

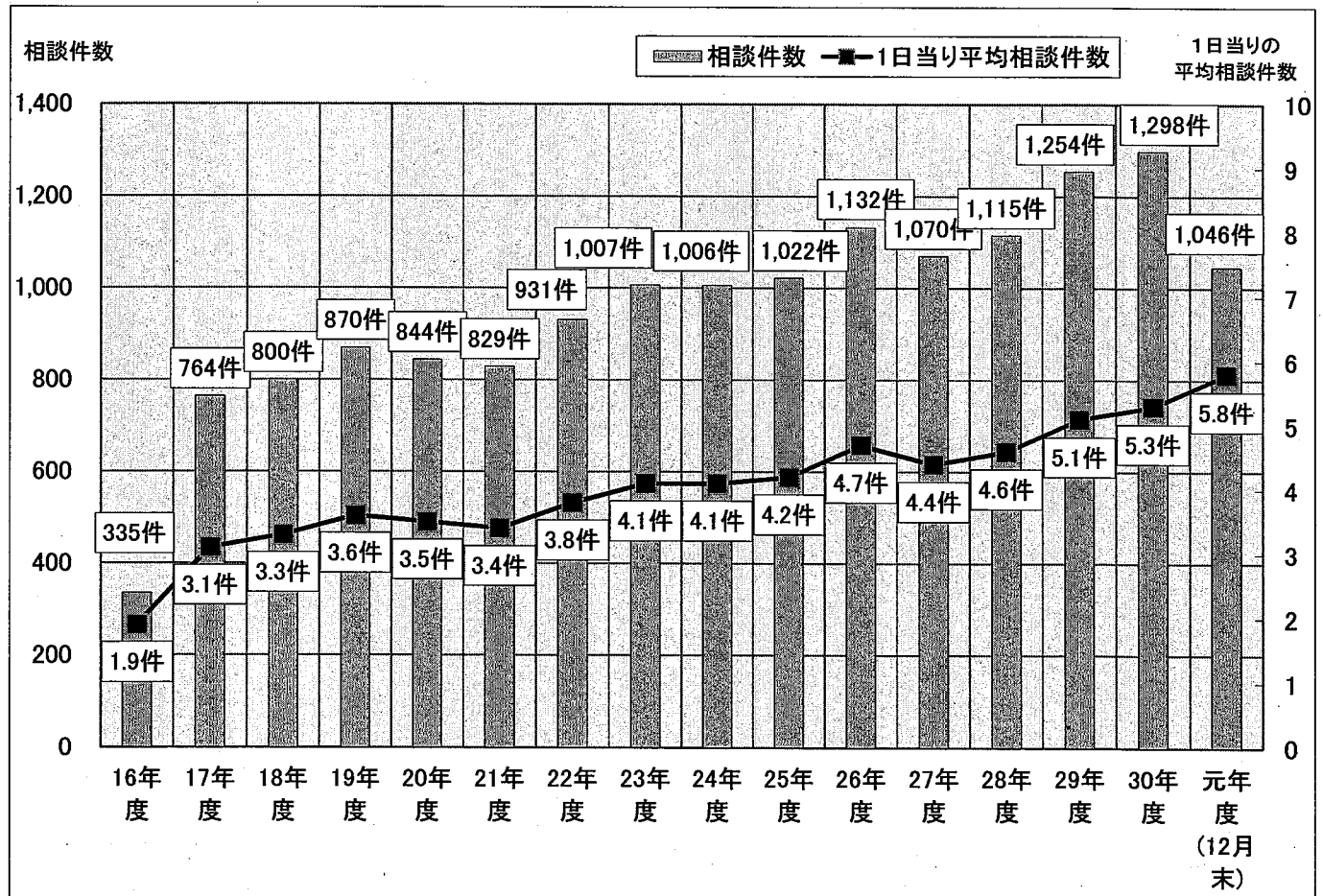
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(令和元年7月～令和元年12月)

