すること」が多くなっています。

(6) 納得度

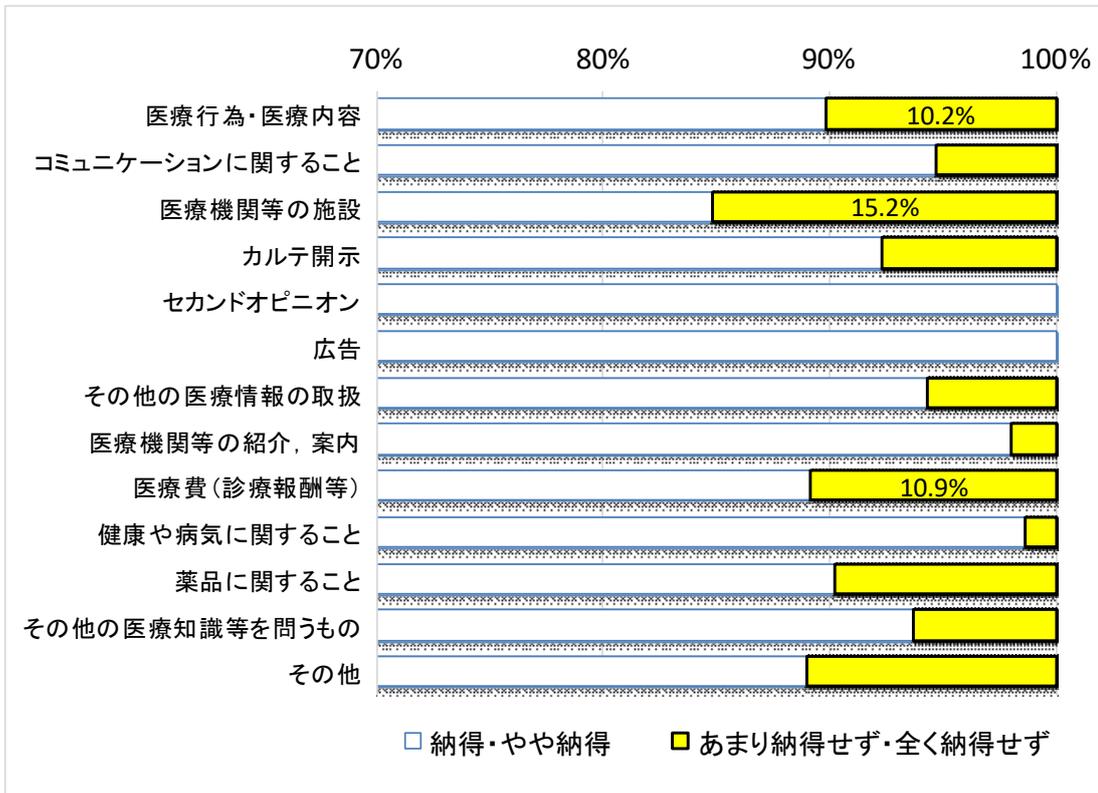


相談者の納得度については、「納得」、「やや納得」して終了となる相談が、各年度とも9割前後を占めます。

納得せずに終了している相談については、本所で医療機関等を指導できる事項ではなく、紹介や伝達等の可能な対応方法案を示したところ、相談者の期待する対応ではなかったために納得を得られないものが多数となっています。

(注) ここでいう「納得」とは、案件自体について「納得」した結果を得ることができた、解決できたとの視点ではなく、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。

(7) 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、比較的納得が得られ難い相談内容は、「医療機関の施設」、「医療費(診療報酬等)」及び「医療行為・医療内容」となっています。

「医療機関の施設」については、医療機関への指導を求める相談に対し、本所として指導をするに当たら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、所管が北海道厚生局であるため本所に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本所で判断することが困難なものが多いことから、相談者の要望が通らず、納得が得られ難いと考えます。

本所に対応できない内容については、その理由及びその他の手法の提示や適切な関係機関の案内等を行っており、多くの場合は相談者の理解を得られる対応結果となっています。

3 相談事例

事例1 医療機関の案内について

相談内容

子供の腕の発疹がひどく、皮膚科に受診させたい。自宅近くにある皮膚科を標榜する医療機関を知りたい。

助言・対応内容

北海道救急医療・広域災害情報システムで、相談者の自宅近くの皮膚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

