

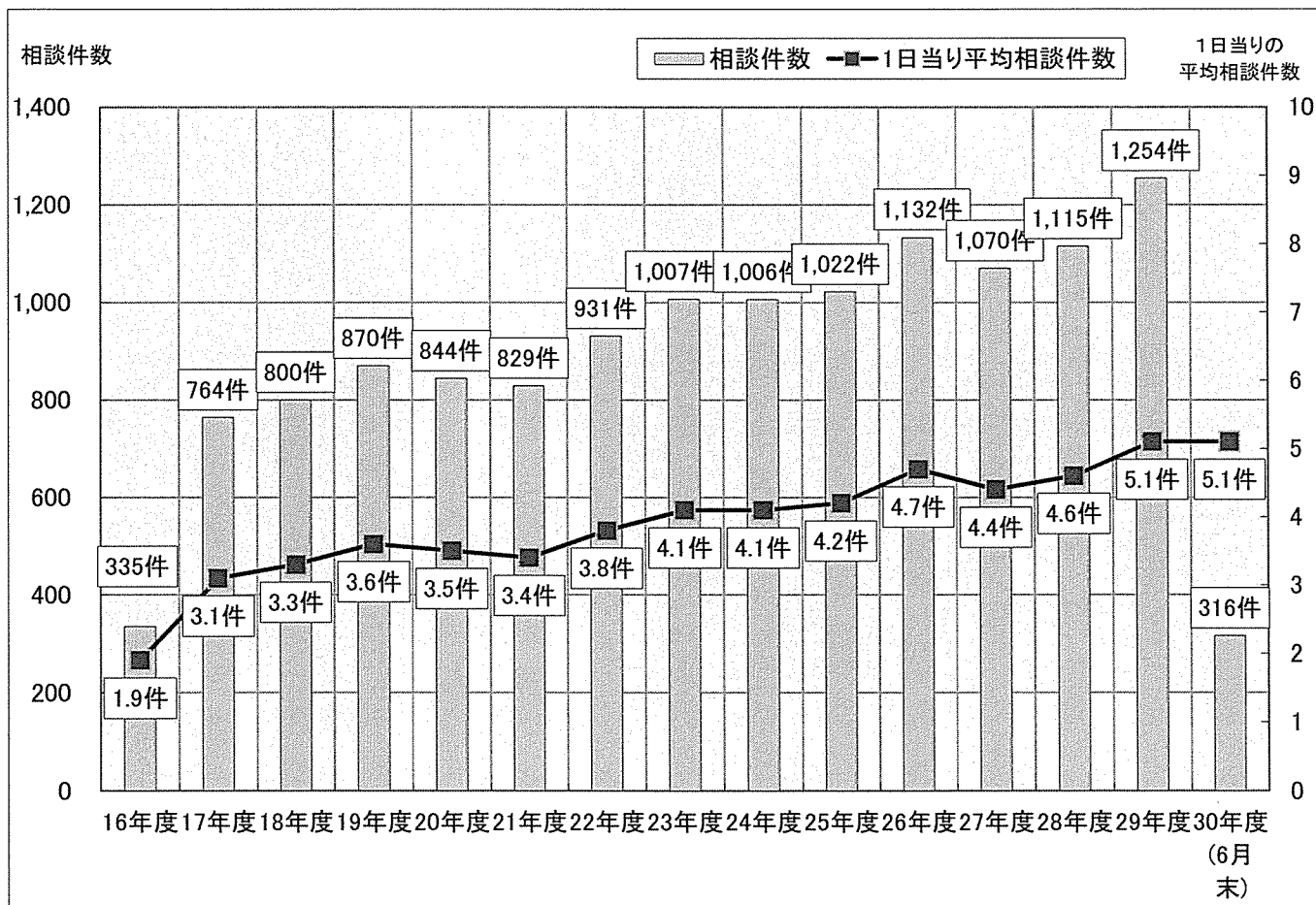
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(平成30年1月～6月)

