

広島市医療安全支援センターの概要

1 目的

患者や家族等からの医療に関する相談や苦情に迅速に対応するとともに、医療機関への情報提供等を行うことにより、患者と医療機関とのより良い信頼関係の構築を通じ、市民が安心して医療を受けることができる環境づくりを支援する。

2 センター運営の基本方針

- (1) 中立的な立場から患者・家族と医療従事者・医療機関等との信頼関係の構築を支援する。
- (2) 相談しやすい体制を整備し、相談者のプライバシーを保護する。
- (3) 地域で既に活動している他の相談窓口等と十分連携を図る。

3 設置場所（開設日）

広島市役所本庁舎 13 階 健康福祉局保健部医療政策課内（平成 16 年 7 月 1 日（木）開設）

4 業務内容

(1) 相談対応業務

ア 相談員が、電話（専用電話 504-2051）・予約面接等により次の業務を行う。

- ①患者や家族からの医療全般に関する相談や苦情への対応
- ②医療機関への情報提供等

【相談日及び相談時間】

相 談 日：毎週月曜日から金曜日（祝日・年末年始及び8月6日を除く）
相談時間：午前 9 時から午後 3 時

イ 相談における注意事項

- ①原則として、相談者の住所又は相談に係る医療機関の所在地が広島市内であること。
- ②診療行為の是非や過失の有無の判断、仲裁等は行わない。
- ③相談内容によって、専門の機関を紹介する。

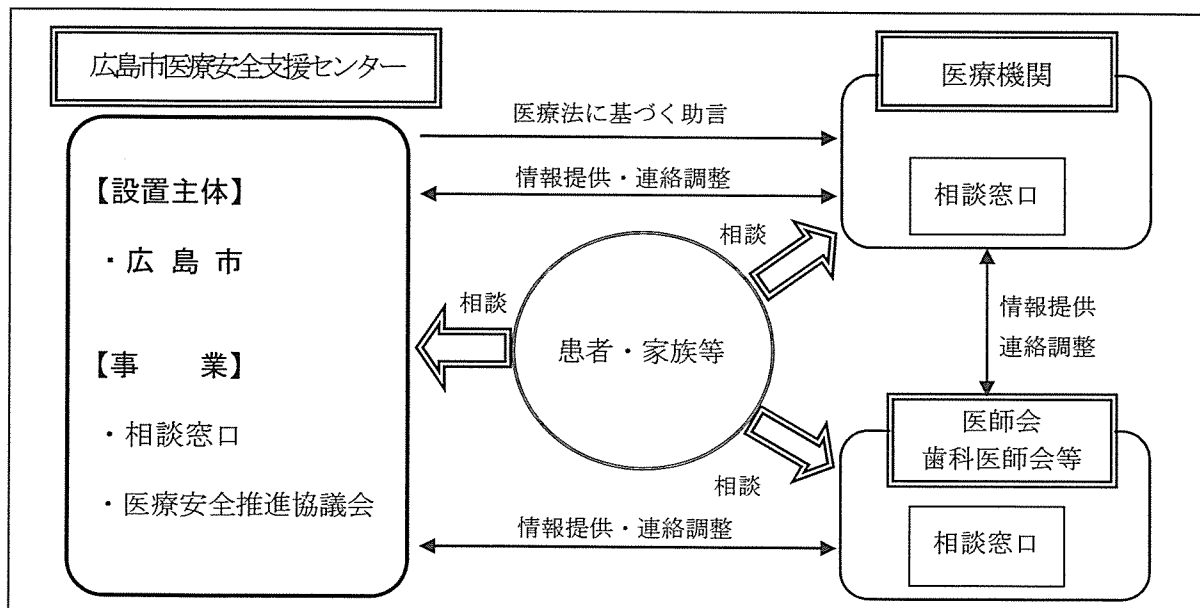
(2) 医療安全推進協議会の開催

(3) 医療の安全に関する研修

5 設置根拠

医療法第 6 条の 13 （平成 19 年 4 月 1 日より都道府県、保健所を設置する市は、医療安全支援センターを設けるよう努めなければならない旨の法改正があった。）

【参 考】 事業概要図



医療法（抜粋）（昭和二十三年七月三十日法律第二百五号）

第三章 医療の安全の確保（改正：平 2 9 法 5 7）

第六条の九 国並びに都道府県、保健所を設置する市及び特別区は、医療の安全に関する情報の提供、研修の実施、意識の啓発その他の医療の安全の確保に関し必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

