

「患者の声相談窓口」に 寄せられた事例紹介

事例1 医療機関紹介を希望する事例

【内容】

80代 男性 腎臓内科の医療機関受診を希望。

市の健康診断で腎臓に関する値が気になった。

評判の良い腎臓内科を教えてほしい。引っ越してきたばかりでどこの医療機関を受診してよいかわからない。

食事に気をつけることも自分で考えながらやっているが、そのやり方で良いのかわからない。



事例1への対応

【本人の不安】

評判の良い医者にかかりたい。

良く話を聞いてくれる先生が良いな。

食事のことが心配だが誰に相談したらいいのだろう。

病院を探すにも土地勘がなく、誰に相談したらいいかわからない。



事例1への対応

【患者の声相談窓口の対応】



- 本人の要望、不安な点を整理
- 行政が特定の医療機関に対する評価や紹介はできないことを説明。
- 医療情報ネット(ナビイ)等の情報から医療機関をお伝え。
- 自身で医療機関を探す方法として、「医療情報ネット(ナビイ)」や「東京都医療機関案内サービスひまわり」を紹介。
- 市の健康相談で栄養士に食生活の相談ができることを案内。

事例2 診療拒否の対応を心配する事例

【内容】

歯科クリニックから、患者の受診を断った事についての相談

受診相談の電話を取ったところ、他院の悪口や専門用語を交えてまくしたてるように15分以上話し続けたため、「患者対応があるので電話を切らせてください。」と言ったが、更に話し続けた。

話している状況から当院で受けるのは難しいと思い、他の相談先を複数提案した上で、診療をお断りした。この対応は、診療拒否になるのか。



事例2への対応

【根拠法令】

➤ 医療法 第1条の2(医療提供の理念)

医療は、生命の尊重と個人の尊厳の保持を旨とし、医師、歯科医師、薬剤師、看護師その他の医療の担い手と医療を受ける者との信頼関係に基づき、及び医療を受ける者の心身の状況に応じて行われるとともに、(略)良質かつ適切なものでなければならない。

➤ 医師法第19条(応召義務等) 歯科医師法第19条(応召義務等)

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。

➤ 令和元年12月25日医政発1225発第4号(応召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)

「緊急対応が必要であるか否か(病状の深刻度)」、「診療時間・勤務時間内か、外か」、「患者と医療機関・医師・歯科医師との信頼関係」が考慮要素である。

<https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000581246.pdf>

事例2への対応



【保健所の対応】

- 患者の声相談窓口から保健医療担当につないだ。
- 保健医療担当から連絡し、改めて状況を確認。
- 歯科医師法第19条(応召義務等)、令和元年12月25日医政発1225発第4号(応召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)の内容を説明し、対応を助言。

事例2への対応

【参考情報】

東京都カスタマーハラスメント防止条例（令和7年4月1日施行）

東京都では、公正かつ持続可能な社会の実現に寄与するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、東京都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策の基本的な事項を定める「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を制定。

併せて、東京都カスタマーハラスメント防止条例（令和6年東京都条例第140号）第11条第1項及び第2項の規定に基づき、カスタマーハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）を策定。

<東京都産業労働局 TOKYOノーカスハラ支援ナビ>

<https://www.nocushara.metro.tokyo.lg.jp/initiatives/>

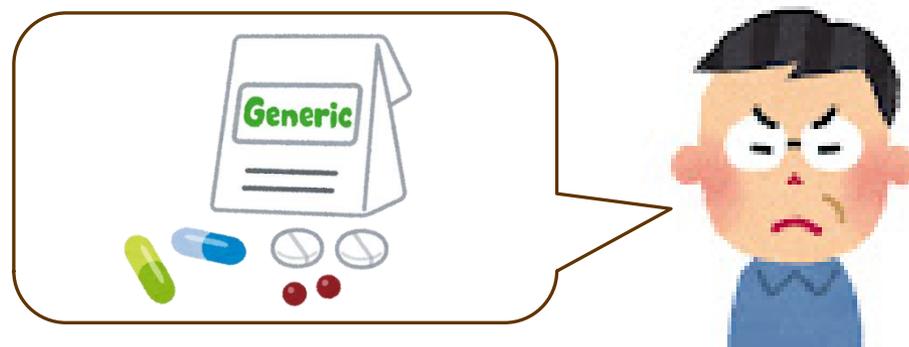
事例3 ジェネリックではなく先発薬を希望する事例

【内容】

令和6年10月から診療報酬が変わることで、ジェネリック薬にするか、先発薬との差額を払うかになると言われた。

その後、「生活保護受給者であるため、ジェネリックしか出せない。」と言われた。

納得ができない。



事例3への対応

【問題点・課題】

- ・先発薬処方の際の差額の仕組みや生活保護受給者が原則ジェネリックの処方となることを理解できていない可能性があるのか。
- ・患者自身が自分の疑問や医師からの説明に疑問を感じたことをその場で直接伝えられなかったこと。
- ・患者の言動がかなり攻撃的であること。



事例3への対応

【根拠法令等】

- **後発医薬品のある先発医薬品(長期収載品)の選定療養について(厚生労働省)**
 - ・令和6年10月から長期収載品の処方等又は調剤をする場合は医療上の必要がある場合を除き、通常の一部負担金(1～3割)に加え、特別の料金を徴収する。
 - ・生活保護受給者である患者には、単にその嗜好から長期収載品を希望した場合であっても、後発医薬品を処方等又は調剤することとなる。そのため、特別の料金を徴収するケースは生じない(Q&A中に記載)。
- 厚生労働省ホームページリンク:https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_39830.html

- **生活保護法第34条第3項(医療扶助の方法)**

医療を担当する医師又は歯科医師が医学的知見に基づき後発医薬品を使用することができると認められたものについては、原則として後発医薬品によりその給付を行うものとする。

事例3への対応

【患者の声相談窓口の対応】

- 傾聴
- 本人の要望、不安な点を整理
- 令和6年10月から先発薬処方希望する場合に特別の料金を支払う必要があることについて説明
- クリニックへの疑問点の伝え方を提案