

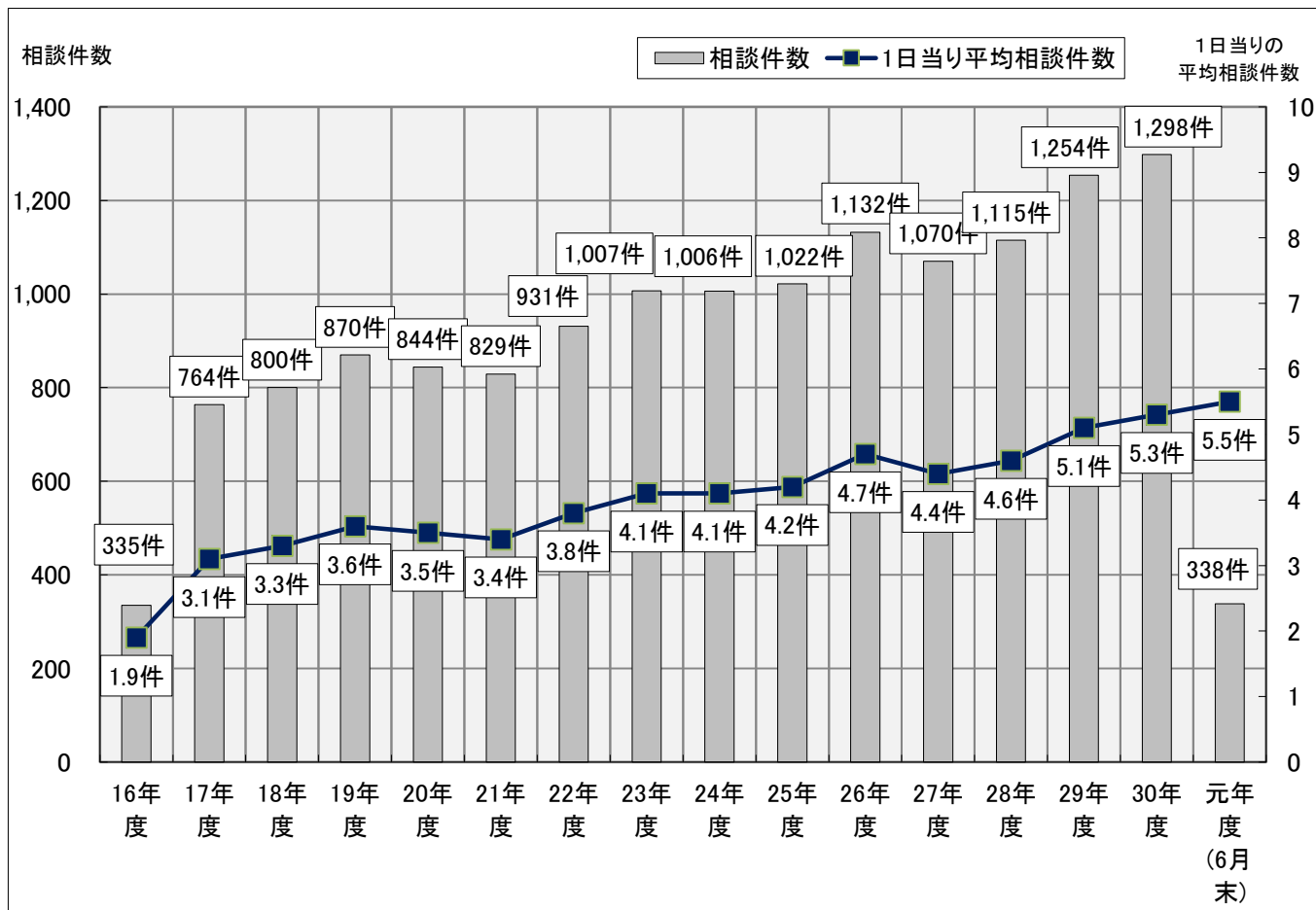
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(平成31年1月～令和元年6月)

1	相談件数と1日当たり平均相談件数の年度別推移	1 ページ
2	平均相談時間の年度別推移	1 ページ
3	相談時間の分布	2 ページ
4	相談者の区分	2 ページ
5	相談者の年齢層	2 ページ
6	相談者の住所	2 ページ
7	センターを知った情報源	2 ページ
8	相談回数	2 ページ
9	相談内容及び対応の状況	3 ページ
10	主な相談内容の内訳	4 ページ
11	相談対象診療科の内訳	5 ページ
12	相談対象の施設区分	5 ページ
13	紹介した関係機関の内訳	5 ページ
14	情報提供を行った医療機関等の内訳	5 ページ
15	医科・歯科地区別の相談内訳	6 ページ
16	主な相談事例とその対応	7 ページ

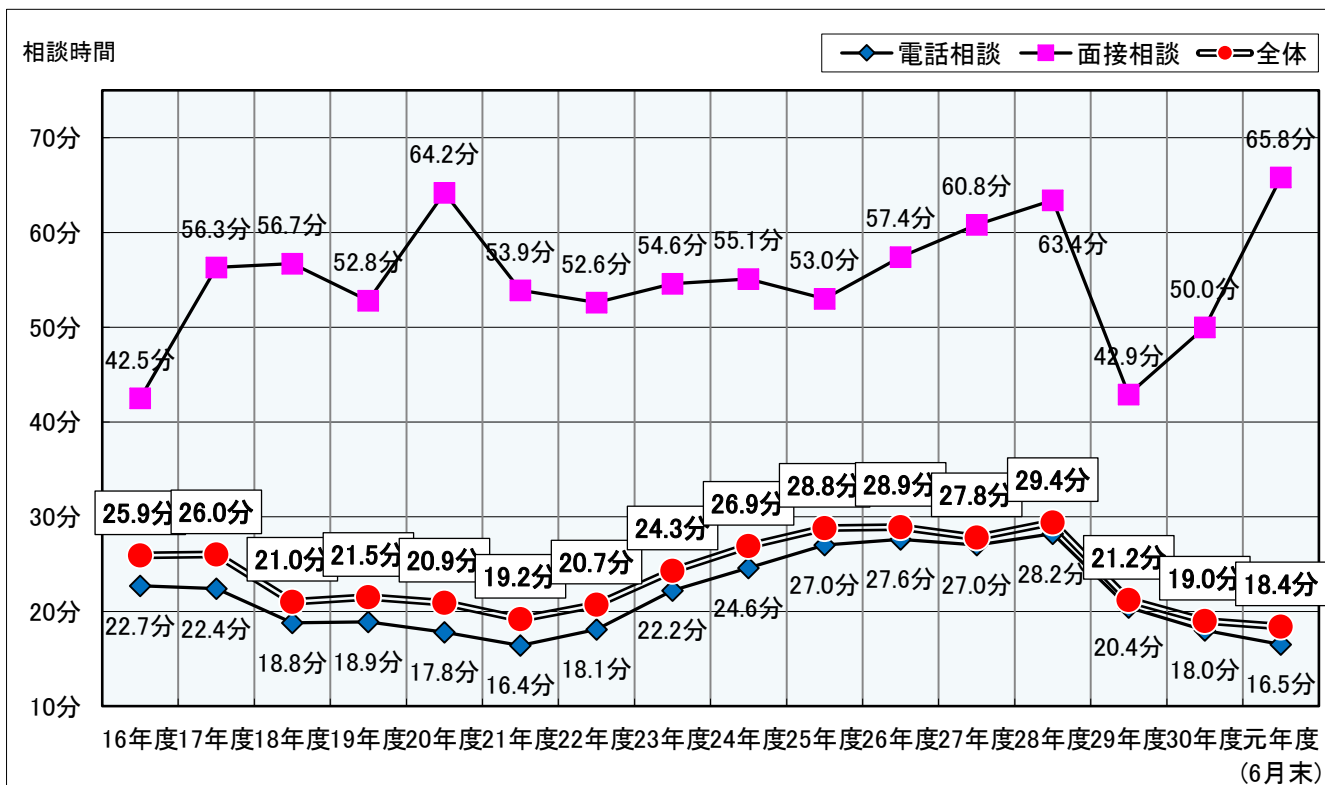
《参考》

- ・参考資料－1 センター設立以降の相談対応状況について 13ページ
(平成16年7月～令和元年6月)
- ・参考資料－2 相談対応状況と納得度 17ページ
(平成29年5月18日～令和元年6月末)

