

医療相談事例集



旭川市保健所
令和5年12月

はじめに

旭川市医療安全支援センターでは、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、感染症対策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4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30年度～令和4年度)	3
3 相談事例	
事例1 医療機関の案内について	6
事例2 感染症対策のための面会制限について	7
事例3 薬や治療に関する疑問について	8
事例4 医療費について	9
事例5 治療に納得がいけないことについて	10
事例6 誤調剤について	11
事例7 医療従事者の態度とプライバシーへの配慮について	12
事例8 手術をできないと言われたことについて	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

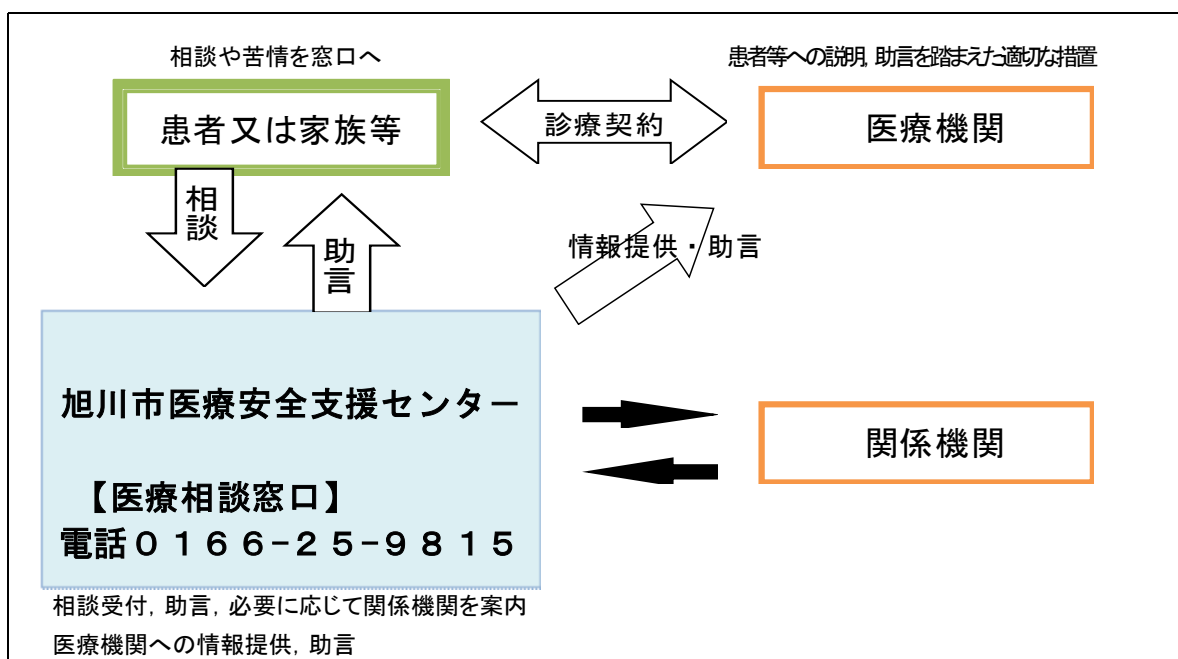
(3) 受付内容

- 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30年度～令和4年度)

1 相談及び苦情件数の推移

単位(件)

年度	H30	R1	R2	R3	R4
総件数	349	367	284	266	288
内訳	相談	267	262	181	190
	苦情	82	102	102	75
	その他	0	3	1	1
苦情の割合	23.5%	27.8%	35.9%	28.2%	23.6%