第六条の十三 都道府県、保健所を設置する市及び特別区（以下この条及び次条において「都道府県等」という。）は、第六条の九に規定する措置を講ずるため、次に掲げる事務を実施する施設（以下「医療安全支援センター」という。）を設けるよう努めなければならない。

- 一 患者又はその家族からの当該都道府県等の区域内に所在する病院等における医療に関する苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに、当該患者若しくはその家族又は当該病院等の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。
 - 二 当該都道府県等の区域内に所在する病院等の開設者若しくは管理者若しくは従業者又は患者若しくはその家族若しくは住民に対し、医療の安全の確保に関し必要な情報の提供を行うこと。
 - 三 当該都道府県等の区域内に所在する病院等の管理者又は従業者に対し、医療の安全に関する研修を実施すること。
 - 四 前三号に掲げるもののほか、当該都道府県等の区域内における医療の安全の確保のために必要な支援を行うこと。
- 2 都道府県等は、前項の規定により医療安全支援センターを設けたときは、その名称及び所在地を公示しなければならない。
- 3 都道府県等は、一般社団法人、一般財団法人その他の厚生労働省令で定める者に対し、医療安全支援センターにおける業務を委託することができる。
- 4 医療安全支援センターの業務に従事する職員（前項の規定により委託を受けた者（その者が法人である場合にあっては、その役員）及びその職員を含む。）又はその職にあつた者は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第六条の十四 国は、医療安全支援センターにおける事務の適切な実施に資するため、都道府県等に対し、医療の安全に関する情報の提供を行うほか、医療安全支援センターの運営に関し必要な助言その他の援助を行うものとする。

医療法施行規則（抜粋）（昭和二十三年十一月五日日厚生省令第五十号）

第一条の十二 法第六条の十一第三項の厚生労働省令で定める者は、次に掲げる者とする。

- 一 一般社団法人又は一般財団法人
- 二 前号に掲げる者のほか、法第六条の十三第一項各号に規定する医療安全支援センターの事務を適切、公正かつ中立に実施できる者として都道府県知事、保健所を設置する市の市長又は特別区の区長が認めた者

第一条の十三 病院等の管理者は、都道府県知事、保健所を設置する市の市長又は特別区の区長が法第六条の十一第一項第一号の規定に基づき行う助言に対し、適切な措置を講じるよう努めなければならない。

広島市医療安全支援センター設置要綱

(目 的)

第1条 患者・家族等からの医療に関する相談や苦情に迅速に対応するとともに、医療機関への情報提供等を行うことにより、患者と医療機関とのより良い信頼関係の構築を通じ、市民が安心して医療を受けることができる環境づくりを支援することを目的として、広島市医療安全支援センター（以下「センター」という。）を設置する。

(組 織)

第2条 センターに、中立的な立場で市民からの医療に関する相談や苦情等に応じる「相談窓口」を設置する。また、センターの運営方針や業務内容等に関して、市民等からの意見を幅広く聴くため「広島市医療安全推進協議会」（以下「協議会」という。）を開催する。

(設置場所)

第3条 センターの設置場所は、広島市健康福祉局保健部医療政策課内とする。

(相談窓口の業務)

第4条 相談窓口の業務は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 患者、家族等からの医療に関する相談・苦情への対応
- (2) 医療機関からの相談等への対応
- (3) 医療機関等への情報提供等
- (4) その他運営に関して必要な業務

(協議会の委員)

第5条 協議会は、市民、本市域の医療に関わる関係機関若しくは関係団体に属する者又は学識経験者のうちから市長が依頼する者の出席をもって開催する。

2 前項の場合において、市長は2年間継続して出席することを依頼するものとする。この期間経過後、引き続き協議会に出席する場合も同様とする。

3 前項の期間経過前に、協議会への出席ができなくなった場合は、市長は新たに後任者を依頼する。この場合、市長は前任者の残りの期間を継続して、後任者に出席することを依頼するものとする。

(意見聴取)

第6条 協議会において、次の各号に掲げる事項についての意見を聴取する。

- (1) センターの運営方針及び業務内容に関すること。
- (2) センターの業務の運営に係る関係機関・団体等との連絡調整に関すること。
- (3) 個別相談事例等のうち重要又は専門的な事例に関すること。
- (4) その他医療安全の推進のための方策に関すること。