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

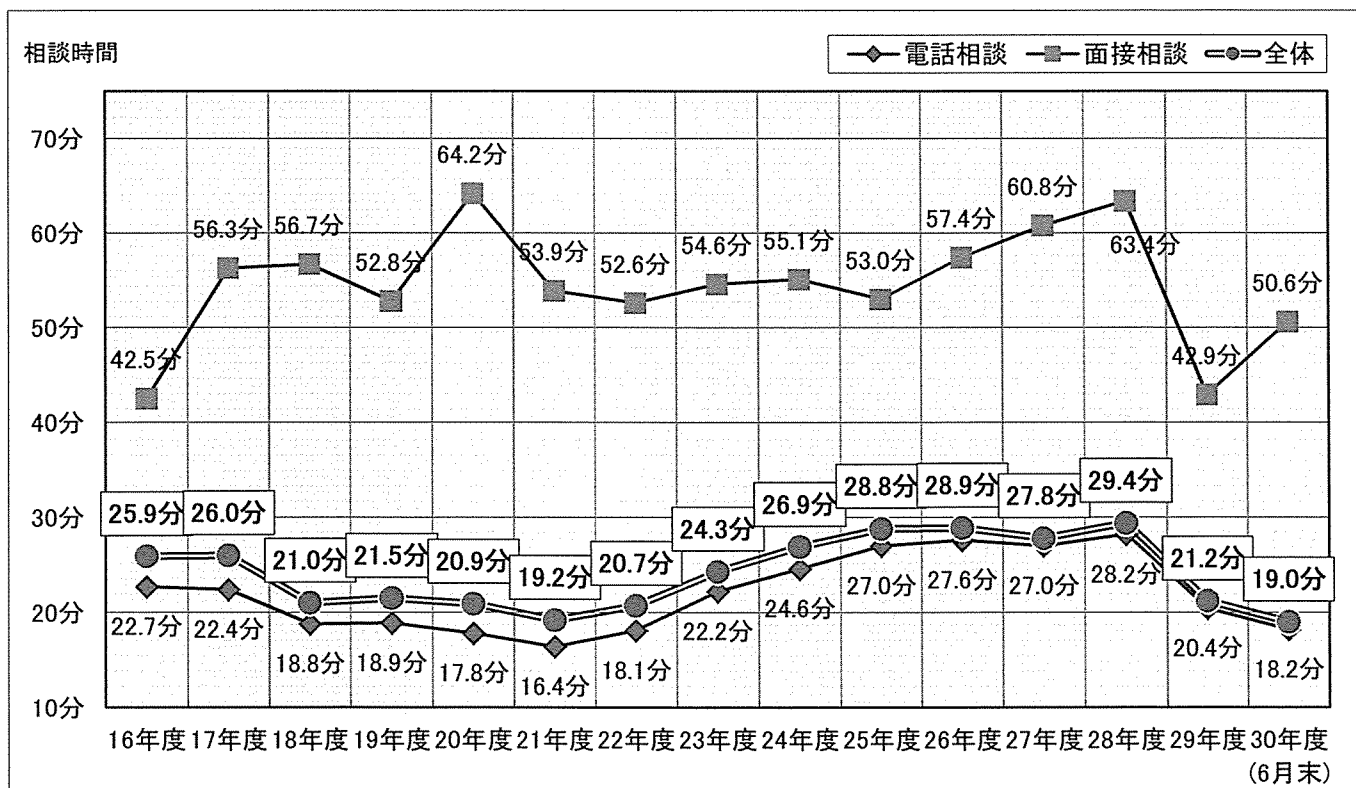
《参考》

- ・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～平成30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～平成30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30年1月～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	121	0	121	(18.7%)
10分以上20分未満	247	4	251	(38.9%)
20分以上30分未満	136	2	138	(21.4%)
30分以上40分未満	69	1	70	(10.9%)
40分以上50分未満	29	2	31	(4.8%)
50分以上60分未満	7	1	8	(1.2%)
60分以上90分未満	15	7	22	(3.4%)
90分以上120分未満	3	0	3	(0.5%)
120分以上	0	0	0	(0.0%)
メール等	—	—	1	(0.2%)
合計	627 (97.4%)	17 (2.6%)	645	(100.0%)

【電話】 最長:95分、最短:5分、平均:18.2分

【面接】 最長:80分、最短:10分、平均:50.6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	合計	
患者本人	174	277	451	(69.9%)
家族等	55	113	168	(26.1%)
その他	9	17	26	(4.0%)
合計	238 (36.9%)	407 (63.1%)	645	(100.0%)

※ うち重複相談 75 148 223 (34.6%)

5 相談者の年齢層

【単位:件】

区分	男性	女性	合計	
80歳以上	19	11	30	(4.7%)
70歳代	30	42	72	(11.2%)
60歳代	31	78	109	(16.9%)
50歳代	54	129	183	(28.4%)
40歳代	36	52	88	(13.6%)
30歳代	19	21	40	(6.2%)
20歳代以下	11	17	28	(4.3%)
不明	38	57	95	(14.7%)
合計	238 (36.9%)	407 (63.1%)	645	(100.0%)

6 相談者の住所

H30.7.1

区分	件数等	推計人口	
市内	中区	59 (9.1%)	139,969 (11.7%)
	東区	29 (4.5%)	119,845 (10.0%)
	南区	41 (6.3%)	143,943 (12.0%)
	西区	56 (8.7%)	191,400 (16.0%)
	安佐南区	61 (9.5%)	245,682 (20.4%)
	安佐北区	31 (4.8%)	141,654 (11.8%)
	安芸区	13 (2.0%)	78,833 (6.6%)
	佐伯区	29 (4.5%)	137,783 (11.5%)
	区不明	11 (1.7%)	
	小計	330 (51.1%)	1,199,109 (100.0%)
市外	県内	20 (3.1%)	
	県外等	12 (1.9%)	
	小計	32 (5.0%)	
住所不明	60 (9.3%)		
重複相談	223 (34.6%)		
合計	645 (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	26 (4.0%)
	市のホームページ	157 (24.4%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	183 (28.4%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	39 (6.0%)
	本庁舎電話交換等	54 (8.4%)
	本庁舎内の各課	5 (0.8%)
	その他の課等	15 (2.3%)
	小計	113 (17.5%)
広島県や国等の行政機関		10 (1.6%)
医師会・歯科医師会等		17 (2.6%)
その他 (過去の相談者、知人等)		253 (39.2%)
不明		69 (10.7%)
合計		645 (100.0%)

8 相談回数

1回	2回	3回	4回	5回以上	合計
422	74	31	12	106	645
(65.4%)	(11.5%)	(4.8%)	(1.9%)	(16.4%)	(100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（平成30年1月～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	182 (28.2%)	10	1	72	36	83	50	0	9	14	101
② コミュニケーションに関すること	37 (5.7%)	1	0	12	7	18	12	1	3	1	21
③ 医療機関等の施設に関すること	3 (0.5%)	0	0	0	2	0	1	0	0	0	2
④ 医療情報等の取扱いに関すること	25 (3.9%)	1	0	13	6	7	7	0	0	2	11
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	64 (9.9%)	2	0	45	15	11	4	0	0	1	21
⑥ 医療費に関すること	43 (6.7%)	2	0	20	13	15	4	0	0	4	21
⑦ 医療知識に関すること	174 (27.0%)	1	0	118	38	48	21	0	12	9	57
⑧ その他	117 (18.1%)	0	0	23	13	8	102	0	10	3	61
合 計	645 (100.0%)	17	1	303	130	190	201	1	34	34	295
				(36.7%)	(15.8%)	(23.0%)	(24.4%)	(0.1%)	(5.3%)	(5.3%)	(45.7%)