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

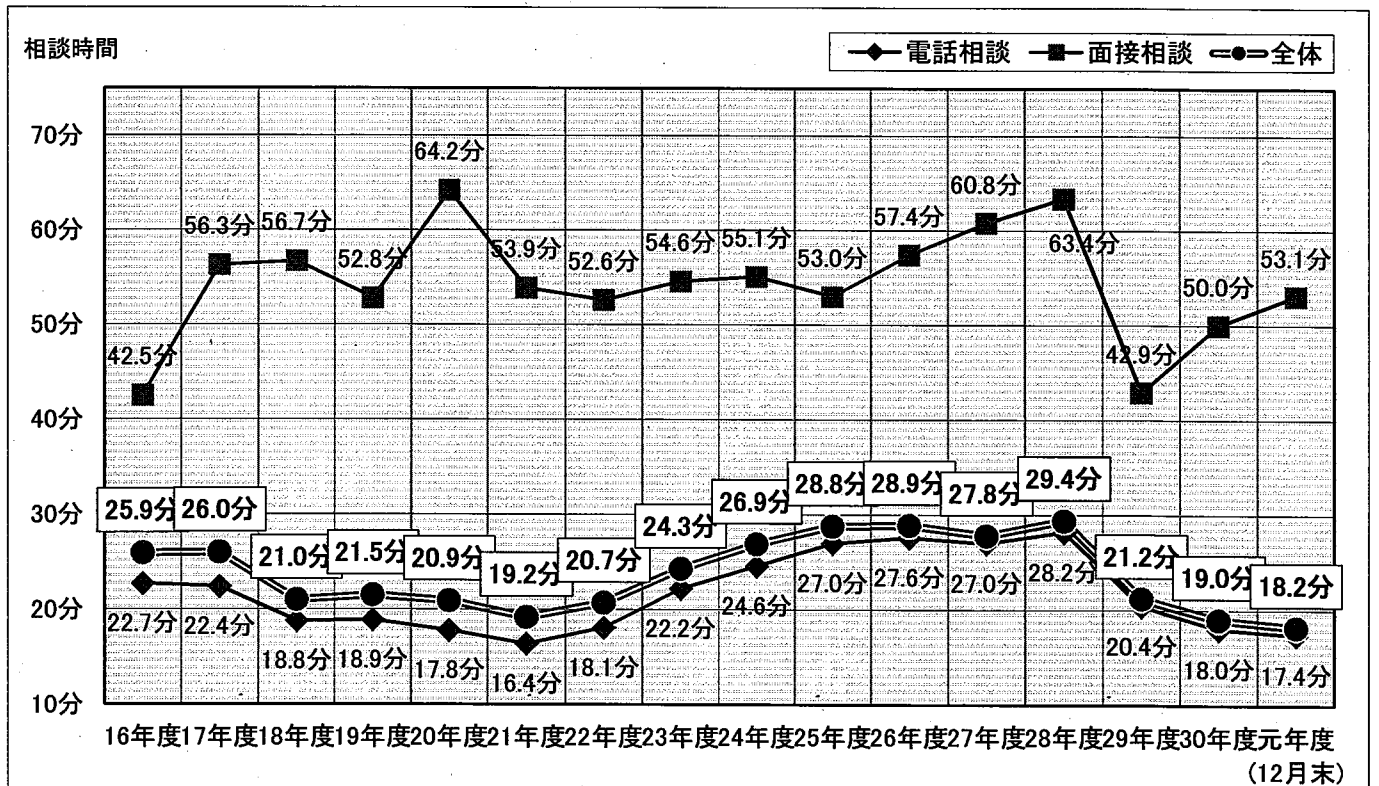
《参考》

- ・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12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12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。

(令和元年7月～12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	173	0	173	(23.5%)
10分以上20分未満	280	3	283	(38.5%)
20分以上30分未満	127	0	127	(17.3%)
30分以上40分未満	79	2	81	(11.0%)
40分以上50分未満	28	4	32	(4.4%)
50分以上60分未満	21	2	23	(3.1%)
60分以上90分未満	13	2	15	(2.0%)
90分以上120分未満	1	0	1	(0.1%)
120分以上	0	0	0	(0.0%)
メール等	—	(1)	1	(0.1%)
合計	722 (98.1%)	14 (1.9%)	736	(100.0%)

【電話】 最長:90分、最短:5分、平均:17.8分

【面接】 最長:80分、最短:15分、平均:40.4分

【全相談の平均】 18.2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	177	335	0	512	(69.6%)
家族等	56	125	0	181	(24.6%)
その他	16	27	0	43	(5.8%)
合計	249 (33.8%)	487 (66.2%)	0 (0.0%)	736	(100.0%)

※ うち重複相談 79 160 0 239 (32.5%)

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	17	0	33	(4.5%)
70歳代	27	44	0	71	(9.6%)
60歳代	24	54	0	78	(10.6%)
50歳代	22	157	0	179	(24.3%)
40歳代	34	79	0	113	(15.4%)
30歳代	65	40	0	105	(14.3%)
20歳代以下	14	25	0	39	(5.3%)
不明	47	71	0	118	(16.0%)
合計	249 (33.8%)	487 (66.2%)	0 (0.0%)	736	(100.0%)

6 相談者の住所

R2.1.1

推計人口

区分	件数等		
市内	中区	56 (7.6%)	141,273 (11.8%)
	東区	38 (5.2%)	119,599 (10.0%)
	南区	51 (6.9%)	144,506 (12.1%)
	西区	57 (7.7%)	190,733 (15.9%)
	安佐南区	68 (9.2%)	246,202 (20.5%)
	安佐北区	35 (4.8%)	139,762 (11.6%)
	安芸区	11 (1.5%)	78,092 (6.5%)
	佐伯区	38 (5.2%)	139,013 (11.6%)
	区不明	16 (2.2%)	
	小計	370 (50.3%)	1,199,180 (100.0%)
市外	県内	38 (5.1%)	
	県外等	16 (2.2%)	
	小計	54 (7.3%)	
住所不明	73 (9.9%)		
重複相談	239 (32.5%)		
合計	736 (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	17 (2.3%)
	市のホームページ	227 (30.8%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	244 (33.1%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	52 (7.0%)
	本庁舎電話交換等	66 (9.0%)
	本庁舎内の各課	14 (1.9%)
	その他の課等	6 (0.8%)
	小計	138 (18.7%)
広島県や国等の行政機関	13 (1.8%)	
医師会・歯科医師会等	19 (2.6%)	
その他(過去の相談者、知人等)	253 (34.4%)	
不明	69 (9.4%)	
合計	736 (100.0%)	

8 相談回数

1回	2回	3回	4回	5回以上	合計
486	76	20	9	145	736
(66.1%)	(10.3%)	(2.7%)	(1.2%)	(19.7%)	(100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（令和元年7月～12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	その他
① 医療行為・治療内容に関する事	193 (26.2%)	6	0	63	57	92	38	1	7	13	48
② コミュニケーションに関する事	29 (3.9%)	1	0	9	8	8	14	1	2	5	9
③ 医療機関等の施設に関する事	3 (0.4%)	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	21 (2.9%)	2	0	10	7	7	2	0	1	1	3
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	101 (13.7%)	1	0	67	15	22	8	0	0	0	2
⑥ 医療費に関する事	41 (5.6%)	2	0	19	11	9	7	0	1	4	9
⑦ 医療知識に関する事	266 (36.2%)	0	1	186	27	91	57	0	0	2	2
⑧ その他	82 (11.1%)	1	0	22	16	7	52	0	1	1	6
合 計	736 (100.0%)	13	1	377	143	236	178	2	12	26	80
				(40.4%)	(15.4%)	(25.0%)	(19.0%)	(0.2%)	(10.2%)	(22.0%)	(67.8%)

