



相談窓口とセカンドオピニオン

副会長 佐野文男

厚生労働省は平成13年5月に設置された「医療安全対策検討会議（座長：森 亘日本医学協会会長）以後、平成14年4月17日に取りまとめられた「医療安全推進総合対策」の趣旨を踏まえて、より総合的な医療安全対策を展開しているところである。

その中で「患者の苦情や相談等に対応するための体制の整備」として、1) 特定機能病院、臨床研修病院について相談窓口の設置を徹底。また、一般病院、診療所にも相談窓口の設置を推進。2) 地域医師会等で実施している相談機能の充実を要請。3) 二次医療圏毎に公的な相談体制を整備するとともに、都道府県に第三者を配置した医療安全支援センターを整備、があげられている。

本稿では、特にセカンドオピニオンについて最近の動静を述べる。

1. セカンドオピニオンとは

セカンドオピニオンは、1980年代にアメリカで医療費削減を目的に生み出されたものである。例えば一人の医師が手術適応と判断しても、もう一人の医師の意見を聞き、二人とも手術に同意したら手術を施行し、意見が分かれたら中止することによって、余分な手術を無くし、医療費を抑制しようとしたものである。

主治医から直接説明を聞くのがファーストオピニオン（第1の意見）とすれば、セカンドオピニオンとは第2の意見ということになる。患者が主治医以外の別の医師から意見を聞いて、自分が受ける医療の判断の材料にするもので、第三者が主治医の方針を批判するものではなく、セカンドオピニオンを担当する医師が中立的な立場で診断や治療方針に関する参考意見を述べるものである。アメリカでは患者が自分の医療に関するデータを

医療機関から入手し、セカンドオピニオンを当然の権利として利用しているが、日本では、患者が自分の検査データを入手することが簡単ではなく、主治医には内緒で、検査データを持たずに他の医師の意見を求めていく事例や、主治医の説明不足が原因で、不安を抱えた患者が医療に関することだけではなく、心のケアを含めたセカンドオピニオンを求める事例も多くみられる。医師から説明を受けても、知識も情報もない患者や家族にとっては当然の不安があり、専門医に相談し、意見を聞きたいと思うのは至極当然のことであり、インフォームド・コンセントとセカンドオピニオンは医療における車の両輪ということもできよう。

セカンドオピニオンを患者に勧めるポイントとして次のものがある。

- 1) 医師の方から患者にセカンドオピニオンのことを持ちかける。
- 2) セカンドオピニオンを勧めるパンフレットを常備する。
- 3) 患者が何を聞きたいかを整理する。
- 4) 検査結果は必ず持参させる。

2. 北海道医師会が行っている患者相談窓口について

北海道医師会における相談窓口は、日本医師会「診療情報の提供に関する指針」に基づき平成12年1月1日「診療情報の提供に関する相談窓口」として設置されている。

受付相談の対象は、病院の相談窓口の場合と変わらない内容であり、インフォームド・コンセント不足が相談の根底にみられる。

受付相談の対象の中で、セカンドオピニオンに関するものは、相談窓口設置以来7件（匿名）

で、全589件中の1.2%に相当する。

アドバイス例：

※担当医を信頼しているが、別の方法があるかもしれないと思っていることを素直に話し、何処か医療機関を紹介してもらうように頼んでみてはいかがですか。

※自分自身のデータを開示してもらい、コピーをして他院を訪ねる。

※情報を収集することをすすめる。難病の患者様の場合は難病センターへの相談をすすめる。

以上から伺われるように、主治医にセカンドオピニオンを受けるべく申し入れることができない例が多い。

3. 医療安全支援センターにおける相談窓口について

都道府県等が医療相談に迅速に対応する「医療安全支援センター」の整備が全国的に進められているが、設置目的は、患者・家族と医療提供者・医療機関の信頼関係を高めるため、医療機関に相談等の情報を提供することにより、医療機関における患者サービスの向上をめざすものである。

本道においては、平成15年9月1日から、全道立保健所に医療相談窓口を設置するとともに、本庁に中央医療安全支援センターを、第3次保健医療福祉圏の7カ所の保健所に地方医療安全支援センターが設置されている。

本庁のセンター設置以来、平成16年3月までの総相談件数は142件であり、このうち医療機関に関する相談が117件（82.4%）、健康相談が5件（3.5%）、その他が20件（14.1%）であった。また、相談区分では、相談が79件（55.6%）、苦情が55件（38.7%）、要望等が8件（5.7%）であった。

地方医療安全支援センターの総相談件数は433件で、このうち医療機関に関する相談が311件（71.8%）、健康相談が22件（5.1%）、その他が100件（23.1%）であった。また、相談区分では、相談が217件（50.1%）、苦情が175件（40.4%）、要望等が41件（9.5%）であった。