(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29年7月～平成30年6月）

【単位:件】

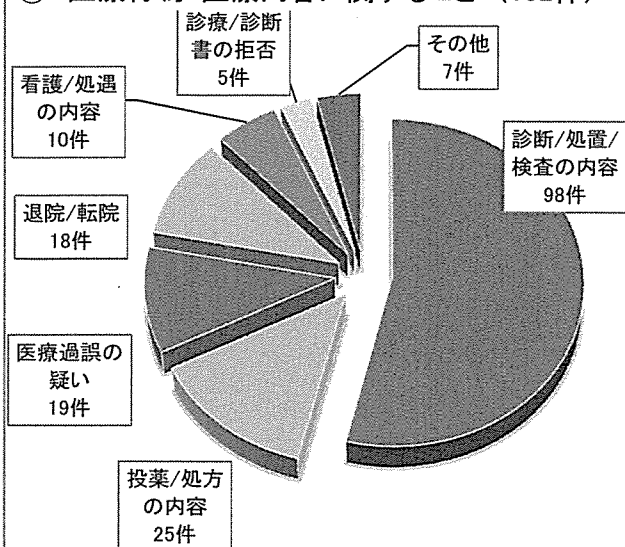
相 談 内 容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
① 医療行為・治療内容に関すること	38	29	26	28	21	26	32	26	24	24	42	34
② コミュニケーションに関すること	8	4	5	4	3	7	7	8	8	1	9	4
③ 医療機関等の施設に関すること	0	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱いに関すること	2	8	4	2	5	5	2	6	11	0	4	2
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	6	12	10	16	17	15	6	16	15	9	7	11
⑥ 医療費に関すること	9	11	8	7	4	9	5	5	7	8	7	11
⑦ 医療知識に関すること	44	33	24	23	20	20	24	19	34	32	42	23
⑧ その他	23	18	22	15	18	22	26	25	20	16	16	14
合 計	130	117	99	95	88	104	104	106	119	90	127	99

(7月～12月:633件)

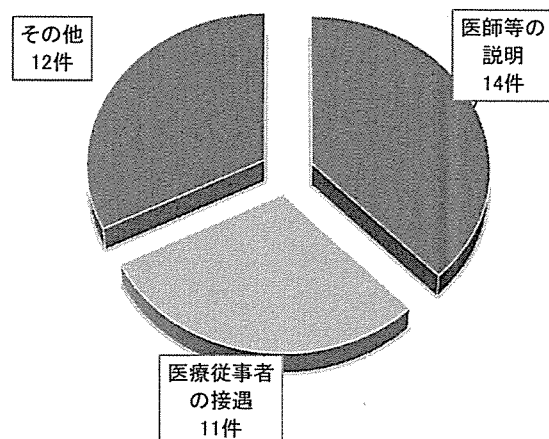
(1月～6月:645件)

10 主な相談内容の内訳（平成30年1月～6月）

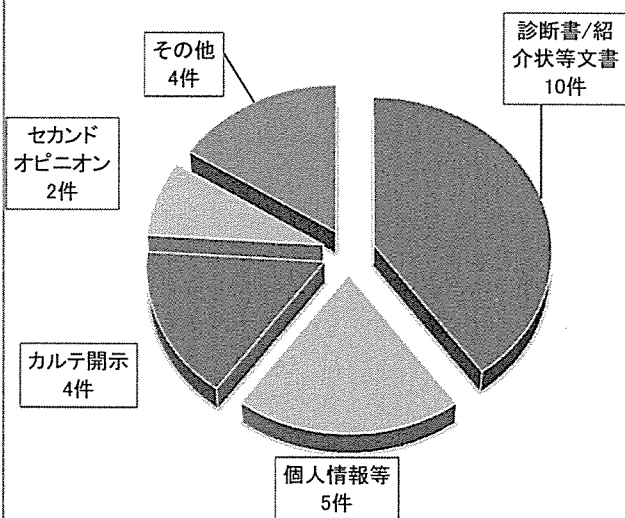
① 医療行為・医療内容に関すること（182件）



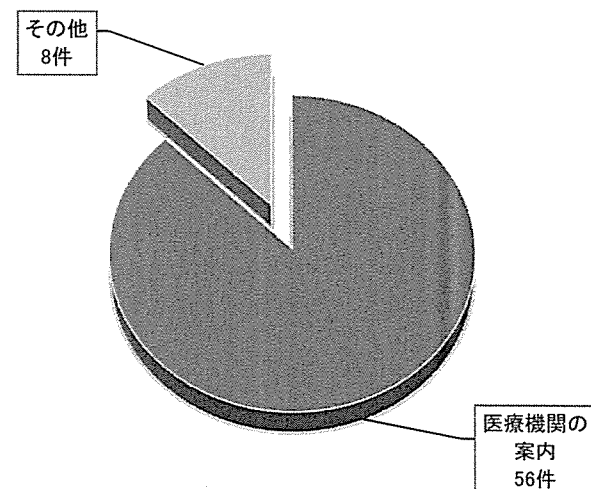
② コミュニケーションに関すること（37件）



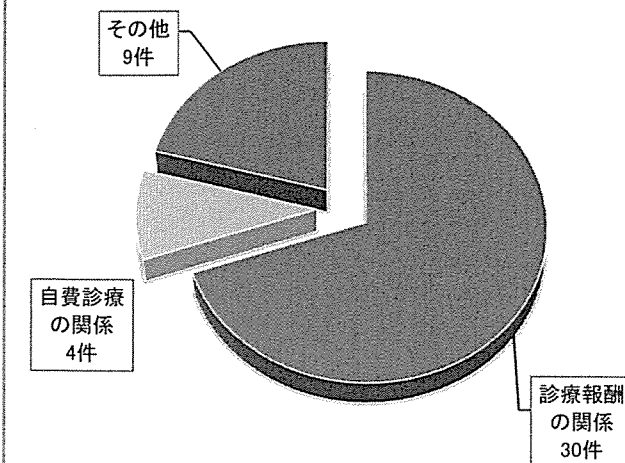
④ 医療情報等の取扱いに関すること（25件）



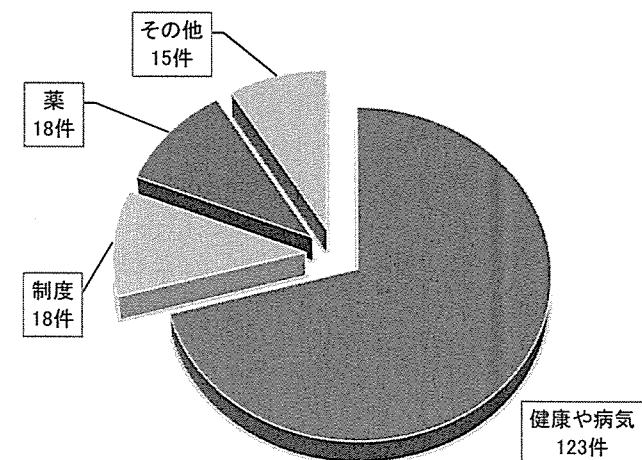
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（64件）



⑥ 医療費に関すること（43件）



⑦ 医療知識に関すること（174件）



(平成30年1月～6月)