(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】（令和元年7月～令和元年12月）

【単位：件】

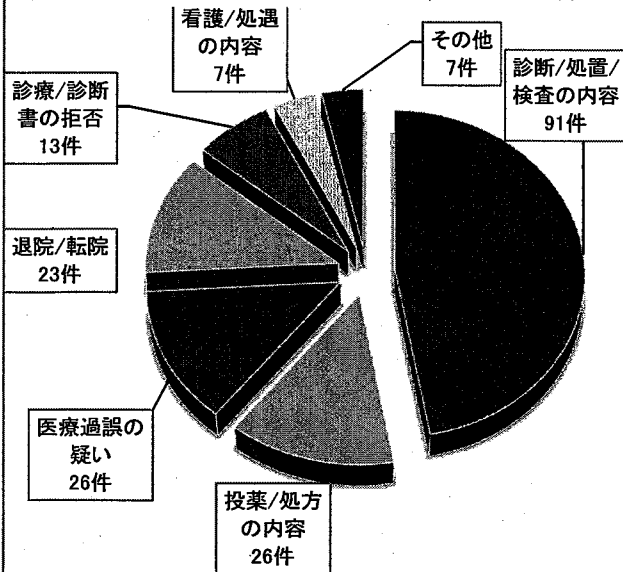
相談内容	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
① 医療行為・治療内容に関する事	39	37	38	29	32	36	37	22	41	21	32	40
② コミュニケーションに関する事	4	8	7	7	8	4	7	4	4	9	1	4
③ 医療機関等の施設に関する事	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	1	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	4	2	8	6	5	1	8	2	2	2	2	5
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	10	19	16	14	17	13	18	12	16	21	19	15
⑥ 医療費に関する事	8	12	14	8	2	8	9	6	8	6	6	6
⑦ 医療知識に関する事	27	26	37	27	32	49	57	39	33	51	44	42
⑧ その他	17	7	10	15	9	14	19	13	10	19	12	9
合 計	109	111	131	106	105	127	156	98	114	129	117	122

(1月～6月：689件)

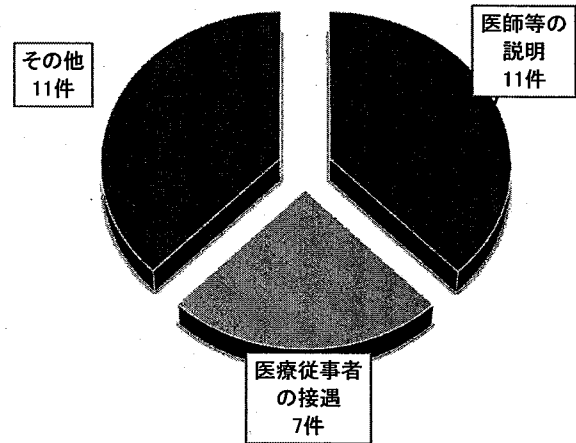
(7月～12月：736件)

10 主な相談内容の内訳（令和元年7月～12月）

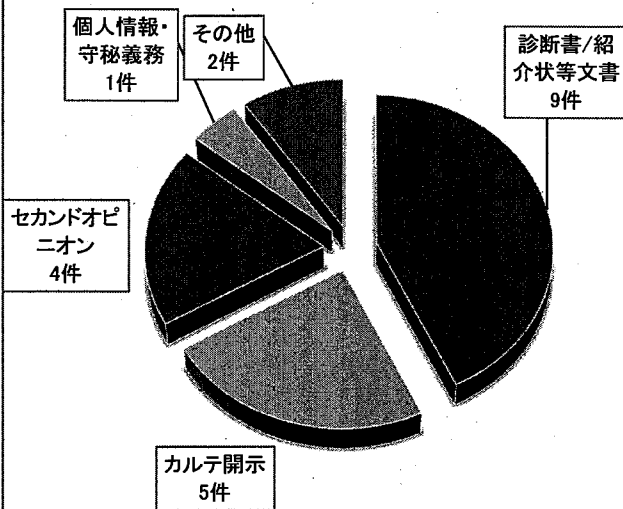
① 医療行為・医療内容に関すること（193件）



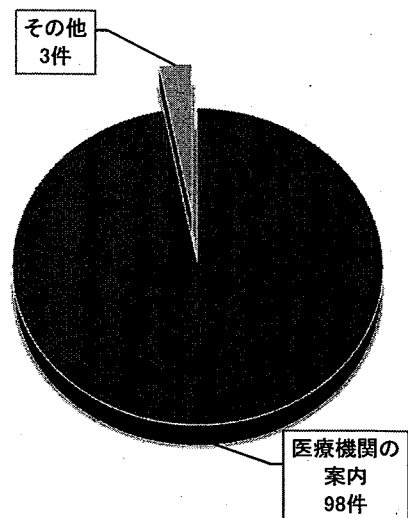
② コミュニケーションに関すること（29件）



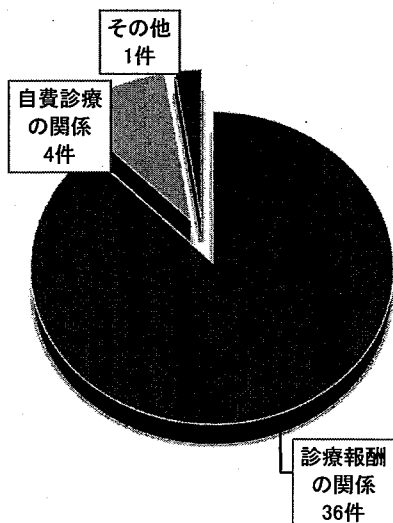
④ 医療情報等の取扱いに関すること（21件）



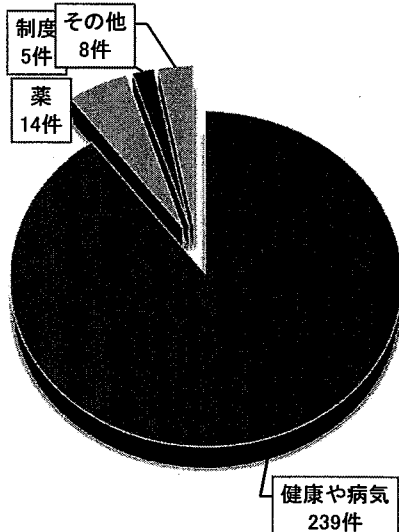
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（101件）



⑥ 医療費に関すること（41件）



⑦ 医療知識に関すること（266件）



(令和元年7月～12月)

