

医師会・歯科医師会などとの協働による事例集作成 ～「患者の声相談窓口」に寄せられた事例を生かす～

北多摩北部保健医療圏 多摩小平保健所

実施年度	開始 平成18年度 終了 平成18年度
背景	東京都では平成13年5月、全国に先駆けて、現在の医療政策部医療安全課に「患者の声相談窓口」を設置した。さらに、平成16年7月には、多摩地域の5か所の保健所に「患者の声相談窓口」が設置され、当保健所においても、管内（小平市・東村山市・清瀬市・東久留米市・西東京市）の住民からの医療に関する相談や、管内の診療所・歯科診療所等に関する相談を受けている。 これまでに保健所に寄せられた事例について、①蓄積された相談や苦情（医療法等に抵触するものは除く）を患者サービスの向上にどの様に生かしていくか、②苦情や訴訟の多くは医療機関の対応のちょっとした注意や工夫で予防できるのではないか、③どの様に医療機関等へ情報提供すれば良いのか、等の課題が見えてきた。 また、「地域保健医療協議会」の部会の一つである「地域医療システム化推進部会」でも、保健所「患者の声相談窓口」には具体的にどの様な相談や苦情が入っているのか、当該医療機関へはどの様に伝えているのか等、質問や意見が寄せられ、年々「患者の声相談窓口」に対する関心が高まってきた。さらに、平成17年度第1回同部会において、保健所「患者の声相談窓口」や病院・診療所・歯科診療所等に寄せられた相談や苦情等の事例を共有し、医療機関等での対応の際の参考になる「事例集」を作成してはどうか、との提案があった。
目標	1 保健所をはじめ、管内医師会・歯科医師会・薬剤師会・病院等に寄せられた相談事例を収集・分析し共有する。また、それぞれの相談窓口としての課題を知る。 2 具体的な事例をとおして、関連する法的根拠や参考資料等を盛り込んだ「患者の声相談事例集」を作成し、管内全医療機関等へ情報提供することにより、医療機関等での対応や苦情等の予防に役立て、ひいては患者と医療従事者との信頼を高めるとともに患者サービスの向上を図る。
事業内容	1 検討会の開催（2回） ・ 検討会委員は、管内5市の医師会・歯科医師会の代表、薬剤師会・中核的病院の代表、保健所長の13名で構成 2 「患者の声相談事例集」の作成 ・ 各委員が持ち寄った事例をもとに分析・検討を加えて作成（医療機関や相談者が特定できないよう配慮した。） ・ 問題解決につながる法的根拠や参考資料を盛り込み、医療機関等がすぐに活用できるものとした。 ・ 管内の診療所・歯科診療所・病院・薬局（1,150か所）に配布 3 講演会の開催（平成19年3月1日、91名参加） ・ テーマ「インフォームド・コンセント」 前田 正一氏（東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学講座助教授）
評価	1 保健所が考えていた課題（相談や苦情の生かし方、医療機関等への情報提供方法等）と医師会等が考えていた課題（相談への対応の仕方、会員等への情報提供方法等）が一致し、「患者の声相談事例集」作成にあたって理解と協力が得られた。また、医・歯・薬の三者を一体として取りまとめたことへの評価を得られた。 2 系統的な事例の配置と法的根拠や参考資料を随所に掲載した構成は、見やすく活用し易いものとなり、追加配布の依頼も相次いでいる。 3 送付先の医療機関の医師等を介し本事例集を知った管外の医師・歯科医師等からの反響があった（話し合いの題材にしたい、他の医師にも紹介したい等）。
問い合わせ先	多摩小平保健所 企画調整課 保健医療係 電話 042-450-3111 ファクシミリ 042-450-3261 E-mail S0000351@section.metro.tokyo.jp

