

都民が安心して医療を受けられるために 医療安全支援センターの役割についての一考察 ～コロナ禍における「患者の声相談窓口」の相談実績から～

南多摩保健所 坂本 珠江、福谷 純也、白旗 陽司、舟木 素子

1 はじめに

南多摩保健所においては、医療法に基づき「医療安全支援センター(患者の声相談窓口)」を設置し、都民が医療に関する問題を自ら解決するための助言を行い、患者と医療機関等との信頼関係の構築を支援するとともに、窓口へ寄せられる相談事例を分析し、地域の課題抽出を行うこと等により、地域の医療安全の推進を図っている。

令和2年1月国内に発生した新型コロナウイルス感染症(以下「新型コロナ」という。)の流行は、保健医療を取り巻く環境に大きく影響し、「患者の声相談窓口」に都民等から寄せられる相談にも変化がみられた。今回、コロナ禍の相談状況を整理・分析し、今後の医療安全支援センターの役割についてまとめたのでここに報告する。

2 南多摩保健所「患者の声相談窓口」の概要

患者の声相談窓口は、地域の医療機関等で行われている医療に関して、総合的に相談を受ける窓口として、平成16年7月に二次保健医療圏ごとに設置された。平成19年4月には、医療安全確保対策を総合的に推進していく拠点として「医療安全支援センター」が設置され、同センターの主要事業として、引き続き患者の相談に応えるとともに、患者や医療機関等とのより良い関係づくりに寄与するための情報提供、啓発等を行っている。

(1) 相談体制

- ・原則として、相談は電話相談とし専用回線で専門の相談員が対応
- ・保健所の開庁日、開庁時間内(9時から12時、13時から17時)に実施

(2) 相談対象、内容

- ・管内3市(日野市、多摩市、稲城市)にお住いの方からの医療に関する相談
- ・管内3市に設置されている診療所(病床数が19床以下)等に関する相談

(3) 相談件数(平成26年度から30年度の5年間平均) 約350件/年

リーフレット【医療安全支援センター「患者の声相談窓口」のご案内】
東京都福祉保健局発行

3 方法

平成 30 年度から令和 4 年度（～令和 4 年 9 月末）までに当保健所の「患者の声相談窓口」に寄せられた相談実績について分析を行う。

なお、新型コロナの国内感染が確認された令和 2 年 1 月から令和 4 年 9 月までの期間をコロナ禍とした。

4 結果

(1) 相談全体の状況

①相談件数の推移(図 1)

・令和 2 年度は、前年度に比べ総数が 3 割以上減少した。令和 3 年度は令和 2 年度よりは増加したが、コロナ禍前の件数には戻っていない。

②相談者属性(表 1)

・性別では女性が 6 割以上を占めているが、コロナ禍以前に比べると男性の割合が増加した。また、本人からの相談が 6 割以上と多くの割合を占めている。



図 1 相談件数推移

		H30年度	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度(4~9月)
性別	男	119 (31.4)	138 (36.8)	94 (37.0)	103 (37.7)	63 (39.9)
	女	260 (68.6)	237 (63.2)	160 (63.0)	170 (62.3)	95 (60.1)
区分	本人	256 (67.5)	282 (75.2)	206 (81.1)	194 (71.1)	128 (81.0)
	家族・親戚	88 (23.2)	71 (18.9)	38 (15.0)	63 (23.1)	23 (14.6)
	友人・知人	3 (0.8)	3 (0.8)	4 (1.6)	5 (1.8)	2 (1.3)
	医療機関	4 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
	その他	15 (4.0)	8 (2.1)	5 (2.0)	3 (1.1)	5 (3.2)
	不明	13 (3.4)	11 (2.9)	1 (0.4)	8 (2.9)	0 (0.0)

③相談内容(表 2)

・苦情の割合が令和 2 年度、3 年度に増加がみられた。

・具体的な相談内容では、「医療行為・医療内容」、「医療機関の紹介、案内」、「コミュニケーションに関すること」が上位 3 項目を占め、その中でも、平成 31 年度以降は「医療機関の紹介、案内」が「医療行為・医療内容」を上回り、最上位となった。

