

令和6年度における医療相談窓口の相談実績

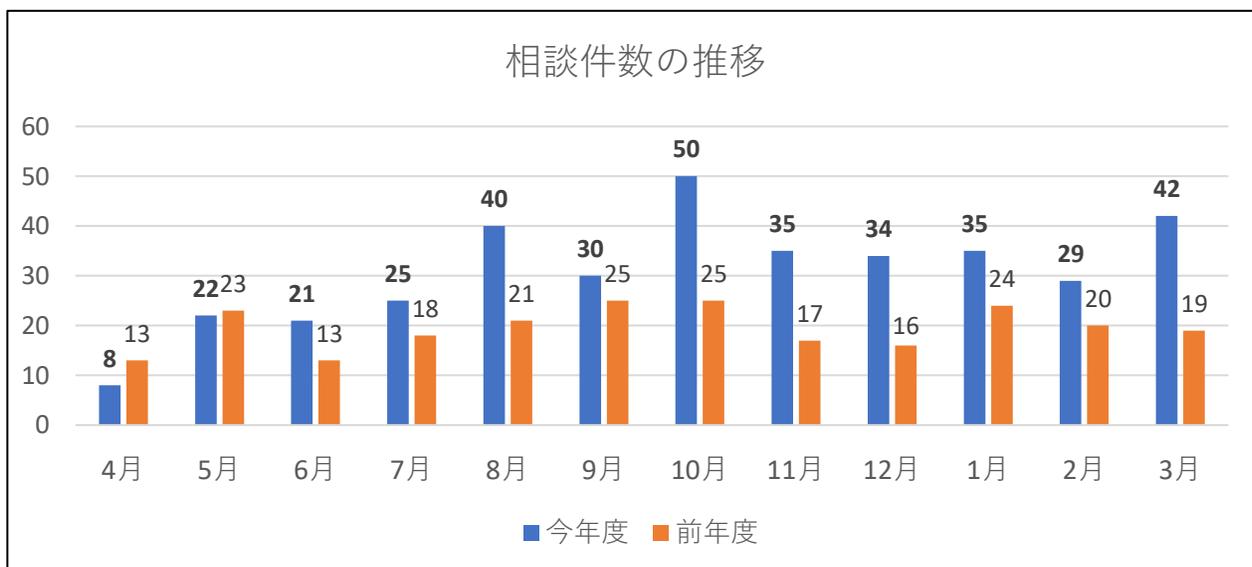
1. 相談件数

	今年度	前年度
4月	8	13
5月	22	23
6月	21	13
7月	25	18
8月	40	21
9月	30	25
10月	50	25
11月	35	17
12月	34	16
1月	35	24
2月	29	20
3月	42	19
計	371	234

全体の傾向

前年度に比べて約1.6倍に増加した。ほとんどの月が前年対比で件数が増えていて、10月や3月は2倍増となった。コロナ禍も脱して、区民の方が電話し易い・相談をし易い状況になったことも要因として考えられると推察をしています。

相談件数の推移



2. 相談時間

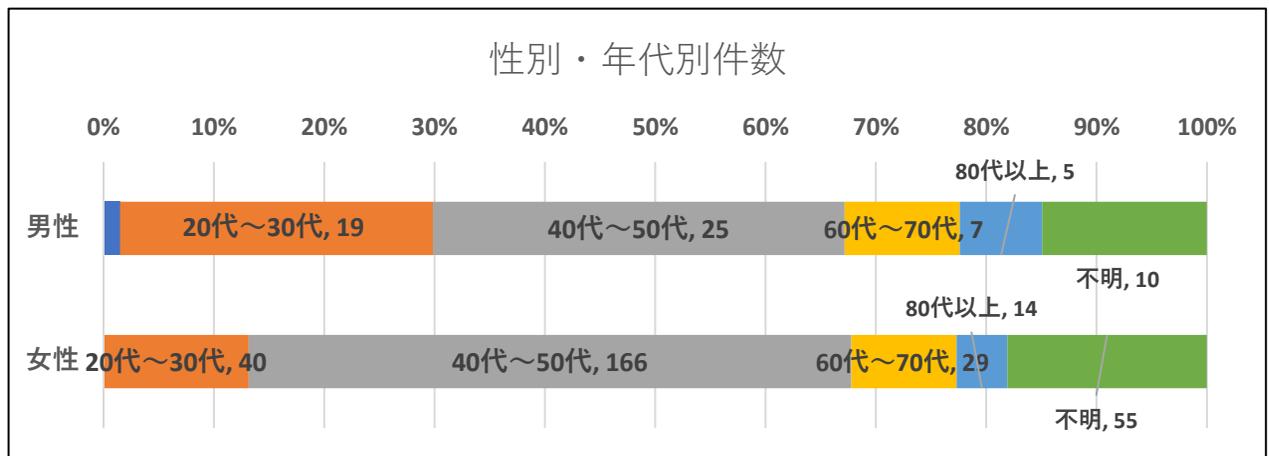
最長	62分
最短	2分
平均	13分

3. 相談者の概要

	男性	女性	計
10代以下	1	0	1
20代～30代	19	40	59
40代～50代	25	166	191
60代～70代	7	29	36
80代以上	5	14	19
不明	10	55	65
計	67	304	371