1 相談件数と1日当たり平均相談件数の年度別推移



2 平均相談時間の年度別推移



(注)相談時間は、原則、電話30分以内、面接1時間以内とし、状況に応じて相談者に伝えている。

(平成31年1月～令和元年6月)

3 相談時間の分布 【単位:件】

相談時間	電話	面接	合計	
10分未満	155	0	155	(22.5%)
10分以上20分未満	259	2	261	(37.9%)
20分以上30分未満	133	1	134	(19.4%)
30分以上40分未満	55	2	57	(8.3%)
40分以上50分未満	32	1	33	(4.8%)
50分以上60分未満	15	1	16	(2.3%)
60分以上90分未満	10	12	22	(3.2%)
90分以上120分未満	3	1	4	(0.6%)
120分以上	1	0	1	(0.1%)
メール等	—	(6)	6	(0.9%)
合計	663 (96.2%)	26 (3.8%)	689	(100.0%)

【電話】 最長:105分、最短: 5分、平均:17.9分

【面接】 最長:105分、最短:15分、平均:58.5分

【全相談の平均】 19.0分

4 相談者の区分 【単位:件】

区分	男性	女性	不明	合計	
患者本人	179	285	1	465	(67.5%)
家族等	44	135	0	179	(26.0%)
その他	18	27	0	45	(6.5%)
合計	241 (35.0%)	447 (64.9%)	1 (0.1%)	689	(100.0%)

※ うち重複相談 69 145 0 214 (31.1%)

5 相談者の年齢層 【単位:件】

区分	男性	女性	不明	合計	
80歳以上	16	19	0	35	(5.1%)
70歳代	35	40	0	75	(10.9%)
60歳代	20	79	0	99	(14.4%)
50歳代	27	127	0	154	(22.3%)
40歳代	28	69	0	97	(14.1%)
30歳代	45	40	0	85	(12.3%)
20歳代以下	8	19	0	27	(3.9%)
不明	62	54	1	117	(17.0%)
合計	241 (35.0%)	447 (64.9%)	1 (0.1%)	689	(100.0%)

6 相談者の住所

区分	件数等	
市内	中区	45 (6.5%)
	東区	37 (5.4%)
	南区	41 (6.0%)
	西区	49 (7.1%)
	安佐南区	67 (9.7%)
	安佐北区	38 (5.5%)
	安芸区	18 (2.6%)
	佐伯区	31 (4.5%)
	区不明	25 (3.6%)
	小計	351 (50.9%)
市外	県内	38 (5.6%)
	県外等	12 (1.7%)
	小計	50 (7.3%)
住所不明	74	(10.7%)
重複相談	214	(31.1%)
合計	689	(100.0%)

R1.7.1
推計人口

141,255 (11.8%)
119,582 (10.0%)
144,162 (12.0%)
191,070 (15.9%)
246,026 (20.5%)
140,397 (11.7%)
78,211 (6.5%)
138,595 (11.6%)
1,199,298 (100.0%)

7 センターを知った情報源

区分	件数等	
市の広報	市民と市政	0 (0.0%)
	広報チラシ等	20 (2.9%)
	市のホームページ	200 (29.0%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	220 (31.9%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	39 (5.7%)
	本庁舎電話交換等	59 (8.6%)
	本庁舎内の各課	19 (2.7%)
	その他の課等	11 (1.6%)
	小計	128 (18.6%)
広島県や国等の行政機関	15	(2.2%)
医師会・歯科医師会等	15	(2.2%)
その他(過去の相談者、知人等)	240	(34.8%)
不明	71	(10.3%)
合計	689	(100.0%)

8 相談回数

1回	2回	3回	4回	5回以上	合計
475	92	20	14	88	689
(68.9%)	(13.4%)	(2.9%)	(2.0%)	(12.8%)	(100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（平成31年1月～令和元年6月）

【単位：件】

相 談 内 容	件 数	対 応 の 状 況							相談の対象となった 医療機関数(判明分)		
		うち 面接	うち メール・ 手紙等	A 説明・ 医療機 関紹介	B 関係機 関等の 紹介	C 医師等 との接 触を助 言	D その他 (対応 なし等)	E 医療機 関等に 連絡	市 立	国 公立 等	そ 他
① 医療行為・治療内容 に関すること	211 (30.6%)	10	3	59	72	84	55	0	9	18	54
② コミュニケーションに に関すること	38 (5.5%)	3	0	14	6	13	15	1	7	2	11
③ 医療機関等の施設 に関すること	3 (0.4%)	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱い に関すること	26 (3.8%)	0	0	6	10	10	8	0	0	1	6
⑤ 医療機関等の紹介 ・案内に関すること	89 (12.9%)	1	0	65	15	11	8	0	0	0	5
⑥ 医療費に関すること	52 (7.6%)	3	1	29	20	5	7	0	2	0	8
⑦ 医療知識に関するこ と	198 (28.7%)	2	1	147	28	53	40	0	2	0	12
⑧ その他	72 (10.5%)	1	1	21	12	5	41	0	1	0	12
合 計	689 (100.0%)	20	6	343	163	182	174	1	21	21	109
				(39.7%)	(18.9%)	(21.1%)	(20.2%)	(0.1%)	(13.9%)	(13.9%)	(72.2%)

(注) ・複数の相談内容があった場合は、主たる相談内容で集計している。
・「対応の状況」には複数選択しているものがある。(延件数≦「対応の状況」の合計)