「患者の声相談事例集」作成スケジュール

		平成19年											
		10月	11月	12月	1月	2月	3月						
		平成18年											
		10月	11月	12月	1月	2月	3月						
所 内 調 整	10/13◆第1回 地域医療 システム化 推進部会	2/27◆第2回 地域医療 システム化 推進部会	6/8◆第1回 地域医療 システム化 推進部会	7/12◆地域保健医療協議会	9/21◆第1回検討会	12/21◆第2回検討会	2/15◆第2回 地域医療 システム化 推進部会						
	部会委員より 「事例集」作 成の提案	「事例集」作 成について事 務局より提案 し了承され る。	「事例集」作 成スケジュール 等説明。	「事例集」作 成スケジュール 等説明。	・主旨確認 ・各委員より相談窓口の 現状報告と事例紹介 ・事例集レイアウトに ついて ・収集事例のポイント について	・全体構成の確認 ・事例検討 ・根拠法令・参考 資料等の確認 ・講演会の演題と 講師について	「事例集」の進捗 状況報告。						
								3/1◆講演会開催					
								・事例集 発行記念会 兼ねる					
		事例最終調整											
		各委員から出された 事例の調整											
		事例集印刷・配布											
		関係機関 協力依頼											
		委員への 説明											
		検討会委員推薦 依頼・決定											
		根拠法令・参考文献・参考資料の収集											
		講演会講師調整											

患者の声相談事例集

医療のより良い関係を築くために

平成19年3月



東京都多摩小平保健所

北多摩北部地域保健医療協議会地域医療システム化推進部会

目 次

はじめに

『患者の声相談事例集』発行にあたって

『患者の声相談事例集』の作成目的と活用方法 ・・・・・・・・・・ 1

事 例

1 医 科	5
(1) 個人情報保護関連	5
・ 医師に診察結果を漏らされてしまった	
・ 医師の対応に傷ついた	
・ 患者さん家族からの病状などの照会	
・ カルテ開示を求めたが拒否された	
・ 遺族へのカルテ開示	
(2) インフォームド・コンセント関連	19
・ 検査の事前説明の不足によるトラブル	
・ 骨折の治療についての苦情	
・ 医療機関の説明不足に対して不満	
(3) 医療費に関すること	24
・ 治療効果が得られなかった場合の治療費の返却	
・ 差額ベッド料についての苦情	
・ 明細書の記載内容からの疑問	
・ 明細書を出してもらえない	
(4) その他	31
・ 誤診だから注意して欲しい	
・ かぜであったのにインフルエンザ薬を処方された	
・ 救急車で来て良いと言われたのに、他の病院に回された	
・ 標榜診療科を巡るトラブル	
・ 受付の対応に傷ついた	
・ ○○科と呼ばれる割には、.....	
・ パソコンばかり見て、患者の顔を見てもらえない	
2 歯 科	43
(1) 無資格者によるレントゲン撮影	43
(2) 補綴物の破損	44
(3) 親抜歯	46

(4) インフォームド・コンセント関連	48
・ 前歯の治療は保険で出来るのか、出来ないのか	
・ 治療終了後の疼痛について	
・ 当初の目的をこえて治療された治療費の返却	
・ インプラント手術の失敗	
・ 歯科医師と受付との説明の食い違いについて	
3 薬関連（医科・歯科共通）	57
(1) 院内薬局と院外薬局とでの支払い金額の相違	57
(2) 薬の副作用	58
(3) 後発医薬品（ジェネリック医薬品）を希望したが出してもらえない	60
(4) 誤薬に気付いたが、薬局が休みで大変困った	62

参 考 【もっと詳しく知りたい方は】

(1) 病院における苦情処理業務について	65
(2) 診療情報の提供等に関する指針	69
(3) 引用文献などのホームページ紹介	73
(4) 参考ホームページ	77
(5) 東京都における「患者の声相談窓口」の概要について	78

相談事例集検討会委員名簿	80
--------------	----



カルテ開示

カルテ開示を求めたが拒否された

対応機関 保健所

相談者の概要

女 性

20 代

相談内容

近所の診療所で、むくみ(場所不明)の治療を2か月間したら、10万円以上の費用がかかった。検査結果を持って総合病院を受診すると、「この場合のむくみに対して、ホルモン剤を使うことは考えられない。身体が水ロホロだ。」と言われた。今日、その診療所へ行って、カルテの開示を要求したが拒否された。どうしたらよいか。

