

患者の声相談窓口

1 概要

東京都では、「患者の声相談窓口」を、平成13年5月に医療安全課に、平成16年7月に多摩地域にある5か所の都保健所（西多摩保健所、南多摩保健所、多摩立川保健所、多摩府中保健所、多摩小平保健所）に設置し、患者中心の医療を推進してきました。

平成19年4月からは、医療安全支援センターにおける事業の一環として、引き続き「患者の声相談窓口」を設置し、医療安全対策の推進に反映させています。

2 紹介パンフレット

「患者の声相談窓口」のご案内 (PDF : 888KB)

こんな時は、どこに相談したらいいの？

- ◆ **東京都医療機関案内サービス「ひまわり」** （TEL 03-5272-0303）
お近くの医療機関を電話とインターネットで案内します。
☎ 03-5272-0303
http://www.himawari.metro.tokyo.jp/
- ◆ **東京都消防庁救急相談センター** （TEL 03-5272-0303）
救急車を呼ぼうかどうか迷った場合に相談できます。
☎ #7119
☎ 03-3212-2323 (23区)
☎ 042-521-2323 (多摩地区)
- ◆ **子供の健康相談室（小児救急相談）**
子供の健康や病気、救急相談に対応します。
☎ #8000
☎ 03-5285-8898
月曜日～金曜日（休日・年末年始を除く）午後6時～翌朝8時
土曜日、日曜日、休日、年末年始 午前8時～翌朝8時
- ◆ **医療費（保険診療）に関する相談**
※まずは医療費の請求書又は診療明細書を発行した医療機関窓口にお問い合わせください。
● 国民健康保険に関する相談
各市区町村 国民健康保険担当部署
● 健康保険に関する相談
各健康保険保険者
● 後期高齢者医療に関する相談
各市区町村 後期高齢者医療担当部署
● 後期高齢者医療の制度に関する相談
東京都後期高齢者医療広域連合お問い合わせセンター
☎ 0570-086-519（平日午前9時～午後5時）
- ◆ **介護保険に関する相談**
● 介護保険制度相談窓口
☎ 03-5320-4597
（平日午前9時～12時、午後1時～4時30分）
● 各市区町村介護保険担当部署又は地域包括支援センター
- ◆ **健康相談**
身近な健康に関することは、お住まいの各市区町村の保健センター等へご相談ください。

「患者の声相談窓口」の連絡先

医療機関の病床数と所在地によって分かれています。

- **病院（病床数が20床以上）**

名称	対象地域
電話番号	
東京都医療安全支援センター	管内全域
☎ 03-5320-4435	

- **診療所（病床数が19床以下）**

名称	対象地域
電話番号	
西多摩保健所 医療安全支援センター	青梅市、程野市、羽村市、おさき町、檜穂町、日の出町、檜原村、多摩郡町
☎ 0428-20-2113	
南多摩保健所 医療安全支援センター	日野市、多摩市、稲城市
☎ 042-310-1844	
多摩立川保健所 医療安全支援センター	立川市、昭島市、国分寺市、国立市、東大和市、武蔵村山市
☎ 042-526-3063	
多摩府中保健所 医療安全支援センター	武蔵野市、三鷹市、府中市、調布市、小金井市、新江市
☎ 042-362-4691	
多摩小平保健所 医療安全支援センター	小平市、東村山市、清瀬市、東久留米市、西東京市
☎ 042-450-3222	

※同じく地域の医療機関のご相談は、各自治体の健康推進課又は、東京医療安全支援センターをご利用ください。
※特設窓口（八王子市）初回診察に関する診療情報も、各自治体の健康推進課へお問い合わせください。
※電話が混みあつてつながらない時は、しばらく時間を置いておかけ直しください。

