

令和5年4月から令和6年3月までの医療相談窓口の実績

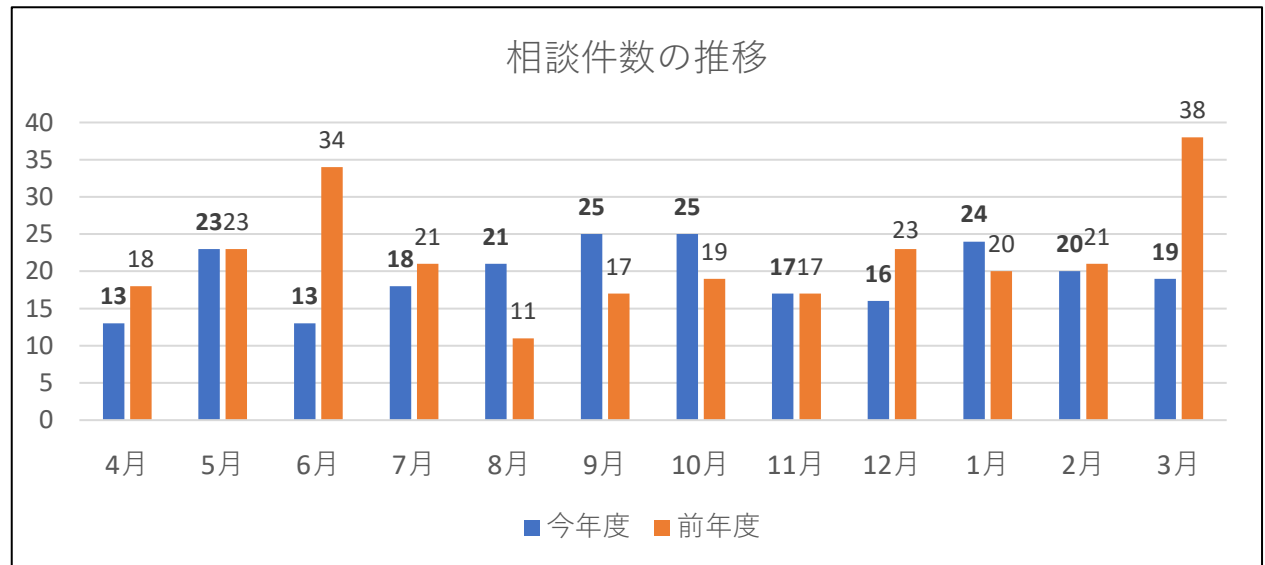
1. 相談件数

	今年度	前年度
4月	13	18
5月	23	23
6月	13	34
7月	18	21
8月	21	11
9月	25	17
10月	25	19
11月	17	17
12月	16	23
1月	24	20
2月	20	21
3月	19	38
計	234	262

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減少してはいるが、数字に大きい変化はなかった。
2023年度は新型コロナウイルス感染症が5類になったこともあり、ほとんどコロナ相談がなかった。

相談件数の推移



2. 相談時間

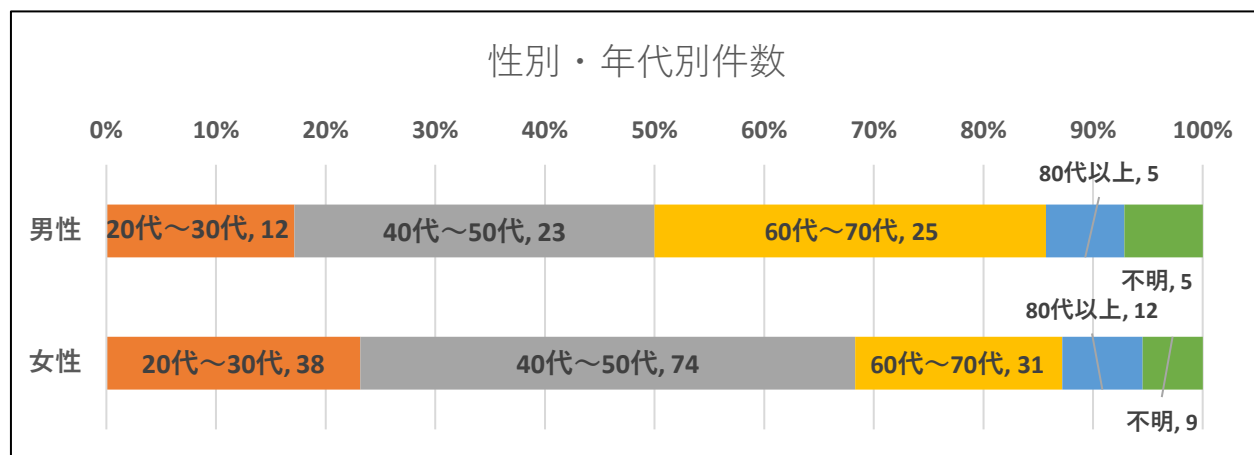
最長	53分
最短	1分
平均	13分

3. 相談者の概要

	男性	女性	計
10代以下	0	0	0
20代～30代	12	38	50
40代～50代	23	74	97
60代～70代	25	31	56
80代以上	5	12	17
不明	5	9	14
計	70	164	234