相談者の傾向

前年度と同じく、性別では女性の方からの相談が多く、割合は80%以上となった。年代としては40代～50代の相談がボリューム層となっている。

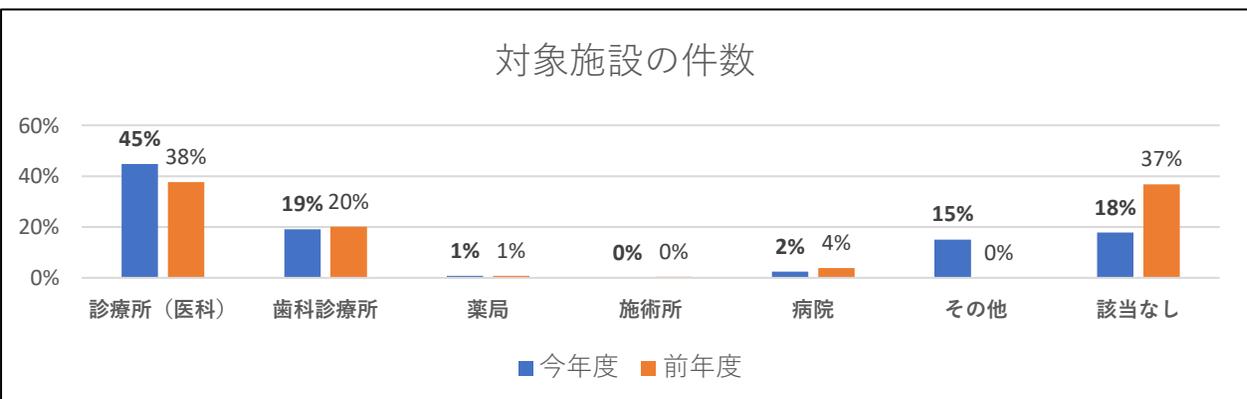


4. 相談対象施設の内訳

	今年度	前年度	今年度	前年度
診療所（医科）	166	105	45%	38%
歯科診療所	71	48	19%	20%
薬局	3	1	1%	1%
施術所	0	3	0%	0%
病院	9	10	2%	4%
その他	56	8	15%	0%
該当なし	66	59	18%	37%
計	371	234	100%	100%