これらを通して、セカンドオピニオンに関する

事例はわずか2件のみであり、全道的にセカンドオピニオンがまだ正しく理解されておらず、また、日常の診療形態の中でセカンドオピニオンを求めることは患者と医療提供者の間の信頼関係の維持にまだ馴染んでいない様相が伺われる。

4. 医療機関が行っている

「セカンドオピニオン外来」について

現在わが国では、それぞれ地域の事情に合わせて多くの医療機関において「セカンドオピニオン外来」が開設されていると思われる。

北海道においても以下の6カ所の医療機関が「セカンドオピニオン外来」を開設している。

1) 独立行政法人国立病院機構 北海道がんセンター

2004年8月1日より「セカンドオピニオン外来」を開設

各科の医長クラスが、既存外来のスペースで月曜～金曜で対応

予約制、主治医の紹介状が必要

費用は保険対象外、最初の30分7,360円、以降30分単位3,150円

2) 札幌社会保険総合病院

2004年10月1日より「セカンドオピニオン外来」を開設

各科の部長、医長が担当、月曜～金曜 午後1時～5時

主治医の「紹介状」、相談に必要な検査データ、X線写真等

本人の費用は保険診療

3) 日鋼記念病院

2004年10月20日より「セカンドオピニオン外来」を開設

地域医療連携センターを受付窓口、各科部長クラスが対応

予約制、主治医の紹介状、X線写真等を持参
月曜～金曜の一般診療時間内で調整

自由診療で、30分で5,250円

4) 札幌秀友会病院

2004年11月1日より「セカンドオピニオン外来」を開設

地域連携室のMSWが電話で対応、脳神経外

科領域に限定対応

予約制、毎週火曜日、副院長が対応

事前に治療経過、関連資料を収集、「中身の濃い面談」を行う

費用は最初の30分で15,000円、以降30分毎3,150円

5) 札幌医科大学病院

2004年11月10日「セカンドオピニオン外来」を開設

病院長指名による「連絡調整担当医師」を各診療科へ配置、申し込み記載内容によって各科へ振りわけ

診療科長(教授)を基本に、専門分野の助教授・講師クラスが対応

基本的に1患者1回限り

費用は30分以内で7,350円

主治医へ全情報を還元する

6) 独立行政法人国立病院機構 函館病院

2005年2月1日「セカンドオピニオン外来」を開設予定

地域医療連携室を窓口各科医長職または部長職が対応

予約制、主治医の紹介状、X線写真等を持参平日の一般診療時間内で調整

費用は保険対象外、最初の1時間10,500円、以降30分毎5,250円

以上「セカンドオピニオン外来」を開設している医療機関を紹介したが、料金体系は様々で、取り扱いについては①「一般診療(保険診療)の枠内で実施」、②「自由診療で実施」、③「予約診療として特定療養費を徴収」などが考えられるが、時間のかかるセカンドオピニオンに対して採算を

度外視して取り組んでいる医療機関が少なくない。

自由診療や予約診療(特定療養費)で対応している医療機関のほうがセカンドオピニオンの質が高いという保証はないが、一般診療(保険診療)内での対応には限界があるのも事実であろう。

セカンドオピニオン普及のための条件として次の4項目がある。

- 1) 医療機関は患者から要求があったら医療データを開示し提供する。
- 2) 医師を選ぶ専門アドバイザーを養成する。
- 3) セカンドオピニオンの診療報酬を決めて、報酬を保障する。
- 4) 専門医制度を見直し、認定基準の厳しい権威ある専門医制度を確立。

セカンドオピニオンがわが国の日常診療の中によく馴染み、医療の安全と患者・家族との信頼関係が一層強固になることを望むものである。

参考資料

- 1) 厚生労働省:「医療提供体制の改革のビジョン案」、全国医療安全関係主管課長会議資料、平成15年5月7日
- 2) 佐野文男:「北海道医師会における患者相談窓口について」、医療安全支援センター代表者研修・情報交換会資料、平成15年7月30日
- 3) Nikkei Medical:セカンドオピニオンのススメ、2003.9.
- 4) ばんぼう:セカンドオピニオン浸透で加速する医師の階層化、2004.1.4
- 5) インターネット情報

お知らせ

北海道医報ファイルの送付について

北海道医師会広報部では、北海道医報を整理・保存するためのファイルを作成しております。ご希望の向きは下記までご連絡下さい。無償にてお送りいたします。

記

申込先:北海道医師会事業第二課

〒060-8627 札幌市中央区大通西6丁目

TEL(011)231-1725 FAX(011)252-3233