東京都福祉保健局医療政策部医療安全課
☎ 03-5320-4432
発行日 令和2年3月 登録番号 (31) 475

**医療安全支援センター
「患者の声相談窓口」
のご案内**

○相談受付時間：
平日 午前9時～12時
午後1時～5時

○相談方法：原則電話で30分以内

○相談料金：無料（通話料は自己負担）

東京都福祉保健局

相談窓口

- 情報提供
- 東京都医療安全推進協議会
- 患者の声相談窓口
- 医療安全支援センター
- 保健所で石綿健康被害者認定申請等の受付を行っています
- 病気のことでお困りのときは

医療に対する信頼を得るために

「患者の声相談窓口」

- 患者・住民と医療機関等との信頼関係の構築を支援するようにします。
- 患者・住民と医療従事者や医療機関等の間にあって、中立的な立場から問題解決に向けた双方の取組みを支援するようにします。
- 患者・住民と医療機関等の双方から信頼されるようにします。
- 相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮し、安心して相談できるようにします。
- ご相談は匿名でも受けています。

【注意事項】

- ご相談内容によっては、適切な担当部署・専門機関をご案内します。
- 医療行為における過失や因果関係の有無、責任の所在の判断・決定は行いません。
- 医療機関との紛争の仲介や調停は行いません。
- 現在の症状に関する診断はできません。

相談の流れ

医療安全対策の推進への反映

「患者の声相談窓口」に寄せられた皆様の声を、反映させていきます。

- 医療安全推進協議会等の開催**
医療安全支援センターの運営方針や、地域における医療安全の推進のための方策を検討します。
- 医療の安全に関する情報の提供**
医療機関等や患者・住民の方に、医療安全の推進に関する情報を提供します。
- 研修の実施**
医療機関等に対し研修会を開催し、医療安全に関する知識・技術の習得の機会を設け資質向上を支援します。

**住民が安心して受けられる
保健医療サービスの基礎づくり**

*医療安全支援センターは医療法に基づき設置しています。

3 基本方針

- 医療に関する相談に応ずるとともに、苦情に対応します。
- 患者さんや都民と医療機関等との信頼関係の構築を支援するようにします。
- 患者さんや都民と医療従事者や医療機関等の間にあって、中立的な立場から問題解決に向けた双方の取組みを支援するようにします。
- 患者・都民と医療機関等の双方から信頼されるようにします。
- 相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮し、安心して相談できるようにします。
- ご相談は匿名でも受けています。

4 相談の流れ

- ・ 受けた医療の説明がよく分かりませんでした。
 - ・ 治療の内容に疑問があります。
 - ・ 職員の対応が気になりました。
- ↓
- まずは、受診先の医療機関等の窓口に相談してみましょう
- ↓
- ・ 窓口に相談しましたが、よく分かりませんでした。
 - ・ どのように聞いたらいいか、分かりません。
- ↓
- 「患者の声相談窓口」にご相談ください。
- 安心して医療機関等にかかるための対応方法を一緒に考えます。

ご留意ください

- ・ ご相談をよくお伺いした上で、解決へ向けての助言を行います。
- ・ 医療機関とのトラブルは、まずは当事者間での話し合いが原則になります。当窓口では、相談者と医療機関による解決へ向けての助言を行います。
- ・ ご相談の内容によっては、適切な担当部署・専門機関をご案内します。

- 医療行為における過失や因果関係の有無、責任の所在の判断・決定は行いません。
- 医療機関との紛争の仲介や調停は行いません。弁護士などの法律の専門家にご相談ください。
- 現在の症状に関する診断はできません。医療機関にご相談ください。

5 相談方法

専用電話での電話相談

- 相談の内容をよく理解した上で対応するため、原則お電話でご相談ください。
- 聞こえにくい等で、電話での相談が困難な場合は、面談による相談もお受けします。事前に予約のご連絡をお願いします。お電話による相談と面談による相談ともに、ご対応する内容は同じです。
- お電話が混みあってつながらない時は、しばらく時間をおいておかけ直してください。
- 相談は無料ですが、通話料は自己負担です。