相談対象施設の傾向

「その他」が前年度から大幅に増えているが、「その他」には対象施設が不明のものも含まれていて、今年度は施設情報が不明のまま相談されることが多かった。

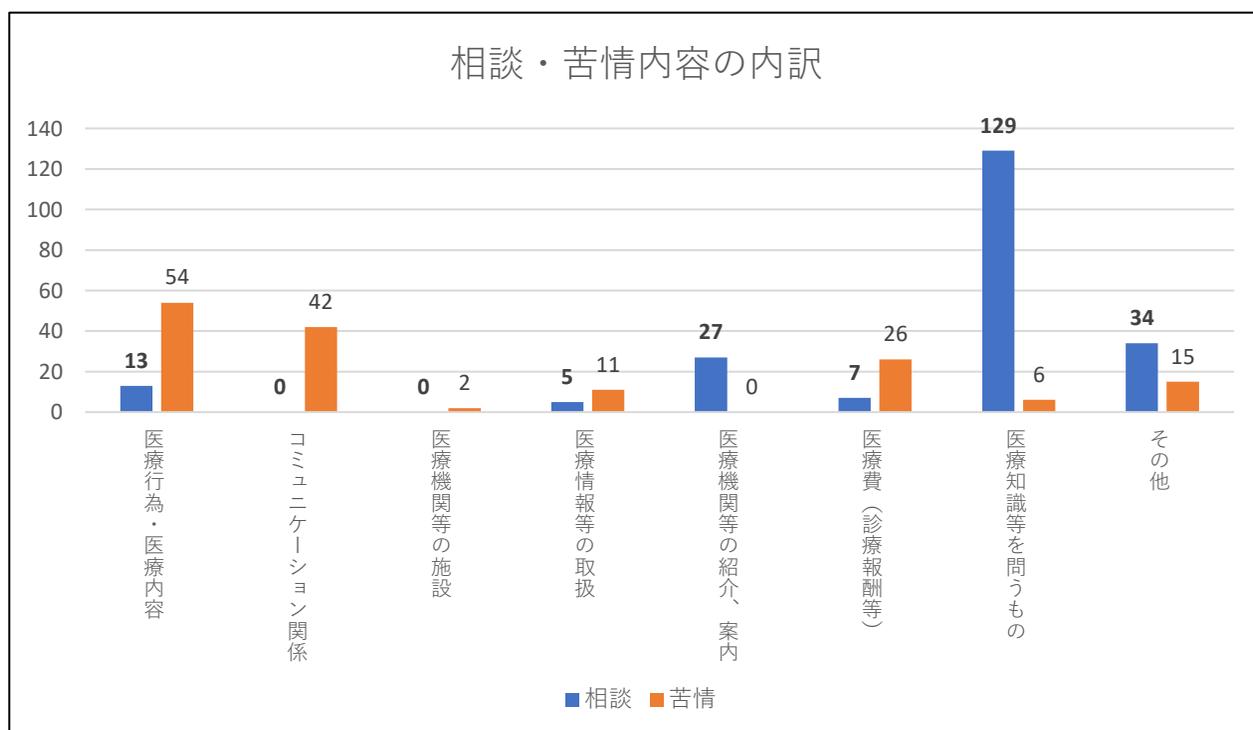


5. 相談・苦情内容の内訳

	相談	苦情	計
医療行為・医療内容	13	54	67
コミュニケーション関係	0	42	42
医療機関等の施設	0	2	2
医療情報等の取扱	5	11	16
医療機関等の紹介、案内	27	0	27
医療費（診療報酬等）	7	26	33
医療知識等を問うもの	129	6	135
その他	34	15	49
計	215	156	371

相談・苦情内容の傾向

「医療知識等を問うもの」が圧倒的に増加している。健康や病気に関する相談が非常に多かったことが増加の理由である。また、苦情よりも相談の件数が多い傾向となった。



6. 相談・苦情の例

①医療行為・医療内容

あるクリニックでオンライン診療にて生理をずらすための中用量ピルプラノバールの処方を受けた。しかし、目的の日程に薬の到着が間に合わず近医婦人科を受診したところ、一般的に40歳以上の方へ中用量ピルを処方することが産婦人科学会で禁止されていると医師から説明を受けた。このクリニックはオンラインや電話での問診のみの診察で処方をされたが、オンライン・電話のみの診察のクリニックは問題ないのか知りたい。

②コミュニケーション関係

中央区内の歯科医院に通院中。予約日を失念した所、受付の人から電話があり、予約日を失念した事を罵倒され今後予約は取らせないと高圧的な言動があった。自分は元々うつ病があり、その言葉にショックを受け不眠になった。本日夕方18時15分に予約が入っているが、今後受付の人の接遇改善がない場合は再度相談しようと考えている。

③医療機関等の施設

マウスピース矯正のために歯科に通院中。先日、医師が他の患者の処置後に手袋を替えていないことに気づき、「手袋は替えないのですか？」と質問。すると医師が面前に手袋を出して「アルコールの臭いするでしょ。消毒してるからいい。」と言っていた。気にして見ると、手袋を替えないまま他の場所や物を持ったりしていることに気づいた。また、歯科衛生士も同じでペンを持った手で処置をしていることがある。医師にそのことを伝えた際には謝罪する様子もなかった。

④医療情報等の取り扱い

5年前にA病院で先天性眼疾患で両眼の手術を受けた。その後、経過観察目的でBクリニックへ転院。Bクリニック宛の診療情報提供書に先天性疾患の記載がなく、そもそもBクリニックでは先天性疾患の診察・霰粒腫の手術は不可能であると解り、C病院へ転院予定となった。C病院宛の診療情報提供書にはA病院からの先天性疾患の情報、Bクリニックの診療情報を含めた内容になるはずであった。しかし、Bクリニックの医師から、診療情報提供書に情報の追加はしないと伝えられた。

⑤医療機関等の紹介、案内

ペインクリニックに通院中。レントゲン上で異常はなく、恐らく腰椎ヘルニアによる坐骨神経痛と言われている。数回通院しブロック注射を受けたが改善せず、先日受診後、首を動かすと激痛があり安静にし経過観察中。主治医には電話で相談しており、ブロック注射の際に神経を刺激した可能性があるため数日安静にするよう指示されたが3日目になっても一切改善しない。救急車を呼んだ方が良いのか、どこに受診すべきか相談したい。

⑥医療費（診療報酬等）

緑内障と白内障のレーシック治療について医師の話を聞きにいった。治療費280万円の半金140万円を支払うように言われた。散瞳剤を使用しており、目が見えない状況でだったため自宅に帰ってからサインして返送したい旨を伝えたが、治療を受けるためにはその場での同意と支払いが必要と言われた。不審に

思ったが、カードで上限80万円を支払った。スタッフから「他にカードはないのか」と言われ詐欺のようだと感じたが、残額は別途で振込となった。

⑦医療知識を問うもの

医療機関を受診し、インフルエンザと診断を受け薬は5日分処方された。薬を服用しているが咳症状が改善しない。どうしたらよいか。受診した医療機関は本日も診療をしている。

⑧その他

脳神経外科のクリニックで受診。CT検査の結果、眼の奥の骨が折れていた。すぐに病院に行ってくださいと言われ、紹介状を書いてもらった。しかし、行ってみると病院側にクリニックの医師から連絡が入っておらず、その日は土曜日で診療できる医師が病院にいなかった。結局救急車で別の病院に行くことになったが、5時間かかった。きちんと連絡をしてもらわないと困るとクリニックに伝えてほしい。