11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数	等
内科	187	(25.4%)
整形外科	88	(11.9%)
精神科・心療内科	54	(7.3%)
歯科	59	(8.0%)
眼科	52	(7.1%)
皮膚科	37	(5.0%)
耳鼻いんこう科	31	(4.2%)
外科	20	(2.7%)
脳神経外科	24	(3.3%)
産婦人科	24	(3.3%)
小児科	21	(2.9%)
泌尿器科	7	(1.0%)
形成外科・美容外科	5	(0.7%)
その他	127	(17.2%)
合 計	736	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区 分	件数	等
医 科	病 院	77 (10.5%)
	診 療 所	42 (5.7%)
	不 明	504 (68.5%)
	小 計	623 (84.7%)
歯 科	病 院	1 (0.1%)
	診 療 所	6 (0.8%)
	不 明	52 (7.1%)
	小 計	59 (8.0%)
調剤薬局	4	(0.5%)
介護老人保健施設等	6	(0.8%)
施術所 (鍼灸・あんま等)	5	(0.7%)
その他	39	(5.3%)
合 計	736	(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		5
官公庁（国等の行政機関）		8
広島大学		11
医 師 会	広島市医師会	8
	安佐医師会	0
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		8
薬剤師会		4
介護関係部署		10
広島県		15
市 役 所	本庁の関係課	18
	区役所	13
	精神保健福祉センター	8
	保健所	2
法律相談		19
その他		15
合 計		144

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		1
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		2

15 医科・歯科地区別の相談内訳（令和元年7月～12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	193	55	8	0	7	92	162	5	22	27	4
② コミュニケーション に関すること	29	11	0	2	1	12	26	1	1	2	1
③ 医療機関等の施設 に関すること	3	0	1	0	0	1	2	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱 いに関すること	21	3	0	0	1	11	15	1	2	3	3
⑤ 医療機関等の紹介・ 案内に関すること	101	2	0	0	0	92	94	0	6	6	1
⑥ 医療費に関すること	41	11	2	0	0	18	31	0	6	6	4
⑦ 医療知識に関するこ と	266	3	3	0	1	236	243	0	10	10	13
⑧ その他	82	9	1	0	0	40	50	0	5	5	27
合 計	736	94	15	2	10	502	623	7	52	59	54
		(12.8%)	(2.0%)	(0.3%)	(1.3%)	(68.2%)	(84.6%)	(1.0%)	(7.1%)	(8.1%)	(7.3%)
		(15.1%)	(2.4%)	(0.3%)	(1.6%)	(80.6%)	(100.0%)	(11.9%)	(88.1%)	(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 <<193件 (26.2%)>>