(委員長及び副委員長)

第7条 協議会に委員長及び副委員長各1名を置き、出席者の互選によってこれを定める。

2 委員長は、協議会を進行する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会 議)

第8条 協議会は、市長が必要と認めるときに開催する。

2 協議会は、公開とする。ただし、市長が必要と認めるときは非公開とすることができる。

3 協議会においては、市長は、必要に応じて関係者に資料の提出を求め、又は関係者の出席を求め、その説明若しくは意見を聴くことができる。

(守秘義務)

第9条 委員は、正当な理由なく、その業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、委員でなくなった後においても同様とする。

(庶 務)

第10条 センターの庶務は、健康福祉局保健部医療政策課において処理する。

(委 任)

第11条 この要綱に定めるもののほか、センターの運営に関して必要な事項は健康福祉局長が定める。

附 則

この要綱は、平成16年5月7日から施行する。ただし、第4条に規定する業務については、平成16年7月1日から実施する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年12月16日から施行する。

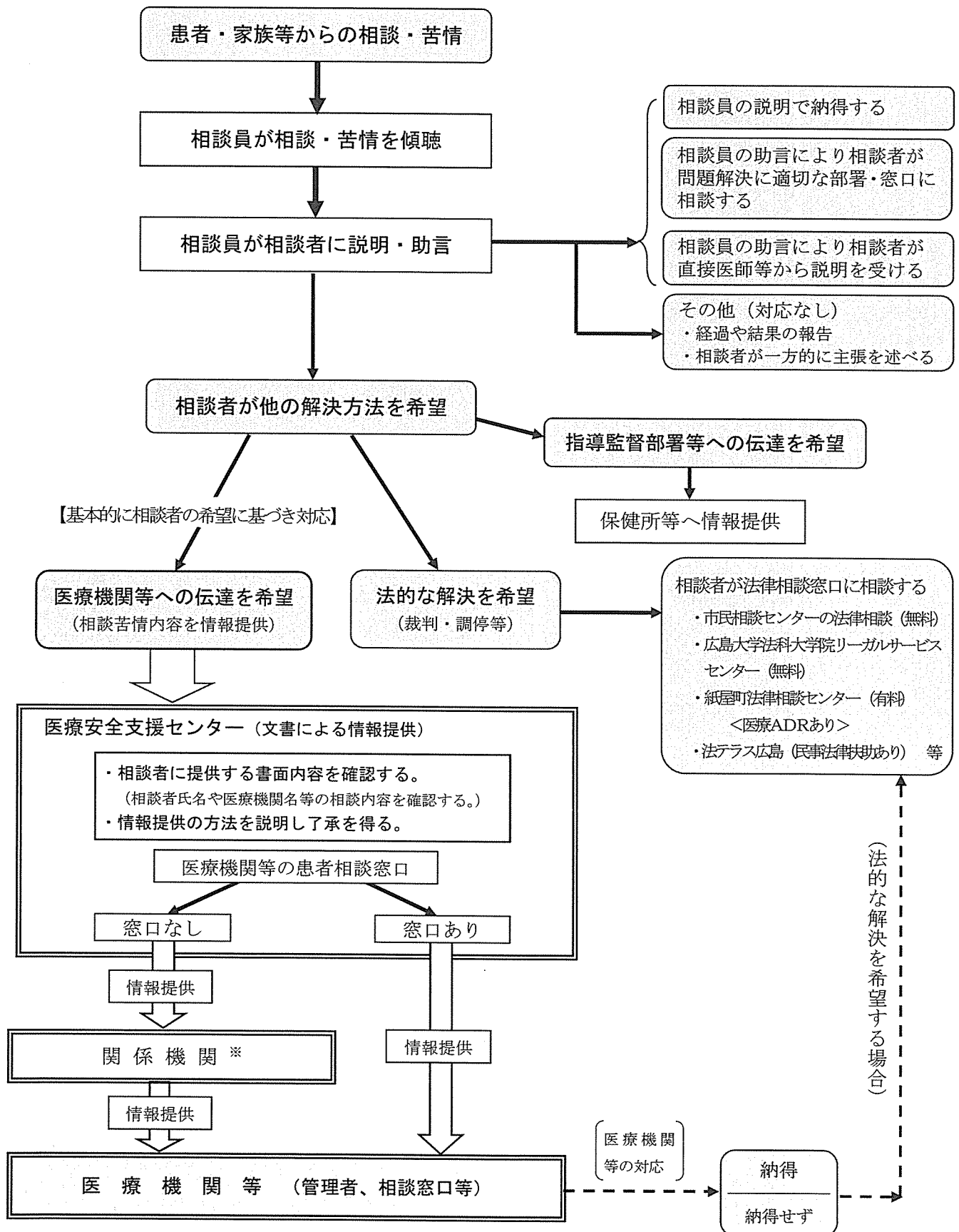
附 則

この要綱は、平成29年12月13日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

広島市医療安全支援センターの相談対応における情報提供までのフロー図



※情報提供する「関係機関」

- ・医師会：広島市医師会、安佐医師会、安芸地区医師会、
- ・歯科医師会：広島市歯科医師会、安佐歯科医師会、佐伯歯科医師会、安芸歯科医師会
- ・薬剤師会：広島市薬剤師会、安佐薬剤師会、安芸薬剤師会、広島佐伯薬剤師会

広島市医療安全支援センターのご案内

医療に関する相談などを中立的な立場でお受けする医療安全支援センターを開設しています。

専任の相談員が相談をお受けし、相談者の秘密は厳守しますので、お気軽にご相談ください。

- 相談日 毎週 月～金曜日
(祝日、年末年始および8月6日を除く)
- 時間 9:00～15:00
- 電話 082-504-2051 (専用)
- 場所 広島市健康福祉局 医療政策課内 (広島市役所本庁舎13階)
〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号



Q: どんな相談ができるのですか？

A: 医療に関する相談や困りごとに対応します。