大きな病院で糖尿病と診断された。仕事帰りに通院できる旭川市内の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で糖尿病に対応する医療機関を検索し、該当した医療機関のうち、平日19時まで診療を行う医療機関を案内した。

また、インターネット上の「北海道医療機能情報システム」というサイトを活用し、相談者自身で検索することも可能である旨を説明した。

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、インターネット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、「糖尿病に対応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「糖尿病・内分泌内科」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 コロナ禍での面会制限について

相談内容

妻が入院している医療機関は、家族であってもお見舞いに行くことができない。これは市内の医療機関はどこでも同じなのか。

いつまでお見舞いに行くことができないのか。

助言・対応内容

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、多くの医療機関が、家族であっても面会を禁止しているようである。

面会基準などは、各医療機関の判断で決めているため、当該医療機関に電話で問い合わせ、詳しく説明を求めているかどうか。

入院患者家族の方へ

新型コロナウイルス感染症の発生により、多くの医療機関が面会制限をしていることで、「入院している家族に会いたい。」「入院している家族の容体や様子が気になる。」という相談が多く寄せられています。

面会制限は、外部の者の出入りを最小限にし、院内にウイルスを持ち込ませないための有効な対策の一つです。

患者を守るための取組であり、面会者の協力が不可欠であるため、どうぞ御理解と御協力をお願いします。

なお、入院患者の容態について知りたい場合は、医療機関に御相談ください。

医療機関の方へ

患者・家族などから面会制限について質問があった際には、面会制限の内容とその必要性について、十分に説明するようお願いいたします。

参考

- 医療法施行規則第一条の十一（管理者が確保すべき安全管理の体制）
第2項第一号（院内感染対策のための体制の確保に係る措置）
- 「医療機関における院内感染対策について」厚生労働省医政局地域医療計画課長（平成 26 年 12 月 19 日付け医政地発 1219 第 1 号）
- 「医療施設等における感染拡大防止のための留意点について（その2）」厚生労働省医政局総務課・厚生労働省医政局地域医療計画課・厚生労働省健康局結核感染症課（令和 2 年 10 月 15 日付け事務連絡）
- 「医療施設等における感染拡大防止に留意した面会の事例について」厚生労働省医政局地域医療計画課・厚生労働省健康局結核感染症課（令和 3 年 11 月 24 日付け事務連絡）

事例3 差額ベッド代について

相談内容

母はA病院で手術を受けたが、「簡単な危険性のない手術」と言われていたにもかかわらず心停止し、以後植物状態で呼吸器の補助が必要な状態である。

状態が変わらないため、A病院から転院の打診があり、B病院への転院となった。

本日転院の手続きをし、自宅に戻ってきたところB病院から連絡があり、「差額ベッド代が1日あたり2,000円かかる。」と言われた。差額ベッド代のことはB病院での転院の手続きの時にも言われていないし、A病院でも言われていない。

これは、同意するしかないものなのだろうか。自分で調べたところ、払わなければいけないものに感じないのだが、選択権はないのだろうか。

助言・対応内容

厚生労働省の通知(参考欄に記載。)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。

このことから、まだ差額ベッド代の徴収の同意書にサインをしていない状態なのであれば、同意できないとして支払いを拒否することが可能だと考えられる。

B病院の窓口等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

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、懇切丁寧な説明をお願いします。

また、入院に係る費用(差額ベッド代のほか、オムツや病衣に係る費用など)についての相談も寄せられています。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。

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」の一部改正について」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(令和2年3月5日付け保医発0305第5号)

事例4 医療機関職員の守秘義務違反について

相談内容

3年前にA病院に検査入院した際、退院後に近所の人に自分の病名を知られていて驚いた。町内会の集まりで後から分かったことだが、A病院の看護師から聞いたという話だった。

また、友人の妻も、癌でA病院に通院していた時、子どもには病気のことを伝えていなかったが、子どもが同級生から「〇〇ちゃんのお母さん、癌なんだって。」と言われたことで、子どもに知られてしまった。

その同級生の母親がA病院の看護師だったようで、職務上知った情報を勝手に家族に話したようだった。

助言・対応内容

3年前の案件及び相談者が当事者ではない案件であり、正確な日時や看護師の名前等は不明であったが、A病院に相談内容を伝え、職員に対し、個人情報の適正な取扱いの徹底について注意喚起するよう促した。