区分	相談事例	対応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (91件)	(1) 下顎の1本が、数年前から欠けている。前から削いだ感じの欠け。以前通院していた歯科で貼り付ける感じで治療してもらった。その歯科の時は取れなかったが、自宅近くの歯科に通院し始めて、その貼りつけた部分が何度も取れる。虫歯とか悪いところはなく、定期的に歯石除去に通院しているが、最近は削れた部分の補修に行くことの方が多く、面倒くさい。この削れた部分は放置してはいけないか。 (一般的な相談)	一般的には、歯が欠けたまま放置すると虫歯になりやすい。相談者は、きちんと歯の管理ができているが、食事の際に欠損歯が折れたりするリスクがある。歯科医師に貼り付ける以外の補修方法を尋ねることを勧めた。 (納得された様子)
	(2) 他県で生活している独身の親戚が、大腸がんの手術をした。手術後に転移が見つかったらしく、その部分は抗がん剤で抑えるらしい。とても気落ちしているらしく、両親はとても心配している。今後どういう治療になるのか。 (許容範囲内だが困難)	現在、がん治療はいろんな選択肢がある。その方の病状もあるし、病院によって治療の方針、使う薬、それぞれあるので、今後の具体的な話はご本人が病院に確認されることを勧めた。 (納得された様子)
	(3) 親が大腿骨頸部骨折で入院、手術した。入院中に認知症状が強く出て、A病院に転院した。入院してから、ほとんど食事が摂れていない。車椅子座位がとれており、自分で食事は可能だが、めったに食べようとしない。このままでは栄養状態が悪くなり、寝たきりになると、先日、病院から経管栄養を勧められた。病院に聞く前に、どのようなものか確認したい。 (一般的な相談)	経管栄養を文献に沿って説明した。鼻からチューブを入れるタイプであれば、自分で抜いてしまう恐れがあり、管理が困難である。そのうちに胃瘻を勧められると思う。病院の患者相談窓口にご相談することを勧めた。 (納得された様子)
投薬/ 処方の内容 (26件)	(4) 便秘の薬2種類、これを1日ずつ交互に飲むのはいけないことなのか。 ・昔から便秘症で、以前はいろいろな下剤を試してきたが、現在、半月毎の受診で、A薬とB薬の2種類を交互にもらっている。 ・しかし、医師から、「そういう飲み方は厚生労働省に呼び出されて、(医師が)怒られる。」と言われる。本当に怒られるのか。どうしてなのか。 (許容範囲内だが困難)	医師は、基本的には添付文書の効能効果、用法用量に基づいて処方される。添付文書から、どちらも販売開始されて間もない新薬であるため、それらを交互に飲むことについて書かれているとは思えず、これ以上は分からないと伝えた。また、処方については、院外薬局でもらっていると言われたため、医薬分業で、薬については薬剤師に相談できることを伝え、相談を勧めたところ、「医者が出す薬に、もの申すとは思えない。」と言われたので、広島県薬剤師会「お薬相談電話」で尋ねることを勧め、伝え方を助言した。 (やや納得された様子)
医療過誤の疑い (26件)	(5) 昨年転倒し、A病院で膝半月板損傷の診断だった。遠方のため、自宅近くの整形外科を受診していた。先月、また転倒し、膝の痛みがひどいため、整形外科を受診したところ、MRIがあるB病院を紹介され受診した。MRI検査の結果、半月板損傷と靱帯損傷の診断で、装具をつけて、杖歩行。薬を処方され、2週間後の受診予約で帰宅した。しかし、痛みがひどく受診を早めた。医師は「もう、装具も杖も要りません。返して貰います。これからの治療方針はヒアルロン酸注射と筋力アップでいいと思います。」と言われた。医師の治療方針を疑問に思い、紹介状を書いて貰いC病院を受診。またMRI検査をされて、「装具も杖も取っていい段階じゃない。靱帯も損傷ではなく切れている。治癒には相当時間がかかる。」と言われた。言っていることが全然違う。B病院の医師に確認したら、「検査した段階では切れていなかった。受診後のあなたの行動のせいでしょう。」と言われた。 (許容範囲内だが困難)	当センターは病院への指導、仲裁はしていないことを説明し、病院の患者相談窓口を利用されたのかどうかを尋ねたところ、「当院の医師は精一杯勤めておりますとしか言わず、話にならない。」とのこと。最終的にB病院に何をお望みか尋ねたところ、「無駄に払った医療費を返して貰いたい。」とのこと。損害賠償は、弁護士相談になることを説明し、費用や時間の負担が少ない医療ADRを案内した。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
医療過誤の疑い (26件)	(6) 数ヶ月前、配偶者が健康診断を受けた。その際、以前からの胃ポリープに対し、医師から、悪性か否か取ってみようと言われ、検査と同時に摘出された。その翌朝、配偶者は下血をして倒れ、車で同病院に連れて行き、受診待ちの間に、口からも吐血した。即入院し、クリップで止血の処置を受け、ピロリ菌の除菌も受けた。その入院費は言われるままに支払ったが、知人から、払わないでいいのではと言われ、ハタと気がつき、以後悶々としている。一緒に、受けたピロリ菌の除菌の支払い以外、出血したのは余分なこと、返金してもらえらるだろうか。 (一般的な相談)	胃の出血を医療ミスと思われるのか尋ねると、「そうです、納得いくまで聞きたい。」とのこと。センターは受けた検査等の是非については判断できず、一般的な話をお伝えする相談機関と伝えた。その上で、一般的に胃カメラ検査は、まれに出血や穴が開くという穿孔が起こる場合があること、その事故が医療者側の過失や怠慢によって起こったものと証明されなければ、返金等の責任を問うのは難しいと思うことを伝えた。まずは二者間で話し合い、それでも納得いかない場合は弁護士相談になるが、相談員としてはあまり勧めない。何か疑問に思うことがあれば、配偶者と同行して受診し、担当医に尋ねることを勧め、その伝え方を助言した。 (やや納得された様子)
	(7) 先月、親(糖尿病)が外出中に突然倒れ、後頭部を打ち、A病院(脳神経外科)に救急搬送された。後頭部の腫れ、手のひら大の擦り傷とその一部の皮膚が捲れ多量の出血と砂が付いていた。消毒や砂の付いた頭を洗わないのか等尋ねたが、「CT検査で異常ない。たんこぶは治療の必要はない。」等と言われ鎮痛剤の処方でも帰宅した。しかし、後頭部痛が増強するため、数日後かかりつけ内科医院を受診すると「これはいけない。」と、A病院に電話をされ、再受診。しかし、同院2人目の医師は、親の顔や頭を触ることも見ることもなく初診のCT画像で同じ話をされた。今月初旬、大病院を受診すると、「ここでは入院できない。」とA病院への3度目の受診を促されると、皮膚の壊死だと即入院になり、その後、他院で皮膚移植の手術。A病院では「初期対応が間違っていた。」と副院長から謝罪をされたが、後日入院費の請求をされ、納得いかない。副院長から「僕は経営者でないので判断できない。医療的に予測できなかった。」と言われた。中立的な意見を聞かせてほしい。 (許容範囲内だが困難)	センターは治療の是非について判断できず、仲裁や指導する公的機関はないことを伝え、了承を得た上で傾聴した。治療に納得できない場合、最終的に弁護士相談になること、一般的に糖尿病の方は傷が治りにくいことを伝え、医療・介護ADRの情報を伝えた。まずは事前に時系列に話を整理することを助言した。 (やや納得された様子)
退院/転院 (23件)	(8) 現在家族がA病院の地域包括ケア病棟に入院している。病院から「60日以上入院はできない。自宅に帰るか、家族で転院できる病院を探そうに。」と言われて、近くで入院できる病院を探した。それを医師に伝え、「ご本人の意志なので、自宅に帰って貰う。」と言い出し、紹介状を書いてくれない。確かに家族の意志はそうかも知れないが、自宅には障害のある兄弟が一人いるだけで、世話ができる状況でない。どうしたらいいか。 (許容範囲内だが困難)	病院の患者相談窓口での相談を勧めたところ、「その相談員と医師の3人で話して、そういう話しになった。」とのこと。その際に、事実上、世話をする者がいないことを話されたのか尋ねると「していない。」とのこと。まずは医師に、自宅に帰っても同居者は障害があるので、介護は無理である旨を相談されることを勧めた。 (納得された様子)
	(9) 親のこと。認知症が随分進んでいる。先日腰痛で立てなくなり、A病院に救急搬送され、レントゲン検査で腰の骨に影があると言われた。どうも腰骨にがんが転移しているらしい。搬送された夜に病棟で大暴れしたらしく、呼び出しを受けて「当院では対応できないので、退院か転院を。」と言われた。退院して自宅で看ようにも、地域包括支援センターからも「暴力行為を持て余している。」的なことを言われる。一体どうすればよいか。 (許容範囲内だが困難)	本人や家族の希望として、在宅なのか病院なのか、がんの治療中心か認知症対応なのかで対応は変わると思うが、話し合いをされたのか確認すると、「自宅は無理。同居の家族も認知が出てきた。がんは積極的な治療はないと思う。」とのこと。認知症で入院という選択であれば、A病院から認知症系の病院を紹介してもらうことを勧めた。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
看護/ 処遇の 内容・ その他 (27件)	(10) 亡くなった親戚の話。 特定の看護師がきちんと看護をしない。死亡の直接的な原因も、痰の吸引をきちんとしてもらえなかったからだと思う。A病院でも、その後転院した個人病院でもそんなことがあった。何度もナースコールを押すのでうさかったらしく、ナースコールをベットの脇に隠していたということだった。A病院では、院内の意見箱に手紙を入れたが、回答はなかったという。個人病院には、言えなかったらしい。親戚は補償金を求めている訳ではなく、ただ謝罪が欲しいだけだという。どこが病院に注意、指導してくれるのか。 (許容範囲内だが困難)	看護師の行為に関しては、看護師長、病院長からの指導監督はできるかも知れない。A病院に関しては、患者相談窓口で話されることを勧めた。 (あまり納得されず)
	(11) 親が数ヶ月前に肺炎で入院した。一旦退院したが、発熱して再入院した。鼻からカテーテルを入れて痰を吸引しているが、苦しいようで、とても嫌がる。かわいそうなので、他に方法は無いのだろうか。マスクで蒸気を当てた後に吸引するが、意味があるのだろうか。また、個室の方がいいのだろうか。医師からは、命が良く保てていると言われているが、急性期病院なので転院も考えないといけないうだ。 (一般的な相談)	痰の吸引は口からも実施するが経鼻からの方が苦しくなく、他に方法がないことや、痰を吸引しやすくするために、吸入を行うことがあることを説明した。また、病室については、経済的なことや同室者との関係などで善し悪しは変わることを伝えた。さらに、医師から今の状況や今後の見通しなどを聞き、親の意識があるうちに意思確認(終末期の医療も含む)をしておくことを勧め、転院を含めて病院の患者相談窓口へ相談することを勧めた。 (納得された様子)