『医療費・薬・カルテ開示などに関して、どこに相談したら良いのか分からない。』

『医療機関の職員の説明や対応に納得できない。』 など・・・

Q: どのような方法で相談すれば良いのですか？

A: 電話や面接（事前予約制）によりお受けします。

電話や面接によることができない場合は、ファックス・電子メール・手紙によりご相談ください。

◎ファックス 082-504-2258

◎電子メールアドレス medcouns@city.hiroshima.lg.jp

◎手紙 〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号
広島市健康福祉局 医療政策課

ファックス等でご相談いただく場合は、さらに詳しい内容確認が必要な場合もありますので、必ず連絡先（電話番号、電子メールアドレスなど）をお知らせください。事実関係が把握できない場合などは、対応できないことがあります。

以下の点について、あらかじめご了承ください。

- ◆ 医療機関とのトラブルは、当事者間での話し合いが原則となります。センターでは、相談者が自主的に解決できるよう助言を行っています。
- ◆ 診療内容の是非や過失の有無の判断はできません。
- ◆ 医療機関との仲裁等はしません。
- ◆ 症状に応じた診断や特定の医療機関の紹介はできません。
- ◆ 広島市民の皆様からの相談、広島市内の医療機関に関する相談を対象にしています。

詳しくはホームページを

広島市医療安全支援センター

検索

クリック

★裏面もご覧ください。

医療機関にかかる場合の心構え

医療機関にかかる時は、次の事を心掛けましょう。

あなた自身が「からだの責任者」です



診察前

保険証・公費受給者証を準備し、医療機関に必ず提示しましょう。

- ・初診の時や月初めの受診の時には、保険証・公費受給者証をお持ちの方は、必ず受診医療機関に提示しましょう。
- ・新しい保険証・公費受給者証が交付された時は、すぐに受診医療機関に提示しましょう。

問診票には、具体的に記載しましょう。

- ・いつから、どこが、どのように具合が悪いのか。また、薬の副作用の経験やアレルギー歴があれば詳しく具体的に記入しましょう。
 - ・現在服用中の薬についても、記入しましょう。
- お薬手帳があれば持参しましょう。

診察・治療

詳しく症状を伝えましょう。

- ・伝えたいことは、あらかじめメモして準備し、きちんと伝えましょう。
 - ・気になる症状やいままでにかかったことのある病気については、詳しく話しましょう。
 - ・症状が変わったり身体に不調があれば、伝えるようにしましょう。
 - ・不安なことやわからないことは遠慮なく聞きましょう。
- 大事なことは、メモにとって確認しましょう。

