

患者の声 お届けします



患者の声相談窓口寄せられた相談についてご報告いたします

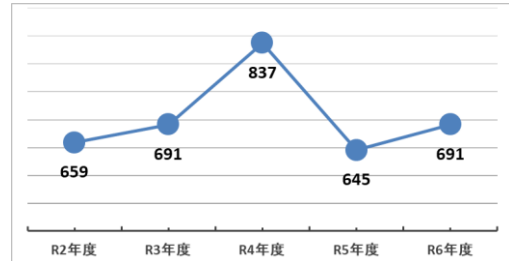
(1) 相談件数の年次推移

相談件数は、令和4年度を除いては600件から700件の間で推移している。

表1) 相談件数等の推移

年度	件数	月平均件数(件)	平均相談時間(分)
R2年度	659	54.9	12.4
R3年度	691	57.6	11.7
R4年度	837	69.8	10.1
R5年度	645	53.8	10.8
R6年度	691	57.6	11.0

図1) 相談件数の推移



(2) 相談者の内訳(属性)

図2) 相談者の性別年代

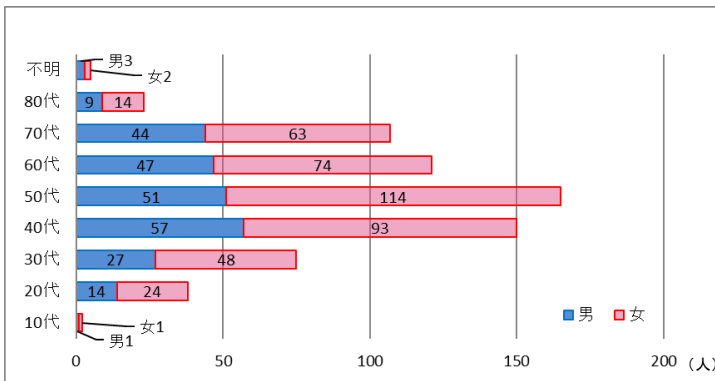
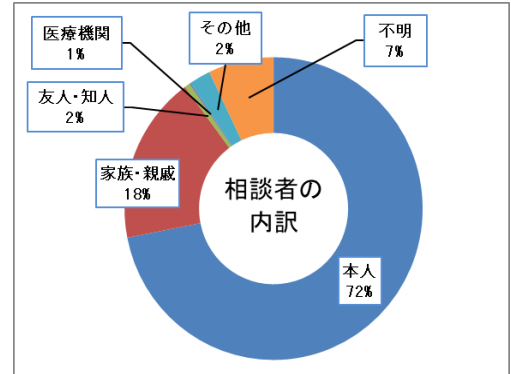


図3) 相談者の内訳

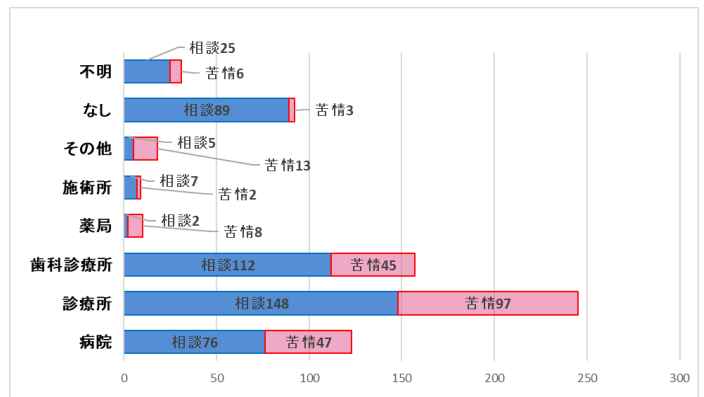
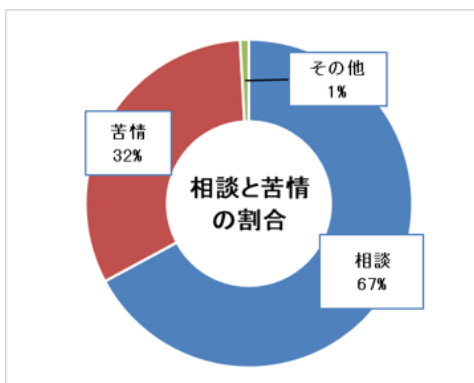


相談者の内訳は、約7割が患者本人からの相談で、約2割が家族・親戚からの相談となっており、男性1/3、女性2/3と、例年通りの傾向がみられている。40代、50代の相談が多いのも、例年通りである。