対応内容

患者さんから、医療機関に対して、診療録の開示請求をした場合、医療機関は、患者さんからの求めに応じて、診療記録を開示しなければならないことが、個人情報保護法に規定されている。法が施行されたばかりで、医師が知らない場合もあるので、再度医師に情報提供の上、請求してみてくださいと助言。

根拠法令など

○個人情報保護に関する法律第25条第1項(開示)
個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示(当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。)を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。
1 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
2 当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
3 他の法令に違反することとなる場合
2 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

12

根拠法令など

カルテ開示

○個人情報の保護に関する法律第29条(開示等の求めに応じる手続)
個人情報取扱事業者は、第24条第2項、第25条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求め(以下この条において「開示等の求め」という。)に関し、政令で定めるところにより、その求めを受け付ける方法を定めることができる。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行わなければならない。
2 個人情報取扱事業者は、本人に対し、開示等の求めに関し、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができる。この場合において、個人情報取扱事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した適切な措置をとらなければならない。
3 開示等の求めは、政令で定めるところにより、代理人によってすることができる。
4 個人情報取扱事業者は、前3項の規定に基づき開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

○個人情報の保護に関する法律第30条(手数料)
個人情報取扱事業者は、第24条第2項の規定による利用目的の通知又は第25条第1項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に、手数料を徴収することができる。
2 個人情報取扱事業者は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

○個人情報の保護に関する法律施行令第7条(開示等の求めを受け付ける方法)
法第29条第1項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の求めを受け付ける方法として定めることができる事項は、次に掲げるとおりとする。
1 開示等の求めの申出先
2 開示等の求めに際して提出すべき書面(電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。)の様式その他の開示等の求めの方式
3 開示等の求めをする者が本人又は次条に規定する代理人であることの確認の方法
4 法第30条第1項の手数料の徴収方法

○個人情報の保護に関する法律施行令第8条(開示等の求めをすることができる代理人)
法第29条第3項の規定により開示等の求めをすることができる代理人は、次に掲げる代理人とする。
1 未成年者又は成年被後見人の法定代理人
2 開示等の求めをするにつき本人が委任した代理人

13

5,000件以下の個人情報を取り扱う事業者(医療機関等)の取扱

個人情報保護法においては、保管している個人情報の数が過去6か月に一度も5,000件を超えたことがない小規模事業者は、個人情報取扱事業者としての義務などを負わないとされている。
しかし、来院しているか否かに関わらず「保管している個人情報(診療録等)の数が全てカウントされる」ため、ほとんどの医療機関は個人情報保護法の適用を受ける可能性が高い。
また、厚生労働省の「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ドライン」では、5,000件以下であってもガイドラインを遵守する努力を求めている。

東京都では、「東京都個人情報の保護に関する条例」により事業者の責務を定めるとともに、個人情報の保護に取り組んでいる。したがって、5,000件以下の個人情報を取り扱う小規模事業者は、法律上の義務は負わないが、東京都の条例により、個人情報保護の重要性から法律に準じた取組みが求められている。

(参考)不適正な取扱いをした事業者に対しての主務大臣・知事による是正の流れ

不適正な個人情報の取扱い

法律による場合(5,001件以上)

報告の徴収
助言
命令

罰則

都条例による場合(5,000件以下)

説明・資料
提出の求め
助言・是正
勧告

勧告事実
の情報を
都民に
提供

6月以下の懲役
20万円以下の罰金

14

診療録の記載と保存

○医師法第24条
医師は、診療をしたときは、遅滞なく診療に関する事項を診療録に記載しなければならない。
2 前項の診療録であつて、病院又は診療所に勤務する医師のした診療に関するものは、その病院又は診療所の管理者において、その他の診療に関するものは、その医師において、5年間これを保存しなければならない。

○医師法施行規則第23条
診療録の記載事項は、左の通りである。
1 診療を受けた者の住所、氏名、性別及び年齢
2 病名及び主要症状
3 治療方法(処方及び処置)
4 診療の年月日

○診療情報の提供等に関する指針(平成15年9月12日厚生労働省医政局通知)
2 定義
「診療記録」とは、診療録、処方せん、手術記録、看護記録、検査所見記録、エックス線写真、紹介状、退院した患者に係る入院期間中の診療経過の要約その他の診療の過程で患者の身体状況、病状、治療等について作成、記録又は保存された書類、画像等の記録をいう。

