

## 令和4年4月から令和5年3月までの医療相談窓口の実績

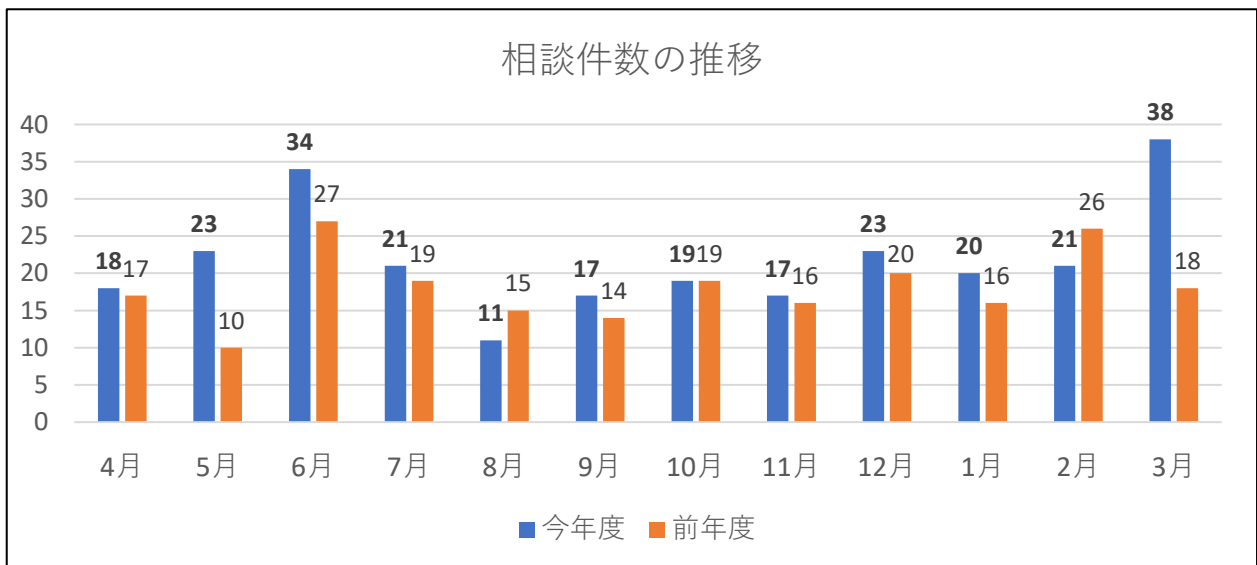
### 1. 相談件数

	今年度	前年度
4月	18	17
5月	23	10
6月	34	27
7月	21	19
8月	11	15
9月	17	14
10月	19	19
11月	17	16
12月	23	20
1月	20	16
2月	21	26
3月	38	18
計	262	217

#### 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45件（21%）増加している。月毎に比較すると、8月、10月、2月を除く月で増加し、特に増加が大きかったのは5月、3月であった。2022年度も新型コロナウイルス感染症の流行が続き、今年度も新型コロナ関連の相談が全体の11%にあたる29件あり、うち8件がコロナワクチン関連の相談であった。