(3) 相談と苦情とその対象

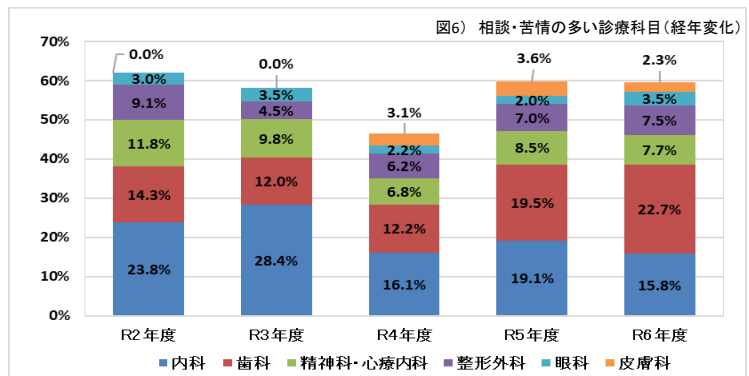
図5) 相談と苦情(医療機関別)

図4) 相談と苦情の割合



全体の約7割が相談、約3割が苦情となっている。病院に関する相談は都庁の医療安全支援センターが担当であるが、「一般的なことで相談したい」「話を聞いてほしい」という希望には対応している。「なし」の項目は、健康相談や医療機関案内などの内容。診療科目別では、本年度も、昨年度と同様に「歯科」の相談・苦情が「内科」の相談・苦情を上回った。

図6) 相談・苦情の多い診療科目(経年変化)



(4) 相談と苦情

苦情に関して、引き続き「医療行為、医療内容」「コミュニケーションに関すること」に関するものが多い傾向が続いている。「医療行為・医療内容」の内訳としては、「医療過誤または医療事故に関すること」が35%、「違法行為」が8%で、「その他」が約57%を占めた。「医療行為・医療内容」に関する苦情は、カテゴリーにまとめられないような多岐にわたる行為が苦情の対象となりえる傾向が続いている。「コミュニケーションに関すること」の苦情の内訳としては、「医療従事者の接遇」に関するものが62%で最も多く、次いで「説明不足等」が21%、医療者から受けた「暴力・暴言」に関するものも7%あった。苦情に係る「医療費」の内訳は「保険診療」が75%、「自由診療」が14%、「混合診療」が7%であった。

図7) 相談・苦情の内容(件数)