② コミュニケーションに関すること <<29件 (3.9%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等 の説明 (11件)	(1) 乳児を連れて某内科医院を受診した際、予防接種を受けられると言われ、接種時期について受付に尋ねると、時期等の説明はなく、「次でも大丈夫ですよ。」という対応だった。乳児が手足口病に感染した際も、「落ち着いてからにしましょうね。」と言われたが、調べてみると推奨される期限を過ぎていることが分かった。同院に電話をすると受付の対応で、「次でも大丈夫と思いますが、私の方でも調べてみます。」と言われ、折り返しの電話で、「予防接種は2回接種、明日接種しないと間に合わない。」と急に言うことが変わり、もう受診しないと言うと、「そのお金(予防接種代)だけでも・・・。」と言われた。納得いかない。この思いを病院側へ伝えてほしい。今後は、予防接種のスケジュールをちゃんと組んで案内してあげてほしい。 (許容範囲内だが困難)	経緯や思いを傾聴しながら、ワクチン注文の費用請求について、任意接種は自由料金であること、指導するところはないと思うこと、また相談員は、そのような話を聞いたことがないこと、院長の考え方があるのかも知れないが分からない旨を伝え、所管課へも尋ねてみることを伝えたが、「この思いを医院へ伝えて欲しい。」と言われたため、病院への情報提供を希望された。この話を頭から切り離され、前を向いていただきたい旨を伝えた。 ※ 後日。情報提供した (やや納得された様子)
	(2) ・数年前頃、心筋梗塞でA大病院に救急搬送。感染症も起こし、もう駄目かと思われたが助かった。その後の診察をA大病院にかかっており、数週間前にも受けた。 ・A病院は、担当医がよく替わるが、今の医師は全く説明がない。数週間前に検査をいろいろ受けたが、結果説明はない。 ・医師に、今後どうしたらいいかと聞くと「かかりつけ医で診てもらってください。夜だったら同病院に。」と。自分が意識を失ったのは日中のことで、予兆はなかった。全く経緯を知らず、親身になってくれない。 ・「最後の検査を●月▲日に、あとは、看護師から説明を聞いてください。」と。今後はかかりつけ医で受診してください。その理由等説明しなくていいのか。 (一般的な相談)	質問は控えて傾聴しながら、治療や対応に指導できる公的機関はないことを伝えた。また、患者からも、医師に思いを伝えていただきたいことを伝えたところ、「そういうムードではなかったから・・・。」と言われた。同院内に専任の患者相談窓口があることを説明し、患者の生の声として、話すことを勧めたところ、やや納得された。 (やや納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
医療従事者の 接遇・ その他 (18件)	(3) 今年のゴールデンウィーク中に、数回、救急搬送でA大病院を受診した。症状は動悸で心臓が苦しかった。脈拍も100近くあった。しかし、そこでは、搬送の度に点滴を受けて、よその病院に行っていきたいと言われるのみで、紹介状を書くとか積極的な関わりはなかった。何回か受診後、救急搬送でB大病院を受診した際に、心臓近くの横紋筋が溶けていると言われ、時間が経てば再生するとのこと、現在は良くなっている。 A大病院には、何らかの診断書を作ってもらって、どこかの病院に紹介状を書いてほしかった。B大病院でも地元のかかりつけ医でも、A大病院の対応はおかしいと言われる。 (許容範囲内だが困難)	休日中の受診だったので、救急処置的な治療しかできなかったと思われると説明したところ、理解を示されたが、「何回も受診したのに、医師の指示がなかった。他の病院からもA大病院の対応が悪いと言われた。」と言われるので、しばらく傾聴し、医師が、よその病院に行くようにと言われたのは、病院の役割分担によると説明したところ、以前聞いたのか、「そうそう」と言われたが、医師への苦情を続けられる。 市役所の関係機関に情報提供した。 (納得された様子)

