



## 北海道医師会における患者相談窓口について

副会長 佐野文男

平成13年5月、厚生労働省に設置された「医療安全対策検討会議（座長：森 亘日本医学協会会長）により検討を重ね、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、厚生労働省は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。

その方向性として、医療安全対策は医療政策の最重要課題であり、医療の安全と信頼を高めるため、行政をはじめ、全ての関係者が積極的に取り組むことが必要。また、医療安全対策を医療従事者個人の問題ではなく、医療システム全体の問題として捉え、体系的に実施することを必要としている。

対策として、図に示すように大きく4つの領域があるが、本稿では「医療安全を推進するための環境整備等」の中の「都道府県等に患者の相談等に対応できる体制を整備（15年度予算措置）」に関して略述し、北海道医師会が行っている患者相談窓口について報告する。

「都道府県等に患者の相談等に対応できる体制を整備」とは、「患者の苦情や相談等に対応するための体制の整備」ということで、その主な内容は、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、となっている。

現在厚生労働省では上記3) について整備を進めているところであるが、本年5月、厚生労働省主催の全国医療安全関係主管課長会議、および7月、(財)日本医療機能評価機構主催の医療安全支援センター代表者研修情報交換会において、上記

2)「地域医師会等で実施している相談機能の充実を要請」の関連から、「北海道医師会における患者相談窓口について」の報告を依頼され、その現状と問題点について述べてきたところであり、これを略述する。

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。

### 【基本的考え方】

1. 患者・家族と医療機関との信頼関係の構築
2. 患者・医師・医療機関の意識改革
3. 患者中心の医療

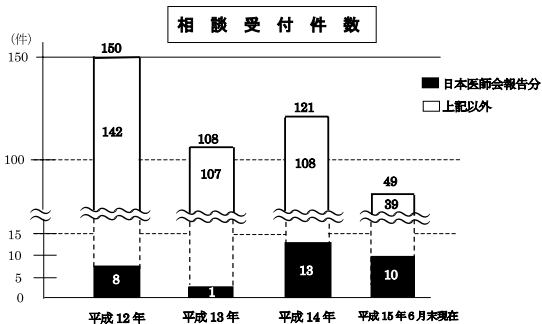
- 1、**名称**：「診療情報の提供に関する相談窓口」
- 2、**設置時期**：平成12年1月1日  
チラシ、ポスター、ホームページ等で広報
- 3、**設置場所**：北海道医師会館内 事務局執務室
- 4、**受付時間**：月曜日～金曜日、9：00～17：00
- 5、**受付方法**：電話、手紙、FAX、メール、ホーム・ページ、来所、等  
匿名、非匿名（居住地、性別、年齢、職業、疾患名）等
- 6、**受付体制**：北海道医師会事務局（事業第一課）2名（課長、課長補佐）  
医療安全部、医事紛争処理委員会、各科医師等で担当  
外部機関：関係行政機関 北海道保健福祉部 医育機関 医師会（北大、札幌医大、旭川医大）

7、受付相談の対象：病院の相談窓口の場合と変わらない相談内容

IC不足が相談の根底にある

- 1) 診療情報提供に関するもの
- 2) 疾病、健康相談に関するもの
- 3) 診療録等の開示に関するもの
- 4) 医療行為の内容に関するもの
- 5) 医療従事者に関する苦情
- 6) 医療機関に対する相談、紹介
- 7) セカンド・オピニオン
- 8) その他、医療に関するもの全般、苦情一般、個人的な非難、中傷、誹謗などが含まれる

8、受付件数：年度別、性別、年代、等



- 1) 全体 (H12.1.1. ~H15.6.30) 428件  
1 ヶ月平均 約10件

医療安全推進総合対策（平成14年 4 月）を踏まえた実施状況（概要）

主な提言

施策の実施状況

医療システム全体の安全対策が必要

【医療機関における安全対策】

- 全ての病院（約9,300）、有床診療所（約16,000）に対し、一定の安全管理体制の構築を制度化  
(①安全管理指針、②安全管理委員会、③事故等の院内報告、④安全管理研修)
- 上記に加え、特定機能病院及び臨床研修病院に、安全管理者、安全管理部門、患者相談窓口の設置を制度化

- 省令改正（14年10月1日施行）
- 省令改正（15年4月1日施行）

【医薬品・医療用具等にかかわる安全性向上】

- 医薬品の類似性を客観的かつ定量的に評価する手法の開発
- 人間の特性を考慮した医療用具の実用化研究推進、開発指導
- 医薬品・医療用具情報の提供、添付文書の標準化