・「医療費」についての相談は毎年 20 件以上ある。

・コロナ禍では、今まで相談件数の少なかった「医療機関の施設（清潔、安全管理等）」や「診療拒否」の相談が増えた。

表 2 相談内容

	H30年度	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度(4~9月)
区分	相談 250件(66.0%)	277件(73.9%)	174件(68.5%)	169件(61.9%)	114件(72.2%)
	苦情 106件(27.7%)	95件(25.3%)	77件(30.3%)	103件(37.7%)	43件(27.2%)
	その他 24件(6.3%)	3件(0.8%)	3件(1.2%)	1件(0.4%)	1件(0.6%)
具体的な内容上位7項目	医療行為・医療内容	医療機関の紹介、案内	医療機関の紹介、案内	医療機関の紹介、案内	医療機関の紹介、案内
	94件(24.8%)	94件(25.1%)	61件(24.0%)	59件(21.6%)	29件(18.4%)
	医療機関の紹介、案内	医療行為・医療内容	医療行為・医療内容	コミュニケーションに関すること	コミュニケーションに関すること
	71件(18.7%)	79件(21.1%)	40件(15.7%)	43件(15.8%)	29件(18.4%)
	コミュニケーションに関すること	コミュニケーションに関すること	コミュニケーションに関すること	医療行為・医療内容	医療行為・医療内容
	53件(14.0%)	55件(14.7%)	38件(15.0%)	34件(12.5%)	27件(17.1%)
	健康や病気に関する相談	健康や病気に関する相談	医療費	医療費	医療費
	43件(11.3%)	28件(7.5%)	23件(9.1%)	31件(11.4%)	13件(8.2%)
	医療費	医療費	医療機関の施設(清潔、安全管理等)	健康や病気に関する相談	健康や病気に関する相談
	28件(7.4%)	26件(6.9%)	16件(6.3%)	16件(5.9%)	11件(7.0%)
	入院・転院・退院に関すること	薬(品)に関すること	健康や病気に関する相談	薬(品)に関すること	診療拒否
	14件(3.7%)	14件(3.7%)	15件(5.9%)	8件(2.9%)	8件(5.1%)
	薬(品)に関すること	診療拒否	診療拒否	診療拒否	医療機関の施設(清潔、安全管理等)
11件(2.9%)	13件(3.5%)	10件(3.9%)	8件(2.9%)	6件(3.8%)	

(2) 新型コロナ関連相談（相談内容が新型コロナと関連している相談）

①相談件数(図2、表3)

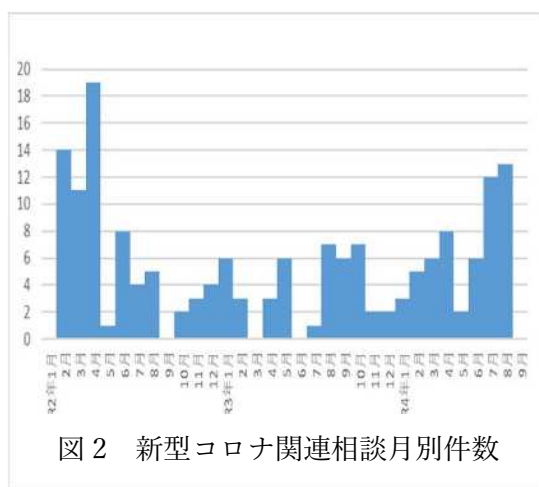
- ・新型コロナ関連相談の総数は169件であり、全相談の21.7%を占めている。
- ・新型コロナ感染症発生当初（令和2年2～4月）及び感染者が急激に増加した第7波のピーク時（令和4年7～8月）に相談件数が増加した。

②相談内容(表3)

- ・発生当初は、新型コロナの受診以外の「通常診療の受診」の相談が多くみられた。
- ・令和2年度は、「医療機関の感染防止対策」に関しての相談が非常に多かった。
- ・ワクチン接種が開始された令和3年度以降は、「ワクチン接種」の相談もあった。
- ・診療拒否の相談を含め、「医師・医療機関の態度、対応」についての相談や苦情は続いている。
- ・感染者が急増した時期には、保健所の代表電話が繋がりにくい日もあったため、「(療養者からの)療養相談」にも対応した。
- ・「その他」には、漠然とした感染不安の相談や新型コロナに関しての一般的な相談が含まれる。