○保険医療機関及び保険医療費担当規則
第8条(診療録の記載及び整備)
保険医療機関は、第22条の規定による診療録に療養の給付の担当に関し必要な事項を記載し、これを他の診療録と区別して整備しなければならない。
第9条(帳簿等の保存)
保険医療機関は、療養の給付の担当に関する帳簿及び書類その他の記録をその完結の日から3年間保存しなければならない。ただし、患者の診療録にあつては、その完結の日から5年間とする。
第22条(診療録の記載)
保険医は、患者の診療を行った場合には、遅滞なく、様式第1号又はこれに準ずる様式の診療録に、当該診療に関し必要な事項を記載しなければならない。

診療録の記載と保存

医師は、患者を診療したときは、患者ごとに作成する診療録(診療記録)に、その時点で診断した病名、主要な症状、およびこれに対して行った検査や治療内容を具体的に記載し、各種検査データ・資料などとともに保存し、必要に応じて取り出せるようにしておくことが大切である。これらを行うことによって、医師は次の回、あるいは将来の患者の診療に備えるとともに、過去の医療内容を回顧し点検する材料とすることができる。
さらに、医師が日常的に診療に関する記録を作成し保存することは、業務内容の科学性、透明性を確保するためにも大切である。このような趣旨から、古来、医師は自発的に診療録をはじめとして診療諸記録を作成し保存してきた。

【解説】

4. さらに、現在、先進諸国では記録の保存期間を長期化する傾向があり、法律の定めにかかわらず、最小限10年間保存することが望ましい。特に産科分野で、周産期障害などの予測される新生児については診療録を長期間保存することが必要である。

「医師の職業倫理指針」平成16年2月 日本医師会 より抜粋

15

- 108 -

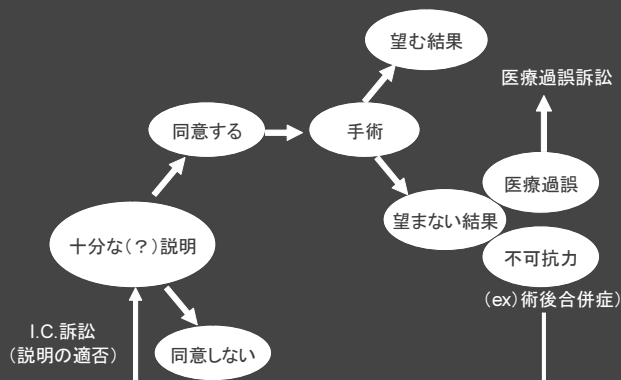
講演会「インフォームド・コンセント」

～「何を、どこまで説明すべきなのか」

「不毛な争いをしないために」「診療記録とその開示」～

前田 正一 氏(東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学講座助教授)

I.C.訴訟(説明の適否)



管内医療機関の医師・
歯科医師・看護師・
事務職等 91 名が参加
し、聴講後も、活発な
質疑応答・意見交換が
行われました。

個別事例によって異なるが、一般的には

裁判所が一般的に求める
説明事項です。

不毛な争いをしない
ためにも重要です。

説明事項

- ① 患者の病名・病態
- ② 実施予定医療の目的・内容・必要性・有効性
- ③ その医療に付随するリスク、発生の可能性
- ④ 実施予定の医療の代わりとして考えられる医療とそれに付随する危険
- ⑤ 何も医療を行わなかった場合の結果

説明同意文書の重要性

医学が高度化・複雑化するなかで

- ①医療従事者が説明を落ち度なく適切に行える。
- ②説明に対する患者の理解が深まる。
- ③患者の理解は、医療事故の防止へも繋がる。
- ④主治医の説明の前に他の医療従事者が仮説明できる。

⑤「言った。言っていない。」の不毛な争いを回避することができる。『証拠』

→説明文書の見直しと適時適切な改定の重要性

講演会

日時:平成19年3月1日(木)
午後 6:30~9:15

会場:多摩小平保健所 講堂