【過去1年間の月別の相談件数】（平成30年7月～令和元年6月）

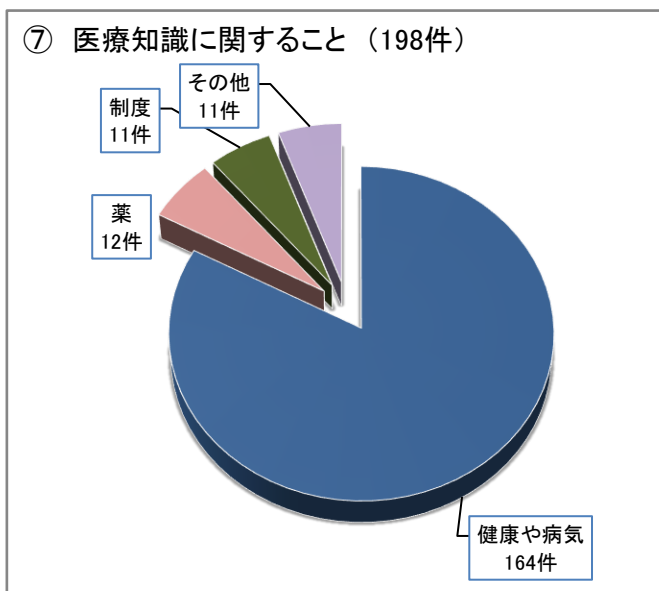
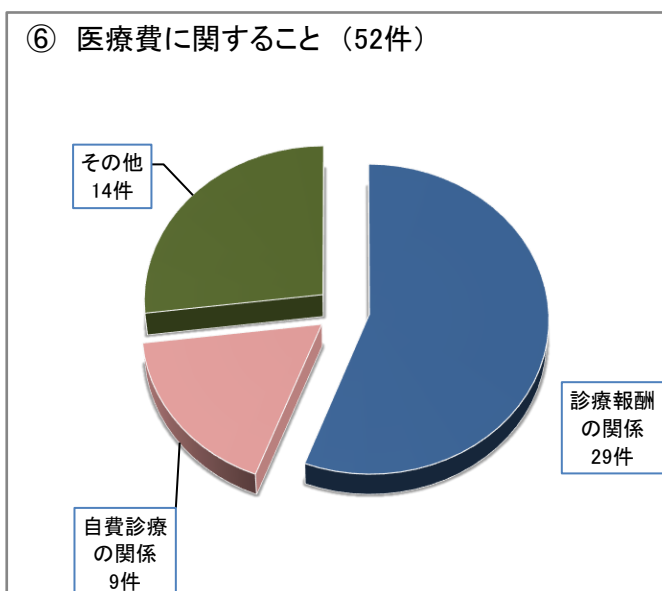
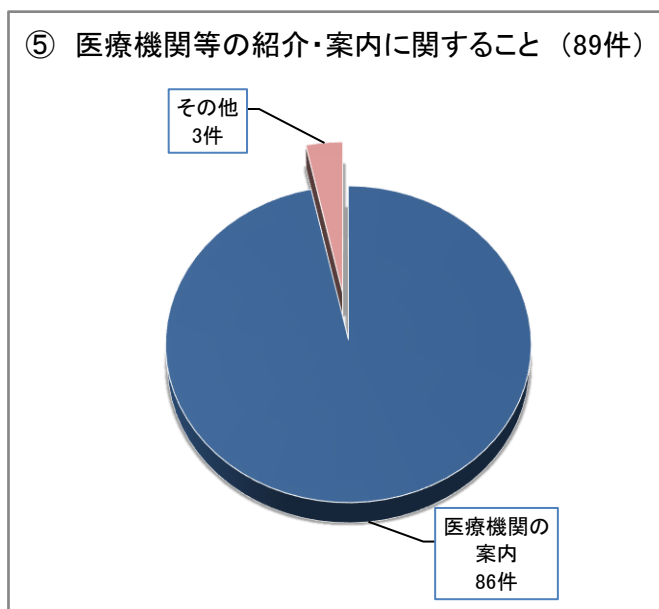
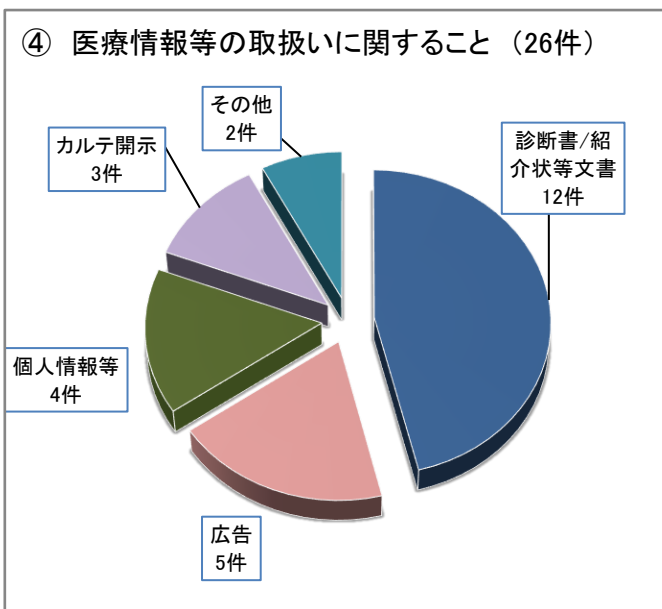
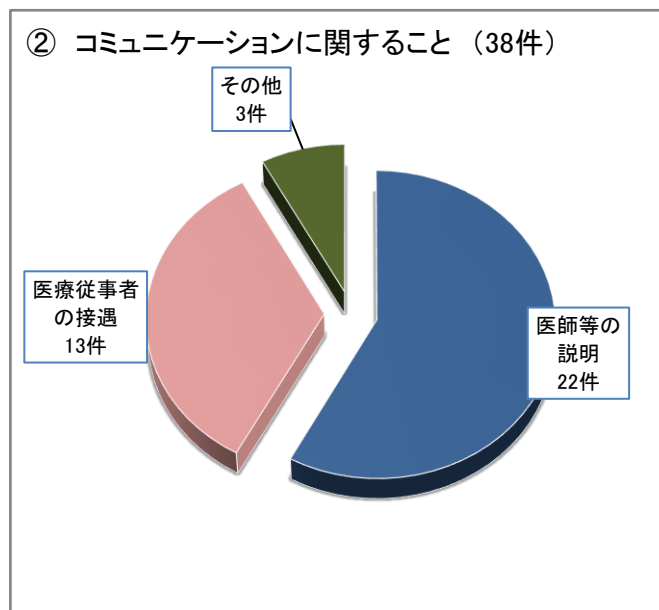
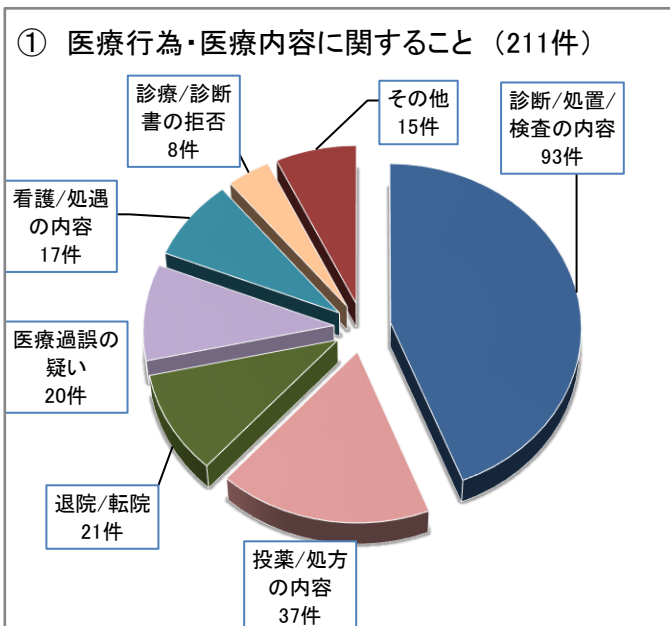
【単位：件】

相 談 内 容	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
① 医療行為・治療内容 に関すること	39	37	38	29	32	36	38	29	26	28	21	26
② コミュニケーションに に関すること	4	8	7	7	8	4	8	4	5	4	3	7
③ 医療機関等の施設 に関すること	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱い に関すること	4	2	8	6	5	1	2	8	4	2	5	5
⑤ 医療機関等の紹介 ・案内に関すること	10	19	16	14	17	13	6	12	10	16	17	15
⑥ 医療費に関すること	8	12	14	8	2	8	9	11	8	7	4	9
⑦ 医療知識に関するこ と	27	26	37	27	32	49	44	33	24	23	20	20
⑧ その他	17	7	10	15	9	14	23	18	22	15	18	22
合 計	109	111	131	106	105	127	130	117	99	95	88	104