総件数については、令和2年度と令和3年度は減少していたが、令和4年度は増加に転じた。
総件数に占める苦情の割合は減少した。

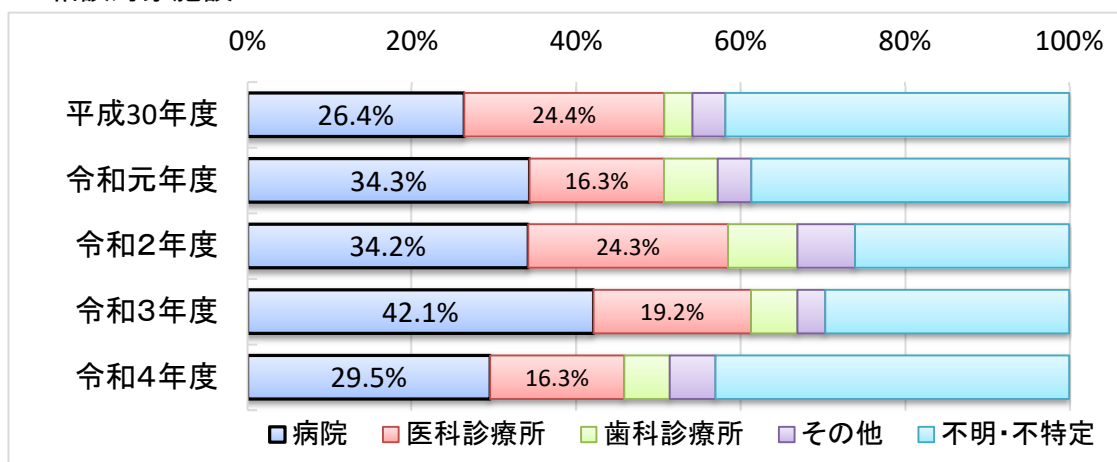
2 相談受付(受付から助言等の対応まで)に要する時間

単位(件)

	H30	R1	R2	R3	R4	合計	割合
10分未満	128	101	75	63	62	429	27.6%
10分以上30分未満	156	187	134	132	165	774	49.8%
30分以上1時間未満	53	52	50	57	41	253	16.3%
1時間以上	12	27	25	14	20	98	6.3%
1時間以上の割合	3.4%	7.4%	8.8%	5.3%	6.9%		

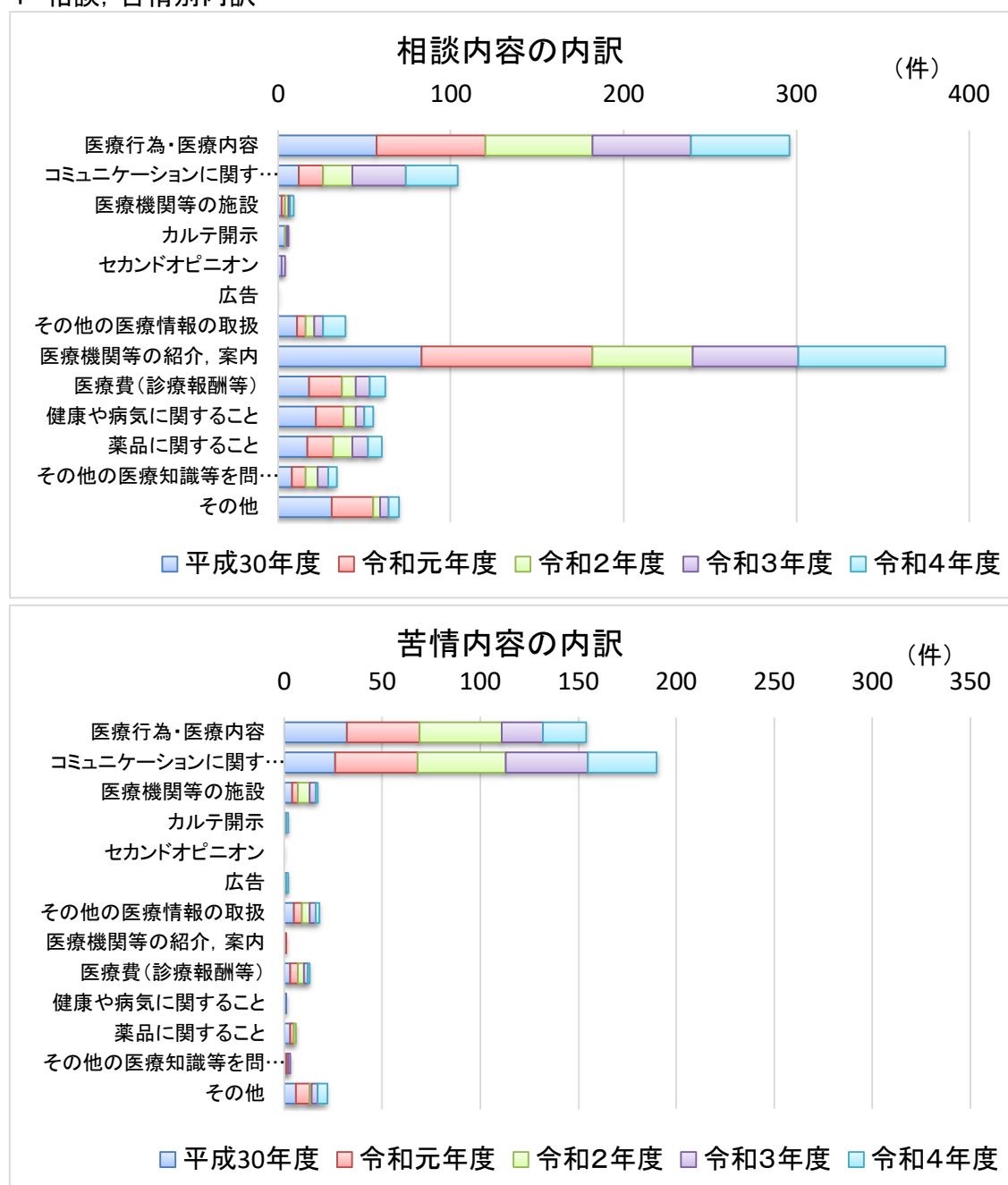
相談時間の約半数が10分以上30分未満である。過去5年間における1時間以上の相談は1割未満で推移している。なお、上記の他に相談後事務処理や事例によっては医療機関等の相手方に連絡する時間を要する。