6 連絡先と相談受付時間

連絡先は、医療機関の病床数と所在地によって分かれています。

病院（病床数が20床以上）

名称： 東京都医療安全支援センター「患者の声相談窓口」

電話番号： 03-5320-4435

受付時間： 月曜日から金曜日（祝日及び年末年始を除く） 午前9時から正午まで、午後1時から5時まで

※ より多くの相談を受け付けられるよう、原則として1件の相談時間は30分以内とさせていただきます。

診療所（病床数が19床以下）

診療所等の所在地を所管する保健所にお問い合わせください。

相談受付時間は、各所で異なりますのでご確認ください。

以下に、各保健所のホームページへのリンクを掲載していますので、ご参考ください。

（特別区）

- [千代田保健所](#)
- [中央区保健所](#)
- [みなと保健所](#)
- [新宿区保健所](#)
- [文京保健所](#)
- [台東保健所](#)
- [墨田区保健所](#)
- [江東区保健所](#)
- [品川区保健所](#)
- [目黒区保健所](#)
- [大田区保健所](#)
- [世田谷保健所](#)
- [渋谷区保健所](#)
- [中野区保健所](#)
- [杉並保健所](#)
- [池袋保健所](#)
- [北区保健所](#)
- [荒川区保健所](#)
- [板橋区保健所](#)
- [練馬区保健所](#)
- [足立保健所](#)
- [葛飾区保健所](#)

- 江戸川保健所

(多摩地域)

- 八王子市保健所
- 町田市保健所
- 西多摩保健所 (青梅市、福生市、羽村市、あきる野市、瑞穂町、日の出町、檜原村、奥多摩町)
- 南多摩保健所 (日野市、多摩市、稲城市)
- 多摩立川保健所 (立川市、昭島市、国分寺市、国立市、東大和市、武蔵村山市)
- 多摩府中保健所 (武蔵野市、三鷹市、府中市、調布市、小金井市、狛江市)
- 多摩小平保健所 (小平市、東村山市、清瀬市、東久留米市、西東京市)

(島しょ地域)

- 島しょ保健所 大島出張所 (大島町、利島村)、大島出張所新島支所 (新島村)、大島出張所神津島支所 (神津島村)
- 島しょ保健所 三宅出張所 (三宅村、御蔵島村)
- 島しょ保健所 八丈出張所 (八丈町、青ヶ島村)
- 島しょ保健所 小笠原出張所 (小笠原村)

7 よくある相談

(1) 受けた医療の説明が、よく分かりませんでした。治療の内容に疑問があります。

医療法では、「医師、歯科医師、薬剤師、看護師その他の医療の担い手は、医療を提供するに当たり、適切な説明を行い、医療を受ける者の理解を得るよう努めなければならない」とされています。治療に関する疑問や不安な点は、医療機関の職員に遠慮せずに尋ねてみましょう。尋ねにくい場合は、質問したい内容を予めメモにまとめて、それを見ながら質問する方法もあります。また、医師の説明をメモに取りながら聞くと、後から確認できて役立つことがあります。

なお、当窓口では、医師が行った診療内容や治療の必要性についてお答えできません。

(2) 医療機関の職員の対応が気になりました。改善するよう指導してほしいです。

職員の接遇は、個人の人間性や資質によるところが大きいです。法令等で規制されるものではないため、指導できる行政機関はありません。医療機関の患者相談窓口等と直接話し合うことをお勧めします。

(3) 医療費がいつもより高かったのはなぜですか。不正に請求されているように思いません。

健康保険を利用した場合は、医療費の請求は診療報酬点数表に基づいて算定されます。疑問がある場合は、遠慮なく、領収書又は診療明細書を発行した医療機関の窓口へ、請求内容についてお問い合わせください。

確認しても納得できない場合等は、加入している健康保険の保険者（国民健康保険加入者は各区市町村の国民健康保険担当部署、後期高齢者医療制度加入者は各区市町村の後期高齢者医療担当部署、社会保険加入者は各健康保険組合等）にご相談ください。

