

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 6（2024）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

相談件数は増加傾向にあり，令和 6（2024）年度の総数は 197 件でした。
(件)

	令和 4（2022）年度	令和 5（2023）年度	令和 6（2024）年度
件数	175	161	197

（2）相談形態

相談形態は，電話が 176 件（89.3%）となっており，ほぼ電話による相談ですが，予約無の面談や手紙等による相談が増加しました。

(件)

	令和 4（2022）年度	令和 5（2023）年度	令和 6（2024）年度	
電話	167	139	176	89.3%
面談（予約有）	2	2	1	0.5%
面談（予約無）	3	9	12	6.1%
電子メール	3	3	4	2.0%
手紙・FAX	0	8	4	2.0%

（3）相談者

相談者は，本人からの相談が 130 件（66.0%）であり，次いで家族からの相談が 49 件（24.9%）となっています。

(件)

	令和 4（2022）年度	令和 5（2023）年度	令和 6（2024）年度	
本人	116	106	130	66.0%
家族	54	46	49	24.9%
知人	3	0	3	1.5%
医療機関	1	0	1	0.5%
薬局等			0	0.0%
その他	1	4	8	4.1%
不明	0	5	6	3.0%

※「薬局等」は，令和 6（2024）年度から集計を開始しています。
※「不明」は，続柄の判断できないもの等を計上しています。

(4) 対象施設

対象施設は、病院に関する相談が99件(50.3%)であり、次いで診療所に関する相談が67件(34.0%)となっています。

(件)

	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	
病 院	101	86	99	50.3%
診 療 所	50	46	67	34.0%
歯 科 診 療 所	8	12	10	5.1%
施 術 所	4	3	1	0.5%
薬 局 等			0	0.0%
そ の 他	3	6	12	6.1%
不 明 (※)	9	8	8	4.1%

※「薬局等」は、令和6(2024)年度から集計を開始しています。

※「不明」は、病院、診療所のいずれか判断できないもの等を計上しています。

2 主な相談内容

令和6(2024)年度の相談内容は下記のとおりです。

- ・「コミュニケーションに関すること」の相談 66件(33.5%)
- ・「医療行為・内容」に関する相談 47件(23.9%)
- ・「医療機関等の紹介、案内」に関する相談 24件(12.2%)
- ・「医療情報等の取扱い」に関する相談 17件(8.6%)
- ・「医療費」に関する相談 10件(5.1%)
- ・「医療知識等を問うもの」 8件(4.1%)
- ・「医療機関等の施設」に関する相談 6件(3.0%)
- ・「その他」 19件(9.6%)

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

(1) 「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、医療機関の相談窓口等に相談するよう助言しています。

《相談事例》

- ① 医師や看護師等の職員の対応が悪い。
- ② 医師や看護師等の職員による暴言。
- ③ 受診を断られた。

(2) 「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。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 無診察で処方された。

- ② 無駄な検査，処方された。
- ③ 希望とは違う治療をされた。

（３）「医療機関等の紹介，案内」に関する相談

相談者が通院可能な範囲で，相談者が希望する診療科を標榜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。
- ③ 評判の良い医療機関を教えてほしい。

（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きともに，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 薬の管理について知りたい。
- ② 高血圧と診断されたが，日常生活で気を付けることは何か。

（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 医師に会っていないのに診察料を請求された。
- ② 受けていない検査名が領収書に記載されている。

（７）「その他」

「その他」に関する相談は，疾患等に対する不安の訴えや函館市内の医療機関に対する意見等，上記相談項目以外の相談となっています。