

都内病院で働く皆様へ

東京都 医療安全支援センターのご案内

東京都医療安全支援センター（以下、センター）では、安心して医療機関にかかるための方法を一緒に考える「患者の声相談窓口」の運営や、医療機関向け講習会の実施、医療安全推進協議会の開催等を通じて、医療安全施策を推進しています。詳しくはホームページをご覧ください。



https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/sodan/is_center

患者の声
相談窓口



医療機関
向け
講習会



医療安全
推進
協議会



「患者の声相談窓口」に寄せられる主な内容をご紹介します

相談者からの相談内容	「患者の声相談窓口」による対応内容
1) コミュニケーションに関すること ・ 検査をされたようだが説明がなかった。先生に聞くにも何と言って聞いたらいいかわからない。 ・ 病院職員の態度が悪かった。謝罪に誠意が感じられない。こんな病院を指導してほしい。	・ 相談時には、どのような状況であったのか、ご自身の感情等を一緒に振り返ることや、どのようにしていきたいのか、を改めて考えていただく支援をします。
2) 医療行為、医療内容 ・ 救急外来を受診した際に、検査せずに異常なしと言われたが、痛みがおさまらない。誤診だ。 ・ 治療によって障害が出たので、病院に治療費や慰謝料を払ってもらいたい。	・ 医療機関等への困り事は、 当事者間での話し合いが原則 になるため、 相談者が自ら解決できるよう、対処方法の提案や助言等を行います 。医師や看護師等に説明を求めるよう助言します。
3) 医療費 ・ 予約入院当日に、差額ベッド代が必要な部屋しかないと言われ、入院するには同意書に署名するしかなかった。支払いに納得できない。 ・ 時間外選定療養費を取られた。#7119で受診するように指示があったのに、緊急性がなしと判断されたのは納得がいかない。	・ 病院への相談を助言する時には、 病院の「患者相談窓口」への相談を案内 しています。
4) 入院・転院・退院に関すること ・ 手術してくれた医師に引き続き診てもらいたい、転院を勧められている。どうしたらよいのか。 ・ 3日後に退院するように言われた。高齢・単身であり、自宅に帰るのに不安がある。どうしたら良いか。	・ 指導を希望する場合は、 指導してほしいと感じるほど困っている内容を確認 し、対応方法を一緒に考えていきます。
5) 個人情報に関すること ・ 診断書に記載してほしい内容があるが、書いてもらえない。医師に書くよう指導してほしい。	
6) 看護行為 ・ 数日前の汚れがついたままの寝衣を着ている。交換を全然してくれない。	



患者の声相談窓口に寄せられた 相談を紹介します

差額ベッド代（保険外併用療養費）について

- 1 出産のため、入院予定。大部屋が空いていないと個室代が発生すると言われた。
- 2 緊急入院で、大部屋を希望したが、部屋が空いておらず個室入院となった。動転している家族に説明をし、意識鮮明な患者には説明がされず、同意書のサインは家族がしていた。
- 3 緊急入院をして、部屋代がかかる部屋しかないと言われサインをした。保険適用になると思っていたが保険適用ではなかった。説明の義務が果たされていないのではないか。
- 4 入院後、夜間せん妄が出てきて他の患者に迷惑になるからと個室管理にすると言われた。差額ベッド代の説明はなく、書面にサインをした覚えもない。

【患者の声相談窓口での対応】

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になります。疑問を感じた場合は、医療機関に疑問点を伝えて相談してみるように助言をしています。

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になる旨、伝えていきます。

差額ベッド代の相談は124件（令和7年度）ありました。「患者の声相談窓口」では支払いの是非についての判断は行っていません。差額ベッド代だけではなく、医療費についての相談も寄せられていますので、窓口で質問がありましたら、対応をお願いいたします。

【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6年3月27日付け保医発0327第10号）