

1	受けた医療の説明が、よく分かりませんでした。治療の内容に疑問があります。
2	医療機関の職員の対応が気になりました。改善するように指導してほしいです。
3	医療費がいつもより高かったのはなぜですか。不正に請求されているように思います。
4	差額ベッド料を払わないといけませんか。払わないでもよい場合がありますか。
5	診療を拒否されました。
6	病気がよくなりないので、医療費を払いたくありません。
7	カルテを開示してもらえません。どのようにするとよいですか。
8	医療ミスにありました。医師にミスを認めさせてほしいです。
9	診てくれる病院、診療所や薬局を教えてください。
10	病院に入院しようとしたところ、身元保証人等を立てるよう言われました。身元保証人等を立てることができないのですが、どのようにするといいですか。

【質問】

受けた医療の説明が、よく分かりませんでした。治療の内容に疑問があります。

【回答】

治療に関する疑問や不安な点は、医療機関の職員に遠慮せずに尋ねてみましょう。

医療法では、「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」とされています。治療に関する疑問や不安な点は、医療機関の職員に遠慮せずに尋ねてみましょう。尋ねにくい場合は、質問したい内容を予めメモにまとめて、それを見ながら質問する方法もあります。また、医師の説明をメモに取りながら聞くと、後から確認できて役立つことがあります。

なお、当窓口では、医師が行った診療内容や治療の必要性についてお答えできません。

【質問】

医療機関の職員の対応が気になりました。改善するよう指導してほしいです。

【回答】

医療機関の患者相談窓口等と直接話し合うことをお勧めします。

職員の接遇は、個人の人間性や資質によるところが大きくあります。法令等で規制されるものではないため、指導できる行政機関はありません。医療機関の患者相談窓口等と直接話し合うことをお勧めします。

【質問】

医療費がいつもより高かったのはなぜですか。不正に請求されているように思います。

【回答】

領収書又は診療明細書を発行した医療機関の窓口に、請求内容についてお問い合わせください。確認しても納得できない場合等は、加入している健康保険の保険者にご相談ください。

健康保険を利用した場合は、医療費の請求は診療報酬点数表に基づいて算定されます。疑問がある場合は、遠慮なく、領収書又は診療明細書を発行した医療機関の窓口に、請求内容についてお問い合わせください。

確認しても納得できない場合等は、加入している健康保険の保険者（国民健康保険加入者は各区市町村の国民健康保険担当部署、後期高齢者医療制度加入者は各都道府県の後期高齢者医療広域連合、社会保険加入者は各健康保険組合等）にご相談ください。

保険外診療（自由診療）については、医療機関ごとに金額を設定していますので、受診時に契約内容及び金額をよく確認しましょう。

【質問】

差額ベッド料を払わないといけませんか。払わないでもよい場合がありますか。

【回答】

医療機関側からの説明に納得し、同意書に署名をした場合は支払うことになります。疑問を感じた場合は、医療機関に疑問の内容を伝えて相談してみましょう。

差額ベッド料を必要とする病室を「特別療養環境室」といい、この病室は健康保険適用外の費用であるため、医療機関によって金額は様々です。医療機関側からの説明に納得し、同意書に署名をした場合は支払うことになります。

なお、厚生労働省の通知では、特別の料金を求めてはならない場合は、以下の例が挙げられます。

- ・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室させる場合
- ・病棟管理の必要性等から特別療養環境室に入院させた場合であって、実質的に患者の選択によらない場合

【参考通知】

「「療担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」

（平成18年3月13日付け保医発0313003号（最終改正：令和6年3月27日付け保医発0327第10号））

【質問】

診療を拒否されました。

【回答】

診療の求めに応じないことが正当化される場合の考え方に、緊急対応の必要性や診療(勤務) 時間内であるか、信頼関係があるか、があります。

医師法では、「診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない」とされています。診療を断られたと考えている場合は、医療機関にその理由を確認してみましょう。

