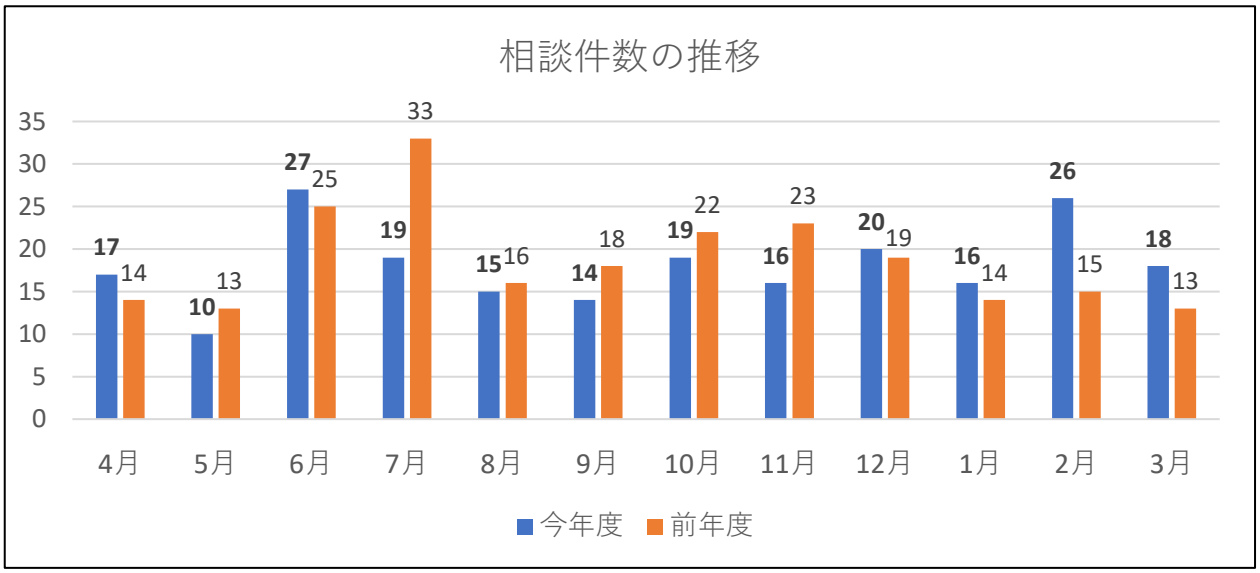
令和3年4月から令和4年3月までの医療相談窓口の実績

1．相談件数

	今年度	前年度
4月	17	14
5月	10	13
6月	27	25
7月	19	33
8月	15	16
9月	14	18
10月	19	22
11月	16	23
12月	20	19
1月	16	14
2月	26	15
3月	18	13
計	217	225

全体の傾向
相談件数の増減について、今年度は前年度に比べて8件（4%）ほど減少しているが、大きな変化はなかった。月毎に比較すると、前年度に比し、7月に14件減少し、2月に11件増加した。2021年度も新型コロナウイルス感染症の流行が続き、コロナワクチン接種が開始となったが、今年度も新型コロナ関連の相談が全体の9%にあたる20件あり、うち12件がコロナワクチン関連の相談であった。