3 相談対象施設



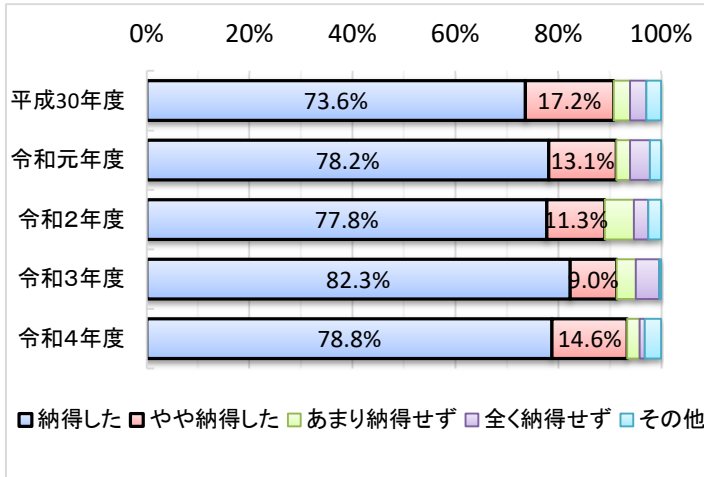
病院を対象とした医療相談が例年多数を占めているが、診療所であっても「病院」と表現している相談者もいると思われる。「その他」の項目には、薬局、老人保健施設、訪問看護事業所等を計上している。「不明、不特定」は特定の対象のない相談である。