保険外診療（自由診療）については、医療機関ごとに金額を設定していますので、受診時に契約内容及び金額をよく確認しましょう。

(4) 差額ベッド料を払わないといけませんか。払わないでもよい場合がありますか。

差額ベッド料を必要とする病室を「特別療養環境室」といい、この病室は健康保険適用外の費用であるため、医療機関によって金額は様々です。医療機関側からの説明に納得し、同意書に署名をした場合は支払うこととなります。疑問を感じた場合は、医療機関に疑問の内容を伝えて相談してみましょう。

なお、厚生労働省の通知では、特別の料金を求めてはならない場合は、以下の例が挙げられます。

- 同意書による同意の確認を行っていない場合
- 患者本人の「治療上の必要」により特別療養環境室へ入室させる場合
(例) 免疫力が低下し、感染症に罹患するおそれのある患者 等
- 病棟管理の必要性等から特別療養環境室に入院させた場合であって、実質的に患者の選択によらない場

合

(例) MRSA等に感染している患者であって、主治医等が他の入院患者の院内感染を防止するため、実質的に患者の選択によらず入院させたと認められる者の場合 等

【参考通知】

- 「「療担規則及び薬担規則並びに療担基準に基づき厚生労働大臣が定める揭示事項等」及び「保険外併用療養費に係る厚生労働大臣が定める医薬品等」の実施上の留意事項について」
(平成18年3月13日付け保医発0313003号(最終改正:令和2年3月5日付け保医発0305第5号))

(5) 診療を拒否されました。

医師法では、「診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な理由がなければ、これを拒んではならない」とされています。診療を断られたと考えている場合は、医療機関にその理由を確認してみましょう。

なお、厚生労働省の通知では、診療の求めに応じないことが正当化される場合の考え方に、最も重要な考慮要素は、患者について緊急対応が必要であるか否かであることとしています。このほか、次に掲げる事項も重要な考慮要素としています。

- 診療を求められたのが診療時間・勤務時間内であるか、それとも診療時間外・勤務時間外であるか
- 患者と医療機関・医師・歯科医師の信頼関係

【参考通知】

- 「応招義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」
(令和元年12月25日付け医政発1225第4号)

なお、当窓口では、診療の求めに応じないことが正当化されるか否かの判断はできません。

(6) 病気がよくなりませんので、医療費を払いたくありません。

医療機関で診療を受けることは「医療契約(準委任契約)」にあたります。「医療契約」は、病気を診察し治療することで、治癒することまでは含まれていません。そのため、病気が治らないからといって支払い義務が免除されるものではありません。

(7) カルテを開示してもらえません。どのようにするとよいですか。

厚生労働省の通知では、「医療従事者等は、患者等が患者の診療記録の開示を求めた場合には、原則としてこれに応じなければならない」とされています。医療機関に、開示されない理由を尋ねてみましょう。

なお、次に掲げる事由に該当する場合には、診療情報の提供の全部又は一部を提供しないことができるとされています。

(1) 診療情報の提供が、第三者の利益を害するおそれがあるとき

(例) 患者の状況等について、家族や患者の関係者が医療従事者に情報提供を行っている場合に、これらの者の同意を得ずに患者自身に当該情報を提供することにより、患者と家族や患者の関係者との人間関係が悪化するなど、これらの者の利益を害するおそれがある場合。

(2) 診療情報の提供が、患者本人の心身の状況を著しく損なうおそれがあるとき

(例) 症状や予後、治療経過等について患者に対して十分な説明をしたとしても、患者本人に重大な心理的影響を与え、その後の治療効果等に悪影響を及ぼす場合。

※個々の事例への適用については個別具体的に慎重に判断することが必要である。

【参考通知】

- 「診療情報の提供等に関する指針の策定について」(平成15年9月12日付け医政発第0912001号)