11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数	等
内科	137	(21.2%)
精神科・心療内科	133	(20.6%)
整形外科	64	(9.9%)
歯科	43	(6.7%)
形成外科・美容外科	27	(4.2%)
外科	26	(4.0%)
皮膚科	17	(2.6%)
産婦人科	13	(2.0%)
小児科	12	(1.9%)
眼科	12	(1.9%)
泌尿器科	11	(1.7%)
脳神経外科	10	(1.6%)
耳鼻いんこう科	9	(1.4%)
その他	131	(20.3%)
合 計	645	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区 分	件数	等
医 科	病 院	169 (26.2%)
	診 療 所	52 (8.1%)
	不 明	317 (49.1%)
	小 計	538 (83.4%)
歯 科	病 院	0 (0.0%)
	診 療 所	9 (1.4%)
	不 明	34 (5.3%)
	小 計	43 (6.7%)
調剤薬局	4	(0.6%)
介護老人保健施設等	11	(1.7%)
施術所 (鍼灸・あんま等)	5	(0.8%)
その他	44	(6.8%)
合 計	645	(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		1
官公庁（国等の行政機関）		6
広島大学		6
医 師 会	広島市医師会	3
	安佐医師会	0
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		0
薬剤師会		6
介護関係部署		8
広島県		13
市 役 所	本庁の関係課	33
	区役所	10
	精神保健福祉センター	6
	保健所	5
法律相談		26
その他		17
合 計		140

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30年1月～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	182	61	16	2	7	68	154	5	16	21	7
② コミュニケーション に関すること	37	14	6	0	1	14	35	0	0	0	2
③ 医療機関等の施設 に関すること	3	2	0	0	0	1	3	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱 いに関すること	25	9	1	0	0	10	20	2	1	3	2
⑤ 医療機関等の紹介・ 案内に関すること	64	3	2	0	1	54	60	0	3	3	1
⑥ 医療費に関すること	43	8	1	0	4	21	34	1	4	5	4
⑦ 医療知識に関するこ と	174	29	6	0	3	123	161	1	7	8	5
⑧ その他	117	40	4	1	0	26	71	0	3	3	43
合 計	645	166	36	3	16	317	538	9	34	43	64
		(25.7%)	(5.6%)	(0.5%)	(2.5%)	(49.1%)	(83.4%)	(1.4%)	(5.3%)	(6.7%)	(9.9%)
		(30.8%)	(6.7%)	(0.6%)	(3.0%)	(58.9%)	(100.0%)	(20.9%)	(79.1%)	(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 <<182件 (28.2%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (98件)	(1) 昨年、配偶者が喉の違和感を訴え、かかりつけの内科を受診し、CT撮影で他院を紹介された。検査結果は、肺に影があったらしい。半年後にもう一度CT撮影し、肺がんだと言われた。結果をかかりつけ医に持参したところ、かかりつけ医は、「小さいものなので1年後にCTを撮りましょう。」と言う。がんと分かっているのに何の治療もないのが不安になり、A病院に紹介状を書いてもらい受診したが、A病院でも同じことを言われた。せっかく早く分かったのだから何かできることはないのか。1年も放置して良いのか。 (一般的な相談)	2か所の病院で、「次の検査は1年後。」と言われ、不安な気持ちを傾聴した。A病院は、がん拠点病院であり、相談窓口の利用をお勧めする。「行ってみます。」 (納得された様子)
	(2) 昨年、足指の爪のことで、A皮膚科医院を受診した。医師は指を見た瞬間に「水虫」と診断された。以後通院を続けたが良くなり、足だけでなく、手や身体までおかしくなった(症状不明)。先日、同院が休診のため、院外薬局で他の皮膚科を教えてもらい、B皮膚科医院を受診したところ、爪の一部を採り、次回結果を知らせる(顕微鏡検査?)と、丁寧な診察を受けた。再受診したところ、「水虫ではないですよ。」と言われ、A医院とは違う処方をされた。以後、良くなってきている。1年間も通院したA医院は何だったのか、誤診されて状態を悪化させられた。堪えられない。 (許容範囲内だが困難)	センターは医師の指導はできないことを伝え、A医院では病名は何と言われたかを尋ねたところ、「聞いていない。」と言われた。処方薬を尋ねたが、答えられないまま話が移行され、傾聴した。状態が良くなる兆しがあり、よかったと思うことを伝え、まずは、現在通院中のB医院の医師に、足、手、身体の病名や原因、今後の見通しについて尋ねることを伝え、過去の治療にストレスを感じることは、身体に負担になる場合があり、気持ちを放すことを勧めたところ、「そうしようか。長いこと聞いてくれてありがとうね。」と言われた。 (納得された様子)
投薬/ 処方 の内容 (25件)	(3) 抗がん剤の通院治療をしている。その病院では、待ち時間中に薬剤師に呼ばれ、別室で、副作用等の質問を受ける。そして、皮膚発疹の副作用に対して「●●を処方しておきましょうね。」などと言われる。薬剤師に薬を処方することができるのか。自分は転勤で来広したが、転勤前も同じ治療をしていた。広島病院はこれが普通なのかと思い、昨日、県薬剤師会に電話したら、「病院の規模でそういうシステムにしておられるのでしょうか。処方の権限はないが、運用の問題だと思う。」と言われた。自分は薬剤師に副作用を診断してもらいたくないし、処方してもらいたくない。病院を変えるしかないのだろうか。 (一般的な相談)	どのような運用かは分からないが、処方医師にしかできない。病院を変えることは可能なのかも知れないが、せっかくがん拠点病院をご利用なので、もったいない。まずは、がん相談支援センターで、希望される診療形態のお話をされてみてはいかがか。希望で連絡先を伝える。 (納得された様子)
	(4) メンタルクリニックからの処方が酸化マグネシウムなのに、院外薬局で出された薬が酸化亜鉛だったことに気づいた。その表示どおりなら10日間もそれを飲んだことになる。ネットでも調べたら外用の薬で、内服できるとは書いてない。怖くなって「独立行政法人 医薬品医療機器総合機構」に電話したら、広島県薬剤師会とここの電話を教えてもらい、相談するよう言われた。 (一般的な相談)	話を傾聴し、不安な思いを聞く。体調に変化はないか。「分からない。特にはないと思う。」 まずは受診しているクリニックを受診し、今回起こったことの説明をすることが大事かと思う。また、医薬品等の誤飲の相談で「広島中毒119番」に電話されて尋ねてみられてはいかがか。「分かりました。ありがとう。」 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
医療過誤の疑い (19件)	(5) 数年前に県外で脊柱管狭窄症の手術をした。帰広してリハビリできるA整形外科を紹介してもらい、通院していた。そこで再狭窄を指摘され、インプラントすれば再狭窄を防げると勧められて手術した。手術後、創部から出血があり、黄色ブドウ球菌の感染が分かった。手術中の感染の可能性が大きいと言われた。それから様々治療したが奏功せず、インプラントを外す手術をしたが、状態が悪化し、熱発、膀胱・直腸障害、足も麻痺で立ち上がれない状態になった。原因究明のため、再手術の予定だったが、当日になって、医師から「自分では無理なのでB大病院で緊急手術をしましょう。」と言われ、そこで手術、その他治療をしてもらい、良くなった。今日、聞きたいことは2点。一つは高度なリハビリを受けたいが、紹介してもらえないか。もう一つは、入院してリハビリを受けられる病院を紹介してほしい。 (回答後、再質問) 病院に謝罪と損害賠償を求める具体的な方法を聞きたい。例えば医療に詳しい弁護士を紹介してもらえるか。 (許容範囲内だが困難) (6) 1ヶ月前、歯石除去に行った歯科医院で、奥歯の根元を傷つけられた。痛みが続くため、1週間毎、もう1ヶ月経ったが、全く痛みが軽ならないことは、おかしい。原因を聞いても「よく分からない。」としか言われず、他の歯科医院の医師に聞いたところ、「神経を傷つけている可能性がある。」と言われた。つい先日、同医院を受診した際、他の歯科医でのことを話したところ、「大病院の歯科に紹介状を書くから、受診してください。」と言われた。自営業で休めない、人を雇う費用や休業補償をしてほしいと言うと、「あなたが痛みをとりたくないなら、自分で(受診先を)探してきて。」と言われた。そんな言い方、おかしいだろう。 (許容範囲内だが困難)	再入院してのリハビリについては、相談者の現在の状態は、かなり改善されており、再入院は難しいと思う。相談者の言われるような高度なリハビリをする病院となると、ある程度大きい整形外科ならリハビリ施設も整っており、そこを紹介してもらって通院リハという方法しかないと思う。相談者の場合はB大病院との関係を作っているの、そこから紹介してもらうのが一番良いと思う。 損害賠償の質問について、医療ADRで相談すれば、医療に詳しい弁護士が対応すると聞いている。医療ADRの概要を伝え、リーフレットを手渡した。 (やや納得された様子) 当センターは、治療の是非は分からないこと、仲裁はできないことを伝えた上で、センターへの要望を尋ねたところ、補償について聞かれた。補償を求める場合、治療に過失があったと医学的な証明が認められた場合であると伝え、まずは受診を勧める旨を伝えたところ、「過失が認められれば、訴えられるか。」と聞かれた。訴訟は弁護士相談になることを伝え、これ以上センターでは答えられないと伝える中、「一応聞いておきたい」と希望があり、複数の無料弁護士相談と医療ADRの情報を伝えた。 (納得された様子)
退院/転院・その他 (40件)	(7) 親は、特別養護老人ホームに入所していたが、認知症が始めてA精神科病院に入院した。その一月後に心筋梗塞になり、B大病院へ救急搬送され入院治療を受けた。症状が安定して循環器リハビリを受けていたが、病棟で奇声を上げたり騒いだりと不穏が強くなった。私は、体のことを考え別の医療機関を希望したが、担当医は元のA精神科病院へ戻ったほうが良いと判断され、昨日転院した。親の不穏は落ち着いている。しかし、A精神科病院は内科と精神科の医師や看護師等の連携が取れておらず、気を遣う。また、入院時にそれまでの内服薬を全部他のものに変更され、その後に心筋梗塞を起こしたので病院に対して不信がある。A病院の相談窓口へ相談しに行ったが、頼りにならない。 (許容範囲内だが困難)	話しているうちに怒りで少し声高になり、落ち着いてから経時的に整理し確認した。病院内の連携が取れていないと家族が疲れること、元気になってほしいという気持ちには共感しつつ、既に転院して不穏が落ち着かれているので、それは一番良いことだと思うことを伝えた。また、相談者の看病疲れのことを考え、しばらく様子を見てはどうかと伝えた。病院側と話をしていくしかないの、一人でなく兄弟に連絡し、日を決めて一緒に病棟看護師長などへ、不満を要望という形で伝えてはどうかと助言した。それでも納得できない場合に別の病院への転院を相談されることを勧めた。「少し気持ちが落ち着きました。焦っていましたと話された。」 (納得された様子)

