

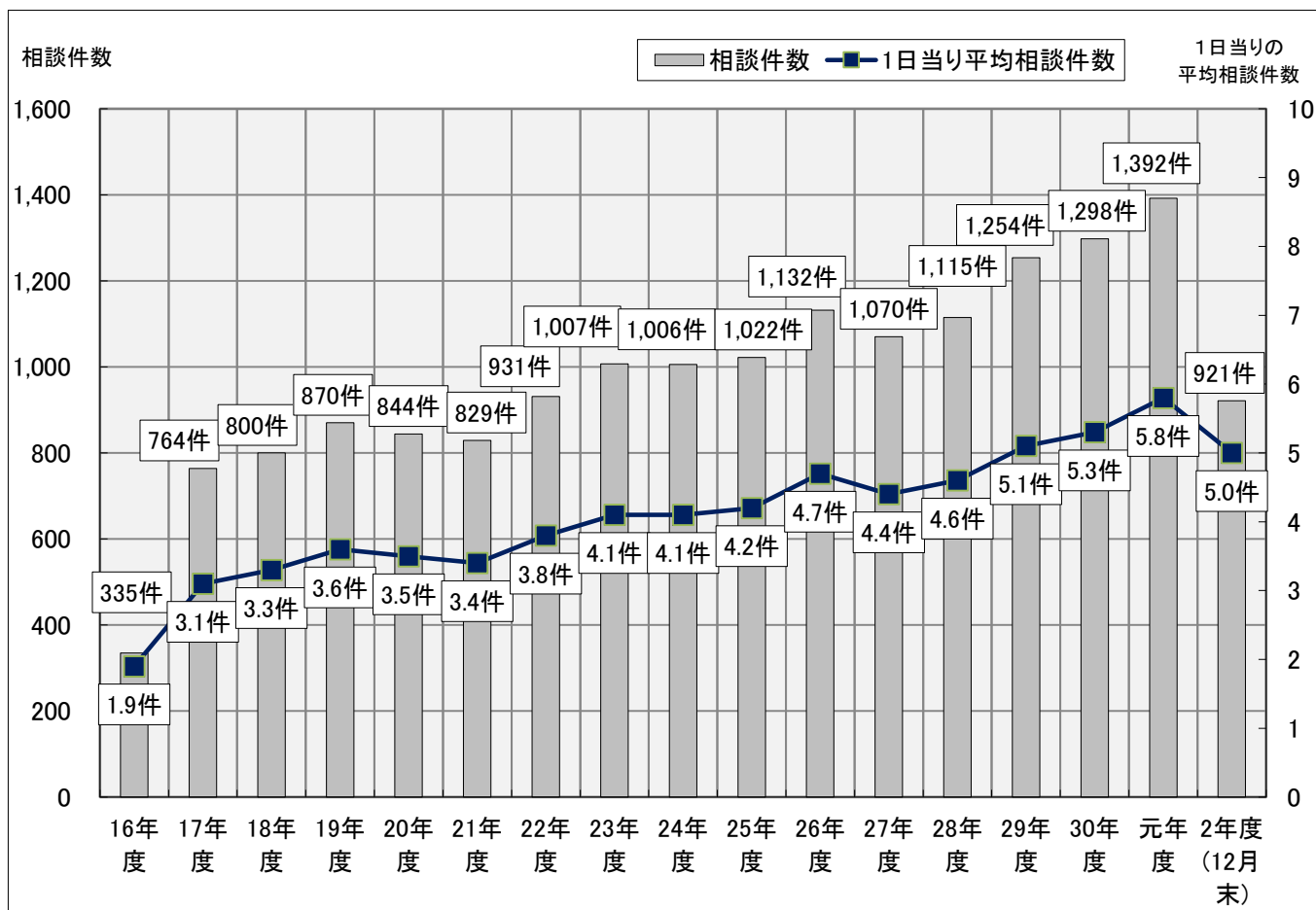
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(令和2年7月～令和2年12月)