(8) 医療ミスにあいました。医師にミスを認めさせてほしいです。

まずは、医療機関に詳しい説明を求め、話し合みましょう。当事者間の話し合い(示談・和解)により、解決できない場合は、司法(裁判所)の判断に委ねることになります。法的な解決を希望される場合は、弁護士等へのご相談をお勧めします。当窓口では、紛争の仲介はできません。

8 このような時はどこに相談したらいいの？

診てくれる病院、診療所や薬局を教えてください。

[東京都医療機関・薬局案内サービス「ひまわり」「t-薬局いんぷお」](#)

電話： 03-5272-0303

F A X： 03-5285-8080

受付時間： 毎日24時間

救急車を呼ぼうかどうか迷った場合の相談

[東京消防庁救急相談センター](#)

電話： #7119、 03-3212-2323（23区）、 042-521-2323（多摩地区）

受付時間： 毎日24時間

夜間・休日の子供の健康や病気、救急に関する相談

[子供の健康相談室（小児救急相談）](#)

電話： #8000、 03-5285-8898

受付時間： 月曜日から金曜日（休日、年末年始を除く） 午後6時から翌朝8時
土曜日、日曜日、休日、年末年始 午前8時から翌朝8時

介護保険に関する相談

● 介護保険制度相談窓口

受付時間： 月曜日から金曜日（休日を除く） 午前9時から12時、午後1時から4時30分

● お住まいの各区市町村の介護保険担当部署又は地域包括支援センター

健康に関する相談

お住まいの各区市町村の保健センター等へご相談ください。

- ・ [特別区保健所・保健センター一覧](#)
- ・ [中核市・政令市保健所・保健センター一覧（八王子市、町田市）](#)
- ・ [市町村保健センター一覧](#)

9 参考

都内にある病院の相談窓口一覧

都内全病院に対して、2年に1度、院内の相談窓口の有無を調査し、公表の意思があった病院について掲載しています。

詳細は、各病院に直接、お問い合わせください。

調査時点は令和2年9月1日時点です。

[令和2年度 患者相談窓口設置状況一覧（区部）（PDF：455KB）](#)

[令和2年度 患者相談窓口設置状況一覧（多摩地域）（PDF：324KB）](#)

その他リンク集

[上手な医療のかかり方（厚生労働省）](#)

[知って安心 暮らしの中の医療情報ナビ（東京都福祉保健局）](#)

[東京都子ども医療ガイド（東京都福祉保健局）](#)

[東京都難病ポータルサイト（東京都福祉保健局）](#)

[とうきょう福祉ナビゲーション（公益財団法人 東京都福祉保健財団）](#)

医療安全支援センター総合支援事業（一般社団法人 医療の質・安全学会）

独立行政法人 医薬品医療機器総合機構

日本司法支援センター 法テラス

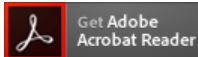
10 患者の声相談窓口実績報告（過去3年分）

 [平成30年度 患者の声相談窓口実績報告（令和元年9月3日更新）（PDF：1,638KB）](#)

 [平成31年度 患者の声相談窓口実績報告（令和2年8月22日更新）（PDF：1,450KB）](#)

 [令和2年度 患者の声相談窓口実績報告（令和3年8月27日更新）（PDF：1,562KB）](#)

PDF形式のファイルを開くには、Adobe Acrobat Reader DC（旧Adobe Reader）が必要です。
お持ちでない方は、Adobe社から無償でダウンロードできます。



[Adobe Acrobat Reader DCのダウンロードへ](#)

[ページの先頭へ戻る](#)

[福祉保健モニター](#)

[情報公開ポータル](#)

[「未来の東京」戦略](#)

[東京都議会](#)



Twitter



東京都公式動画チャンネル

[お問い合わせ](#)

[サイトポリシー](#)

[個人情報保護基本方針](#)

東京都福祉保健局：〒163-8001 東京都新宿区西新宿2丁目8番1号 電話：03-5320-4032 FAX：03-5388-1400

Copyright © Bureau of Social Welfare and Public Health, Tokyo Metropolitan Government. All Rights Reserved.