

令和4年度 医療相談受付件数及び内訳

相談方法	☎	来庁(予約有)	来庁(予約無)	Mail	手紙・fax	その他	合計
回数	397	4	25	4	0	0	430

相談者内訳	本人	家族	うち配偶者	知人	市民	医療者	その他	合計
回数	250	135	33	15	17	5	8	430

性別	男性	女性	不明	合計
回数	157	273	0	430

対象施設	公的	民間	歯科	不明	その他	なし	合計
回数	65	137	18	6	106	98	430

『公的』とは公的機関が開設した医療機関を示す(公立医療機関も含む)

また『民間』とは公的以外の医療機関と、あん摩・はりきゅうなどの施術所も含む

相談時間	～19分	20分～	40分～	60分～	合計
回数	319	83	22	6	430

※ 相談時間は原則20～30分程度

内訳 (件数)			
1 医療行為、医療内容	112	5 医療機関等の紹介、案内	97
1-1 治療・看護などの内容や技術	54	6 医療費(診療報酬等)	18
1-2 治療・看護などの内容・技術に関するものうち、特に医療過誤を疑っている場合	22	6-1 診療報酬等	9
1-3 転院・退院	27	6-2 自費診療に関すること	1
1-4 医療関連法規などに関すること	9	6-3 その他 医療費に関すること	8
1-5 その他 医療行為・医療内容に関すること	0	7 医療知識等を問うもの	91
2 コミュニケーションに関すること	67	7-1 健康や病気に関すること	50
2-1 説明などに関するもの	32	7-2 薬(品)に関すること	6
2-2 基本マナーに関するもの	32	7-3 制度について尋ねるもの	26
2-3 その他コミュニケーションに関すること	3	7-4 その他 医療知識等を問うもの	9
3 医療機関等の施設	0	8 その他	28
3-1 衛生環境	0	8-1 主訴不明	0
3-2 その他医療機関の施設に関すること	0	8-2 気持ちの受止め	10
4 医療情報の取扱	17	8-3 その他	18
4-1 カルテ開示	9	合計	430
4-2 セカンドオピニオン	1		
4-3 広告	0		
4-4 個人情報・プライバシー	4		
4-5 診断書等の文書に関すること	2		
4-6 その他 医療情報などの取り扱いに関すること	1		

令和4年度対象施設ごとの苦情・相談内訳

	内訳	対象施設		
		公的	民間	歯科
1-1	治療・看護などの内容や技術	20	25	5
1-2	治療・看護などの内容・技術に関するもののうち、特に医療過誤を疑っている場合	7	5	8
1-3	転院・退院	3	23	0
1-4	医療関連法規などに関すること	1	8	0
1-5	その他医療行為・医療内容に関すること	0	0	0
2-1	説明などに関するもの	16	14	0
2-2	基本マナーに関するもの	5	25	0
2-3	その他コミュニケーションに関すること	0	3	0

【気づき、傾向など】

- ・『1-1 治療・看護などの内容や技術』についての苦情・相談が圧倒的に多く、次いで『2-1 説明等に関すること』『1-3 転院・退院』についての苦情・相談が多い。
- ・患者側は「よくわからないので詳しく説明して欲しい」「他の治療方法はないのか」など思っているが「聞きたいけど言いにくい」「紹介状をお願いしたら、裏切ることになるのでは」「忙しそうで聞きにくい」「大きな病院に行けば治る」と思っている。
- ・医療用語がわからない、説明が理解できない → でも聞き返せない、わかったふりをする → 最終的に「そんな説明聞いていない」と思ってしまう。
- ・インターネット上で様々な医療情報が入手できるため、「ネットにはこう書いてあったのに、先生の診断は間違っている」「自分が望む検査をしてくれなかった」など、インターネット情報の方が正しいと判断し、医師の診断を信用しない傾向がある。
- ・年々「カルテ開示」や診断書など文書に関する相談が増えており、患者側は「どんな治療をしてもらっているのか」「治療内容を知りたい」など思っている。
→ カルテ開示や診断書発行の依頼があれば、医師は原則応じなければならず、もし正当な理由により応じない場合は、その内容を依頼者に説明しなければならない。（診療情報の提供等に関する指針を参照）
- ・受診を断られた、きちんと診てくれなかったなど「応招義務」に関する相談も増加傾向
→ 厚生労働省医政局長通知「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」を参照（正当な理由がある場合は、受診を断られることもあります）
- ・総合病院と診療所の役割や各医療機関の特徴などに対する患者側の理解も必要。