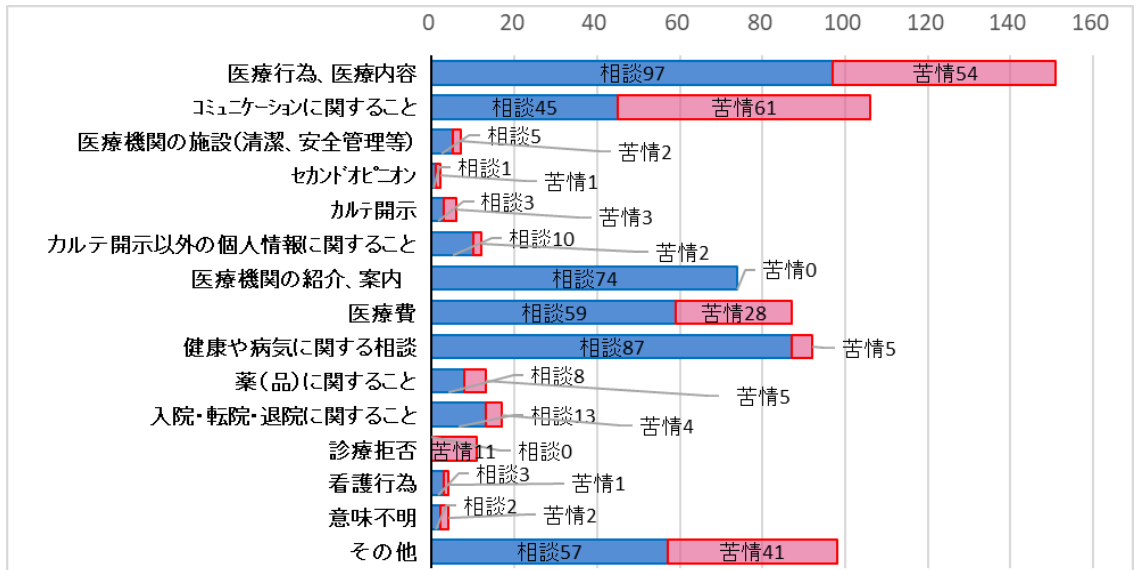


図8) 医療行為・医療内容に係る苦情内容

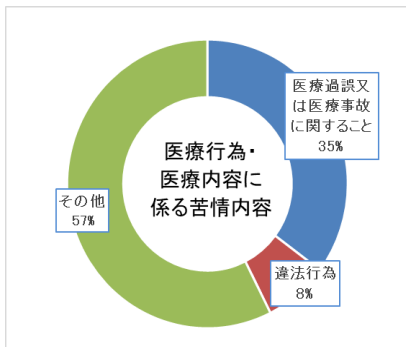


図9) コミュニケーションに関する苦情

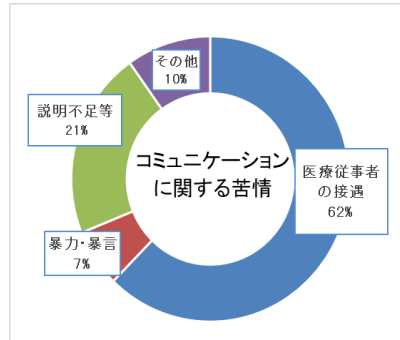


図10) 医療費に関する苦情

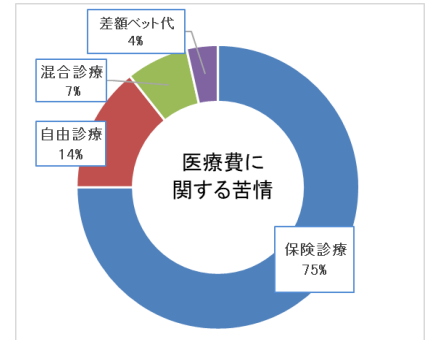


図11) 相談・苦情内容の年次推移

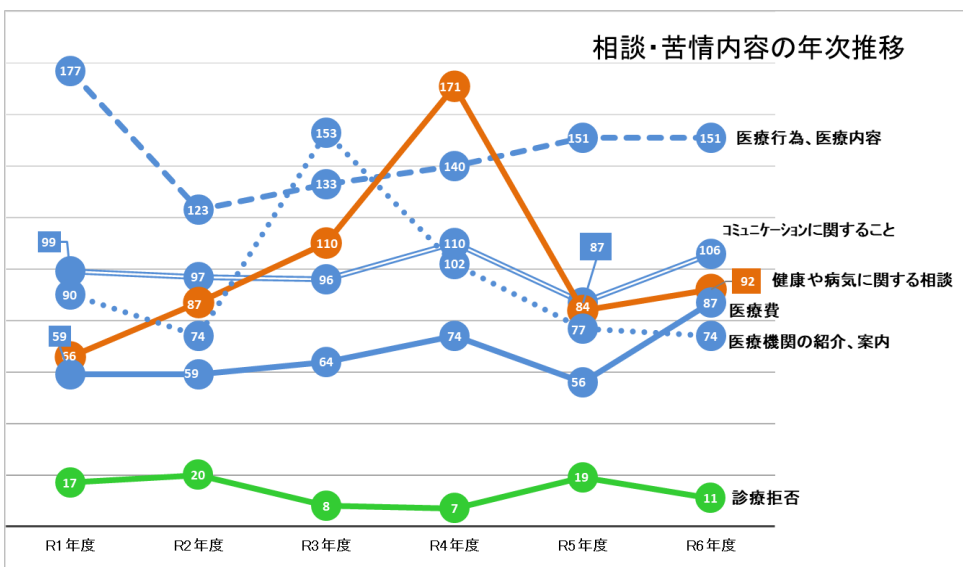
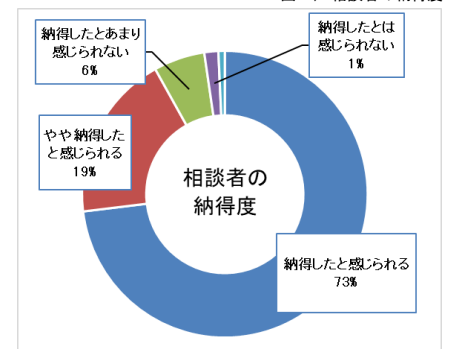


図12) 相談者の納得度



(5) 相談者の納得度

相談者の反応から、「納得したと感ぜられる+やや納得したと感ぜられる」は92%、「納得したとはあまり感ぜられない+納得したとは感ぜられない」は7%であった。相談対応者側の評価であるが、約9割が納得して相談終了している。

寄せられた声の一部をご紹介します

歯科診療に関すること

「歯科」は、相談・苦情の割合が高い診療科目です。医療費や感染対策に関する苦情も例年多い傾向です。

- ◇ 治療費が高額で納得できない。説明なく自由診療にされた。
- ◇ 入れ歯を入れた後インプラントを勧めてきた。治療に関して不信感がある。
- ◇ 義歯を入れた箇所の今後の治療について、十分な説明がなく心配。
- ◇ 歯列矯正をしたが噛み合わせが悪くなった。
- ◇ 自費治療をしたがやり直しになった。保証対応や仮歯の不具合など不満がある。
- ◇ 矯正歯科に数十回以上通院しても終わらない。