② コミュニケーションに関すること <<37件 (5.7%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等の説明等 (14件)	(1) 親が近くの整形外科を受診している。先月中旬、いつものように受診した時、「心不全を起こしている。」と言われ、A病院を紹介され、兄弟の付き添いでそのまま入院した。「肺に水が溜まり、心肥大も起こしている」とすぐに気管挿管されたいらしい。その時も何も説明はなかったという。昨日、気管切開をされた。同意書もサインさせられた。しかし、後で師長に聞いたら、声が出なくなると言う。挿管にしても気管切開にしても何も説明がない。こういう状況はどうなんだ。弁護士を使っても転院させたいと思って電話した。 (許容範囲内だが困難) (2) このところ安定していたので、内服薬だけを貰っていた。今日は体調が悪く、頭が痛いので薬を調整してもらおうとしたら、「でたらめな生活をしているからだ、甘えている」等言われ、「紹介した作業所へ行かないのなら、障害厚生年金の診断書は書かない。」と脅された。10年以上の付き合いなので、励ましで言ってるのだろうが、患者側からしたら、パワハラ的な感じを受けた。注意して欲しい。障害厚生年金を受給しているが、昨年審査が厳しくなったのか、作業所へ行く手続きを勧められるようになった。自分は社会的適応が出来ないので、「働け働け」と言われると不安定になる。数年前に3つの発達障害の輪の重なりあうところではないだろうかと言われた。 (許容範囲内だが困難)	急な病状悪化で動転している時に、いろいろ言われ、訳も分からないうちに同意書にサインをさせられたというお気持ちはよく分かる。しかし、一応サインをしているということは最終確認としては「同意」とみなされると思う。また、転院は、原則医師の紹介が必要。「だから弁護士を使っても転院したいと言ってる。弁護士相談と思って市民相談センターに電話したのにおたくに回された。」まずは病院の患者相談窓口、説明のこと、転院の相談をされてはいいか。相談者からの希望で連絡先を伝える。「ありがとう。」 (あまり納得されなかった様子) センターは医師を注意出来ない旨を伝え、診断書は医師が判断して書くものであることや医師を注意指導をする公的な機関は無い旨を伝えた。精神科だけかと聞かれた為、全ての科に共通することを伝えた。「自立支援で医師を替えることは出来ないし、訴えたとしても自分には何のメリットもない。指導する機関もないのなら従うしか仕方がないのか。」とつぶやかれた。その後、働くことへの思いや発達障害の指摘を受けたことなどを話され、傾聴した。一通り話されたら、相談者は、作業所の登録だけでもして、様子を見ると言われた。 (やや納得された様子)
医療従事者の待遇・その他 (23件)	(3) 子供のかかりつけ医院の受付対応で精神的苦痛を受けた。予防接種で受診の予約をしていたが、職場復帰の準備で受診を忘れていた。次の日朝一番に行ったが、「今予防接種に来られても困る。先生へ謝ってください。」と、人前で怒ったように言われた。別の日に予防接種に行ったら、熱を測ってきましたかと聞かれて、熱はないと思いますと返答したら、「予防接種前は熱を測る、そんなことも知らないの」というふうな言い方をされた。子育て中は病院の人と一緒に協力していくことが大事なのに、行くのが嫌になるような対応された。医師はとてもいい人なので、この医院は続けて受診しようと思っている。 (一般的な相談)	職場復帰の大変な時期に嫌な気持ちになったのを労った。受付対応に関しての管理は、院長にあるので、状況を伝えることを勧めた。電話では受付が出るので難しいと言われたので、看護師などに伝えるのも一つの方法であること、直接医師と話す子供の健診時を捉えて伝えることなどを助言した。区の保健センターなど子育ての相談機関があることを伝え、「知っている、そこにも相談したが、医療のことなのでそちらに伝えるようにと言われた。」と返答された。 (やや納得された様子)