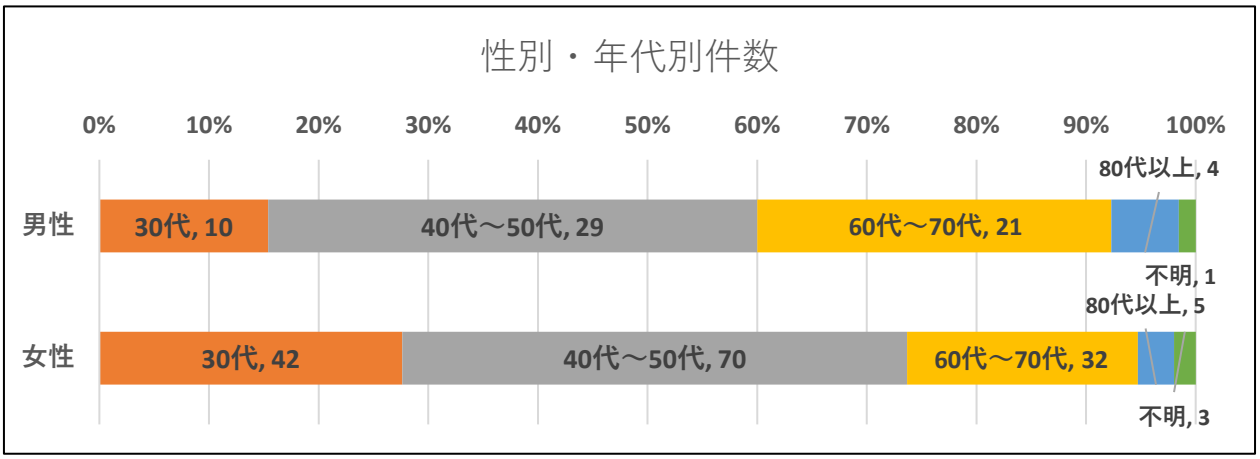
2．相談時間

最長	45分
最短	1分
平均	12分

3．相談者の概要

	男性	女性	計
20代以下	0	0	0
30代	10	42	52
40代～50代	29	70	99
60代～70代	21	32	53
80代以上	4	5	9
不明	1	3	4
計	65	152	217

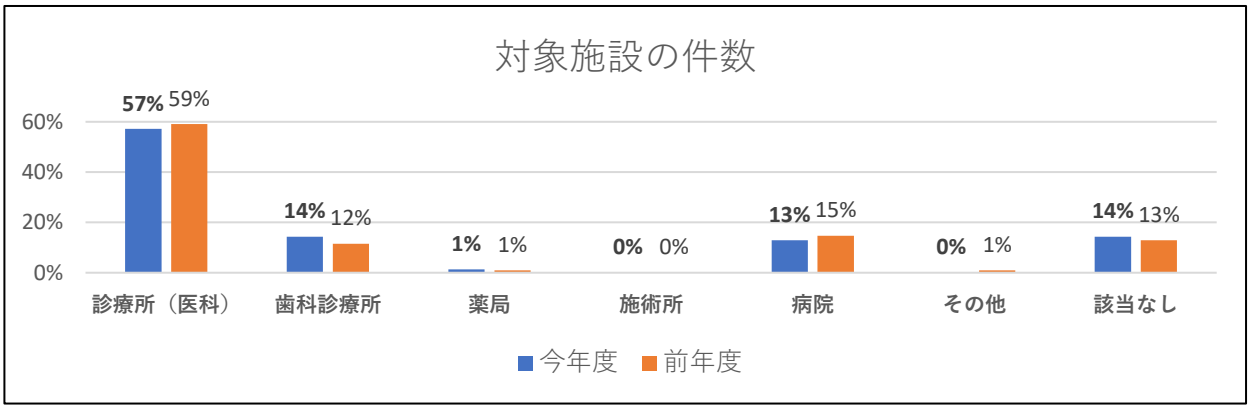
相談者の傾向
年代別では40代～50代が全体の46%を占めて最も多く、次いで30代と60代～70代が24%とほぼ同率であった。また、性別では女性が70%を占めている。



4．相談対象施設の内訳

	今年度	前年度	今年度	前年度
診療所（医科）	124	133	57%	59%
歯科診療所	31	26	14%	12%
薬局	3	2	1%	1%
施術所	0	0	0%	0%
病院	28	33	13%	15%
その他	0	2	0%	1%
該当なし	31	29	14%	13%
計	217	225	100%	100%