相談件数の推移



### 2. 相談時間

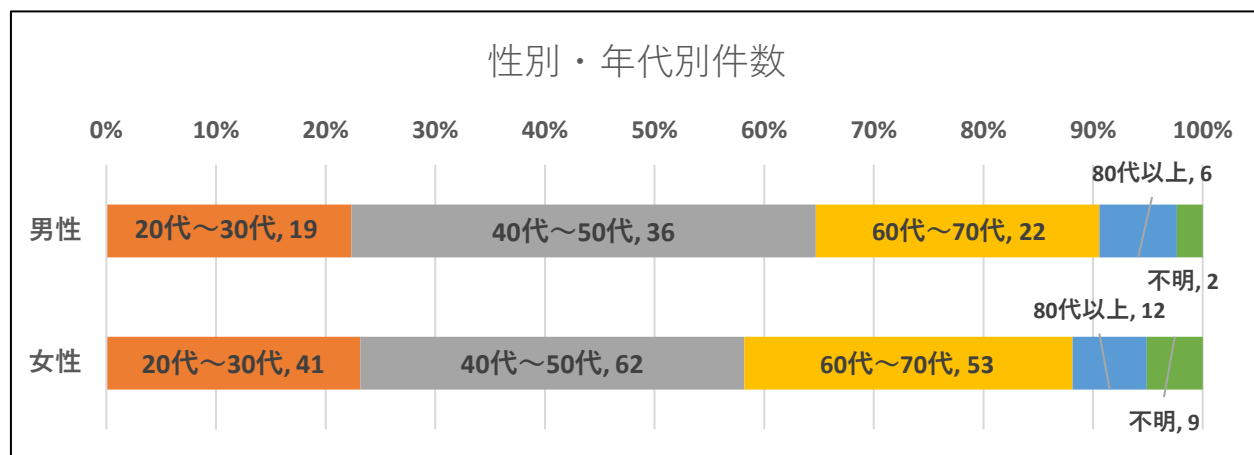
最長	56分
最短	0分
平均	12分

### 3. 相談者の概要

	男性	女性	計
10代以下	0	0	0
20代～30代	19	41	60
40代～50代	36	62	98
60代～70代	22	53	75
80代以上	6	12	18
不明	2	9	11
計	85	177	262

**相談者の傾向**

年代別では40代～50代が全体の37%を占めて最も多く、次いで60代～70代が29%、20代～30代が23%であった。また、性別では女性が68%を占めている。

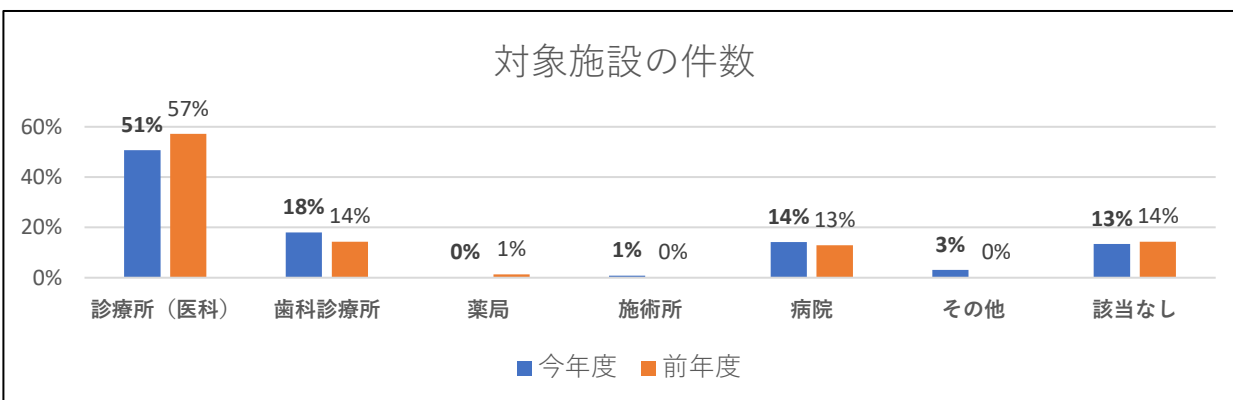


### 4. 相談対象施設の内訳

	今年度	前年度	今年度	前年度
診療所（医科）	133	124	51%	57%
歯科診療所	47	31	18%	14%
薬局	0	3	0%	1%
施術所	2	0	1%	0%
病院	37	28	14%	13%
その他	8	0	3%	0%
該当なし	35	31	13%	14%
計	262	217	100%	100%

**相談対象施設の傾向**

前年度に比べて診療所(医科)、病院、歯科診療所ともに増加した。診療所(医科)に関する相談が最も多く、半数を占めた。施術所に関する相談が2件あり、接骨院に関する相談であった。「該当なし」は、体調や予防接種、制度についての相談が主な相談内容である。

