函館市医療安全支援センター（医療相談窓口）における医療相談実績について（令和４(2022)年度）

函館市では，市民からの医療に関する相談，苦情に対応し，必要に応じ医療機関への情報提供等を行うことで，患者さんと医療機関との信頼関係を高めるとともに，市民が安心して医療を受けられる環境づくりの推進など医療の質の向上を図ることを目的として医療法第６条の１３の規定に基づき，平成２０年４月から市立函館保健所内に，**函館市医療安全支援センター（医療相談窓口）**を設置しています。

１　相談状況

（１）相談件数

相談件数は例年増加傾向にありますが，令和４（2022）年度の総数は１７５件と昨年度に対し増加しております。

（件）

	令和２(2020)年度	令和３(2021)年度	令和４(2022)年度
件　　数	１３６	１６０	１７５

（２）相談形態

相談形態は，電話が１６７件（95.4%）となっており，ほぼ電話による相談となっています。

（件）

	令和２(2020)年度	令和３(2021)年度	令和４(2022)年度	
電　　話	１３０	１５４	１６７	95.4%
面談(予約有)	0	0	2	1.2%
面談(予約無)	6	4	3	1.7%
電子メール	0	2	3	1.7%
手紙・ＦＡＸ	0	0	0	0%

（３）相談者

相談者は，本人からの相談が１１６件（66.3%）であり，次いで家族からの相談が５４件（30.8%）となっています。

（件）

	令和２(2020)年度	令和３(2021)年度	令和４(2022)年度	
本　　人	８４	９７	１１６	66.3%
家　　族	４０	５６	５４	30.8%
知　　人	１０	4	3	1.7%
医療機関	1	0	1	0.6%
その他	1	3	1	0.6%
不　　明	0	0	0	0%

（４）対象施設

対象施設は，病院に関する相談が１０１件（57.7%）であり，次いで診療所に関する相談が５０件（28.6%）となっています。

（件）

	令和２(2020)年度	令和３(2021)年度	令和４(2022)年度	
病　　院	６２	７９	１０１	57.7%
診　療　所	４５	５０	５０	28.6%
歯科診療所	０	０	８	4.6%
施　術　所	３	１	４	2.3%
その他（※）	１６	１７	３	1.7%
不　　明	１０	１３	９	5.1%

※「その他」は，病院，診療所のいずれか判断できないものを計上しています。

２　主な相談内容

令和４（2022）年度は，

「医療行為・内容」に関する相談　６２件（35.4%）
「コミュニケーションに関すること」の相談　４８件（27.4%）
「医療情報等の取扱い」に関する相談　１７件（ 9.7%）
「医療機関等の紹介，案内」に関する相談　１２件（ 6.9%）
「医療費」に関する相談　１０件（ 5.7%）
「医療機関等の施設」に関する相談　５件（ 2.9%）
「医療知識等を問うもの」　３件（ 1.7%）
「その他」　１８件（10.3%）

であり，「医療行為・内容」，「コミュニケーションに関すること」の相談が約半数を占めています。

（１）「医療行為・内容」に関する相談

診断，処置・手術，検査等の適否または医療過誤について保健所の判断を求められることもありますが，医師・歯科医師による治療，診断の適否，医療過誤については，当事者間で話し合うよう説明しています。

《相談事例》

①　複数の医療機関に診てもらうも全て中途半端。
②　入院中のケアが不十分。
③　紹介状を持参したが受診を断られた。
④　無駄な時間と医療費がかかった。

（２）「コミュニケーションに関すること」の相談

例年，接遇や説明不足などの相談が多くあります。これは医療従事者の説明不足，患者側の理解不足や誤解，両者のコミュニケーション不足によるものが少な

くないため，必要に応じて医療機関に事実確認をしています。

《相談事例》

① 医療機関の対応について。
② 職員の対応が悪い。
③ 病院職員による暴言。
④ 個人情報の漏えい。
⑤ 病院側のミスに謝罪がない。

（３）「医療機関等の紹介，案内」に関する相談

「医療機関の紹介，案内」は１２件で，「評判のよい医療機関を教えてほしい。」という相談が多いが，相談者が通院可能な範囲で関連する診療科を標ぼうしている医療機関を紹介しています。

《相談事例》

① 診察してくれる医療機関がない。
② 最新の治療法を行っている医療機関を探している。

（４）「医療情報等の取扱い」に関する相談

診断書の内容または発行拒否に関することが多く，診断書の内容については，当事者間で話し合うよう伝えるとともに，診断書が発行できない理由等を医療機関に確認するよう助言しています。

《相談事例》

① カルテの開示を拒否された。
② 診断書を書いてくれない。
③ 紹介状を書いてくれない。

（５）「医療知識等を問うもの」

一般的な健康や病気，医薬品の使用方法についての相談となっています。

《相談事例》

① 薬物についての相談先を知りたい。
② 薬が足りない。
③ HIFUによる施術は医療行為か。

（６）「医療費」に関する相談

診療報酬や自費診療についての相談があり，受診先や北海道厚生局に問い合わせをするよう助言しています。

《相談事例》

① 請求料金の内容に納得できない。

② 病院都合の手術延期での料金請求。

（７）「医療機関等の施設」に関する相談

「医療機関等の施設」に関する相談は，施設の衛生面についての相談となっています。

《相談事例》

① 新型コロナウィルス感染症の対策がとられていない。

② 院内が不衛生

（８）「その他」

「その他」に関する相談は，病気への不安感，医療従事者による職場に対する不満等，上記相談項目以外の相談となっています。