相談者の傾向

年代別では40代～50代が97件と全体の約4割を占めた。続いて、20代～30代と60代～70代が多くなっている。性別では女性が70%以上の割合になった。

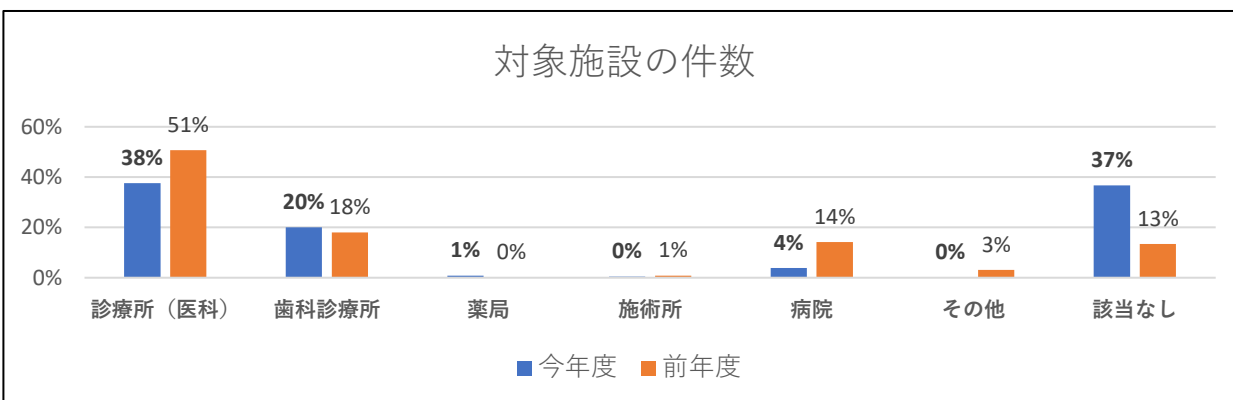


4. 相談対象施設の内訳

	今年度	前年度	今年度	前年度
診療所（医科）	105	133	38%	51%
歯科診療所	48	47	20%	18%
薬局	1	0	1%	0%
施術所	3	2	0%	1%
病院	10	37	4%	14%
その他	8	8	0%	3%
該当なし	59	35	37%	13%
計	234	262	100%	100%

