

医科「患者の声相談窓口」主な相談・苦情（令和7年4月1日～令和8年1月5日まで）

■法令関係

相談主訴
<p>(年齢不明 男性) カルテ開示申請をしたが診療記録そのものの開示は不可、要約なら可能と言われた。診療記録そのものを開示してほしい。厚生労働省の指針や個人情報保護法の趣旨からみても、正当な理由がない限り診療記録そのものの開示が原則であるはずだ。</p>
<p>(40歳代 女性) レントゲンのボタンを看護師が押していた。法律違反ではないか。</p>
<p>(40歳代 男性) 「マスクを着用しないと診療はできない、診療を受けたければマスクを着用するように。」と言われた。呼吸器系の病気で受診している訳ではないのにそのようなことを言うのは応招義務違反ではないか。保健所から指導してほしい。</p>
<p>(30歳代 女性) 診療所を受診した際に門前薬局を勧められた。診療所と薬局が癒着しているのではないか。保健所として調査してほしい。</p>
<p>▼医療機関の方へ 【個人情報の保護に関する法律関連】 ・患者等が診療録等(個人情報)の開示を求めた場合に、原則として応じなければなりません。 ・厚生労働省通知「診療情報の提供等に関する指針の策定について」において、患者等の自由な申立てを阻害しないため、申し立ての理由の記載を要求すること、申し立ての理由を尋ねることは不適切とされています。 【診療放射線技師法関連】 ・レントゲン撮影ができるのは医師、歯科医師、診療放射線技師のみです。違反すると罰則もあります。スイッチがレントゲン室内に持ち込めない仕様で、医師が患者を固定する場合は、レントゲン室から操作可能な後付けの足踏みスイッチや遠隔スイッチの導入もご検討ください。 【医師法関連/応招義務】 ・応招義務については、患者の緊急性の有無や診療時間内外か、患者の利益を守るか、適切な医療の提供できるか、患者との信頼関係があるかどうかを基本的な判断の指標としてお考えください。適切な医療が提供できない場合や信頼関係が壊れている場合には応招義務は発生しませんが、診れない理由を患者に説明し、別の医療機関を勧めることや、医療機関の探し方を情報提供していただきますようお願いします。 【処方せん交付関連法令/薬局指定の禁止】 ・保険医療機関及び保険医療費担当規則で、特定の保険薬局への誘導は禁止されています。</p>

■診療関係

相談主訴
<p>(60歳代 女性) 定期的に通院して採血、肺の聴診、レントゲンの検査を行い、内服薬と吸入薬を処方されていた。ある日突然、呼吸困難感が出現して他院を受診したところ肺癌だった。他院の医師には「CTを撮っていれば良かった。カルテ開示をしてもらった方が良い。」と言われた。定期的に受診していたのになぜもっと早く癌が見つからなかったのかと悔しい思いでいる。カルテ開示と慰謝料を請求したいがどうすればよいか。</p>
<p>(40歳代 男性) 怪我をして整形外科を受診したところ肉離れと診断された。肉離れが完治してリハビリを開始した後に初めてレントゲンを撮影したら大腿骨骨折が判明して今後手術をする予定。自分が「肉離れではないか。」と初めに言ってしまったせいかもしれないが、最初からレントゲンを撮っていれば良かった。医師からは謝罪されたが、休業補償など今後のことが心配である。</p>
<p>(80歳代 男性) 定期的に通院していた診療所の医師の対応がおかしかった。人格的な問題なのか認知症なのかはわからないが、すぐに怒鳴り自分が言ったことを覚えていない。医師も人間だから認知症になることもあるだろう。高齢社会になり今後はこういった開業医も増える。定期的に医師の健康状態をチェックして、場合によっては辞めさせる仕組みを構築する必要がある。</p>
<p>(50歳代 男性) 診察室に扉はあるが外で待っている患者に診察内容や会話が丸聞こえである。特に大声で話しているわけではないのにそのような状況でありプライバシーが守られていない。現状を改善するように指導してほしい。</p>
<p>▼医療機関の方へ ・相談窓口では、医療行為における過失や因果関係の有無、責任の所在の判断・決定はできません。 ・医療を提供するにあたり、病状や治療方針、手術や検査の必要性等について、患者の理解力に応じた説明をお願いします。相談者には、診療内容についての疑問点や不安、治療後の不具合などは、正直に、直接医療機関に伝えて構わないことを助言しています。</p>

■ 接遇

相談主訴

(60歳代 女性)
細い路上を車椅子の方が移動中に訪問診療の車とすれ違い、車椅子は左側に寄せて道を譲ったが、車が立ち往生する事態になった。その際、乗車している医者が「そこに止まられると困るんだよ！」と窓を開けて怒鳴った。以前から態度の悪い医者だった。この酷い医者を指導してほしい。