- 厚生労働科学研究費（13年度～）
- 厚生労働科学研究費（14年度）
- 関係業界団体への指導

【医療安全に関する教育研修】

- 国家試験の出題基準の位置付け
- 医師臨床研修等における医療安全に関する修得内容の明確化

- 出題基準の次期改定時措置
- カリキュラム等の次期改正時措置

【医療安全を推進するための環境整備等】

- 医療安全に有用な情報の提供  
・ヒヤリ・ハット事例収集の全国化、分析体制の強化  
・事故事例情報の取扱いについては、法的問題も含めて検討
- 都道府県等に患者の相談等に対応できる体制を整備
- 医療安全に必要な研究の計画的推進

- 作業部会で検討→15年度予算措置
- 医療事故の発生予防・再発防止システムの構築
- 15年度予算措置
- 厚生労働科学研究において実施

## 2) 日本医師会報告分 32件

	電話	手紙	ファックス	メール	来所	計
平成12年	7				1	8
平成13年	1					1
平成14年	13					13
平成15年	10					10
計	31				1	32

## (1) 診療情報に関するもの 11件

男性4名(匿名2)

女性7名(匿名4)

## (2) 診療内容に関するもの 21件

男性6名(匿名5)

女性15名(匿名14)

## ＜セカンド・オピニオン＞ 匿名3件

## 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と説明。

※ 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尋ねる。

※ 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。

## 3) 日本医師会報告分以外のもの 396件

## ＜非難、中傷、誹謗＞

実名 11件

メール4件、ファックス2件、

手紙2件、来所3件

匿名385件

## 9、相談者：患者、家族、一般市民、病院職員、患者側弁護士、警察、その他

氏名、連絡先等の確認、匿名(圧倒的多い)

後日回答の方法；

氏名、連絡先、連絡手段等の確認

匿名の時は、相談者の希望日、時間、

回答者の名前を明示して、相談者から連絡をいただく。

## 10、対応：1) 事務担当者が即答(26件)

2) 後日、当該医療機関へ文書または電話で連絡し、協力依頼をする。(3件)

3) 関係郡市医師会へ電話連絡し、改善に向けて協力依頼をする。(3件)

4) 北海道医師会診療情報提供推進委員会へ付託する。(0件)

## 11、相談を受け付ける際に注意している点：

1) プライバシーの保護、匿名

2) 迅速に対応すること

3) 相手の訴えを十分よく聞くこと

4) 相手の気持ちを傷つけないようにすること  
不安を取り除くよう配慮

5) 相手の立場や、人格を十分に尊重すること  
内容にもよるが、客観的な事実関係の調査をもとに回答することを重視

6) 相手の頭の中を整理してあげることが必要  
医療全般にわたる多種多様な相談があるので、常に最新の情報や知識をうるよう努める

7) 冷静に対応し、問題点を明確にし、医師会としてできることと、できないことをはっきり伝えた上で、じっくりと話を聞く

8) 回答が難しい場合や、さらにトラブルを生じる可能性のある場合には、担当の医師、あるいは専門の医師(役員など)によく相談した上で、改めて返答するようにする

9) 相談内容に齟齬が生じないように、複雑な内容であれば文書で受ける

## 12、受け付ける側の問題点：

1) 相談体制の不十分さ(職員人数、対応職員の専門性の不足など)

2) 匿名の相談・苦情の多さ

3) 精神科関係の相談の多さ、対応時間の長さ、内容不明

4) 医師会は第三者機関か(公平、公正、中立)

5) IC不足、ドクハラ

6) 医師、看護師等の対応に関する不満

非難、中傷、誹謗など

13、年間予算：特に計上なし

14、相談機関の周知方法：掲示ポスター程度、特別な方法はとらず

以下に相談事例を例示する。

#### 【診療情報 事例1】

相談者の概要	性別	女性	年齢	(未確認)
	職業	(未確認)		
	疾患名	(未確認)		
相談内容	A病院整形外科にて手術を受けたが、術後の経過が思わしくなく、転院を希望している。転院予定先(B病院)では再手術の件も含めて受け入れについて了解済みであるが、A病院でのMRIの所見を見る必要があることからA病院担当医へその旨申し入れるも拒否された。検査に伴う苦痛を考えると、結果の判明している同じ検査は受けたくない。			
対応	前医と後医との関係においては当然のことながら患者データのやり取りがあるべきで、まず第一歩として、後医から前医へ情報提供の協力依頼をしてもらってはどうか、と患者に説明。地元医師会の側面的な協力もあり、後日、当該病院が開示請求に応じた旨、連絡を受けた。			
相談に関連した留意事項	医療機関の連携を今後とも円滑に進めるため、後味が悪くなるようなことがないように、配慮した。			