医療機関の方へ

看護師が正当な理由なく業務上知り得た人の秘密を漏らすことは、保健師助産師看護師法に違反します。

また、個人情報を取り扱う全ての者は、その目的や様態を問わず、個人情報の性格と重要性を十分認識し、その適正な取扱いを図らなければなりません。

医療機関の従事者は、個人情報の適切な取扱いをお願いします。

医療機関は、勤務する従事者に、個人情報の適正な取扱いを徹底させてください。

参考

●保健師助産師看護師法第四十二条の二（秘密を守る義務）

保健師、看護師又は准看護師は、正当な理由がなく、その業務上知り得た人の秘密を漏らしはならない。

●医療法第十五条第1項（管理者の監督義務）

病院又は診療所の管理者は、この法律に定める管理者の責務を果たせるよう、当該病院又は診療所に勤務する医師、歯科医師、薬剤師その他の従業者を監督し、その他当該病院又は診療所の管理及び運営につき、必要な注意をしなければならない。

●個人情報の保護に関する法律第十六条（利用目的による制限）

本人の同意を得ないで、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

●医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス

（平成29年4月14日（令和2年10月一部改正） 個人情報保護委員会、厚生労働省）

事例5 ペーパータオルの平置きについて

相談内容

病院のトイレで洗面台を利用した。
新型コロナウイルス感染症対策のため、ハンドドライヤーが使えないことから手拭き用のペーパータオルが用意されていたが、洗面台に平置きになっていた。
不潔に見え不快感を覚えた。

助言・対応内容

当該病院に確認したところ、既に壁にボックスを据え付け、ペーパータオルを引き出せるように改善済みであるとの申出があった。

医療機関の方へ

医療機関が確保する安全管理体制の重要なものの一つに、院内感染対策が挙げられます。ペーパータオルを平置きにすると、濡れた手で引き出す際にペーパーが汚染される可能性があります。

ペーパーホルダーを壁に据え付けるなどして、上から下へ引き出せるようにしてください。

参考

- 医療法施行規則第一条の十一（管理者が確保すべき安全管理の体制）
第2項第一号（院内感染対策のための体制の確保に係る措置）
- 「医療機関における院内感染対策について」厚生労働省医政局地域医療計画課長（平成 26 年 12 月 19 日付け医政地発 1219 第 1 号）

事例6 治療の説明がなかったことについて

相談内容

前歯にひびが入ったため、治療のため歯医者に行った。
初日の治療では、歯科医師から「補強する。」との説明があり、仮の詰め物を入れてもらった。
その次の治療の時に、歯科衛生士と思われる人が仮の詰め物を取る際、力を入れたのか、ひびが入っていた歯が折れてしまった。
そのことについて、歯科医師から何の説明もなかった。
また、その後に歯科医師が歯を削ったが、かなり欠けたように削れていた。
歯科医師には「調整しただけ」と言われたが、その説明に納得がいかなかった。
なお、歯科医師に対し、自分から「よく説明してほしい。」等とは伝えなかった。
今後どうしたらよいただろうか。

助言・対応内容

治療をしていた歯の状態及び治療・処置の内容について、歯科医師に改めて説明を求めてみてはどうか。
なお、歯科医師を前にすると聞きたいことを忘れてしまったりすることも考えられるため、予め聞きたいことについてメモにまとめて持参することをお勧めする。

医療を受ける方へ

治療内容に納得ができない場合は、主治医に対し、患者側から説明を求めることをお勧めします。

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する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るよう努めなければならない。

●医者にかかる10箇条 ～あなたが”いのちの主人公・からだの責任者”～

- 1 伝えたいことはメモして準備
- 2 対話の始まりはあいさつから
- 3 よりよい関係づくりにはあなたにも責任が
- 4 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報
- 5 これからの見通しを聞きましょう
- 6 その後の変化も伝える努力を
- 7 大事なことはメモをとって確認
- 8 納得できないときは何度でも質問を
- 9 医療にも不確実なことや限界がある
- 10 治療方法を決めるのはあなたです

（出典：認定NPO法人ささえあい医療人権センターCOML）

事例7 歯科治療が無駄になることについて

相談内容

「死ぬまで大事にできる歯を」と思い、わざわざ審美歯科(A歯科医院)を選んで受診した。これまで、5本のジルコニアの歯(保険適応外。1本当たり10万円、合計50万円。)を入れた。