(60歳代 女性)
リハビリでレーザー照射を受けた際に1分間で良かったのに間違えて3分間照射してしまった。理学療法士から「前にも使ったことあるでしょ、何やってるの！」と言われて口頭で反論したが不愉快な気分だった。その理学療法士には、いつも挨拶しても無視され、嫌がらせをされているように感じる。

(60歳代 女性)
体調不良で受診した際、医師から「癌かもしれない。」と言われてとてもショックを受け、自然に涙がこぼれて夜も眠れないほど不安になった。CTや腫瘍マーカー等高額な検査をされた上、次回受診の予約も取られた。他院に行ったら膀胱炎だった。不安な気持ちにさせられただけではなく、高額な検査をされる確な診断も付けられず、金儲けのためなのかと思い腹立たしい気持ちになった。

(30歳代 女性)
インフォームドコンセントなしにいきなり治療をされた。「行う治療に対して説明がなく、同意もしていない。」と医師に訴えたがまともな返事がなかった。医師から正式な謝罪がほしい。行政からもこのような医師を指導してほしい。

▼医療機関の方へ

- ・感じ方には個人差があり一概には言えませんが、大きな声や威圧的な態度、差別的言動は患者との信頼関係の構築に影響を与えますので、お気を付けください。
- ・医療機関における患者からの苦情は、まず、その医療機関において誠意をもって対応してください。行政機関を案内する前に、自院の患者相談窓口または担当者を患者に周知していただけますようお願いいたします。
- ・接遇や身だしなみは個人の人間性や資質によるところが大きく、法令等で規制させるものではないため、行政機関から指導できるものではありません。雇い主である管理者等院内の責任者から適切な指導をお願いします。

■ 医療費

相談主訴

(30歳代 女性)
インフルエンザの治癒証明書を依頼したら診断書料として5,000円も請求された。以前、溶連菌感染症の治癒証明書を書いてもらった時はそんなにかからなかった。5,000円もかかるのと事前案内もなく院内やホームページに掲示もなかった。高額すぎる。

(40歳代 女性)
胃カメラを予約したら予約時に当日使うかもしれない薬の代金を支払わされた。胃カメラをキャンセルしたら払い戻しをしてもらわなければ取られたままになる。診療所に聞いたら「キャンセルする人はいません。」と言われた。おかしいのではないかな。

(50歳代 女性)
自費診療もやっている診療所に初診で行った。相談料が2000円だった。相談料以外に初診料等の保険診療代も発生した。話だけで何の処置もしていないのに検査料も取られた。どういうことか。

(30歳代 女性)
同じ診療所で同じ治療を2回受けた。処置の内容に違いがあったのに2回とも請求額に大きな違いはなかった。会計時、医師が怖い顔をして立っていたので医療費の詳細は聞けなかった。請求された料金に納得がいかない。

▼医療機関の方へ

- ・患者の声相談窓口では医療費に関するごとの詳細はわかりません。診療明細書などを見て、医療機関に直接、質問するよう助言しています。

▼市国民健康保険、後期高齢者医療担当の方へ

- ・保険診療については、加入している健康保険の窓口、関東信越厚生局に問い合わせることを助言しています。

▼市健康診断担当の方へ

- ・医療機関で実施している市の健診での費用負担についての説明は各市でお願いします。健診当日に、保険診療で医療を受ける場合の医療費については、各市の国民健康保険担当、後期高齢者医療担当または関東信越厚生局へお問い合わせをお願いします。

■その他(患者の声相談窓口関連)

相談主訴

(40歳代 男性)
通院していたクリニックを替えたいと思い紹介状を依頼したところ「書かない。」と言われた。保健所からクリニックに連絡して、紹介状を書くように話をしてほしい。

(50歳代 女性)
医療機関から納得できる説明が無いままに治療方針を変更された。適切な治療を実施してくれない。保健所が医療機関に掛け合ってこの状況を何とかしてほしい。患者の声相談窓口はそのような対応をしてくれるところだと思っていた。

(80歳代 女性)
受付スタッフと医師の態度に不満がある。高齢者だからって人間じゃないような扱いをされ、納得のいかない料金を請求された。これはコンプライアンス違反ではないか。行政機関から指導してほしい。

▼関係機関の皆様へ

- ・患者の声相談窓口に過剰な期待をして相談をしてくる方がいます。相談者と医療機関の間のトラブルを解決したり、その仲介をすることはできません。患者の声相談窓口を御案内いただく際はご注意ください。
- ・当保健所患者の声相談窓口では、基本的に担当者の名前は名乗らない運用をしています。ご理解いただけますようお願いいたします。