【保健所より】

- ☑ 治療内容について、歯科医師と受診した方とのコミュニケーションがもう少しあれば、受診した方の受け止めも違うのでは、と思われる相談が多数あります。疑問のある患者が、質問しやすい環境や雰囲気づくりをお願いいたします。
- ☑ 「勧められた治療方針が正しいのか知りたい」という相談者には、偏りのない一般的な情報提供をしていただくため、東京都歯科医師会等の相談窓口を案内することもあります。
- ☑ 自費診療のトラブルには、相談の時期に応じて消費者センターや法律家への相談を勧める場合があります。



コミュニケーションや医療費、その他に関すること

- ◇ 治療や検査を受けたが、本当に必要な治療・検査なのか知りたい。
- ◇ 医師から威圧的に話をされた。医師の言葉に傷ついた。
- ◇ これまで通っていた医療機関に「もう診られない」と言われ、納得できない。
- ◇ 電話で相談をただけなのに、診察料金を請求された。
- ◇ 検査をするのに自費か保険がきくかやってみないとわからないと言われた。
- ◇ 何もしていないのに医療費を請求された。
- ◇ 大きな病院からクリニックに転院したら、医療費が高くなった。不正ではないか？
- ◇ MRI画像データが欲しいとお願いしたら断られた。
- ◇ 手袋せずに採血された。
- ◇ 脂肪吸引後、化膿し手術を受けた。クリニックの衛生状態を調べてもらいたい。
- ◇ 待合室が込み合っていて、感染対策が全くとられていない。



【保健所より】

- ☑ 患者の声相談窓口寄せられる苦情の多くは、コミュニケーションの取り方や事前に適切な説明を行うことによってトラブルを回避・解決できそうなものが多い印象です。
- ☑ 診療拒否されたら相談があった場合には、状況や理由を医療機関に問い合わせるよう助言しています。
- ☑ 医療従事者の対応についての苦情も寄せられました。患者さんの主観なので事実と異なる場合もあるかもしれませんが、患者の声相談窓口では、不快な思いをされたというお気持ちを受け止め、医師への相談の仕方等を提案しています。話しやすい雰囲気づくりや周りにいるスタッフによる声掛けなど院内全体でご配慮いただけるとありがたいです。
- ☑ 医療者にとっては当たり前のことでも、患者にはわからないこと、一度では理解できないことがあります。受付やその他のスタッフも含めて、トラブルがあった際の共有や改善策の検討をお願いいたします。
- ☑ 感染対策に関する相談・苦情があった場合は、管理者に確認させていただくことがあります。





あなたのところは大丈夫ですか？ご確認ください

- ◇ カルテ開示を求めているが応じてもらえない。
- ◇ カルテ開示に、高額な手数料を請求された。指導してほしい。
- ◇ 手続きに必要な診断書を書いてくれない。
- ◇ 診療明細を発行してくれない。
- ◇ 資格のないスタッフに医療行為をさせている。
- ◇ 医師が不在なのに診療行為がなされている。
- ◇ 医療費や点数の間違い、薬の量の間違いがあった。

【保健所より】

- ☑ カルテ開示の具体的な手順は決まっていますか？スタッフ間で共有されていますか？個人情報保護法でカルテ開示請求があった場合は原則応じなければならないとされています。
- ☑ 開示の請求を受けた場合は、開示の実施に関し手数料を徴収することが認められています(法第33条第1項)。しかし、その手数料の額は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内で定めなければなりません(同条第2項)。
- ☑ 医療法の規定で、診察をした医師や歯科医師は、正当な事由なく診断書の交付を拒んではならないとされています。
- ☑ 保険医療機関は、正当な事由がない限り、領収書を無償で交付しなければならないことになっています。また、厚生労働大臣の定める保険医療機関は正当な理由がない限り、当該費用の計算の基礎となった項目ごとに記載した明細書を交付しなければならないとされています。
- ☑ 資格のない者が医療行為をする(させる)ことは医師法・歯科医師法違反になります。
- ☑ 診療所に医師が不在のまま、診療行為がなされることは、医師法・医療法違反となります。



研修会・連絡会等につきまして

多摩府中保健所医療安全支援センターでは関係機関の皆様向けに各種研修会・連絡会を開催しております。令和7年度につきましては、開催内容が決まり次第、順次医療機関の皆様にお知らせしております。



- **診療所等**に関するご相談
東京都多摩府中保健所「患者の声相談窓口」
専用電話番号 **042-362-4691**
- **病院**に関するご相談は、
東京都医療安全支援センター(都庁)
専用電話番号 **03-5320-4435**

【発行】 東京都多摩府中保健所医療安全支援センター 電話042-362-2334(代) FAX042-360-2144
〒183-0022 東京都府中市宮西町1-26-1 東京都府中合同庁舎内

ホームページ <https://www.hokeniryu.metro.tokyo.lg.jp/shisetsu/jigyosyo/hokenjyo/tamafuchu> 令和7年6月発行