なお、厚生労働省の通知では、診療の求めに応じないことが正当化される場合の考え方に、最も重要な考慮要素は、患者について緊急対応が必要であるか否かであることとしています。このほか、次に掲げる事項も重要な考慮要素としています。

- 診療を求められたのが診療時間・勤務時間内であるか、それとも診療時間外・勤務時間外であるか
- 患者と医療機関・医師・歯科医師の信頼関係

【参考通知】

「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」
(令和元年12月25日付け医政発1225第4号)

なお、当窓口では、診療の求めに応じないことが正当化されるか否かの判断はできません。

【質問】

病気がよくなりないので、医療費を払いたくありません。

【回答】

「医療契約」は、病気を診察し治療することで、治癒することまでは含まれていません。

医療機関で診療を受けることは「医療契約（準委任契約）」にあたります。「医療契約」は、病気を診察し治療することで、治癒することまでは含まれていません。そのため、病気が治らないからといって支払い義務が免除されるものではありません。

【質問】

カルテを開示してもらえません。どのようにするとよいですか。

【回答】

医療機関に、開示されない理由を尋ねてみましょう。

厚生労働省の通知では、「医療従事者等は、患者等が患者の診療記録の開示を求めた場合には、原則としてこれに応じなければならない」とされています。医療機関に、開示されない理由を尋ねてみましょう。

なお、次に掲げる事由に該当する場合には、診療情報の提供の全部又は一部を提供しないことができるのとされています。

•診療情報の提供が、第三者の利益を害するおそれがあるとき

（例）患者の状況等について、家族や患者の関係者が医療従事者に情報提供を行っている場合に、これらの者の同意を得ずに患者自身に当該情報を提供することにより、患者と家族や患者の関係者との人間関係が悪化するなど、これらの者の利益を害するおそれがある場合。

•診療情報の提供が、患者本人の心身の状況を著しく損なうおそれがあるとき

（例）症状や予後、治療経過等について患者に対して十分な説明をしたとしても、患者本人に重大な心理的影響を与え、その後の治療効果等に悪影響を及ぼす場合。

※個々の事例への適用については個別具体的に慎重に判断することが必要である。

【参考通知】

「診療情報の提供等に関する指針の策定について」（平成15年9月12日付け医政発第0912001号（一部改正：令和5年1月25日付け医政発0125第7号）

【質問】

医療ミスにありました。医師にミスを認めさせてほしいです。

【回答】

まずは、医療機関に詳しい説明を求め、話し合しましょう。

当事者間の話し合い（示談・和解）により、解決できない場合は、司法（裁判所）の判断に委ねることになります。法的な解決を希望される場合は、弁護士等へのご相談をお勧めします。当窓口では、紛争の仲介はできません。

【質問】

診てくれる病院、診療所や薬局を教えてください。

【回答】

医療情報ネット(厚生労働省) をご利用ください。

電話での案内をご希望の場合は、東京都医療機関案内サービス「ひまわり」をご利用ください。

東京都医療機関案内サービス「ひまわり」

電 話： 03-5272-0303

F A X： 03-5285-8080 （聴覚障害者の方等専用）

受付時間： 毎日24時間

【質問】

病院に入院しようとしたところ、身元保証人等を立てるよう言われました。身元保証人等を立てることができないのですが、どのようにするといいいですか。

【回答】

身元保証人等を立てることが困難な場合は、医療機関にその旨を伝えて相談してみましょう。

厚生労働省の通知では、「入院による加療が必要であるにもかかわらず、入院に際し、身元保証人等がないことのみを理由に、医師が患者の入院を拒否することは、医師法第19条第1項に抵触する」とされています。身元保証人等を立てることが困難な場合は、医療機関にその旨を伝えて相談してみましょう。

なお、医師法第19条第1項では、「診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」とされています。

【参考通知】

「身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において入院を拒否することについて」（平成30年4月27日付け医政医発0427第2号）