表3 新型コロナ関連相談の相談件数と相談内容

	H31年度 (R2.1~3 月)	R2年度	R3年度	R4年度 (4~9 月)	合計	
新型コロナ関連 相談件数	25	55	48	41	169	
全相談に占める割合	26.3%	21.7%	17.6%	25.9%	21.7%	
具 体 的 な 相 談 内 容	通常診療の受診	11	12	3	4	30
	医療機関の 感染防止対策	4	17	6	3	30
	医師・医療機関 の態度、対応	5	6	11	8	30
	有症状相談	1	6	6	4	17
	医療費		4	5	6	15
	新型コロナ 受診先、検査機関案内	2	4	4	3	13
	ワクチン接種			9	4	13
	療養相談		1	4	5	10
	自身の感染防止対策	2			2	4
	その他		5		2	7



5 考察

新型コロナによる感染拡大により、外出自粛や感染不安から過度な受診控えが増えたといわれているが、こういった行動は、健康上のリスクを高めてしまう危険性があるため、どのような状況下においても都民が必要な医療を適切に受けられる体制づくりは重要である。

今回の結果でも、新型コロナの流行による感染不安や感染防止対策の影響から、受診を躊躇したり、控えることを余儀なくされた都民の方からの相談が多かった。また、受診できる医療機関が見つからないという相談もあり、新型コロナは都民の医療を受ける機会に大きな影響を及ぼしたと考えられた。コロナ禍の「患者の声相談窓口」に寄せられた相談を踏ま

え、これからの医療安全支援センターの役割について、以下の3点で考察する。

(1) 地域医療提供体制づくりの推進

新型コロナの急激な感染拡大期には、有症状者でも受診先が見つからないという相談が相次いだ。新型コロナにおいては、発熱等新型コロナを疑う症状が出た際には、まずかかりつけ医に相談することとされているが、かかりつけ医がいても受診ができなかったり、かかりつけ医がいない都民もまだ多い。

近年、国は医療機関の役割分担と相互連携を推進するため、かかりつけ医をもつことを推進している。一方、新型コロナの感染拡大により、従来、主であった患者が医療機関に来院しての対面診察から、オンライン等での遠隔診療などへ受診方法も変化した。かかりつけ医の定着、遠隔診療の拡充等、医師会や管内の医療機関との連携を強化し、地域の医療提供体制づくりを推進していきたい。

(2) 院内の感染防止対策の啓発

医療機関の感染防止対策に関しての相談も多く聞かれた。内容は、院内の医療機器、環境の消毒から、医療従事者の感染対策(マスクの着用等)、換気や患者の動線、病院では面会制限等、多岐にわたっていた。新型コロナ発生以来、多くの医療機関では、院内感染予防対策ガイドライン等に基づき、徹底した感染防止対策を講じてきている。これらの対策が今後も継続し患者が安心して医療機関に来院できるよう、引き続き、医療機関の感染防止対策について啓発をしていく。

(3) 都民への正しくわかりやすい情報提供

新型コロナに関しては、発生当初より、多くの情報がさまざまな媒体から発信され、情報の多さから不安が強くなった方も少なくない。また、新型コロナに関しての施策や制度は、流行状況に応じて都度変更され、一般の方には複雑でわかりにくいものも多い。とりわけ、医療費については、従前から相談の多い事項であったが、コロナ禍においても公費との関連のある検査費用についてなどの相談があった。また、医療機関からの説明を患者が十分理解できないため、保健所への相談につながった事例もあった。

情報不足や誤った理解は、過剰な不安や医療機関への不信感へつながることも少なくない。医療安全支援センターや保健所は、今後も、ホームページや広報誌等を介して、都民に正しく、わかりやすい情報発信に努めていく。

6 おわりに

患者の声相談窓口寄せられた相談から、あらためて都民への医療提供体制についての課題を認識することができた。保健所は、都民の声を直接聞くことのできる身近な行政機関である。今後も、都民の声を大切にし、市や関係機関と連携しながら都民の安全・安心な暮らしの確保に努めていきたい。

なお、演題発表に関連し発表者らに開示すべき COI 関係にある企業などはありません。