4 相談, 苦情別内訳



過去5年間の相談の内訳では、「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」が多い。

5 納得度

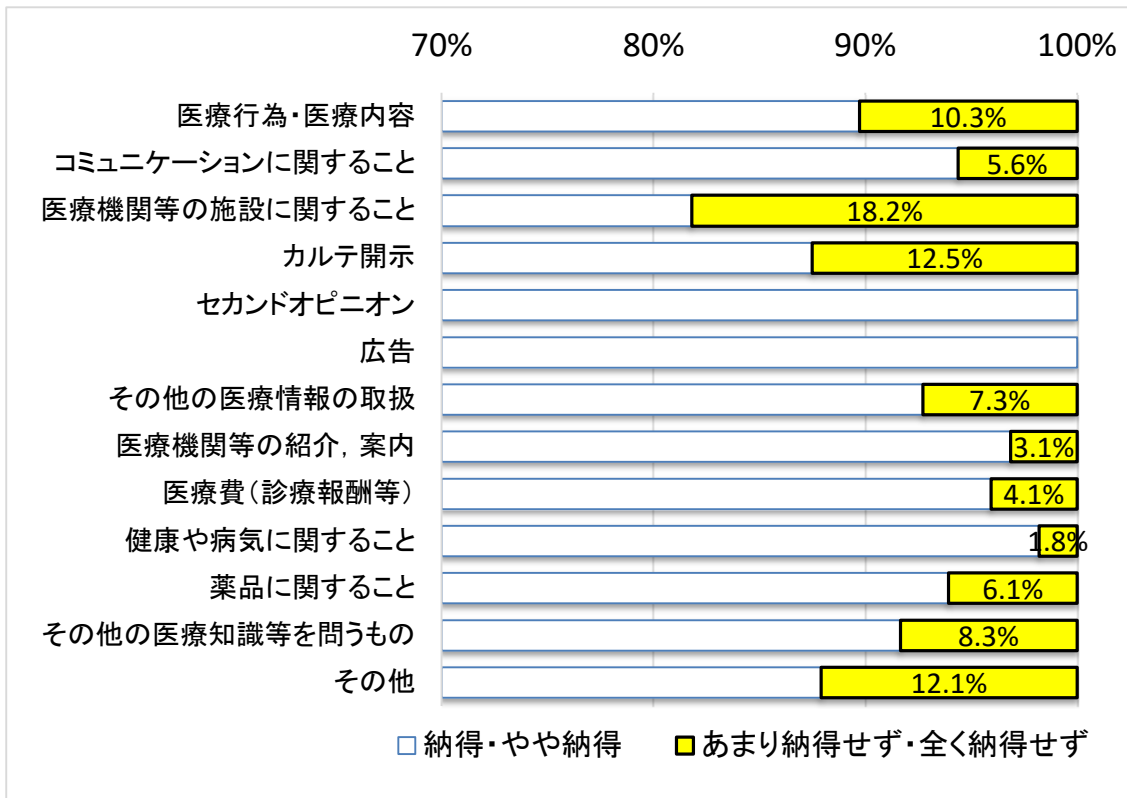


相談者の納得度については、「納得」、「やや納得」して終了となる相談が多く、各年度とも9割前後を占める。

「その他」には、途中で電話が切れた相談等、納得の度合いの確認が不可能なものを計上している。

(注) ここでいう「納得」とは、案件自体について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る。

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る。

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」及び「医療行為・医療内容」である。「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、本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、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も多いが、本所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える。

本所では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る。

「カルテ開示」については、近年相談件数が少ないため、納得せずが1件であるが、割合が大きくなっている。

3 相談事例

事例1 医療機関の案内について

相談内容

最近、旭川に転入してきた。呼吸器内科を標榜し、アレルギーの専門医がいる医療機関を知りたい。

助言・対応内容

呼吸器内科やアレルギー科を標榜する医療機関を伝えることはできるが、専門医は把握していない。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医療機関を検索し、該当した医療機関を伝え、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。併せて、北海道医療機能情報システムでの検索方法を説明した。

相談内容

本日の18時過ぎに受診できる耳鼻咽喉科を教えてほしい。

助言・対応内容

相談者がインターネット検索を利用できる環境であり、自分で検索したいとの希望があったため、北海道救急医療・広域災害情報システム(ホームページ)での検索方法を説明した。受診する前に、直接医療機関に問い合わせるよう助言した。

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、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使える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、「呼吸器内科とアレルギー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「呼吸器科(呼吸器内科)」と「アレルギー科」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 感染症対策のための面会制限について

相談内容

家族が病院に入院しているが、新型コロナウイルス感染症対策を理由に面会させてもらえない。

オンラインでの面会はあるが、本人には直接会えず、寂しい思いをしている。

病院の職員に何度も面会させてほしいと伝えたが、「会わせてあげたいが、上の方が認めてくれない。」と言われた。

上の方とは保健所のことなのか。早く面会できるようにしてもらえないか。

助言・対応内容

直接会うことができず、寂しい気持ちはよくわかる。

しかし、医療機関も感染対策に尽力しているところである。

医療機関の面会制限については、入院患者の状況、院内の感染状況や市内の流行状況などを考慮して各医療機関毎に判断していて、保健所が一律に決めているものではない。

面会の希望については、再度、病院の職員に相談してみてもどうか。

医療を受ける方へ

新型コロナウイルス感染症は感染法上、令和5年5月8日から「5類感染症」になりました。社会的ルールは変更されましたが、新型コロナウイルスの性質が変わるわけではありません。医療機関における感染対策の緩和は感染拡大などの誘因となり、一般診療にも大きな影響を及ぼすため、社会全体が緩和の方向に向かっても、医療機関は必要な感染防止対策を継続せざるを得ません。