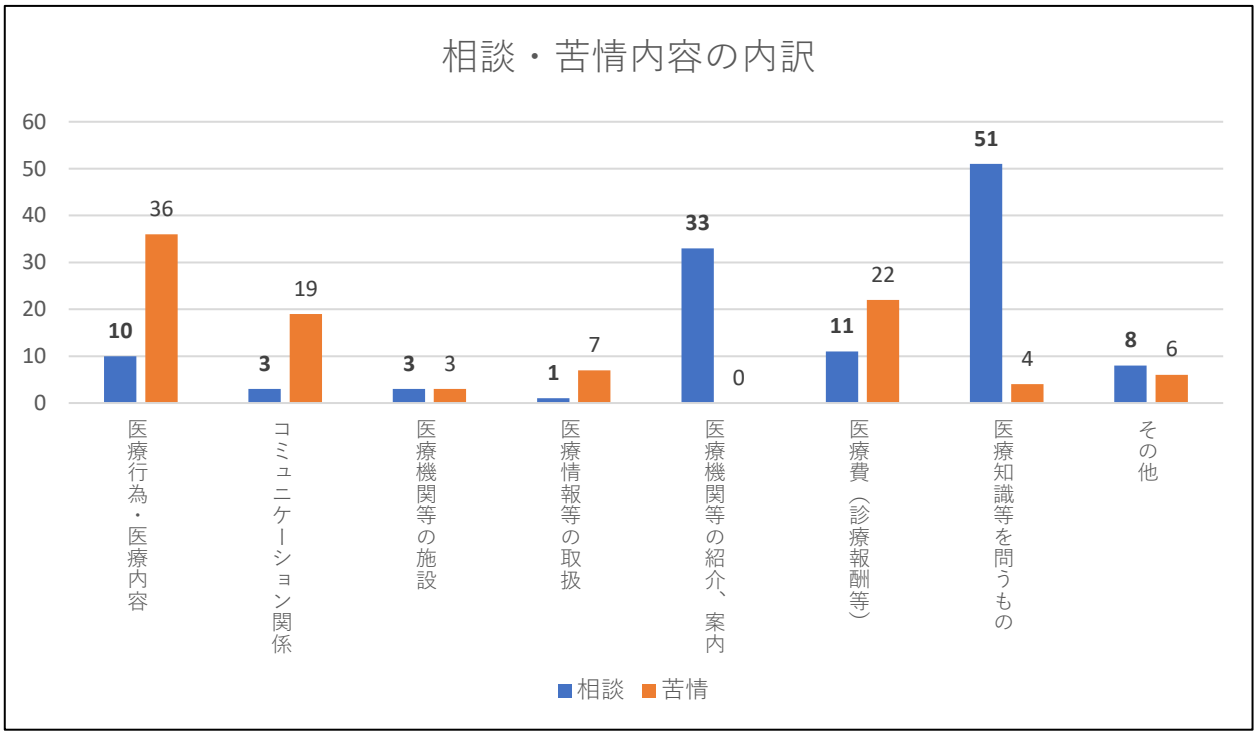
相談対象施設の傾向
前年度に比べて診療所(医科)と病院は2%減少し、歯科診療所は2%増加した。薬局に関する相談は3件あった。「該当なし」は、体調や健診結果、予防接種についての相談が主な相談内容である。



5．相談・苦情内容の内訳

	相談	苦情	計
医療行為・医療内容	10	36	46
コミュニケーション関係	3	19	22
医療機関等の施設	3	3	6
医療情報等の取扱	1	7	8
医療機関等の紹介、案内	33	0	33
医療費（診療報酬等）	11	22	33
医療知識等を問うもの	51	4	55
その他	8	6	14
計	120	97	217

相談・苦情内容の傾向
相談では「医療知識等を問うもの」と「医療機関等の案内」で全体の70%、苦情では「医療行為・医療内容」と「医療費（診療報酬等）」「コミュニケーション関係」で全体の79%を占めている。 また、苦情のうち美容クリニックに関するものが8件あった。当窓口から医療機関へ苦情内容を伝達したものは11件であった。