(1月～6月：689件)

(7月～12月：633件)

10 主な相談内容の内訳（平成31年1月～令和元年6月）



(平成31年1月～令和元年6月)

11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	158	(22.9%)
整形外科	99	(14.4%)
精神科・心療内科	69	(10.0%)
歯科	49	(7.1%)
眼科	34	(4.9%)
皮膚科	32	(4.6%)
耳鼻いんこう科	27	(3.9%)
外科	19	(2.8%)
脳神経外科	15	(2.2%)
産婦人科	13	(1.9%)
小児科	10	(1.5%)
泌尿器科	8	(1.2%)
形成外科・美容外科	1	(0.1%)
その他	155	(22.5%)
合 計	689	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区 分		件数等	
医 科	病 院	88	(12.8%)
	診 療 所	47	(6.8%)
	不 明	442	(64.1%)
	小 計	577	(83.7%)
歯 科	病 院	4	(0.6%)
	診 療 所	5	(0.7%)
	不 明	40	(5.8%)
	小 計	49	(7.1%)
調剤薬局		5	(0.7%)
介護老人保健施設等		8	(1.2%)
施術所（鍼灸・あんま等）		6	(0.9%)
その他		44	(6.4%)
合 計		689	(100.0%)

13 紹介した関係機関の内訳

関係機関		件数
中国四国厚生局		4
官公庁（国等の行政機関）		0
広島大学		15
医 師 会	広島市医師会	9
	安佐医師会	0
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		3
薬剤師会		9
介護関係部署		14
広島県		11
市 役 所	本庁の関係課	20
	区役所	16
	精神保健福祉センター	8
	保健所	7
法律相談		30
その他		19
合 計		165

14 情報提供を行った医療機関等の内訳

区 分		件数
医 科	病 院	0
	診 療 所	1
歯科診療所		0
調剤薬局（薬剤師会を含む）		0
施術所（鍼灸・あんま等）		0
その他		0
合 計		1

15 医科・歯科地区別の相談内訳（平成31年1月～令和元年6月）

（5 ページ 「12 相談対象の施設区分」の内訳）

【単位:件】

相 談 内 容	延件数	医 科						歯 科			その他
		中・東・ 南・西・ 佐伯区	安佐 南・安 佐北区	安芸区	市 外	不 明	合 計	広島 市内	不 明	合 計	
① 医療行為・治療内容 に関すること	211	45	16	4	6	114	185	6	13	19	7
② コミュニケーション に関すること	38	10	6	2	1	16	35	1	0	1	2
③ 医療機関等の施設 に関すること	3	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1
④ 医療情報等の取扱 いに関すること	26	4	2	1	0	15	22	0	3	3	1
⑤ 医療機関等の紹介・ 案内に関すること	89	2	1	0	1	77	81	1	6	7	1
⑥ 医療費に関すること	52	7	2	0	1	32	42	0	10	10	0
⑦ 医療知識に関するこ と	198	7	7	0	0	165	179	0	7	7	12
⑧ その他	72	11	0	0	1	20	32	0	1	1	39
合 計	689	86	34	7	10	440	577	9	40	49	63
		(12.5%)	(4.9%)	(1.0%)	(1.5%)	(63.9%)	(83.8%)	(1.3%)	(5.8%)	(7.1%)	(9.1%)
		(14.9%)	(5.9%)	(1.2%)	(1.7%)	(76.3%)	(100.0%)	(18.4%)	(81.6%)	(100.0%)	

（注）・対象施設に複数計上しているものがある。

16 主な相談事例とその対応

① 医療行為・治療内容に関すること <<211件 (30.6%)>>

区分	相談事例	対応
診断/処置/検査の内容 (93件)	(1) 病院で血液型を間違えることはあるのか。知人が中絶のため、産婦人科医院で血液型の検査を受けた。結果を聞いたところ、本人が認識していた血液型と違った。医師にその旨を伝えたが、違うと言われた。帰宅後、出血したため、その産婦人科へ救急搬送され、処置を受けたが、その際、本人が認識していた血液型を言われた。こういう対応でいいのか。 (許容範囲内だが困難)	何時、誰の話であるか尋ねたところ、「友達で、日本語があまり話せない外国人。」であるとのこと。輸血をする前には、クロスマッチと言い、患者と輸血の血液が合っているか検査をする。医療用語は日本人でも耳から聞いただけでは間違えることもあるため、次回受診時に、日本語が分かる方に同行してもらい、一緒に説明を聞かれること、血液型のことも担当医から十分説明を受けることを勧めた。また、参考に、「広島市外国人市民の方の生活相談コーナー」の連絡先を伝えた。 (やや納得された様子)
	(2) 親がA病院で透析していたが、自宅近くのB病院へ紹介してもらい転院した。血管が悪いので人工血管造設のために入院している。1回目の手術はうまく行かず、先日2回目を受けたが、それもダメだった。次は反対側の腕を手術するらしい。2回連続してうまく行かないことがあるのか。医師はごめんなさいと軽く謝られ、血管が脆いのでと言われたらしい。説明は両親が聞いて、私は聞いておらず、よく分からない。 (許容範囲内だが困難)	医療安全支援センターでは、治療について判断できないが、一般的なこととして、高齢者や透析患者の血管は脆く、トラブルが起きやすいことを伝えた。相談者が説明を聞かれてないので、医師へ今の状況や今後のことなどについて、詳しく説明を聞くことを勧めた。また、NHK「きょうの健康」に透析について分かりやすく図式化された物があるので、図書館などで見て参考にされてはどうかと伝えた。 (やや納得された様子)
	(3) 一昨年、バイク運転中に、軽自動車と出会い頭事故に遭った。A病院に搬送され、大腿骨骨折(片側)と手首骨折(片側)で手術した。しかし、骨折した側の膝と手首骨折していない手首にも痛みがあり、医師に訴えたが無視された。入院と通院、合わせて1年少々して、症状固定の判断をされたが、納得できずB整形外科に自費でMRI検査した。その結果、膝の半月板損傷と手首に重度の炎症があるとされた。A病院の患者相談窓口で相談したが、取りつく島がない。どうしたらよいか。 (許容範囲内だが困難)	治療に対し、病院側との仲裁や医師への指導は、公的機関はできない。最終的には法的な対応になるが費用と時間がかかるため、訴訟に比べて費用や時間がかからない裁判外紛争解決手続(医療ADR)に相談するよう勧めた。 (やや納得された様子)
投薬/処方の内容 (37件)	(4) 薬を紛失した。かかりつけ医にその旨を伝え、もう一度薬を出してほしいとお願いしたが「出せない。」と断われた。糖尿病の薬で、無いと困る。 (許容範囲内だが困難)	基本的に1回の処方、定められた日数分のお薬しか出せない。医師の判断によるものだろうが、基本的には対応されない。もう一度受診して、処方箋の再発行なら可能かと思うと伝えたと、「出さないのが普通なのか。分かった。」と言われた。 (納得された様子)
	(5) 数年間、入眠剤を飲んでいて。今まで、ずっと同量で、よく眠れていたが、「この頃、国がどうの」と言われ、半分しかくれない。国は何故そんなことを言うのか。国が医者締め付けて、どうするのか。こういう意見があることを知っておいてもらいたい。あちこち電話している。現在、別の医院でもう半分出してもらっているが、同薬と同等の効果の薬品名を知りたい。 (許容範囲内だが困難)	睡眠薬は、不眠の状態により種類があることを伝え、一つの大切な身体に、二つの医院からの処方良くないと伝えた。睡眠薬について、厚労省から、依存等の安全性への通知文があったので、調べることを提案したが、希望されなかった。なお、処方については、医師との相談であるが、今後の参考に薬剤師会への相談機関を提案したが、相談者は「薬剤師は信用していない。やっぱり医者。」と言われる。広島県女性医師の会「レディーステレホンサービス」の情報を伝えた。 (納得されていない様子)