④ 医療情報等の取扱いに関する事 <21件 (2.9%)>

区分	相 談 事 例	対 応
診断書 等の文 書 (9件)	(1) 睡眠時無呼吸症候群の疑いで、内科で検査。簡易検査後「グレーゾーン」と言われ、ポリソムノグラフィーの検査をした。入院希望なら他院を紹介すると言われたが、費用が高額だったので、機械を借りて自宅で検査する方法にした。2週間後に結果を聞きに行くと、「様子観察でいいだろう。」と言われた。検査結果が欲しい旨を伝え、3枚つづりのデータのうち、1枚だけをコピーしてくれた。しかしそれには「装着不十分」と記載。きちんと機械を装着できていなかった、ということだと思った。詳しい説明もしてもらえず帰宅したが、もう病院を変えたいと思っている。検査データを全部受け取りたい。それは言ってもいいことなのだろうか。 (許容範囲内だが困難)	患者のデータなので、基本的には開示する必要がある。個人情報保護法には、患者の情報開示の求めには医師は応じるよう記載したガイドラインがある。 医師に説明を求められてもいいと思うと説明したところ、「もう、医師と関わりを持ちたくない。データがもらえればいいんです。」と言われる。 (納得された様子)
セカンド オピ ニオン (4件)	(2) 今、膵臓がんの手術をしてA病院に入院中。セカンドオピニオンを受けたいと思っている。どうしたらいいか。 (許容範囲内だが困難)	セカンドオピニオンの仕組みを説明したところ、病院には不満はなく、まだ受けられる治療(先進治療)があれば受けたいとのこと。セカンドオピニオンも含めて、がん診療連携拠点病院に相談されることを勧め、連絡先を案内した。 (納得された様子)
個人情報・ 守秘義務・ その他 (8件)	(3) 先月、子どもが初診で歯科医院を受診した際、同行した。その際、診察室には子どもだけが入ったが、中から院長の怒鳴り声が聞こえた。開いていたドアから見ると、覗いていると思われたのか、自分も怒鳴られた。こういうことは初めてで、ショックである。歯科衛生士に「診察はいいので、帰ります。」と言い、帰宅し、医療費は取られなかった。後から理由の詳細を尋ねたが、分からない。 ・後日、口コミサイトに事実を書いた。すると、院長がその反論を書かれ、それで終わったと思っていたが、その後サイトの苦情の書き込みが増えていた。 ・後日、院長が夫の会社へ電話をされた。会社へ来ると言われたそうだ。保険証で知り得た個人情報の使い方として、どうなのか。 (一般的な相談)	経緯や思いを整理しながら傾聴し、医師の対応に指導する公的機関はないことを伝え、センターは、院長が夫の会社へ電話をされた理由は分からない。夫から電話をされることも一案ではと伝えしたが、答えられなかった。個人情報保護については、消費生活センターが相談を受けているが、東京の個人情報保護委員会の「個人情報保護相談ダイヤル」があることを伝えたと、希望があり、案内した。 (やや納得された様子)

⑥ 医療費に関すること <<41件 (5.6%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬の関 係・ その他	(1) 高額療養費について、通帳への振込み額が少なかった。そのため、保険年金課や支払い基金に電話をしたが、センターで聞けと言われた。治療をされたA大病院から電話はあったが、過大請求とか保険対象外とか、調査中とか言われたが意味が分からない。あれから2週間経っても連絡がないままで、不安である。どうなっているのだろう。どこに聞けば分かるのだろう。 (一般的な相談)	保険者を確認した上で、医療費は、病院側からの請求全てが認められるわけではなく、国民健康保険の場合は、国保連合会が適正か否かを審査し、疑義などがあれば、病院側へ返戻されるという医療費の流れについて説明した。推測としては、国保連合会からA大病院へ返戻があり、病院側が調べている最中と思われる。相談先としては、A大病院の会計担当であるが、まずは同院の患者相談窓口に見ねることを勧めた。 (やや納得された様子)
(41件)	(2) 歯科でインプラントを実施する予定。状態をチェックするため大病院歯科へ紹介されCT検査を受けた。顎再建術をする必要があり、感染リスクを避けるため、副鼻腔炎の治療が必要。以前治療をしたが薬が合わないために中断しているので、歯科で相談しインプラントはやめた。CT検査は実費と説明を受け了承しているが、インプラントの適応にならないのであれば、費用の一部は戻ってくるのか。 (一般的な相談)	大病院でCT検査を受けたことに対する費用なので、戻すことは無いことを伝え、きちんと検査を受けてインプラントを検討されて良かったと伝えた。後は、税金の医療費控除を検討されることを伝えた。 (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～令和元年12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	4,838 (31.5%)	405	27	1,132	712	2,269	986	189
② 病気等に関する相談	4,508 (29.4%)	113	22	2,544	513	1,520	488	2
③ 医療過誤等に関する相談	678 (4.4%)	130	2	104	231	286	133	5
④ 治療費に関する相談	1,175 (7.7%)	66	9	408	372	398	116	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	996 (6.5%)	48	5	382	394	123	87	1
⑥ 医療関係法に関する相談	648 (4.2%)	27	19	227	186	174	120	10
⑦ 薬に関する相談	735 (4.8%)	5	2	319	117	216	90	1
⑧ その他	1,773 (11.5%)	59	6	409	351	185	940	9
合 計	15,351 (100%)	853	92	5,525	2,876	5,171	2,960	219
				(33.0%)	(17.2%)	(30.8%)	(17.7%)	(1.3%)

(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	10,393	116	10,509	(68.4%)
30分以上60分未満	3,361	351	3,712	(24.2%)
60分以上	652	386	1,038	(6.8%)
メール等	—	—	92	(0.6%)
合 計	14,406	853	15,351	(100.0%)
	(94.4%)	(5.6%)		

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：22.0分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：54.1分

【全相談の平均】 23.8分

(平成16年7月～令和元年12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	367	293	660	(4.3%)
70歳代	826	1,063	1,889	(12.3%)
60歳代	943	1,741	2,684	(17.5%)
50歳代	686	2,223	2,909	(18.9%)
40歳代	680	1,496	2,176	(14.2%)
30歳代	686	950	1,636	(10.6%)
20歳代以下	165	337	502	(3.3%)
不 明 ※	826	998	2,895	(18.9%)
合 計	5,179 (36.3%)	9,101 (63.7%)	15,351	(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	2,984	4,250	7,234	(47.1%)
家 族 等	1,158	2,844	4,002	(26.1%)
そ の 他	342	493	835	(5.4%)
重複相談ほか※	865	1,674	3,280	(21.4%)
合 計	5,349 (36.6%)	9,261 (63.4%)	15,351	(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	1,578 (10.3%)
	東区	1,099 (7.1%)
	南区	1,150 (7.5%)
	西区	1,646 (10.7%)
	安佐南区	1,696 (11.0%)
	安佐北区	1,045 (6.8%)
	安芸区	469 (3.1%)
	佐伯区	854 (5.6%)
	区不明	492 (3.2%)
	小 計	10,029 (65.3%)
市 外	県内	649 (4.2%)
	県外等(不明含)	330 (2.2%)
	小 計	979 (6.4%)
住所不明		1,086 (7.1%)
重複相談		3,257 (21.2%)
合 計		15,351 (100.0%)

(平成16年7月～令和元年12月)

