あなたの委員会　困りごとシリーズ　医療・介護（分野の冊子）

医療や介護で困ったとき

治療の結果に納得できない、介護サービスに不満がある、虐待が心配。記録の求め方、相談先、期限を示します

医療をめぐる裁判	介護施設の職員などによる虐待	家族などによる虐待
676	1,220	17,133
件（令和7年の新受件数） 平均審理期間 24.1か月	件（令和6年度に 虐待と判断された件数）	件（令和6年度に 虐待と判断された件数）

図1　出典：最高裁判所「医事関係訴訟に関する統計」（令和7年は速報値）、厚生労働省「令和6年度 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果」

いちばん先に

① 何があったか、日付と時刻を入れて経過をメモする　② 病院や事業所に、記録（カルテ・介護記録）を求める
③ 本人の体調を最優先に。必要なら別の医療機関を受診する

この冊子は法律の一般的な解説であり、あなたの事件についての判断ではありません。| 編集・発行：あなたの委員会　2026年9月

あなたの状況は、どれ？

ひとことで

医療も介護も、まず「何があったか」を記録で確かめます。そのうえで、話し合う・相談する・調べてもらう・裁判にする、の順に考えます。

こんなとき	大事なこと	ページ
治療の結果に納得できない。何があったか知りたい	カルテなどの開示を求める	3
病院の説明や対応に不満がある	医療安全支援センターに相談	4
家族が病院で思いがけず亡くなった	医療事故調査制度	5
記録が書き換えられるのが心配	裁判所の証拠保全	6
損害の賠償を求めたい	医療ADR、裁判。期限は原則5年	6・7
介護サービスに不満がある・契約が心配	事業所→市町村→国保連	8
介護中に転んだ・けがをした	事故の記録と説明を求める	9
高齢者が虐待されているかもしれない	市町村へ通報する	10

困りごとの進め方

① 知る
経過のメモ
記録の開示

② 話す・相談する
病院・事業所の窓口
公的な相談先

③ 調べてもらう
事故調査・苦情の調査
協力医の意見

④ 解決する
話し合い・ADR
裁判

図2　医療・介護の困りごとの、おおまかな順番

何があったか知る：カルテの開示

ひとことで

自分のカルテや検査の記録は、見せてもらう・写しをもらうことができます。理由を書く必要はありません。亡くなった人の記録も、家族が求められます。

項目	中身
法律の根拠	本人は、病院などに、自分の個人データの開示を求められる（個人情報保護法33条）。厚生労働省の「診療情報の提供等に関する指針」も、患者から求められたら**原則として応じなければならない**としている
見られる記録	診療録（カルテ）、処方せん、手術記録、看護記録、検査の記録、エックス線写真、紹介状、入院中の経過の要約など
求められる人	原則は本人。法定代理人、代理権を与えられた親族、判断能力に疑いがある成人の世話を現にしている親族なども求められる
亡くなった人の記録	配偶者、子、父母とこれに準ずる人が求められる。医療者は、死亡までの経過や死亡の原因を、遅滞なく遺族に説明しなければならない（指針9）
理由・費用	申立ての理由を書かせるのは不適切とされている。費用（写しの代金など）はかかることがある
断られたとき	第三者の利益を害するおそれなどがあれば、一部を出さないことがある。その場合、原則として文書で理由が示される

- 病院の窓口で「診療記録の開示を申し込みたい」と伝え、決まった用紙で申し込む。本人確認の書類がいる。
- 開示された記録を見るときに、補足の説明を求めることもできる（指針7）。
- 国公立の病院は、個人情報保護法の別の手続（行政機関等の開示請求）になることがある。

記録が書き換えられるのが心配なとき

開示を求める前に、弁護士と相談して、裁判所の証拠保全（6ページ）を使うこともあります。

病院の対応に納得できないとき：相談先

ひとことで

まず病院の窓口で説明を求めます。話がかみ合わなければ、都道府県などの医療安全支援センターに相談できます。

医療安全支援センター（医療法6条の13）

項目	中身
だれが置くか	都道府県、保健所を設置する市、特別区。全国で380か所以上
できること	患者や家族からの、医療に関する苦情や相談に応じ、必要に応じて助言する。病院に相談の内容を伝えることもある
しないこと	医療行為に**過失や因果関係があるか、だれに責任があるかを判断・決定するところではない**。中立の立場で、双方の取組みを支える（厚生労働省「医療安全支援センター運営要領」）
秘密	職員には守秘義務がある（6条の13第4項）