区分	相 談 事 例	対 応
退院/ 転院 (21件)	(6) A病院で脊椎椎間板ヘルニアの手術を受けた。手術後の経過が良いので、予定より早く退院するように言われた。平日のため、急に段取りが出来ないと医師に言うと、「ベッドが空かないから電車でも帰ってくれ。」と言われた。無理やり追い出すことはできるのか。 (一般的な相談)	退院は医師の判断によるものなので、当センターではその是非を判断することはできない。退院や退院後のことを相談できる患者相談窓口があるので、相談することを勧めた。また何かあれば、電話するよう伝えた。 (不明)
	(7) 一人暮らしの子が、数年前から人工透析をしている。糖尿病で受診していた個人病院から、透析のためにA病院を紹介された。子の話によれば、病院の待合室で待っている時に意識がなくなったことがあるという。他にもいろいろ気に入らないことがあるようで、「病院を変りたい。」という。A病院は大きな病院である。子には、「できるなら今の病院のままの方がいいと思う。」と諭すが、どうしたものか。 (一般的な相談)	大きな病院であれば、患者相談窓口があるので、そこでの相談を勧めると、「相談はしたが、話にならない。」と言われる。お子さんがご不満に思っていることについて、どうして欲しいのかを医師、看護師、相談窓口の職員にきちんとお話されて、調整してもらうことを勧めた。それでも納得できなければ、転院も視野に入れられても良いのではないかと伝えた。 (納得された様子)
医療過 誤の疑 い (20件)	(8) 肩の腱の断裂で近所の整形外科から大病院を紹介され、手術を受けた。手術後に医師から、「手術中に手術器具が壊れ、散らばった。出来る範囲で取り除いたが。」と説明を受けた。先日、MRI検査を受けて、医師から「レントゲンで見えなかった小さい破片があり、今後感染するリスクがある。手術器具が壊れた原因について、器具の会社と話し合っている。」という説明を受けた。自分としては、今後の受診費用であるとか、他にも病院側に補償してほしい。どうしたらいいか。今、何か動かないといけないうか。 (許容範囲内だが困難)	同病院には、医療安全が組織化されているので、二者間で十分な話し合いをするよう勧めた。その上で納得できない場合、最終的には法的な対応になるが、訴訟に比べて費用や時間がかからない裁判外紛争解決手続(医療ADR)に相談するよう勧めた。まずは、担当医から今の状態や今後の受診、感染の症状等の説明を聞かれ、その際、自分の思いも伝えられることを勧めた。また、今までのことを時系列に整理し、メモにしておくことを勧めた。 (やや納得された様子)
看護/ 処遇の 内容 (17件)	(9) 昨年春、家族が、くも膜下出血を発症した。某病院で手術を受け、他のリハビリでできる病院へ転院し入院中。そこで転倒を何回も繰り返している。1回目に、注意するように言ったのに、1週間も経たないうちに、2回目の転倒とは多すぎないか。先日の転倒では、股関節を骨折し、その手術を受けた。ようやく介助で歩行できるようになったのに、また1ヶ月間の寝たきり生活に逆戻りである。リハビリを受けに来て、手術とはどうなのか。手術費用等どうなるのか。 (許容範囲内だが困難)	病院や施設において、転倒は大きな課題である。患者の状態によっては、予見していても防ぎようのない場合もあると聞いていることを伝えた上で、まずは患者の状態やリハビリ計画、日常の転倒予防について、病院に聞かれることを勧めた。また、手術費用についての要望があれば、その際に、病院側の考えを尋ねられることを提案した。最終的に納得いかない場合、法的な対応になるが、今は治療をしっかり受けるよう伝えた。なお、弁護士情報の希望があり、裁判外紛争解決手続(医療ADR)の情報を案内した。 (納得された様子)
	(10) 認知症でグループホームに入所している親に、一昨年、大腸がん罹患が分かった。手術予定だったが、肺に転移が見つかり、「手術に耐えられないだろう。」と中止になった。昨年の検査で、余命半年の診断だった。延命ではなく緩和で進めることを家族で決めた。昨年末からA病院を2週間ごとに通院しており、酸素投与も始まった。急変の時は病院に搬送すべきか。 (一般的な相談)	急変時に病院に搬送するとか、救急車を呼ぶというのは、治療してほしいという意志の表れである。延命しない方向で考えが固まったら、かかりつけ医や訪問看護師に相談された方が良く思うと伝えたとこ、「延命を断るにはどのように言ったらいいのか。」と尋ねられたので、グループホームでの看取りの意志を伝えることを勧めた。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
看護/ 処遇の 内容 (17件)	(11) 家族がALSで入院している。よく診てもらっていると思う。しかし、正月とか今回の連休のように休みが続くと、その期間中、風呂に入れてもらえない。体も拭いてもらえない。これは法に触れることではないのか。病棟師長に話をしたら、「そのことは心苦しく思っている。医師も交えて話しましょう。」と言ってもらえて、明日病棟に行くことになっている。 (許容範囲内だが困難)	法律で定められたものはない。スタッフが少なくなるので、整容行為にまで手が回らないというのが実情だと思う。しかし、そのことと患者さんの満足感の低下とは別問題。「お話を聞きます」と言っていたのは素晴らしいと思うと伝えたと、自分もそう思う。法改正に繋がればいいのと思う。せめて上司報告はしてほしい。」と言われ、やや納得された。 (やや納得された様子)
	(12) 昨年末、高齢の親族がデイスサービスで転倒して片手骨折。病院で手術をしたが、うまくボルトがはまってない。再手術の予定だったが、体力的に無理ということでそのまま観察になった。退院予定だったが、血中酸素が少ないということで、そのまま個人病院に転院となった。それからずっと酸素吸入をしている。先日インフルエンザに罹患し、体調を崩した。それから手足を縛られ、流動食しか食べていない。先週、兄弟が訪室し、ガリガリになっていたと言っていた。いつまで手足を縛られていないといけないうのか。 (許容範囲内だが困難)	手足を縛るのは酸素吸入を外すのを避けるため。看護師がずっとベッドサイドに居るわけではないので、外すリスクがある限り、縛ることは中止にはならないと思う。どなたが親族の病状を聞かれたのか尋ねたところ、「親ですが、しっかり聞いていない。」と言われた。抑制の必要性や食事の事、医療経過について、相談者様を含めた御家族の複数人で一緒に、主治医、病棟師長にお話を聞かれるよう勧めた。 (納得された様子)