6 相談回数の状況

相談回数	件数等	
1回	12,280	(80.0%)
2回	1,124	(7.3%)
3回	381	(2.5%)
4回	191	(1.2%)
5回以上	1,375	(9.0%)
合計	15,351	(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	(2.3%)
	広報チラシ等(注2)	561	(3.6%)
	カード(注3)	80	(0.5%)
	センターのホームページ	2,098	(13.7%)
	テレビ広報	10	(0.1%)
	小計	3,108	(20.2%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,292	(14.9%)
	本庁舎の電話交換等	2,072	(13.5%)
	本庁舎内の各課	637	(4.2%)
	その他の課等	295	(1.9%)
	小計	5,296	(34.5%)
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)		355	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		327	(2.1%)
その他(過去の相談者、知人等)		3,391	(22.1%)
不明		2,874	(18.8%)
合計		15,351	(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	(51.4%)
	診 療 所	76	(35.8%)
歯科診療所		18	(8.5%)
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		212	(100.0%)

相談対応状況と納得度

(平成29年5月18日～令和元年12月末)

相談内容の細目		A 説明・医療 紹介機関	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 連絡	合 計	割 合
① 医療行為・治療 内容に関する こと (29.4%)	納得	243	90	243	55	1	632	47.8%
	やや納得	94	59	109	36	0	298	22.6%
	あまり納得せず	8	12	18	9	1	48	3.6%
	納得していない	31	30	15	81	1	158	12.0%
	不明	62	19	55	47	2	185	14.0%
	小 計	438	210	440	228	5	1,321	100.0%
② コミュニケーション に関すること (5.2%)	納得	36	8	31	25	4	104	44.4%
	やや納得	10	11	17	19	1	58	24.8%
	あまり納得せず	4	0	5	4	0	13	5.6%
	納得していない	3	5	6	17	1	32	13.7%
	不明	11	1	5	10	0	27	11.5%
	小 計	64	25	64	75	6	234	100.0%
③ 医療機関等の 施設に関する こと (0.3%)	納得	3	4	1	1	0	9	64.3%
	やや納得	1	0	0	1	0	2	14.3%
	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	21.4%
	不明	0	0	0	0	0	0	0.0%
	小 計	4	4	1	5	0	14	100.0%
④ 医療情報等の 取扱いに関する こと (3.7%)	納得	47	21	23	7	0	98	58.3%
	やや納得	10	5	6	4	0	25	14.9%
	あまり納得せず	0	1	0	1	0	2	1.2%
	納得していない	6	3	2	13	2	26	15.5%
	不明	9	2	4	2	0	17	10.1%
	小 計	72	32	35	27	2	168	100.0%
⑤ 医療機関等の 紹介・案内に に関すること (10.3%)	納得	228	87	46	4	0	365	78.5%
	やや納得	16	11	9	4	0	40	8.6%
	あまり納得せず	3	0	3	1	0	7	1.5%
	納得していない	0	3	1	12	0	16	3.4%
	不明	10	7	12	8	0	37	8.0%
	小 計	257	108	71	29	0	465	100.0%
⑥ 医療費に に関すること (6.6%)	納得	85	43	30	10	0	168	56.5%
	やや納得	31	11	16	10	0	68	22.9%
	あまり納得せず	5	7	2	4	0	18	6.1%
	納得していない	4	5	2	14	0	25	8.4%
	不明	8	4	5	1	0	18	6.1%
	小 計	133	70	55	39	0	297	100.0%
⑦ 医療知識に に関すること (30.7%)	納得	643	93	205	84	0	1,025	74.2%
	やや納得	71	20	35	12	0	138	10.0%
	あまり納得せず	8	0	4	11	0	23	1.7%
	納得していない	9	1	4	12	0	26	1.9%
	不明	71	12	40	46	0	169	12.2%
	小 計	802	126	288	165	0	1,381	100.0%
⑧ その他 (13.7%)	納得	107	39	27	244	0	417	67.8%
	やや納得	6	4	1	23	0	34	5.5%
	あまり納得せず	1	0	1	13	0	15	2.5%
	納得していない	2	2	1	37	0	42	6.8%
	不明	20	15	8	64	0	107	17.4%
	小 計	136	60	38	381	0	615	100.0%
合 計	納得	1,392	385	606	430	5	2,818	62.7%
	やや納得	239	121	193	109	1	663	14.7%
	あまり納得せず	29	20	33	43	1	126	2.8%
	納得していない	55	49	31	189	4	328	7.3%
	不明	191	60	129	178	2	560	12.5%
	合 計	1,906	635	992	949	13	4,495	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12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 (2.7%)	納得	90	93.8%	74	16	0	14.8
	やや納得	1	1.0%	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	1.0%	1	0	0	10.0
	不明	4	4.2%	4	0	0	6.3
	小計	96	100.0%	79 82.3%	17 17.7%	0 0.0%	14.6 —
一般的な相談 (56.3%)	納得	1,597	81.0%	1365	218	14	16.1
	やや納得	153	7.8%	125	25	3	19.2
	あまり納得せず	19	1.0%	13	5	1	24.7
	納得していない	37	1.9%	32	4	1	16.9
	不明	164	8.3%	122	36	6	20.5
	小計	1,970	100.0%	1657 84.1%	288 14.6%	25 1.3%	16.8 —
許容範囲内 だが困難 (39.4%)	納得	556	40.3%	422	114	20	20.6
	やや納得	316	22.9%	205	86	25	26.1
	あまり納得せず	71	5.2%	45	22	4	23.8
	納得していない	221	16.0%	147	58	16	24.4
	不明	215	15.6%	140	48	27	25.4
	小計	1,379	100.0%	959 69.5%	328 23.8%	92 6.7%	23.4 —
許容範囲を 超えて困難 (1.5%)	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 44.2%	18 34.6%	11 21.2%	39.4 —
合 計 (100.0%)	納得	2,250	64.4%	1864	351	35	17.2
	やや納得	476	13.6%	331	113	32	24.4
	あまり納得せず	99	2.8%	63	30	6	24.4
	納得していない	281	8.0%	191	68	22	24.8
	不明	391	11.2%	269	89	33	23.2
	小計	3,497	100.0%	2718 77.7%	651 18.6%	128 3.7%	19.7 —

	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。