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

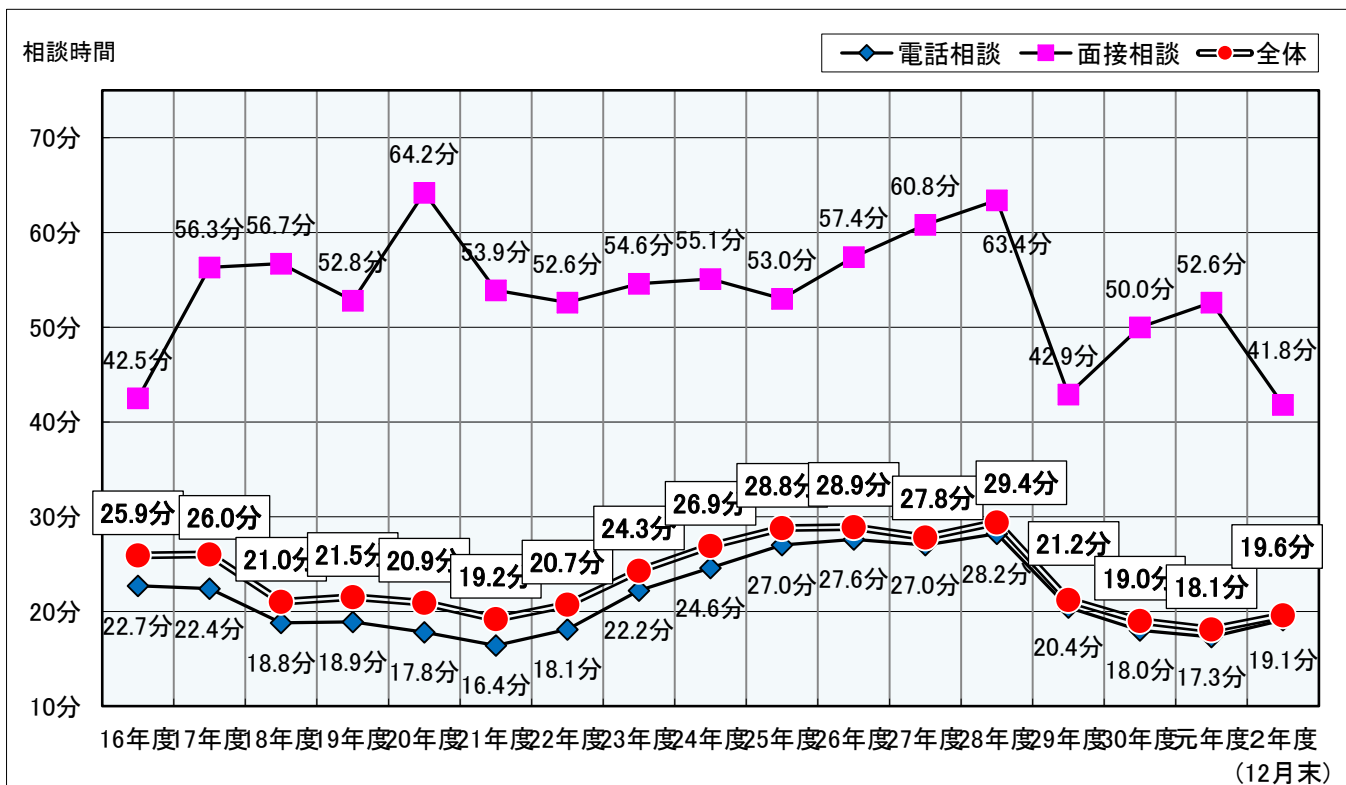
《参考》

- ・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2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2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2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	129	0	129	(19.5%)
10分以上20分未満	233	2	235	(35.6%)
20分以上30分未満	138	3	141	(21.4%)
30分以上40分未満	67	2	69	(10.4%)
40分以上50分未満	33	2	35	(5.3%)
50分以上60分未満	14	2	16	(2.4%)
60分以上90分未満	22	4	26	(3.9%)
90分以上120分未満	1	0	1	(0.2%)
120分以上	1	0	1	(0.2%)
メール等	—	(7)	7	(1.1%)
合計	638 (96.7%)	22 (3.3%)	660	(100.0%)