医療にも不確実なことや限界があることを理解しましょう。

薬局

薬を受け取る際には、どんな薬がよく確認しましょう。

- ・お薬手帳があれば、忘れずに提示し、今使っている薬を伝えましょう。
 - ・薬剤師の説明をよく聞きましょう。
- 副作用はないか、飲み合わせは大丈夫かなど聞きましょう。

会計

領収書を受け取ったら、医療費の内訳を確認しましょう。

- ・疑問点があれば、窓口で聞きましょう。

かかりつけ医を持ちましょう

日頃からご自身やご家族の病気についてよく理解し、健康相談にも乗って、必要な時には適切な医療機関に紹介してくれる「かかりつけ医」を持ちましょう。

(ささえあい医療人権センター コムル 「医者にかかる10箇条」より一部引用)
COML ホームページ <http://www.coml.gr.jp/index.html>

広島市医療安全支援センター

TEL (082) 504-2051 FAX (082) 504-2258

▶メインメニューをスキップして本文へ移動

English 中文 韓国語 Portuguese Español Filipino



The City of Hiroshima

音声読み上げ

ふりがな

文字サイズ

標準

大

特大

背景色変更

白

青

黄

黒

Translate

English

中文簡体

中文繁体

한국

検索

キーワードを入力

検索

検索の仕方

暮らし・
手続き

子育て・
教育

健康・医療・
福祉

まちづくり

文化・
スポーツ

産業・雇用・
ビジネス

観光

原爆・平和

市政全般

緊急災害情報サイト

防災(防災情報メール)

避難場所

救急当番医

組織別分類から探す

サイトマップ

広島市ホームページ > 健康・医療・福祉 > 健康・健診・医療など > 広島市医療安全支援センターのご案内



広島市医療安全支援センターのご案内

このカテゴリのコンテンツ

- 医療機関にかからる場合の心構えのご利用について
- 広島市医療安全支援センターのご案内

健康・健診・医療など

- 元気じゃけんひろしま21
- 健康づくり
- 健診・検査など
- 医療費等の免除・助成
- 相談窓口等
- 広島市医療安全支援センターのご案内
- 薬事に関すること

▶メインメニューをスキップして本文へ移動

English 中文 韓国語 Portuguese Español Filipino



The City of Hiroshima

音声読み上げ

ふりがな

文字サイズ

標準

大

特大

背景色変更

白

青

黄

黒

Translate

English

中文簡体

中文繁体

한국

検索

キーワードを入力

検索

検索の仕方

暮らし・
手続き

子育て・
教育

健康・医療・
福祉

まちづくり

文化・
スポーツ

産業・雇用・
ビジネス

観光

原爆・平和

市政全般

緊急災害情報サイト

防災(防災情報メール)

避難場所

救急当番医

組織別分類から探す

サイトマップ

広島市ホームページ > 市政全般 > 情報公開 > 審議会等の公開 > 健康福祉局の審議会等 > 広島市医療安全推進協議会



広島市医療安全推進協議会

このカテゴリのコンテンツ

- 広島市医療安全推進協議会
- 広島市医療安全推進協議会委員名簿
- 広島市医療安全支援センター設置要旨
- 平成25年度第1回広島市医療安全推進協議会会議要旨
- 平成25年度第2回広島市医療安全推進協議会会議要旨
- 平成26年度第1回広島市医療安全推進協議会会議要旨
- 平成26年度第2回広島市医療安全推進協議会会議要旨
- 平成27年度第1回広島市医療安全推進協議会会議要旨
- 平成27年度第2回広島市医療安全推進協議会会議要旨
- 平成28年度第1回広島市医療安全推進協議会会議要旨
- 平成28年度第2回広島市医療安全推進協議会会議要旨
- 平成29年度第1回広島市医療安全推進協議会会議要旨
- 平成29年度第2回広島市医療安全推進協議会会議要旨

広島広域都市圏サイト



広島市コールセンター
おしえてコール
ひろしま

☎082-504-0822
年中無休[8時～21時]

よくある質問と回答

地図情報(ひろしま地図
ナビ)