③ 医療機関等の施設に関すること <<3件 (0.5%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
環境衛生 (3件)	(1) 親戚がA病院へ入院しているが、その病室のカーテンがとても汚い。見える所はきれいにして、見えない所はそのまま。他の病院だと半年ごとに洗濯するとかリースにするが、この病院はずっとそのまま。窓も汚い。患者がいくら病院へ言っても良くならない。患者はアレルギーになるか、泣き寝入りして退院するしかない状態だ。誰かが言わないとだめなのか。汚い病院を国が認めているのはおかしいし、調査して欲しい。 (許容範囲内だが困難)	苦情を傾聴し、環境衛生課の電話番号を案内した。(電話中に環境衛生課医務係に情報提供した。) (納得された様子)

④ 医療情報等の取扱いに関すること <<25件 (3.9%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診断書 /紹介 状等 文書・ その他 (25件)	(1) 今年、子供を後方後頭位の状態だったが無事出産できた。生命保険に加入しており、給付対象に後方後頭位があったので診断書を希望した。病院は、異常出産では無く、保険適応外なので診断書は書けないといわれた。インターネットで調べたら、診断書を書くのは拒否できないとある。どうして書けないのか。 (一般的な相談)	医療保険では、後頭位は出産時の廻旋異常の状態が出産が遷延したりして吸引分娩などの異常分娩の場合に給付対象になる。異常分娩に至らず出産したので、診断書が書けないということではないかと思われると伝えた。生命保険会社の給付条件を確認して、病院に相談することを助言した。 (納得された様子)

⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること <<64件 (9.9%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医療 機関の 紹介や 案内・ その他 (64件)	(1) 配偶者が症状も無いのに、20年近く風邪薬を飲み続けていて、中毒になっているように思える。小児用風邪薬（市販名不明）を1日に6本ぐらい（朝・昼・晩・寝る前など）飲んでしまう。仕事で我慢したりしてストレスが溜まると飲むようだ。止めた方が良いと言ってきたが止められなかった。昨年末から、糖尿病と高血圧で内服治療を開始した。薬剤師の人から、配偶者の表情がおかしいと指摘された。それで内科医師にも相談したが、小児用だから心配ないと言われた。しかし、飲まないといライラするか家の中をウロウロし始める。ネットで調べたら、小児用風邪薬に、薬物依存になりやすい成分が入っていた。周りの人は心療内科や精神科へ受診を勧めるが、精神科は脳の病気で二の足を踏む。専門の病院があるなら受診して治療を受けさせたい。本人もこのままではいけないと思っている。 (一般的な相談)	薬物依存（中毒）で受診する場合は精神科になると思うことを伝えた後、内科の医師の判断もあり、ご主人が依存かどうか判断できないので、公的な機関で相談されることを勧めた。相談者も納得され、精神保健福祉センターの電話番号を伝えた。 (納得された様子)

⑥ 医療費に関すること <<43件 (6.7%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬関係 (30件)	(1) 心療内科医院に通院している。明細書に通院精神療法として、330点であった。スマホで検索すると、5分以上30分未満で請求されるものとあった。確かに初回は時間をかけて問診されたが、2回目は短かったと思い、3回目の今回、スマホのストップウォッチ機能で、診察室の入室前と後とで、時間を計ってみたところ、2分半であった。これってどうなんだろう。 (一般的な相談)	センターは、医師の指導はできない相談機関であること、「診療点数早見表」から、一般的な情報を伝えることはできる旨を伝え、通院精神療法について、5分以上30分以内が330点であることを伝えた。また、算定に当たっては、要した時間をカルテに記載されることになっている。 対応は分からないが、話を聞かれる機関として、中国四国厚生局指導監査課の連絡先を伝えた。 (納得された様子)
自費 診療の 関係・ その他 (13件)	(2) 先月、子ども（就学児）が保険証を忘れて、歯科医院を受診したところ、後から持ってくるよう言われ、その場は全額負担で支払った。しかし、同月に持っていくのを忘れて、翌月中旬に医院へ電話をしたところ、返金できないと言われた。どうしたらいいか。 (一般的な相談)	一般的な医療費の流れとして、患者ごとに月初めから月終わりを一月としてまとめ、社会保険の場合、支払い基金へ請求をかける、その一連の流れが終わったためと推測する旨を伝え、保険者への相談と思う旨を伝え、連絡先が分かるかを尋ねたところ、大丈夫と言われた。 (納得された様子)