② コミュニケーションに関すること <<38件 (5.5%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等 の説明 (22件)	(1) 子(成人)は数年前に、精神科病院へ通院したこともあるが、今は受診していない。将来の事を考えるのか、時々、涙を流したり、いらだったりしている。昨年末から不眠になり、家に引き籠ったりする。精神科受診を勧めるが、本人は受診を拒む。それで、本人に内緒で、かかりつけ内科の医師へ相談し、眠れるように安定剤の処方をしてもらった。それなのに、薬局の薬剤師が、「これを飲んだら癖になる。あまり飲まない方がよい、自分で管理したら。」と本人に言ったようで、子は内服しない。「よい薬だから眠れるといいですね。」とプラス思考になるような対応をしてくれたら違っていた。薬剤師の教育をきちんと欲しい。薬剤師への指導をしてくれるところは無いのか。 (許容範囲内だが困難)	薬剤師の対応によっては、確かに内服する気持ちや左右されると思える。お気持ちは分かるが、指導や教育は、その薬局が実施する事なので、管理者へ伝えるしかない。相談内容は書きとめて報告すると伝えた。次回の内科受診で医師から勧められて内服されるかも知れない。あきらめずに両親からも勧めるようにと伝えた。また、お子さんの引き籠りに関して、相談の有無を確認すると、数年前に精神保健福祉センターや広島ひきこもり相談センターは相談したが、子がその気にならなかったとのこと。家族会などを含めて、もう一度相談機関へ相談してはどうかと伝えた。 (納得された様子)
	(2) 数週間前、勤務中に交通事故に遭った。一旦、大病院に救急搬送されたが、脚の骨折の手術は、他の病院を紹介すると言われ、転院し手術を受けた。その翌日、担当医の回診があり、その際、「午後、MRIをするから、座っておくように。」と言われた。午後すぐに、車いすに座ろうとしたが無理で、スタッフが座位、車いす移乗を手伝ってくれたが、後刻、担当医から、脱水症状を起こす手前だとか、遠まわしに座位になろうとしたことを怒られた。担当医の指示に従っただけなのに、担当医の言い方に頭にきて、転院したいと看護師に希望し、医師と話し合う予定である。 (一般的な相談)	冒頭、病院の苦情と言われたため、当センターは、医師との仲介や、指導はできない旨を伝え、傾聴した。相談者の思いは伝わってくるが、担当医も患者のことを考えられた言い方かもしれない。今は、身体を一番に考え、転院については考え直された方がいいと思うと伝えたと、そう言ってもらうのは嬉しいが、話し合ってからだ。」と言われた。 (納得していない様子)

医師等の説明 (22件)	(3) 医師から、「腰椎ヘルニアの手術は、勧めない。」と言われていたが、痛みを我慢できず、希望して同院で手術を受けた。手術は無事終わり、先日、3ヵ月後検診でMRIを受けたところ、担当医から「また中身が出ている。背中に穴を開けていて逃げ道はあるから、神経の圧迫はないだろうが…」と言われた。遠回しな言い方かとは思いますが、ヘルニアが再発したのだろうか。担当医は痛いと言うと目をそらし、何となく聞きにくい。それまではなかった腰痛があり始め、昨日身動きできないくらい強かった。痛み止めは貰っているが、飲み方について相談しても、「自分で決めてください。」みたいな言い方しかされない。担当医の対応は分かっているから、受診しても仕方がない。再手術になるにしても他院へ変わった方が良いか。 (一般的な相談)	手術後まだ3ヶ月、症状の変化がある段階での転医はお勧めできないことと、相談機関では、再発かどうか分からないことを伝えたと、納得された。鎮痛剤の飲み方について、一般的には、薬の用法用量に基づき、医師の判断で一日の処方量等の指示をされるが、対症療法になるため、その範囲内で、患者の判断で使用してくださいという言い方になると推測されると伝えた。なお、薬については添付文書の検索、また広島県女性医師の会の、「レディーステレホンサービス」の情報を伝えた。まずは、診察予約を早め、症状を伝えたり再手術への不安等を話されてはどうかと伝えた。 (納得された様子)
医療従事者の接遇・その他 (20件)	(4) 数年前かかりつけ医院で肺がんが見つかった。大病院に紹介されて入退院を繰り返し、抗がん剤治療を継続している。就労していたが、抗がん剤治療がつらくて退職。院内のがん相談センターに医療費のことで相談し、障害年金の申請をした。その時には快く診断書を記載してくれたのに、今回は記載を渋る。更新のため、今回認定されないと経済的に苦しく、治療が続けられない。医師に何度も交渉し、やっと書いてもらえることになったが、放り出すような言葉使いで、次回の受診が怖い。 (一般的な相談)	辛い気持ちを傾聴すると、「病院を変えるつもりはない。がん拠点病院だし、これ以上の治療はできない。ただ、障害年金のことでここまで嫌な顔をされるとは思わなくて、びっくりした。」と言われた。医師を信頼しておられるなら、今の辛い気持ちをがん相談センターに吐き出しながら、治療を続けて行かれてはいいかかと思うと伝え、連絡先を案内した。 (納得された様子)

④ 医療情報等の取扱いに関する事 <<26件 (3.8%)>>

区分	相談事例	対応
個人情報等・その他 (26件)	(1) 通院している病院で個人情報が出た。今朝、時間が変わりましたと一斉送信でメールが送られてきたが、他の受診者のフルネームとアドレスが閲覧可能な状態だった。病院へ連絡したら、謝罪と二度と起きないようにしますという返事だった。こんな時に相談する先は、どこかにないか。通院していることを知られたくなかったのでショックが大きい。 (許容範囲内だが困難)	相談先としては消費生活センターが対応してくれると伝えたと、インターネットで調べたら、個人情報保護委員会というのがあった。そこへ連絡した方がいいのか。」と言われたので、消費生活センターで併せて相談されることを勧めた。「今後の受診をどうしようか悩む」と言われ、ショックでそれは当然と思える。時間を置いて結論を出されること、メールアドレスの変更をされることを伝えた。 (やや納得された様子)

⑥ 医療費に関する事 <<52件 (7.6%)>>

区分	相談事例	対応
診療報酬の関係 (52件)	(1) 高齢の親は、療養型の病院に入院中であるが、白血病の薬については、受診できない状態のため、自分だけが、A大病院へ、数ヶ月に1回、処方箋をもらいに行くよう言われている。 今回、いつもの院外薬局とは違う薬局で薬をもらったところ、入院中の病院から、「薬局を変えるな」と、ひどく怒られたが、なぜだろう。 (一般的な相談)	入院中に他院へ受診することについては、診療報酬上、転医・対診のルールがあることを伝え、事前に入院中の病院と、A大病院が話し合われており、その関係から、院外薬局を変えないでほしいと話されたと推測できることを伝えた。A大病院は、国指定のがん診療連携拠点病院の一つで、がん専任の相談員がいるので、尋ねることを勧め、伝え方を助言した。 (納得された様子)