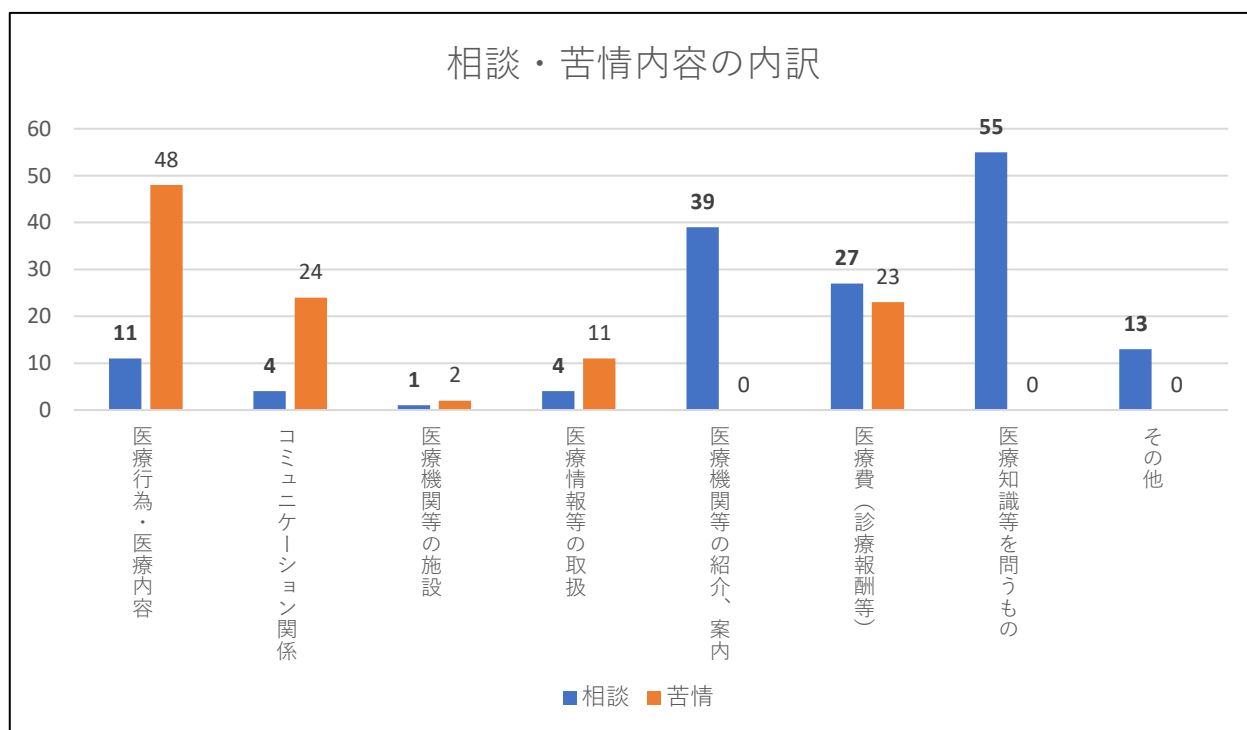


## 5. 相談・苦情内容の内訳

	相談	苦情	計
医療行為・医療内容	11	48	59
コミュニケーション関係	4	24	28
医療機関等の施設	1	2	3
医療情報等の取扱	4	11	15
医療機関等の紹介、案内	39	0	39
医療費（診療報酬等）	27	23	50
医療知識等を問うもの	55	0	55
その他	13	0	13
計	154	108	262

**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62%、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88%を占めている。また、苦情のうち美容トラブルに関するものが13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9件であった。



## 6. 相談・苦情の例

### ①医療行為・医療内容

中央区の歯科に通院しており、部分入れ歯の型取りをした。先週出来上がったというので受診しに行ったが、口に合わず。その場で削ったり、口に入れたり、30分以上繰り返していた。歯科医師から、歯科技工士がミスをしたので、もう一度やり直さしてほしい、前の型は捨ててしまったと言われた。30分も修正して更にやり直しなんてと思い苦情を言ったら言い争いになり、苦情・クレームを言う人には診療できませんからと言われた。型取りの金額は払っているのに、返金してほしいと伝えたが、歯科医院の代表と電話で話して、「返金はできないし、治療費請求に来るならガードマンに逮捕させる」と言われた。脅された。入れ歯がないと困るので、違う歯医者でやらないといけなくなり、初診費や型取りの費用をまた支払って今入れ歯を作っているところ。ひどい対応だが泣き寝入りしかないのか。無料の弁護士相談は知っている。このようなひどい歯科があることを区の担当部署に報告しておいて欲しい。

### ②コミュニケーション関係

かみ合わせの治療で自由診療として契約し、先に半額の50万円を払っている。契約前に毎月の予約受付状況を確認したが詳しいことは言っていなかった。月1回マウスピースの調整のために通うことになっていたが、治療日が3日しかなく、仕事の都合などで治療ができない。これしか日時がないのなら初めに言ってくれば契約しなかった。今、国民生活センターにも相談しているが、こちらにも相談しておいたほうがよいと言われ連絡した。