面会できる場合であっても、面会者から患者への感染リスクを考慮して、面会者の体調確認、マスクの着用義務、時間の短縮化、人数の制限など一定程度の条件が設けられることがあります。医療機関の感染防止対策に御協力願います。

医療機関の方へ

面会制限の緩和については、その判断や対応に苦慮されていることと思います。

やむを得ず面会制限する場合や、面会時の感染対策について協力を求める場合は丁寧に説明し、患者や家族の理解が得られるように努めてください。

事例3 薬や治療に関する疑問について

相談内容

血圧の薬を飲んでいるが、朝の薬を飲み忘れてしまった。どうしたらよいか。

助言・対応内容

その人が飲んでいる薬の種類や病状により対応方法は異なるため、薬の交付を受けた薬局、または処方した医療機関に確認されたい。

相談内容

血圧の薬を数年来飲んでいるが、寒気がするのは薬のせいなのではないか。

以前、医師に聞いてみたが薬のせいではないと言われた。しかし、薬のせいであってもそうだと言わないかもしれない。

薬のことを調べてみたりしたが、素人なのでよくわからない。

助言・対応内容

当センターではその薬のせいなのかわからない。

再度医師に質問しにくければ、薬の交付を受けた薬局で相談してみてはどうか。

相談内容

母は病院に入院中であるが、処方されている薬が合わないと感じている。
どこに相談したらよいか。

助言・対応内容

当センターでは、薬が合っているか判断できない。

病院の医師に直接相談されたい。

医療を受ける方へ

服用している薬のことや治療内容に不明な点や気になる点がある場合は、医療機関の医師や薬局の薬剤師に相談しましょう。

薬や治療は、患者一人一人に合わせて提供されるものです。その詳細については担当の医師や薬剤師にしか判らない場合が多く、かかっている医療機関や薬局以外では個別にお答えすることは困難です。

事例4 医療費について

相談内容

歯科の診療明細書のことで、調べてほしい。

今も治療継続中であるが、治療を受けているのは、歯1本だけで、他の部分は、治療していない。しかし、明細書を見てみたところ、他の歯の治療についても書かれている。

治療していない歯の分も請求しているのではないだろうか。

助言・対応内容

治療の内容と請求内容が合っているかどうかは、治療を受けた医療機関でないとわからないため、医療機関に聞くのがよい。

明細書の見方についても、聞いてみてはどうか。

相談内容

家族は植物状態であり、食事を摂れる状態ではない。

以前入院していた病院では食事代を請求されていたが、現在入院している病院では請求されていない。

不要な食事代を請求されていたのではないか。

助言・対応内容

経管栄養の費用については、患者の状態や使用しているものなどにより算定が異なる。

どのような算定により請求されていたのか、医療機関に説明を求めてはどうか。

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

医療費についての相談は多く寄せられています。

治療費に関係する制度は複雑であるため、必要があつて算定されたものでも、患者としては不当に高額であると感じる場合もあるようです。

診療報酬や請求内容に係る質問を受けた際には、算定根拠となる資料を示すなど、分かりやすい説明をお願いします。

事例5 治療に納得がいけないことについて

相談内容

歯科に通院し、奥冠が入り治療が終わった。

しかし数日後、治療した歯の近くが耐えられないくらいの痛みになったため、再度受診した。

再受診した際、レントゲンの撮影はなく、歯科医師からは、顎関節症から来る痛みである旨の説明があり、歯が当たらないように調整するために痛みがある歯を削られた。結局、痛みの治療等がないまま、更に痛い思いをした。

自宅に帰り請求書を見てみたところ、レントゲン撮影の記載があったが、していなかったため、歯科に電話をして聞いたところ「撮る予定であったが、忘れて撮っていなかった。次回撮ります。」と言われた。