⑦ 医療知識に関すること <<174件 (27.0%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
健康や 病気・ その他 (123 件)	(1) 昨年の人間ドックで腫瘍マーカーの値が高く、再検査のため受診。再検でも腫瘍マーカーが高く、上半身のCT検査をした。結果は異常なく、半年後に再受診。まだ腫瘍マーカーは高いままで、再度CT検査をしたが、やはり異常はなかった。1年に2回もCT検査なんて、被曝量は大丈夫なのだろうか。 (一般的な相談)	医療被曝はできるだけ避けたいところだが、病気の早期発見や、治療のためにはやむを得ない部分もある。CT検査の1回の被曝量を伝え、自然放射線量も併せて伝える。「今年ドックでマンモグラフィとかもあるんですけど大丈夫ですか。」医療被曝のご心配はわかるが、早期発見も大事なことで受けていただきたいと思う。決められるのは相談者様ですけど。「そうですね。検査しないで、がんの発見が遅くなると大変ですもんね。わかりました。ありがとう。」 (納得された様子)
薬・そ その他 (51件)	(2) 親が老人保健施設へ入所していたが、認知症が進んだので、先週精神科病院へ入院した。入院時、病院でインフルエンザ患者が出た場合、予防の為にタミフルを内服させることへの同意書を求められた。こんな事はどの病院でもあるのか。タミフルを内服して異常行動が出ると聞いている。大丈夫なのか。 (一般的な相談)	インフルエンザの流行時期に、病院内での拡散を防ぐ為に、どの医療機関でも患者や職員にタミフルの予防内服は実施することを伝えた。加えて、異常行動は10代までが注意喚起されていることを案内した。また、入院中に内服した場合は、看護師が観察されると思うことを伝えた。希望により、お薬相談電話の電話番号を伝えた。 (納得された様子)

⑧ その他 <<117件 (18.1%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
その他 (117 件)	(1) 配偶者から嫌なことを言われて、落ち込んでいる。人とも会うのが嫌になり、3～4人の友達がいたが、口実を作って誘いを断るうちにみんな離れていってしまった。今は一人もいない。買い物にも、人目を避けて夕方に行っている。自分でも前向きになりたいと思っているが、うまくいかない。実は自分は鼻が低く、「鼻が低い。」と言われて傷ついた。その時は「愛嬌がある顔でしょ。」と言いついたのだが、それからだんだん嫌になってきて、外出にはマスクが離せない。 (一般的な相談)	例えばと、傷ついた言葉や思いを整理しながら傾聴した。当センターでも話を聞くことはできるが、さまざまな心の悩みやストレスに関する相談に精神保健福祉相談員が対応される区保健センターがあること、区の電話医療相談の情報を伝えた。「真綿で包まれたように、あたたかい気持ちになりました。」と言われた。 (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～平成３０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	4,252 (32.0%)	386	26	959	532	2,007	841	184
② 病気等に関する相談	4,230 (31.8%)	109	21	2,190	450	1,411	403	1
③ 医療過誤等に関する相談	645 (4.8%)	125	1	87	195	272	122	5
④ 治療費に関する相談	1,088 (8.2%)	61	8	351	327	376	98	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	776 (5.8%)	47	3	289	355	97	77	1
⑥ 医療関係法に関する相談	512 (3.9%)	20	15	176	148	133	93	10
⑦ 薬に関する相談	255 (1.9%)	5	0	118	84	115	29	1
⑧ その他	1,537 (11.6%)	53	5	355	304	168	785	9
合 計	13,295 (100%)	806	79	4,525 (32.0%)	2,395 (16.9%)	4,579 (32.3%)	2,448 (17.3%)	213 (1.5%)

(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	8,787	108	8,895	(66.9%)
30分以上60分未満	3,021	332	3,353	(25.2%)
60分以上	602	366	968	(7.3%)
メール等	—	—	79	(0.6%)
合 計	12,410 (93.9%)	806 (6.1%)	13,295	(100.0%)

【電話】 最長：３５５分、最短：１分、平均：２２．６分

【面接】 最長：１９５分、最短：５分、平均：５４．４分

【全相談の平均】 ２４．５分

(平成16年7月～平成30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	324	242	566	(4.2%)
70歳代	711	941	1,652	(12.4%)
60歳代	877	1,554	2,431	(18.3%)
50歳代	596	1,823	2,419	(18.2%)
40歳代	601	1,272	1,873	(14.1%)
30歳代	545	826	1,371	(10.3%)
20歳代以下	137	283	420	(3.2%)
不 明 ※	668	829	2,563	(19.3%)
合 計	4,459 (36.5%)	7,770 (63.5%)	13,295	(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	2,655	3,726	6,381	(48.0%)
家 族 等	1,034	2,543	3,577	(26.9%)
そ の 他	293	429	722	(5.4%)
重複相談ほか※	647	1,232	2,615	(19.7%)
合 計	4,629 (36.9%)	7,930 (63.1%)	13,295	(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	1,427	(10.7%)
	東区	982	(7.4%)
	南区	1,025	(7.7%)
	西区	1,481	(11.1%)
	安佐南区	1,512	(11.4%)
	安佐北区	947	(7.1%)
	安芸区	419	(3.2%)
	佐伯区	750	(5.6%)
	区不明	433	(3.3%)
	小 計	8,976	(67.5%)
市 外	県内	547	(4.1%)
	県外等(不明含)	287	(2.2%)
	小 計	834	(6.3%)
住所不明		890	(6.7%)
重複相談		2,595	(19.5%)
合 計		13,295	(100.0%)

(平成16年7月～平成30年6月)