【電話】 最長:120分、最短: 5分、平均:19.4分

【面接】 最長: 75分、最短:10分、平均:41.7分

【全相談の平均】 19.9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	168	277	2	447	(67.7%)
家族等	58	124	1	183	(27.7%)
その他	11	19	0	30	(4.6%)
合計	237 (35.9%)	420 (63.6%)	3 (0.5%)	660	(100.0%)

※ うち重複相談 59 176 0 235 (35.6%)

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	22	15	0	37	(5.6%)
70歳代	37	42	0	79	(12.0%)
60歳代	26	49	0	75	(11.4%)
50歳代	52	145	0	197	(29.8%)
40歳代	40	73	0	113	(17.1%)
30歳代	17	21	0	38	(5.7%)
20歳代以下	5	12	0	17	(2.6%)
不明	38	63	3	104	(15.8%)
合計	237 (35.9%)	420 (63.6%)	3 (0.5%)	660	(100.0%)

6 相談者の住所

区分	件数等	
市内	中区	48 (7.3%)
	東区	27 (4.1%)
	南区	39 (5.9%)
	西区	58 (8.8%)
	安佐南区	53 (8.0%)
	安佐北区	26 (3.9%)
	安芸区	9 (1.4%)
	佐伯区	48 (7.3%)
	区不明	27 (4.1%)
	小計	335 (50.8%)
市外	県内	26 (3.9%)
	県外等	13 (2.0%)
	小計	39 (5.9%)
住所不明	51	(7.7%)
重複相談	235	(35.6%)
合計	660	(100.0%)

R3.1.1
推計人口

142,316 (11.9%)
119,070 (9.9%)
144,068 (12.0%)
190,522 (15.9%)
246,824 (20.6%)
138,334 (11.5%)
77,482 (6.5%)
139,606 (11.7%)
1,198,222 (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	16 (2.4%)
	市のホームページ	176 (26.7%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	192 (29.1%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	42 (6.3%)
	本庁舎電話交換等	62 (9.4%)
	本庁舎内の各課	15 (2.3%)
	その他の課等	6 (0.9%)
	小計	125 (18.9%)
広島県や国等の行政機関	11	(1.7%)
医師会・歯科医師会等	21	(3.2%)
その他(過去の相談者、知人等)	253	(38.3%)
不明	58	(8.8%)
合計	660	(100.0%)

8 相談回数

1回	2回	3回	4回	5回以上	合計
425	60	16	21	138	660
(64.4%)	(9.1%)	(2.4%)	(3.2%)	(20.9%)	(100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（令和2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 他
① 医療行為・治療内容に関すること	145 (22.0%)	8	4	57	52	66	29	1	8	17	52
② コミュニケーションに関すること	40 (6.1%)	0	1	14	8	17	14	2	3	6	9
③ 医療機関等の施設に関すること	4 (0.6%)	0	0	1	2	1	1	0	1	0	3
④ 医療情報等の取扱いに関すること	26 (3.9%)	0	0	10	5	7	8	0	0	5	7
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	51 (7.7%)	0	0	30	9	11	3	0	0	1	2
⑥ 医療費に関すること	48 (7.3%)	3	1	25	20	12	7	0	1	1	16
⑦ 医療知識に関すること	258 (39.1%)	3	1	171	54	73	37	0	4	0	8
⑧ その他	88 (13.3%)	1	0	22	21	12	51	0	0	1	7
合 計	660 (100.0%)	15	7	330	171	199	150	3	17	31	104
				(38.7%)	(20.0%)	(23.3%)	(17.6%)	(0.4%)	(11.2%)	(20.4%)	(68.4%)