相談対象施設の傾向

今年度は「該当なし」は昨年比べて倍増した。内容としては、医療機関案内が多数をしめた。診療所（医科）については、相談件数減少に伴い減少傾向となった。



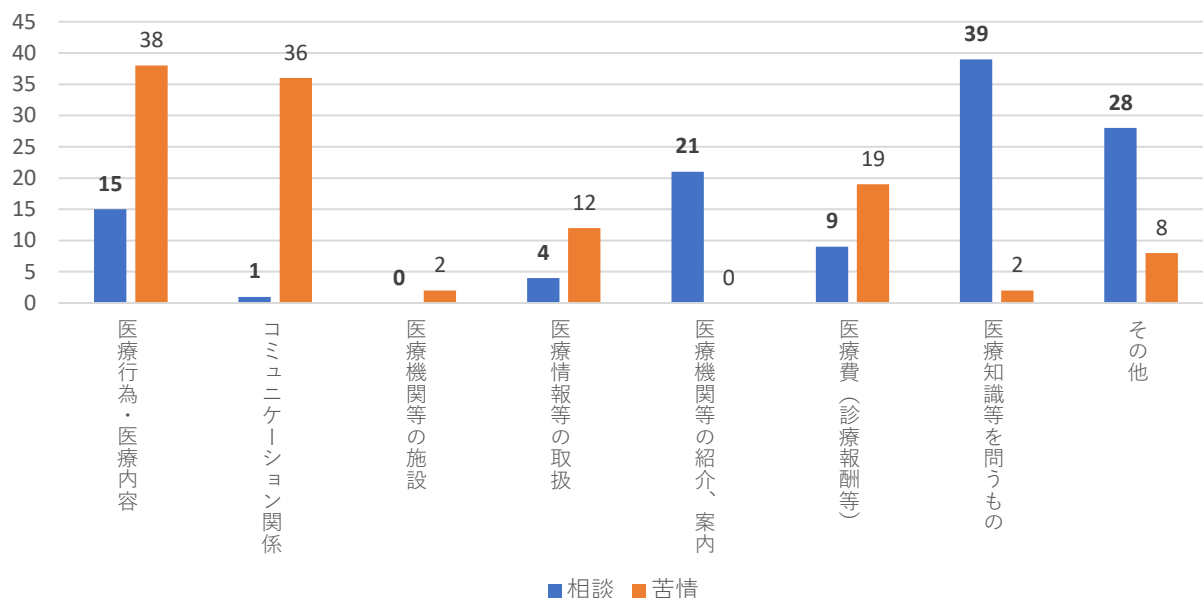
5. 相談・苦情内容の内訳

	相談	苦情	計
医療行為・医療内容	15	38	53
コミュニケーション関係	1	36	37
医療機関等の施設	0	2	2
医療情報等の取扱	4	12	16
医療機関等の紹介、案内	21	0	21
医療費（診療報酬等）	9	19	28
医療知識等を問うもの	39	2	41
その他	28	8	36
計	117	117	234

相談・苦情内容の傾向

今年度は、相談件数と苦情件数が全く同じ数値となった。「医療行為・医療内容」と「医療知識等を問うもの」と「コミュニケーション関係」が上位を占めた。

相談・苦情内容の内訳



6. 相談・苦情の例

①医療行為・医療内容

70代母親が昨秋にで受診、心身症と診断された。処方されたドグマチールを内服したところ体調が非常に悪化。その後、入院要請をして総合病院に入院になった。そこでパーキンソン病の診断をされた。パーキンソン病を心身症と判断をして、さらにはパーキンソン病には禁忌となっているドグマチールを処方したクリニックの医師に責任があると感じている。

②コミュニケーション関係

娘がうつ病のため、9月までは月1回オンライン診療で治療を受けていた。医師から「死にたいなら僕と結婚したら？」や個人的に食事に誘うなどの言動があった。また、同日夜間、診療時間外に娘の個人の携帯番号に連絡もあった。医師と話し合い通院は中止すること、娘の個人携帯番号、住所など破棄することを約束した他の患者が同様の被害に遭うことを懸念し、この窓口連絡をした。

③医療機関等の施設

発熱外来に受診し車内での検査となったが、その際に検査実施の院長が検査する前に1分ほどボンネットに手をつけてから検査した。衛生面についてどうかと思う。検査も乱暴であった。保健所から指導してほしい。

④医療情報等の取り扱い

不妊治療クリニックに通院中。医療機関に不信があり転院を希望している。転院に際して、紹介状を依頼したら、診察枠を予約して医師の説明を受けてからでなければ書けないと言われた。治療のタイミングもあり急いでいたが、予約がかなり先だったため、カルテ開示に切り替えて依頼。しかし、カルテ開示も医師の診察（自費診療）が必要で院内のルールであると言われて、不信が大きくなった。さらにカルテ開示の手数料が5500円、コピー代が1万円と言われて高額だと感じた。

⑤医療機関等の紹介、案内

17歳の息子の相談。過敏性腸症候群とメニエール病があり学校を休みがちになっている。このままでは受験にも差し支えるのではないかと心配。相談者としては自律神経、メンタル面が根本的な原因だと考えているので、総合的に診てもらえる医療機関を紹介してほしい。

⑥医療費（診療報酬等）

喉が痛くて、耳鼻咽喉科クリニックで受診した。そこで処方された薬で重篤な副作用が出た。もともと咳はなかったのに、息ができないほどの咳が出て、骨に異常が出た。耳鼻科に電話をしてプレドニンは中止になったが、眠れないほど咳が辛い。整形外科にも行こうと思ってるが、耳鼻科の診療費と薬代、これから受診の整形外科の診療費を出してもらいたい。意見として伝えてほしい。

⑦医療知識を問うもの

歯科恐怖症で長年放置してきて、自己責任なのは分っている。ただ、歯科で9本抜かなければならないと言われている。それがすごくショックで、悩んでいる。先生のお考えとして、神経もないので、歯周組織再生療法、歯髄再生治療は難しい。私としては1本でも多く歯を残したい。「紹介状は書くけれど、インプラント科宛になるよ」と言われている。大きな病院のセカンドオピニオンを考えて、そこでも9本抜かなければいけない場合は今の先生にかかりたい。どうしたらよいか。

⑧その他

眼科にコンタクトの調整のために受診。医療機関のHPにコンタクトの受付は18時までと記載があり、完全予約制ではないため18時前に到着。すでにクリニックが閉まっていた、クリニックのドアからたずねたところ、受付スタッフが2人おり「以前から受付時間は17時50分。今日は医師が予約患者が終了したので帰ってしまった。申し訳ありません」と謝ることしかできない様子だった。受付時間をHPやクリニック正面の表記で適切に説明するべき。