病院に説明を求めるときのこつ

- 聞きたいことを先に紙に書き出す。「いつ、何をしたのか」「なぜその治療を選んだのか」「ほかの方法はあったか」。
- 家族や知人に同席してもらい、日時、相手、言われたことをメモする。
- 医療機関は、診療情報の提供に関する苦情の処理の体制を整えるよう努めなければならないとされている（診療情報の提供等に関する指針11）。

お金の請求を考え始めたら

医療安全支援センターは、賠償の交渉を代わりにするところではありません。賠償を求めるかどうか迷ったら、医療事件を扱う弁護士に相談を（6・7ページ）。お金に余裕がなければ、法テラスの無料法律相談が使えることがあります。

家族が思いがけず亡くなったとき：医療事故調査制度

ひとことで

医療に起因する、予期しなかった死亡では、病院が自ら調査し、第三者機関に報告するしくみがあります。遺族が調査を依頼できる場合もあります。

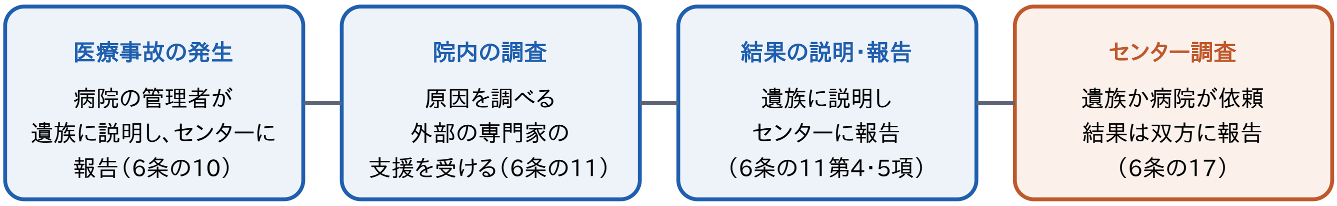

図3　医療事故調査制度の流れ（条文は医療法）

項目	中身
対象	病院・診療所・助産所の医療従事者が提供した医療に起因する（または起因すると疑われる）死亡・死産で、管理者が**予期しなかった**もの（医療法6条の10）
医療事故調査・支援センター	厚生労働大臣が指定した第三者機関。一般社団法人 日本医療安全調査機構
遺族からの調査依頼	病院がすでにセンターに「医療事故」として報告した事例が対象。遺族からの申請の費用は2万円（同機構の案内）
相談	センターの相談窓口 03-3434-1110（平日9時〜17時）。遺族の求めに応じて、相談の内容を病院の管理者に伝えることもある

この制度の目的は、医療の安全と再発の防止で、だれかの責任を追及するためのものではありません。「医療事故」に当たるかどうかは、まず病院の管理者が判断します。病院が報告しないときは、センターに相談するとともに、カルテの開示（3ページ）や弁護士への相談を考えてください。

証拠を守る・専門家の意見を聞く

ひとことで

医療の過失を示すには、カルテと、医師の専門的な意見が欠かせません。記録が失われるおそれがあれば、裁判所に「証拠保全」を申し立てられます。

証拠保全（民事訴訟法234条）

項目	中身
どんなとき	あらかじめ証拠調べをしておかなければ、その証拠を使うことが難しくなる事情があると、裁判所が認めるとき
何をする	裁判所が、裁判を起こす前に、病院にあるカルテなどを調べ、写しをとるなどして記録に残す
どこに	裁判を起こす前なら、記録を持つ病院などの所在地を受け持つ地方裁判所か簡易裁判所（235条2項）
注意	「改ざんのおそれ」などの事情を、具体的に示す必要がある。弁護士に頼むのが一般的

協力医の意見

- 裁判で賠償を求めるには、医療者に**過失**があったこと、それと損害との**因果関係**を、求める側が示す必要がある。
- 医療事件を扱う弁護士は、カルテを読んだうえで、その分野の医師（協力医）に意見を聞き、見通しを立てることが多い。
- 最高裁判所も、医療の裁判は専門知識に基づく判断が必要な複雑な事件で、鑑定人を見つけるのが一般的に難しいとしている。