区役所のページ一覧

ご覧になりたい区をクリック
してください。



広島市医療安全支援センターのご案内

 このページを印刷

 通常ページへ戻る

《医療に関するご相談をお受けしています》

市民の皆様の医療に関する悩みや心配ごとについて、中立的な立場で専任の相談員が相談をお受けしています。相談の秘密は厳守しますので、お気軽にご相談ください。

《こんな時にご相談ください》

- ◎ 医療機関の職員の説明や対応に納得できません。どのように解決すれば良いのですか。
- ◎ 引越して間がありません。自宅近くの病院・診療所がどこにあるのか教えてください。
- ◎ 医療費・薬・カルテ開示などに関して、どこに相談したら良いのか分かりません。 など

《ご相談いただく前に》

- ◎ 原則として、広島市民の皆様からの相談、又は、広島市内の医療機関に関する相談を対象としています。
- ◎ 医療内容のトラブルについては、患者さんと医療機関との十分な話し合いによる解決が原則となります。センターでは、患者さんが自主的に解決できるよう助言をしています。
- ◎ 診療内容の是非や過失の有無の判断はできません。
- ◎ 医療機関の案内は、標榜された診療科目や所在地などに基づく一般的な案内になります。
- ◎ 相談内容によっては、他の専門機関をご案内させていただく場合があります。

《相談方法について》

原則として、電話や面接（予約制）により相談をお受けします。

なお、電話や面接によることができない場合は、ファックス・電子メール・手紙によりご相談ください。

〔相談日時〕 月曜日～金曜日 午前9時～午後3時（ただし、祝日、年末年始及び8月6日を除きます。）

◎ 電話相談（相談時間は概ね30分以内）

〔相談専用電話〕 **082-504-2051**

◎ 面接相談（相談時間は概ね1時間以内）

・原則として予約制ですので、事前にご連絡ください。予約は相談電話でお受けします。

〔相談場所〕 保健医療課内 広島市医療安全支援センター（広島市役所本庁舎13階）
〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号

◎ ファックス、電子メール、手紙

〔ファックス〕 **082-504-2258**

〔電子メール〕 medcouns@city.hiroshima.lg.jp

〔手 紙〕 上記の相談場所へ

※さらに詳しく内容をお聞きする場合がありますので、必ず連絡先（電話番号、電子メールアドレスなど）をお知らせください。事実関係が把握できない場合などは、対応できないことがあります。

《医療安全支援センターとは》

- ◎ 「医療安全支援センター」は、医療法第6条の11の規定に基づき、都道府県、保健所を設置する市及び特別区が設置し、患者さんやその家族からの医療に関する相談に対応するとともに、医療機関や患者さんへ医療安全に関する情報提供などを行っています。
- ◎ 広島市は、保健所を設置する市として、平成16年7月1日に医療安全支援センターを設置しました。

《広島市医療安全支援センターの主な業務》

- ◎ 患者・家族からの医療に関する相談や困りごとに対応すること。
- ◎ 患者・家族や、医療機関の管理者に対して、必要に応じ、助言を行うこと。
- ◎ 医療機関の開設者・管理者・従業者や、患者・家族及び市民に対して、医療の安全の確保に関し必要な情報の提供を行うこと。
- ◎ 医療機関の管理者・従業者に対して、医療の安全に関する研修を実施すること。

《広島市医療安全支援センターの運営方針》

- ◎ 中立な立場から患者・家族と医療機関との信頼関係の構築を支援する。
- ◎ 相談者のプライバシーを保護する。
- ◎ 関係機関・団体の相談窓口等と十分な連携を図る。

《広島市医療安全推進協議会について》

広島市医療安全支援センターの運営等について、市民等から幅広く意見を聴くための会議を開催しています。詳しくは、下の関連情報をご覧ください。

関連情報

[広島市医療安全推進協議会](#)

外部リンク

[全国の医療安全支援センター](#)

《相談事例のご紹介》

○相談事例1(医療機関の職員の説明や対応について)

【質問】 医療機関の職員の説明や対応に納得できません。どのように解決すれば良いのですか。

【対応】 まず、職員やその職員の上司と、直接話し合われたり、医療機関の患者相談窓口にご相談されることをお勧めします。話し合いに当たっては、ご家族の方などの同席の上で、話し合われると良いでしょう。

「話し合いに応じてもらえない。」「話し合いを行ったが、十分な説明が受けられない。」などの場合は、患者さんと医療機関の信頼関係を因る上で必要がある場合は、ご相談者の了解をいただいた上で、センターから医療機関に相談内容をお伝えしています。なお、センターは、ご相談者に代わって、医療機関と交渉したり、調査したりすることはできません。