6 相談回数の状況

相談回数	件数等	
1回	10,897	(82.0%)
2回	882	(6.6%)
3回	313	(2.3%)
4回	153	(1.2%)
5回以上	1,050	(7.9%)
合計	13,295	(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	(2.7%)
	広報チラシ等(注2)	505	(3.8%)
	カード(注3)	80	(0.6%)
	センターのホームページ	1,507	(11.3%)
	テレビ広報	10	(0.1%)
	小計	2,461	(18.5%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,149	(16.2%)
	本庁舎の電話交換等	1,891	(14.2%)
	本庁舎内の各課	586	(4.4%)
	その他の課等	271	(2.0%)
	小計	4,897	(36.8%)
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)		321	(2.4%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		275	(2.1%)
その他(過去の相談者、知人等)		2,666	(20.1%)
不明		2,675	(20.1%)
合計		13,295	(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	107	(51.9%)
	診 療 所	74	(35.9%)
歯科診療所		16	(7.8%)
調剤薬局(薬剤師会を含む)		2	(1.0%)
施術所(鍼灸・あんま等)		3	(1.5%)
そ の 他		4	(1.9%)
合 計		206	(100.0%)

相談対応状況と納得度

(平成29年5月18日～平成30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	C 医師等との 接触を助言	D その他	E 医療機関等 に連絡	合 計	割 合
① 医療行為・治療 内容に関する こと (27.6%)	納得	117	39	102	25	1	284	54.4%
	やや納得	20	19	24	15	0	78	14.9%
	あまり納得せず	3	4	10	4	0	21	4.0%
	納得していない	12	5	6	30	1	54	10.3%
	不明	28	8	32	17	1	86	16.4%
	小 計	180	75	174	91	3	523	100.0%
② コミュニケーション に関すること (5.7%)	納得	16	3	15	13	4	51	46.8%
	やや納得	3	5	7	7	0	22	20.2%
	あまり納得せず	4	0	2	4	0	10	9.2%
	納得していない	0	2	4	7	0	13	11.9%
	不明	4	1	3	5	0	13	11.9%
	小 計	27	11	31	36	4	109	100.0%
③ 医療機関等の 施設に関する こと (0.3%)	納得	0	2	0	1	0	3	50.0%
	やや納得	0	0	0	1	0	1	16.7%
	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	2	0	2	33.3%
	不明	0	0	0	0	0	0	0.0%
	小 計	0	2	0	4	0	6	100.0%
④ 医療情報等の 取扱いに関する こと (3.9%)	納得	25	11	8	4	0	48	64.7%
	やや納得	6	1	1	1	0	9	12.2%
	あまり納得せず	0	1	0	0	0	1	1.4%
	納得していない	2	1	1	5	0	9	12.2%
	不明	4	1	1	1	0	7	9.5%
	小 計	37	15	11	11	0	74	100.0%
⑤ 医療機関等の 紹介・案内に に関すること (9.8%)	納得	100	30	14	1	0	145	77.9%
	やや納得	6	4	3	1	0	14	7.5%
	あまり納得せず	1	0	2	1	0	4	2.2%
	納得していない	0	1	0	4	0	5	2.7%
	不明	4	5	6	3	0	18	9.7%
	小 計	111	40	25	10	0	186	100.0%
⑥ 医療費に に関すること (7.1%)	納得	33	25	20	6	0	84	62.2%
	やや納得	9	5	5	3	0	22	16.3%
	あまり納得せず	1	5	1	2	0	9	6.7%
	納得していない	2	1	0	4	0	7	5.2%
	不明	4	3	5	1	0	13	9.6%
	小 計	49	39	31	16	0	135	100.0%
⑦ 医療知識に に関すること (27.4%)	納得	256	49	78	27	0	410	78.5%
	やや納得	28	7	12	4	0	51	9.8%
	あまり納得せず	3	0	1	0	0	4	0.8%
	納得していない	5	1	1	5	0	12	2.3%
	不明	20	7	12	6	0	45	8.6%
	小 計	312	64	104	42	0	522	100.0%
⑧ その他 (18.2%)	納得	52	19	14	147	0	232	66.9%
	やや納得	5	3	1	14	0	23	6.6%
	あまり納得せず	0	0	0	5	0	5	1.4%
	納得していない	0	2	1	26	0	29	8.4%
	不明	9	8	6	35	0	58	16.7%
	小 計	66	32	22	227	0	347	100.0%
合 計	納得	599	178	251	224	5	1,257	66.1%
	やや納得	77	44	53	46	0	220	11.6%
	あまり納得せず	12	10	16	16	0	54	2.8%
	納得していない	21	13	13	83	1	131	6.9%
	不明	73	33	65	68	1	240	12.6%
	合 計	782	278	398	437	7	1,902	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～平成30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 (5.8%)	納得	79	94.0%	63	16	0	15.8
	やや納得	1	1.2%	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	1.2%	1	0	0	10.0
	不明	3	3.6%	3	0	0	6.7
	小計	84	100.0%	67 79.8%	17 20.2%	0 0.0%	15.7 —
一般的な相談 (55.8%)	納得	638	79.4%	532	96	10	17.4
	やや納得	54	6.7%	48	6	0	15.8
	あまり納得せず	15	1.9%	12	2	1	22.0
	納得していない	18	2.2%	16	1	1	18.6
	不明	79	9.8%	62	15	2	20.0
	小計	804	100.0%	670 83.3%	120 14.9%	14 1.8%	17.7 —
許容範囲内 だが困難 (35.3%)	納得	228	44.8%	161	57	10	22.7
	やや納得	100	19.6%	61	30	9	27.4
	あまり納得せず	23	4.5%	15	8	0	23.0
	納得していない	69	13.6%	43	21	5	25.1
	不明	89	17.5%	56	22	11	26.2
	小計	509	100.0%	336 66.0%	138 27.1%	35 6.9%	24.6 —
許容範囲を 超えて困難 (3.1%)	納得	6	13.6%	3	2	1	34.2
	やや納得	5	11.4%	1	1	3	62.0
	あまり納得せず	9	20.5%	5	3	1	28.9
	納得していない	17	38.6%	7	6	4	45.4
	不明	7	15.9%	2	5	0	30.7
	小計	44	100.0%	18 40.9%	17 38.6%	9 20.5%	40.0 —
合 計 (100.0%)	納得	951	65.9%	759	171	21	18.6
	やや納得	160	11.1%	110	38	12	24.7
	あまり納得せず	47	3.3%	32	13	2	23.8
	納得していない	105	7.3%	67	28	10	27.2
	不明	178	12.4%	123	42	13	23.3
	小計	1,441	100.0%	1091 75.7%	292 20.3%	58 4.0%	20.7 —

	電話	面接
最短時間	5	10
最長時間	165	85

※ 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。