撮ってもいないレントゲンの請求をされたり、痛みの治療がなかったことに対して不信感を持ったので、治療の中止を申し出たところ一部返金があった。

その後、別の歯科をて受診したところ、痛みが出ていた歯は、顎関節症によるものではなく、虫歯で神経に触り、痛みが出ていたことがわかった。

今は、その歯科で治療してもらい、痛みは収まっているが、以前の歯科の対応に納得がいけない。保健所からどうにかできないのか。

助言・対応内容

相談者の気持ちは理解できるが、診断や治療については、歯科医師が患者を診察して行っているものであるため、その内容を行政で指導できるものではない。

診断や治療の内容について指導できる行政機関はなく、その内容の可否を判断できるのは司法の場となる。

まずは、治療を受けた医療機関とよく話し合いたい。

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、受けられた医療内容について、医療機関からの説明を十分に受けたうえで話し合うことをお勧めします。

治療に関する疑問や要望等があるときは、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。

治療行為に過失があったか否かは、最終的には司法(裁判所)が判断することとなります。

医療機関の方へ

患者から「医療過誤ではないか」「診断ミスではないか」などの相談が寄せられることもあるのではないかと思います。患者さんに説明をするときは、患者さんが理解できるような説明を丁寧に行い、不安を解消するよう心掛けてください。

事例6 誤調剤について

相談内容

今日、調剤薬局に処方箋を持って行ったところ、前回交付された高脂血症の薬が間違っていたことが判明した。

2か月の間、2倍量の薬を飲んでいたことになる。

体調に大きな変化はないが、謝って済むことではない。自分だけではなくほかにも起こりえる、大変なことだ。

助言・対応内容

当該薬局に対し誤調剤に至った経緯を確認し、薬事監視指導を行った。本件に直結する不適切な事項は確認されなかった。

その後、再発防止策を検討し、実施し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掛けてください。

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 医療従事者の態度とプライバシーへの配慮について

相談内容

処置室内で、看護師から「〇〇さんは障がい者だったよね。」などと、他の患者もいる中、聞こえるように言われた。

また、看護師の話し方もきつく、不快な思いをした。

看護師の話し方を指導できないか。

また、患者のプライバシーに配慮するように医療機関を指導することはできないか。

助言・対応内容

医療機関には、プライバシー尊重や個人情報の適切な取扱いが求められているが、プライバシー配慮の具体的な方法については医療機関に委ねられているところである。

また、看護師の話し方について不快な思いをしたことは理解できるが、一方で、医療従事者の態度については個人の資質によるところが大きく、当センターから指導をすることはできない。

当該診療所に対し、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伝達できる。

診療所に対し、相談内容を情報提供した。

医療機関の方へ

個人情報保護法に基づく適切な対応に加え、プライバシーへの十分な配慮をお願いします。

また、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丁寧な対応を心掛けてください。

事例8 手術をできないと言われたことについて

相談内容

手術予定日の1か月ほど前に術前検査を受け、会計が終わり、入院手続も済ませ帰宅しようとしたところ、呼び止められ、医師から「手術はできない。血栓症のリスクがある。」と言われた。

手術ができないという話はこのとき初めて聞いたが、その理由は術前検査をする前に分かっていたはずのものであった。もっと早く説明するべきではないか。休みを調整して準備していたし、術前検査の費用も支払ってしまった。

術前検査の費用を返してもらえるか。

また、「リスクのあるそんな手術は私もしたくない。」などと医師にきつい言い方をされ、不信感を持った。

今後、医療機関を変えたいが、この医師と顔を合わせずに紹介状を書いてもらえるか。

助言・対応内容

急に手術ができなくなり困惑したことは理解できる。

事前に十分な説明がなかったと感じ納得できないことを医療機関に伝え、話し合ってはどうか。

術前検査の費用については、既に検査を実施してしまっているため返金は難しいと思われるが、併せて医療機関とよく話し合われたい。

医師の態度や言葉使いについては個人の資質によるところが大きく、法令等で定められているものではないため、行政機関から指導することはできない。

紹介状については、患者相談窓口や医師以外のスタッフなどを通して依頼してみてもどうか。

医療機関の方へ

医療提供施設側としては十分説明したつもりでも、患者にうまく伝わらず、それによりトラブルが発生することがあります。このため日頃から、医療従事者と患者がコミュニケーションをとりやすい環境を整え、治療方針などを適切に分かりやすく説明し、良好な信頼関係を築けるよう心掛けてください。

参考

●医療法第1条の4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。

医療相談事例集

令和5年12月発行

旭川市医療安全支援センター(旭川市保健所保健総務課内)

〒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)