### ③医療機関等の施設

鼻血が止まらず5月8日に休日診療で耳鼻咽喉科を受診した。鼻の内視鏡を使用するとき、使用前の内視鏡の先端をべたべた触ったり、使用後の内視鏡を掛け置いた時にも先端がブラブラして、壁や他の器具にあたっていた。使用する医療器具が並べられていたが、衛生管理上疑問に思った。左鼻からの出血であるのに「右の鼻の粘膜が荒れている」と右の鼻腔の説明をされ、自分は必要ないと断ったが「レントゲンを撮る必要がある」と言われて仕方なくレントゲンを撮った。レントゲン室にも無造作に本や物品が積み上げられており、このようなところで検査を行うのかと思った。内視鏡について、他の患者が使用したり、自分が使用後にきちんと消毒がなされているのか、感染症が心配である。HIVは感染力が弱く、C型肝炎は現在は治療可能な疾患になったが、B型肝炎はまだ恐ろしい病気で、自身に持病もあるため不安になった。医療機関に伝えることは特に希望していないが、不安で連絡した。

### ④医療情報等の取り扱い

肘を骨折をして、整形外科クリニックに受診した。レントゲンを撮り、ギブスでいけるか、手術になるか決めるためにCT撮影が必要とのことだった。CT検査は外部で撮影するよう言われ、他のクリニックでCTを撮った。モラハラで口調が強い医師で、次回予約を伸ばそうとすると、電話再診料がかかるんではないかと電話を切られた。建設的な話し合いができないので、家族から医師に電話をしてもらった。自分としてはもう医療機関には行きたくないのに、郵送で紹介状か、無理ならCTの画像だけでも提供してほしいが、医療機関からは、個人情報なので、本人が来ないと渡さないとされた。クリニックに確認したが、整形外科クリニックから許可がないと画像は渡せないと言われた。自分が話すと医師が激昂してしまうので、そちらから画像だけもらえるよう依頼してもらえないか。仲介できないのであれば、個人情報なので郵送で画像をもらえないことに納得できない旨を医療機関に伝えてほしい。早めに治療方法を決めてもらいたいので、もう紹介状などなく別の医療機関に受診しようと思っている。

#### ⑤医療機関等の紹介、案内

・もともと便秘症で力むことが多かった。以前から脱肛があり最近ひどくなってきた。最近ひどい日には歩くことも辛い時がある。今まで受診してこなかったが、どこへ受診すればよいのか。

・中央区で働いている。1時間ほど前にミツバチと思われる虫に背中を2か所刺された。痛みや赤み、腫れがある。蜂に刺されるのは恐らく初めてで、アナフィラキシーを起こしたことはない。どちらに受診か。

#### ⑥医療費（診療報酬等）

・国民健康保険の限度額適応の認定を受けている。一昨日指を欠損し、病院に救急搬送され1泊入院した。その際の医療費を減額してもらうことは可能か。

・歯科で奥歯の金歯が取れたので付け直してもらったが高さが合わない。調整してもらい今様子を見ているところ。それでだめなら作り直しますと言われたが、調整してもらった時も費用を取られたので、作り直しでも費用が取られるのではないかと思っている。不信感もあるので、一般的にそのような場合に費用が取られるのか聞きたい。医療機関名は言いたくない。

#### ⑦医療知識を問うもの

・頭がふわふわする。内科を予約していたが何か違うような感じがする。ほかの科に行くとしたら何科を受診か。

・12歳の息子。1週間ほど前から食欲が低下している。父親ががん検査をした方がよいと言い出したが、どこに行ったら検査できるか。

・認知症のある母親が他県に住んでいる。私は中央区在住だが、自分のところで母の介護をしていきたい。どこに相談をしたらよいか。

#### ⑧その他

・妻が難病でクリニックに通院していたが、現在は閉院している。年金受給のため年金事務所から難病で通院を始めた時期などの証明が必要と言われ、受診証明書やカルテの記載内容の提出を求められた。クリニックが閉院している場合はどうしたらよいか。区でカルテは保管していないか。閉院後の院長や管理者の連絡先などはわからないか。

・中央区内の病院の精神科に通院中である。現在離婚裁判中。離婚の認識をしていたという診療記録を見るために、夫の弁護士は裁判所を通してカルテ開示をしようとしている。診療時に医師に話していたことの記録は開示されてしまうものか。