最近になり、「前歯に負担がかかっているから、前歯の高さ調節が必要だ。」とA歯科医院の歯科医師に言われ、せっかく入れた歯が無駄になってしまうことになった。

遠い医療機関に4年も通って、今になって噛み合わせが悪いから高さ調節が必要だと言われ、これまでの治療が無駄になることに納得がいかない。

これまでの治療費は返してもらえるのか。

今後の治療については、A歯科医院の歯科医師とは話し合っていない。信頼して治療できないのでほかの歯科医院に変えようかと思っている。

助言・対応内容

治療の途中で前歯の高さ調節が必要になり、それまでの治療が無駄になることが、想定外の出来事であれば、医療機関側に過失があるとは言い難いと思われる。

治療の際には、医療提供側は患者に対して治療に関するメリットやデメリット等について十分に説明する必要があり、患者はその説明を理解し、また同意した上で治療を受けることが大切である。

歯の噛み合わせの確認や患者への事前説明等が適切なものであったか等は、医療安全支援センターで判断することはできず、最終的に司法の場での判断になる。

今後の治療は他の医療機関で行うことになるとしても、一度、A歯科医院の歯科医師と話し合ってみてはいかがか。話し合う際には、事前に、これまでの治療経過や医療機関からの治療に係る説明内容を整理しておくとい。

また、相談者側の要望(医療機関側に期待すること)を整理しておくとい。

費用の返還等については、弁護士等の法律の専門家に相談するのがよい。

医療を受ける方へ

保険外の診療については、それぞれの歯科診療所での対応となります。

治療に関する疑問や要望等がある時は、内容を整理して医療機関に伝えた上で、納得できるまで説明を求めることを心がけてください。

医療機関の方へ

医療を提供するに当たっては、適切な説明を行い、患者の理解が得られるように努めてください。

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るよう努めなければならない。

事例8 診療拒否について

相談内容

現在、自宅近くのA診療所に通院しているが、気になる症状が出たため、A診療所に通院し始める前に診てもらっていたB診療所のC医師に診てもらいたくなり、B診療所に電話をした。すると、電話に出たC医師から直接、「あなたのことはもう診ません。」と言われた。自分はC医師にどうしても診てもらいたく、この気持ちをC医師に伝えてほしい。

助言・対応内容

B診療所に電話で事情を確認したところ、「診療をしない理由は相談者の迷惑行為にある。」との説明があり、C医師自ら相談者に直接説明するとの申出があった。このことから、相談者に対し、まずはC医師の説明を聞き、話し合うことを勧めた。

医療を受ける方・医療機関の方へ

診療に従事する医師及び歯科医師が正当な事由なく求められた診療治療を拒むことは、医師法及び歯科医師法に違反します。

なお、この「正当な事由」とは、例えば「緊急対応が不要な場合であって、診療の求めが診療時間外・勤務時間外である場合」、「患者の迷惑行為（診療内容そのものとは関係ないクレーム等を繰り返す等）」及び「悪意をもった医療費不払い」等が挙げられます。

参考

●医師法第十九条第1項、歯科医師法第十九条（応招義務等）

診療に従事する医師（歯科医師）は、診療治療の求めがあった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。

●「応招義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」厚生労働省医政局長（令和元年12月25日付け医政発1225第4号）

事例9 家族が飲み残した薬の服用について

相談内容

祖母が医療機関を受診し、主治医から薬を処方された抗生物質があるが、飲み残して余っているため、自分が飲んでも問題はないか。
他人に譲ることはどうか。

助言・対応内容

医師は、患者の状態に応じて治療に必要な薬を処方しており、診察を受けていない人が、医師の指示なく、病院や調剤薬局から交付された医薬品を服用することは、危険であるため、飲むべきではありません。

また、他人に譲ることもできません。

医療を受ける方へ

医師が処方する薬は、「医療用医薬品」といい、医師・歯科医師が患者を診察し、その人の病
気、症状、体質、年齢などを考えて処方されています。

症状が似ているからといって、処方された本人以外が服薬、使用してはいけません。

また、余った薬を他人に譲渡してはいけません。

薬を飲み残し、処分に困った際は、薬を受け取った薬局又は医療機関に相談することをお勧めします。

医療相談事例集

令和4年3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)