また、医療法等の法的な問題については、保健所などの関係機関をご案内します。

○相談事例2(医療機関の問合せ)

【質問】 広島市に引越して間がありません。電話帳で調べましたがよく分かりません。自宅近くの病院・診療所がどこにあるのか教えてください。

【対応】 「救急医療Net(広島県救急医療情報ネットワーク)」の「近くからさがす」から、指定地域の診療科目ごとの情報を地図上で検索できます。なお、受診に当たっては、あらかじめ医療機関に確認されることをお勧めします。

(参考: インターネットを利用されない方には、センターで検索した情報をお知らせしています。)

○相談事例3(難病等の治療を行っている医療機関の問合せ)

【質問】 線維筋痛症を診察している医療機関の情報を入手できますか。

【対応】 「日本線維筋痛症学会」ホームページの「[線維筋痛症診療ネットワーク](#)」において、広島県内を含む全国の診察医療機関の情報を入手することができます。

○相談事例4(セカンドオピニオンについて)

【質問】 セカンドオピニオンを受けたいが、どのような手続きがいるか。

【対応】 セカンドオピニオンとは、第二の意見、つまり「現在治療を受けられている医療機関の診療内容や治療法について、他の医療機関の医師に意見を聞き、参考にする」とを意味します。

セカンドオピニオンを受けるためには、「診療情報提供書(紹介状)」や「検査データ」等の提供が必要となりますので、主治医に「セカンドオピニオンを受けたいので、紹介状を書いてください」と申し出る必要があります。

なお、セカンドオピニオンでは検査や治療行為はありません。

また、自費診療であるため各医療機関で料金が異なります。

予約で行っている医療機関が多いため、事前に各医療機関にお問い合わせください。

(参考: 「広島がんネット」ホームページの「[各拠点病院のセカンドオピニオン窓口](#)」において、広島県内のがん診療連携拠点病院のセカンドオピニオン窓口と料金等の情報を入手することができます。)

関連情報

「医療機関にかかる場合の心構え」のご利用について

外部リンク

[救急医療Net\(広島県救急医療情報ネットワーク\)](#)

[広島大学病院ホームページ](#)

[日本線維筋痛症学会ホームページ](#)

[広島がんネットホームページ](#)

このページに関するお問い合わせ先

健康福祉局保健部保健医療課

電話: 082-504-2206 / FAX: 082-504-2258

メールアドレス: medcouns@city.hiroshima.lg.jp

医療安全支援センターでは、国民の皆様の医療に関する心配や相談をおうかがいしています。



医療安全支援センター総合支援事業

[総合支援事業のご案内](#) | [サイトマップ](#)[医療安全支援センターとは](#)[調査データなど](#)[全国の医療安全支援センター](#)[耳寄り情報](#)[トップページ](#)

医療安全支援センターでは
国民の皆様の心配や相談をおうかがいしています。

[総合支援事業のご案内](#)[実践研修のご案内](#)

医療安全支援センターについて

医療安全支援センターの概要についてご案内いたします。



医療安全支援センターとは
当センターのご案内です。
まずはじめにお読みください。



全国の医療安全支援センター
全国の医療安全支援センターの情報が
掲載されています



情報提供のページ

医療安全支援センターから様々な情報を提供しています。



調査データなど
日々の活動で蓄積した詳細なデータを
参照いただけます。



耳寄り情報
各地の医療安全支援センターの活動状況など、
耳寄りな情報を紹介します



更新情報

2018/3/27 「お役立ち情報」を更新しました。
2018/3/26 「お役立ち情報」を更新しました。
2018/3/19 「調査データなど」を更新しました。
2018/2/15 「耳寄り情報」を更新しました。
2018/1/15 「JM全国大会」の募集を開始しました
2018/1/12 「職員ページ」を更新しました。

医療安全支援センター
職員専用ページ

ログイン

※使用方法につきましては、事務局までお問い合わせください。

[トップページ](#)[医療安全支援センターとは](#)[調査データなど](#)[全国の医療安全支援センター](#)[耳寄り情報](#)

Copyright (c) 医療安全支援センター総合支援事業 All Rights Reserved.

◆◆◆ 医療安全支援センター体制図 ◆◆◆

情報提供・連絡調整・助言