弁護士の選び方

医療事件は専門性が高い分野です。相談のときに、医療事件をどのくらい扱っているか、協力医の意見をどう得るか、調査にかかる費用を、先に聞いておきましょう。

話し合い・裁判と、期限

ひとことで

話し合いで決着しないときは、弁護士会の医療ADRか、裁判です。医療の裁判は平均で約2年かかります。賠償を求める期限は、原則5年です。

方法	中身
医療ADR	弁護士会の紛争解決センターで、話し合いによる解決をめざす。医療紛争にくわしい弁護士があっせん人になる。実施しているかどうか、費用は、弁護士会ごとに違う
裁判	令和7年の医事関係訴訟の平均審理期間は**24.1か月**。地方裁判所の民事事件全体（8.9か月）よりずっと長い。終わり方は和解が約半分

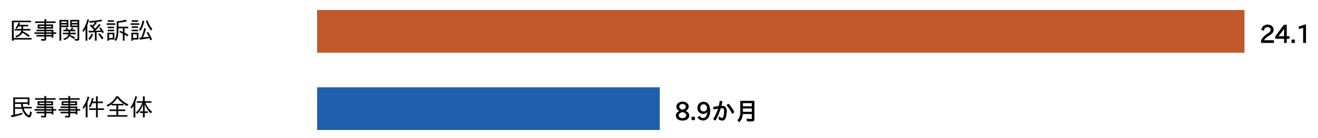

図4　平均審理期間（令和7年、速報値）。出典：最高裁判所「医事関係訴訟に関する統計」

期限（消滅時効）

いつから	期限
損害と相手を知った時から（契約の責任として求めるときは、請求できると知った時から）	**5年**（民法724条の2、166条1項1号）
治療などの時から	**20年**（民法724条2号・167条）

生命・身体の被害の期限です。2020年3月31日以前の出来事には、改正前の規定が当てはまることがあります。

介護サービスへの不満と、契約

ひとことで

苦情は、まず事業所の窓口へ。解決しなければ市町村、さらに国民健康保険団体連合会（国保連）へ。どちらも、事業所を調べ、指導や助言をします。

事業所の苦情窓口
窓口の設置と、苦情の
記録が義務

市町村
苦情を調べ、事業所に
指導・助言する

国保連
調査と、指導・助言
（介護保険法176条1項3号）

図5　介護サービスへの苦情の窓口。ケアマネジャーや地域包括支援センターにも相談できる

- 事業所は、苦情の窓口を置き、苦情の内容を記録しなければならない。市町村や国保連の調査に協力し、指導や助言に従って改善しなければならない（指定居宅サービス等の運営基準36条。訪問介護の例。ほかのサービスにも同じ定めがある）。

契約の前と、契約のあと

場面	確かめること
重要事項説明書	事業所は、サービスを始める前に、運営規程の概要、職員の体制などの重要事項を書いた文書を渡して説明し、同意を得なければならない（運営基準8条）。料金、キャンセル料、苦情の窓口、事故のときの対応を読む
有料老人ホームの前払金	入居から3か月以内に契約を解除したり、亡くなったりしたときは、前払金から日割りの家賃などを差し引いた額を返す契約にしなければならない（老人福祉法29条10項、施行規則21条）
書面の保管	契約書、重要事項説明書、ケアプラン、請求書と領収書を、まとめて保管する

介護中の事故

ひとことで

介護サービスの提供中に事故が起きたら、事業所は家族や市町村に連絡し、記録を残し、賠償すべきときは速やかに賠償しなければなりません。

事業所の義務（運営基準37条。訪問介護の例）

項	内容
1	事故が起きたら、市町村、利用者の家族、ケアマネジャーの事業所などに連絡し、必要な措置をとる
2	事故の状況と、そのときにとった処置を記録する
3	賠償すべき事故が起きたときは、損害賠償を速やかに行う

家族ができること

- まず本人の受診を。けがの程度、診断名、治療の見込みを記録する。
- 事業所に、事故の日時、場所、状況、職員の人数、その後の対応を、書面で説明してほしいと頼む。事故の記録や介護記録の写しも求める。
- 転倒などは、事業所に過失がなくても起きることがある。賠償の責任があるかは、予測できたか、防ぐ手立てをとっていたかなどで決まる。
- 事業所の説明に納得できないときは、市町村の介護保険の担当課や国保連に相談する（8ページ）。

期限に注意

けがの賠償を求める期限は、医療と同じく、損害と相手を知った時から5年です（7ページ）。話し合いが長引きそうなら、早めに弁護士に相談を。

場面の例（架空）：デイサービスで、利用者が一人で立ち上がって転び、骨折した。家族は、事故の報告書と、当日の職員の配置が分かる記録を求め、主治医の診断書と一緒に保管した。