#### 【診療情報 事例2】

相談者の概要	性別	女性	年齢	(未確認)
	職業	(未確認)		
	疾患名	(未確認)		
相談内容	スポーツ事故による半月板損傷で医療機関を受診、1年を経過するも痛みが残存するため、治療方針に疑問が生じ、カルテの開示を請求したところ病院側から拒否された。当該病院では平成12年6月よりカルテ開示を行っているが、請求されたカルテはそれ以前のものであるとの理由で開示を拒否された。			
対応	医師会が取り組んでいる診療情報提供について説明。当該病院に対し、開示請求に応じるよう文書にて依頼。後日、当該病院より開示請求に応じた旨、連絡あり。			
相談に関連した留意事項	患者への対応が約子定規にならないよう、配慮した。			

#### 【診療内容 事例1】

相談者の概要	性別	女性	年齢	(未確認)
	職業	(未確認)		
	疾患名	(未確認)		
相談内容	仕事を終え、夜間診療をしている病院を受診したところ、咳き込んでいる状態を見た医師に「うるせー」と言われた。こんな対応があってもいいものか。			
対応	あって良いわけではない。サービス業である以上、そのような発言はしてはならない。地元医師会より指導してもらうよう要請した。			
相談に関連した留意事項	サービス業としての心構えのなさについて反省を促すよう、配慮した。			

#### 【診療内容 事例2】

相談者の概要	性別	女性	年齢	(未確認)
	職業	(未確認)		
	疾患名	(未確認)		
相談内容	リウマチの診断で入通院をしていたところ、最近になって、変形性関節症と言われ、一体どう違うのか担当医に尋ねるも、脳神経外科かどこかへ受診しなさいと言われ、それ以来、面談してくれなくなった。			
対応	当該病院の事務長に対し、電話にて、患者に対する接し方のまずさを指摘した。			
相談に関連した留意事項	(特になし)			

日本医師会における患者からの相談受付業務については、平成12年1月以来、47都道府県医師会、および428郡市区医師会に設置された475箇所の相談窓口(平成12年5月調査)から毎月日本医師会に報告される情報を収集して「診療に関する相談窓口における受付事例」を作成し、都道府県、郡市医師会に配布されている。

相談受付件数：年間平均 約2,000件

平成12年	3,755件
13年	2,283件
14年	1,858件
15年(4月まで)	268件
累計	8,205件

相談内容：診療内容に関するもの 55%  
診療情報の提供に関するもの 8.6%

上記の両方を含むもの 0.3%  
 その他 36.8%  
 医療機関の紹介依頼  
 薬の副作用についての問い合わせ  
 健康相談  
 診療料金に関する問い合わせ  
 など

以上、北海道医師会における患者相談窓口の現状と問題点について述べたが、医療に関して患者や家族の視点に立って、問題を解決していくことは、患者や家族と医療人・医療機関との信頼関係

を構築し、患者サービスの向上を図る上にきわめて重要なことである。

**参考資料**

- 1) 星 北斗:「医師会における患者の安全確保対策」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) 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
- 3) 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

**お知らせ**

いのち  
**第5回「生命を見つめる」**

**フォトコンテスト作品募集**

日本医師会と読売新聞社では、生命の大切さを考えてほしいとの願いから、レンズを通して「生命(いのち)」を感じた作品を募集します。テーマに沿うものであれば、生きとし生けるものすべてが被写体となります。

記

**審査委員** 田沼武能(日本写真家協会会長)、  
 権名誠(作家)、織作峰子(写真家)、  
 ロザンナ(歌手)ほか(敬称略)

- 賞**
- 最優秀賞 1点=30万円
  - 優秀賞 3点=10万円
  - 入選 5点=5万円
  - 佳作 20点=図書券5千円分

**応募規定**

- 応募作品は、本人が撮影した未発表作品に限ります。デジタルカメラで撮影したもの、及びデジタルプリントも応募可能です。画像処理等の加工、合成及び組写真は不可。
- 作品のプリントサイズは、キャビネ判(または2L)とさせていただきます。
- 一人3点までに限らせていただきます。
- 二重応募や類似作品の応募は禁じます。

- 肖像権やプライバシーの侵害には十分にご注意ください。主催者では責任を負いかねます。
- 作品は返却いたしません。
- 入賞作品の著作・使用権は1年間、主催者に帰属します(ネガは1年間当方で保管し、その後返却いたします)。
- 上記規定に違反した場合は、受賞を取り消すことがあります。

**締め切り** 2003年11月20日(木)必着  
**入賞発表** 2004年2月上旬、読売新聞紙上で。  
**表彰式** 2004年2月20日(金) 帝国ホテル  
**送り先** 〒104-8325 中央区京橋2-9-2  
 読売新聞社東京本社事業開発部「フォトコン」係(TEL03-5159-5886)

※写真の裏に、タイトル、撮影年月日、住所、氏名、生年月日、職業または学校名、電話番号を明記した紙を貼ってください。

<ホームページアドレス>

<http://event.yomiuri.co.jp>

**主催** 日本医師会・読売新聞社