診療報酬の関係 (52件)	(2) 約1年前、出産した。その際、帝王切開で●人目のため、医師から、「その手術と一緒に避妊手術をした方がいい、費用もかからない。」と勧められ、避妊手術を受けた。既に、出産費用は支払い済みで、月日が経ち、この話は終わったものと思っていた。しかし、最近になって健保(保険者)から電話があり、避妊手術の費用がかかると言われ、その時は何も言えなかった。病院側からも同様の電話があり、この時には、医師から費用は不要と言われたことを話したが、払ってもらわないと困ると言われた。もし費用が要るのなら、手術は受けなかった。今さら、支払わなくていいと思うがどうか。 (一般的な相談)	理不尽と思われる気持ちはよく分かるが、一般的には、受けた治療に対する医療費は一旦支払い、その上で納得いかない場合、まずは病院側と相談者側との二者間の話し合いであることを伝えた。また、仲裁などをする公的機関はなく、最終的には、弁護士相談である。費用も期間もかかることから、センターは医療ADR(有料)を案内しているが、有料であり、その費用に見合うものであるかが分からないことも併せて伝えた。 まずは、家族から病院側へ話されることを提案したところ、「相談してみます。」と言われた。 (納得された様子)
自費診療の関係・その他 (23件)	(3) インプラントを受けたが、すぐに抜けたため、契約を解除し返金を求めたい。麻痺も生じた。歯科医師は麻痺が出るはずがないと言い、治療費も返してくれなかった。他の歯科へ受診したら、骨量・年齢的にもインプラントは出来ないと言われた。出来るという説明を受けたから高額な料金を支払ったので納得できない。あの歯科で治療を受ける気持ちは無く、今は別の歯科へ通院している。 (許容範囲内だが困難)	消費生活センターで医療安全支援センターと医療ADRを紹介されたと言われたので、経過と状態を聴く。返金は歯科医師との話し合いになる。それでも納得できない場合や麻痺に対する治療費の請求は、医療ADRで相談することを勧めた。 (納得された様子)

⑦ 医療知識に関すること <<198件 (28.7%)>>

区分	相談事例	対応
健康や病気・その他 (198件)	(1) 入院時の保証人の話、そういう相談はあるか。障害のある子どもが入院する時に保証人がいなかったら、どうすればいいのか。保証人を頼めるような所は、何処にあるか。子どもは成人しており、一人っ子。ちょっと障害があり、結婚しそうにない。将来は一人になると思う。すぐに入院するとか、そういう話ではないが、自分がいなくなれば、誰が保証人になるというのか。今時、親類縁者の関係も希薄で、そういう人は多いと思う。今後のことが心配である。 (一般的な相談)	入院の保証人の相談については、まずは、病院の患者相談窓口で相談されることを勧めている。病院の規模で、専任の相談員の有無はあるが、そういう窓口があるか確かめていただきたい旨を伝えたところ、「そういうことではない。保証人になってくれるところを知りたい。」と言われる。保証人ではないが、「人生安心サポートセンターきらり」と、「広島市社会福祉協議会かけはし」の事業の概略について伝え、どんなサポートか、また費用等について、直接尋ねることを提案し、連絡先を案内した。 (やや納得された様子)

センター設立以降の相談対応状況について

(平成１６年７月～令和元年６月)

１ 相談内容及び対応の状況

【単位：件】

相 談 内 容	延件数	対 応 の 状 況						
		うち 面接	うち 電子 メール 等	A 相談員の 説明で理 解	B 適切な窓 口情報の 提供	C 医師等と の接触を 助言	D その他	E 医療機関 に対応を 要請
① 医療機関・医師等の対応に関する相談	4,646 (31.8%)	399	27	1,069	654	2,177	948	188
② 病気等に関する相談	4,694 (32.1%)	112	22	2,535	505	1,512	474	1
③ 医療過誤等に関する相談	693 (4.7%)	130	2	103	229	286	133	5
④ 治療費に関する相談	1,180 (8.1%)	64	9	398	365	391	114	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	827 (5.7%)	47	5	315	379	103	79	1
⑥ 医療関係法に関する相談	600 (4.1%)	25	19	208	175	165	113	10
⑦ 薬に関する相談	281 (1.9%)	5	1	133	90	125	33	1
⑧ その他	1,694 (11.6%)	58	6	387	335	178	888	9
合 計	14,615 (100%)	840	91	5,148	2,732	4,937	2,782	217
				(32.5%)	(17.3%)	(31.2%)	(17.6%)	(1.4%)

(注) ・「相談内容」の区分は、旧区分(平成26年度以前)に応じて集計している。
 ・「対応の状況」は複数選択しているものがある。

２ 相談時間

【単位：件】

相 談 時 間	電 話	面 接	合 計	
30分未満	9,813	113	9,926	(67.9%)
30分以上60分未満	3,233	343	3,576	(24.5%)
60分以上	638	384	1,022	(7.0%)
メール等	—	—	91	(0.6%)
合 計	13,684	840	14,615	(100.0%)
	(94.2%)	(5.8%)		

【電話】 最長：３５５分、最短：１分、平均：２２．２分

【面接】 最長：１９５分、最短：５分、平均：５４．３分

【全相談の平均】 ２４．０分

(平成16年7月～令和元年6月)

3 男女別・年齢別相談件数

【単位:件】

年 齢 区 分	男 性	女 性	合 計
80歳以上	351	276	627 (4.3%)
70歳代	799	1,019	1,818 (12.4%)
60歳代	919	1,687	2,606 (17.8%)
50歳代	664	2,066	2,730 (18.7%)
40歳代	646	1,417	2,063 (14.1%)
30歳代	621	910	1,531 (10.5%)
20歳代以下	151	312	463 (3.2%)
不 明 ※	779	927	2,777 (19.0%)
合 計	4,930 (36.4%)	8,614 (63.6%)	14,615 (100.0%)

※「不明」の合計欄には性別不明分を含む。

4 相談者区分

【単位:件】

区 分	男 性	女 性	合 計
患者本人	2,876	4,055	6,931 (47.5%)
家 族 等	1,110	2,739	3,849 (26.3%)
そ の 他	328	466	794 (5.4%)
重複相談ほか※	786	1,514	3,041 (20.8%)
合 計	5,100 (36.9%)	8,774 (63.1%)	14,615 (100.0%)

※「重複相談ほか」の合計欄には性別不明分を含む。

5 相談者住所

区 分		件 数 等	
市 内	中区	1,522	(10.4%)
	東区	1,061	(7.3%)
	南区	1,099	(7.5%)
	西区	1,589	(10.9%)
	安佐南区	1,628	(11.1%)
	安佐北区	1,010	(6.9%)
	安芸区	458	(3.1%)
	佐伯区	816	(5.6%)
	区不明	476	(3.3%)
	小 計	9,659	(66.1%)
市 外	県内	611	(4.2%)
	県外等(不明含)	314	(2.1%)
	小 計	925	(6.3%)
住所不明		1,013	(6.9%)
重複相談		3,018	(20.7%)
合 計		14,615	(100.0%)

(平成16年7月～令和元年6月)

6 相談回数の状況

相談回数	件数等	
1回	11,794	(80.7%)
2回	1,048	(7.2%)
3回	361	(2.5%)
4回	182	(1.2%)
5回以上	1,230	(8.4%)
合計	14,615	(100.0%)

7 センターを知った情報源

区 分		件数等	
市の広報	市民と市政(注1)	359	(2.5%)
	広報チラシ等(注2)	544	(3.7%)
	カード(注3)	80	(0.5%)
	センターのホームページ	1,871	(12.8%)
	テレビ広報	10	(0.1%)
	小計	2,864	(19.6%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,240	(15.3%)
	本庁舎の電話交換等	2,006	(13.7%)
	本庁舎内の各課	623	(4.3%)
	その他の課等	289	(2.0%)
	小計	5,158	(35.3%)
広島県や国等の行政機関 (県医療安全支援センターを含む)		342	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		308	(2.1%)
その他(過去の相談者、知人等)		3,138	(21.5%)
不明		2,805	(19.2%)
合計		14,615	(100.0%)