高齢者への虐待に気づいたら

ひとことで

虐待されていると思われる高齢者を見つけたら、市町村に知らせます。確かな証拠がなくても、「思われる」段階で通報してよく、通報した人の秘密は守られます。

虐待の種類	例（高齢者虐待防止法2条から）
身体的虐待	けがをさせる、またはそのおそれのある暴行
介護・世話の放棄	衰弱させるほどの減食、長時間の放置
心理的虐待	ひどい暴言、ひどく拒絶的な対応
性的虐待	わいせつな行為をする・させる
経済的虐待	財産を不当に処分する、不当に財産上の利益を得る

通報のルール

- 家族などによる虐待：高齢者の生命や身体に**重大な危険が生じているときは、速やかに市町村に通報しなければならない**。それ以外でも、通報するよう努める（7条）。
- 施設や介護サービスの職員による虐待：職員は、自分の職場での虐待に気づいたら、市町村に通報しなければならない。通報したことを理由に、解雇などの不利益な扱いを受けない（21条）。
- 守秘義務があっても、通報は妨げられない。市町村の職員は、通報した人がだれか分かることを漏らしてはならない（7条3項・8条）。
- 市町村は、高齢者の安全の確認などを速やかに行い、必要なら一時的に保護する（9条）。

地域包括支援センター

市町村が置く（または委託する）高齢者の総合相談の窓口です。虐待の防止や早期発見など、高齢者の権利を守る仕事もします（介護保険法115条の45第2項2号）。市町村が、通報の受付をセンターに任せていることもあります（高齢者虐待防止法17条）。

残すもの・相談で伝えること

ひとことで

経過のメモ、病院や事業所の記録、お金の記録。この3つがあれば、相談先はすぐに道すじを示せます。

分類	残すもの
経過のメモ	日付と時刻ごとに、症状、受けた治療や介護、言われたこと。記憶が新しいうちに
病院の記録	カルテの写し、検査の画像、説明のときに渡された書面、同意書、診断書、死亡診断書
介護の記録	契約書、重要事項説明書、ケアプラン、介護記録、事故の報告書、連絡帳
やりとり	日時、相手、言われたこと。手紙やメール
お金	治療費・介護費の領収書、通院の交通費、仕事を休んで減った収入

3分で伝える型

1. だれが、いつ、どこで（病院・施設の名前）、どんな治療や介護を受けたか
2. 何が起きたか。いまの体の状態
3. いちばん知りたいこと・望むこと（原因を知りたい、謝ってほしい、賠償を求めたい、虐待を止めたい）
4. 手元にある記録と、まだ求めていない記録

なぜ記録が大事なのか

話し合いがまとまらず裁判になると、裁判所は当事者が出した言い分と証拠だけで決めます。過失も損害も、示すのは求める側です。

後処理は専門家に任せて、あなたは、あなたの生活を。

相談先とリンク

全国の医療安全支援センター
医療安全支援センター総合支援事業
https://www.anzen-shien.jp/center/

ご遺族のみなさまへ（医療事故調査制度）
日本医療安全調査機構
https://www.medsafe.or.jp/survey/public

診療情報の提供等に関する指針
厚生労働省
https://www.mhlw.go.jp/shingi/2004/06/s0623-15m.html

医療ADR
日本弁護士連合会
https://www.nichibenren.or.jp/activity/resolution/adr/medical_adr.html

医事関係訴訟委員会·医事関係訴訟の統計
最高裁判所
https://www.courts.go.jp/saikosai/iinkai/izikankei/index.html

高齢者虐待防止
厚生労働省
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/boushi/index.html

介護サービス情報公表システム（事業所·地域包括支援センターを探す）
厚生労働省
https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/

無料法律相談·弁護士費用の立替え
法テラス
https://www.houterasu.or.jp/

困りごとシリーズ　医療·介護（分野の冊子）　医療や介護で困ったとき　|　編集·発行：あなたの委員会　|　2026年9月

統計の出典：最高裁判所「医事関係訴訟に関する統計」（令和7年の新受件数·平均審理期間。速報値）、厚生労働省「令和6年度『高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律』に基づく対応状況等に関する調査結果」（令和7年12月25日公表）。条文·リンクは2026年9月26日に確認。

登場する場面は架空です。この冊子は法律の一般的な解説であり、あなたの事件についての判断ではありません。