6．相談・苦情の例

①医療行為･医療内容

中央区内の歯科クリニックで3週間前に奥の右上歯に3本セラミックのブリッジした。その後から食べ物を食べるとしみたり、痛みがあり食事が食べられない。主治医に相談したが、あまり何度も相談するのは迷惑かと思い相談できない。どうしたらよいか。もともと抜けた歯があり両隣が虫歯があり治療後ブリッジした。主治医から根の影響であれば再度ブリッジをはずして治療するとは言われている。

②コミュニケーション関係

妻が産後うつでクリニックに通院していたが、症状が悪いため主治医に入院を勧められた。勧められた病院に付き添って行き同意書を書いて医療保護入院となったが、その場で妻が連れていかれ何も説明がなかった。一度書類に不備があると連絡があったので病院に行ったところケースワーカーが出てきて、妻は窓のない部屋にいる、状態がよくなったら大部屋に移るということだけ伝えられた。その後何も連絡がなく、必要なものを届けようと電話をすると後出しのように、部屋を移った、電話をかけられるようになったなど伝えられた。説明がないので不信感が出てきたが、どうしたらよいか。

③医療機関等の施設

近医に定期的に通院しているが、感染予防対策をしっかりとしていないため不安に思う。狭いスペースで患者が15人以上いる時が多く、人との距離が近い上にパーテーションがない。ちゃんと感染予防対策をしてくれたら通いやすいので、改善してほしい。

④医療情報等の取り扱い

中央区の美容クリニックで昨日眼瞼手術を受けて、ひどい状態になった。ビフォーアフターの写真を撮ってカルテに保管してあり、その写真が欲しいがお願いすればもらえるのか。自費診療でもカルテ開示可能か。

⑤医療機関等の紹介、案内

・頻尿で夜間も2時間ごとに目が覚める。この場合泌尿器科の受診でよいのか。近所に泌尿器科がないため、医療機関を案内してほしい。
・近くの眼科が連休明けまでやっていない。ものもらいのような症状があるので、今日受診できる眼科を教えてほしい。

⑥医療費（診療報酬等）

・近くの歯科クリニックにて、自由診療で虫歯2本の治療を受けた。しかし、治療が終了し会計の際、虫歯3本と1本増えており、その治療費は計17万円と言われた。これから、その歯科医師へ話し合いに行くが、どうしたらよいか。
・先日高熱と喉の痛みがあり。近くの病院で抗原検査とPCR検査を受け、結局コロナだった。症状が出ていたら検査は無料だと思っていたが、クリニックに尋ねると検査まではお金が掛かると言われた。クリニックの返答は間違っていないか。

⑦医療知識を問うもの

・昨夜22時頃、運動後に全身に蕁麻疹が出て呼吸が苦しくなった。昨日は夕食にパンを食べた。蕁麻疹について聞きたい。また何科受診がよいか。検査はできるのか。今は症状ない。
・耳鼻科で花粉症の検査をしたら、欄外にFEIA　880、高値とあった。耳鼻科の医師から、何が原因かはわからないがアレルギー反応が起きている状態と説明された。この数値は何を示すものなのか。ネットで調べたら骨髄腫などと書かれていて怖くなった。何科に受診がよいか。

⑧その他

・新型コロナワクチンの案内がまだ来ない。国の集団接種を申し込むことを考えているため、接種券を早急に送ってほしい。
・中央区内ホテル、ゲストサービス係からの入電。宿泊客について相談したい。50代女性と20代女性の親子がビザの更新のため、カリフォルニアより羽田空港を経由し入国した。ハイヤーで当ホテルに移動し、現在宿泊しているが、明日ホテルをチェックアウトし、アメリカに帰国予定である。入国時と滞在中のPCR検査は陰性だったが、空港への移動は公共交通機関を使ってもよいか。