(注1) 開設前(H16.6)、相談時間変更時(H17.2)等非定期に広報紙掲載

(注2) センター作成チラシ以外の広報(市民相談のご案内、保健福祉の手引き、こころのケアガイドブック、福祉のことがわかる本など)

(注3) H22.2及びH25.11 市内関係機関等に配布

8 相談対象施設への情報提供件数

区 分		件数等	
医 科	病 院	109	(51.9%)
	診 療 所	75	(35.7%)
歯科診療所		17	(8.1%)
調剤薬局(薬剤師会を含む)		2	(1.0%)
施術所(鍼灸・あんま等)		3	(1.4%)
そ の 他		4	(1.9%)
合 計		210	(100.0%)

相談対応状況と納得度

(平成29年5月18日～令和元年6月末)

相談内容の細目		A 説明・ 医療機 関紹介	B 関係 機関等 紹介の	C 医師等 との 接 触 を 助 言	D そ の 他	E 医 療 機 関 に 関 連 等	合 計	割 合
① 医療行為・治療 内容に関する こと (30.0%)	納得	177	110	190	45	1	523	48.9%
	やや納得	54	56	81	31	0	222	20.8%
	あまり納得せず	5	11	16	9	1	42	3.9%
	納得していない	21	27	13	67	1	129	12.1%
	不明	44	22	48	38	1	153	14.3%
	小 計	301	226	348	190	4	1,069	100.0%
② コミュニケーション に関すること (5.5%)	納得	29	7	26	22	4	88	45.4%
	やや納得	7	8	15	13	0	43	22.2%
	あまり納得せず	4	0	4	4	0	12	6.2%
	納得していない	2	4	6	13	1	26	13.4%
	不明	7	4	5	9	0	25	12.8%
	小 計	49	23	56	61	5	194	100.0%
③ 医療機関等の 施設に関する こと (0.3%)	納得	3	2	1	1	0	7	63.6%
	やや納得	0	0	0	1	0	1	9.1%
	あまり納得せず	0	0	0	0	0	0	0.0%
	納得していない	0	0	0	3	0	3	27.3%
	不明	0	0	0	0	0	0	0.0%
	小 計	3	2	1	5	0	11	100.0%
④ 医療情報等の 取扱いに関する こと (4.0%)	納得	34	23	20	7	0	84	59.2%
	やや納得	7	3	2	2	0	14	9.9%
	あまり納得せず	0	1	0	1	0	2	1.4%
	納得していない	5	4	2	13	2	26	18.3%
	不明	6	4	4	2	0	16	11.2%
	小 計	52	35	28	25	2	142	100.0%
⑤ 医療機関等の 紹介・案内に 関すること (9.9%)	納得	197	48	30	3	0	278	78.8%
	やや納得	15	6	5	2	0	28	7.9%
	あまり納得せず	1	1	3	1	0	6	1.7%
	納得していない	0	2	0	9	0	11	3.1%
	不明	6	7	11	6	0	30	8.5%
	小 計	219	64	49	21	0	353	100.0%
⑥ 医療費に 関すること (7.1%)	納得	66	44	28	10	0	148	59.0%
	やや納得	18	17	10	6	0	51	20.3%
	あまり納得せず	4	6	2	4	0	16	6.4%
	納得していない	3	4	1	11	0	19	7.6%
	不明	5	6	5	1	0	17	6.7%
	小 計	96	77	46	32	0	251	100.0%
⑦ 医療知識に 関すること (28.7%)	納得	482	93	145	74	0	794	77.8%
	やや納得	57	18	26	11	0	112	11.0%
	あまり納得せず	5	0	1	1	0	7	0.7%
	納得していない	5	2	2	7	0	16	1.6%
	不明	41	12	23	15	0	91	8.9%
	小 計	590	125	197	108	0	1,020	100.0%
⑧ その他 (14.5%)	納得	74	42	20	216	0	352	68.0%
	やや納得	6	4	1	21	0	32	6.2%
	あまり納得せず	0	1	1	9	0	11	2.1%
	納得していない	1	3	1	34	0	39	7.5%
	不明	14	13	8	49	0	84	16.2%
	小 計	95	63	31	329	0	518	100.0%
合 計	納得	1,062	369	460	378	5	2,274	63.9%
	やや納得	164	112	140	87	0	503	14.1%
	あまり納得せず	19	20	27	29	1	96	2.7%
	納得していない	37	46	25	157	4	269	7.6%
	不明	123	68	104	120	1	416	11.7%
	合 計	1,405	615	756	771	11	3,558	100.0%

※ 相談の困難度と相談者の満足度は、医療相談員の主観で記録したものである。

対応困難度と納得度

(平成29年5月18日～令和元年6月末)

対応困難度	納得度	件数	割合	対応件数(時間別)			平均相談時間(分)
				30分未満	30分以上 60分未満	60分以上	
平易な相談 (3.4%)	納得	89	93.6%	73	16	0	14.9
	やや納得	1	1.1%	0	1	0	40.0
	あまり納得せず	0	0.0%	0	0	0	0.0
	納得していない	1	1.1%	1	0	0	10.0
	不明	4	4.2%	4	0	0	6.3
	小計	95	100.0%	78	17	0	14.7
一般的な相談 (55.5%)	納得	1,257	82.0%	1071	173	13	16.2
	やや納得	109	7.1%	97	10	2	17.5
	あまり納得せず	16	1.0%	12	3	1	23.4
	納得していない	29	1.9%	25	3	1	18.1
	不明	122	8.0%	95	23	4	19.5
	小計	1,533	100.0%	1300	212	21	16.7
許容範囲内 だが困難 (39.2%)	納得	444	41.1%	326	100	18	21.9
	やや納得	239	22.1%	156	60	23	26.7
	あまり納得せず	56	5.2%	32	20	4	25.8
	納得していない	173	16.0%	111	47	15	25.5
	不明	169	15.6%	108	41	20	26.0
	小計	1,081	100.0%	733	268	80	24.4
許容範囲を 超えて困難 (1.9%)	納得	7	13.5%	3	3	1	35.0
	やや納得	6	11.5%	1	1	4	63.3
	あまり納得せず	9	17.3%	5	3	1	28.9
	納得していない	22	42.3%	11	6	5	43.0
	不明	8	15.4%	3	5	0	26.9
	小計	52	100.0%	23	18	11	39.4
合 計 (100.0%)	納得	1,797	65.1%	1473	292	32	17.7
	やや納得	355	12.9%	254	72	29	24.5
	あまり納得せず	81	2.9%	49	26	6	25.7
	納得していない	225	8.1%	148	56	21	26.2
	不明	303	11.0%	210	69	24	23.1
	小計	2,761	100.0%	2134	515	112	20.1

	電話	面接
最短時間	5	10
最長時間	165	105

※ 上記統計については、医療安全支援センター総合支援事業事務局(東京大学大学院医学系研究科 医療安全管理学講座内)が作成し、全国の医療安全支援センターに送付した集計表に基づいている。

項目の「対応困難度」、「納得度」は、同事務局が毎年行っている運営の現状に関する調査には必要ない項目ではあるが、各自治体で詳細に分析する際に必要と思われる項目として平成29年度に設定されたものである。

※ 不明分については、回答への相談者の対応がなかったり、リピーターで同じことを何度も聞いてこられる方など、判断がつかない場合に分類している。