(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2年1月～令和2年12月）

【単位：件】

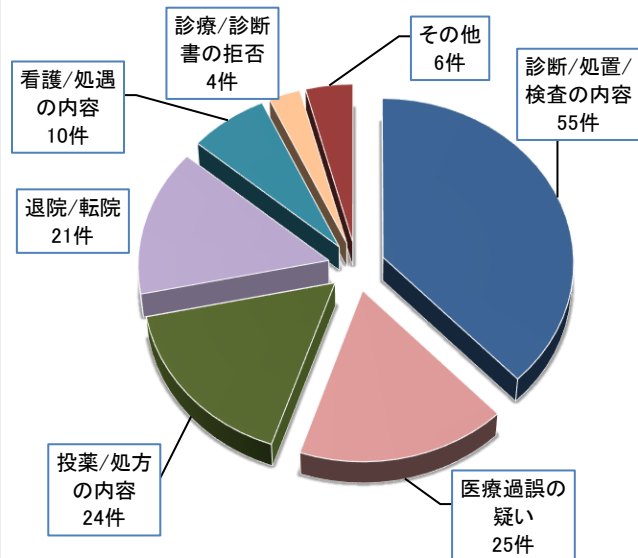
相 談 内 容	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
① 医療行為・治療内容に関すること	20	26	26	24	21	28	29	17	29	34	18	18
② コミュニケーションに関すること	9	5	5	5	6	8	6	5	10	8	5	6
③ 医療機関等の施設に関すること	1	4	0	1	0	0	2	1	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関すること	5	1	6	3	2	2	4	2	7	1	8	4
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	17	15	8	8	6	13	2	5	8	13	17	6
⑥ 医療費に関すること	10	5	3	2	3	9	5	9	8	10	7	9
⑦ 医療知識に関すること	39	53	35	35	22	37	34	51	41	53	38	41
⑧ その他	12	6	7	2	8	16	10	15	21	13	11	18
合 計	113	115	90	80	68	113	92	105	124	132	104	103

(1月～6月：579件)

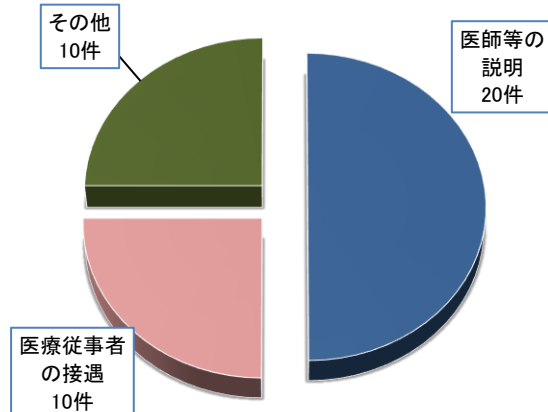
(7月～12月：660件)

10 主な相談内容の内訳（令和2年7月～12月）

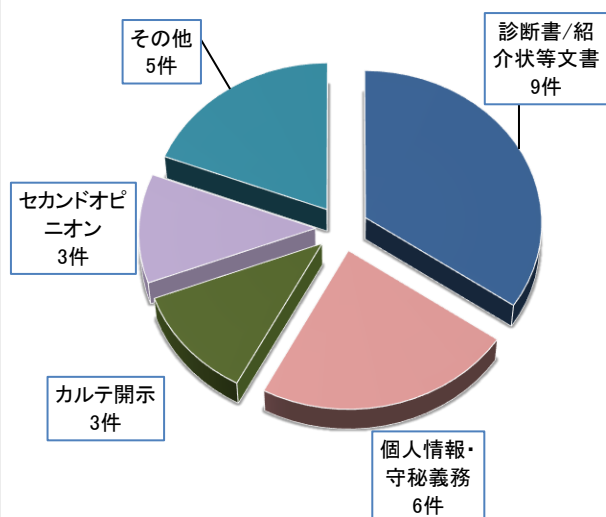
① 医療行為・医療内容に関すること（145件）



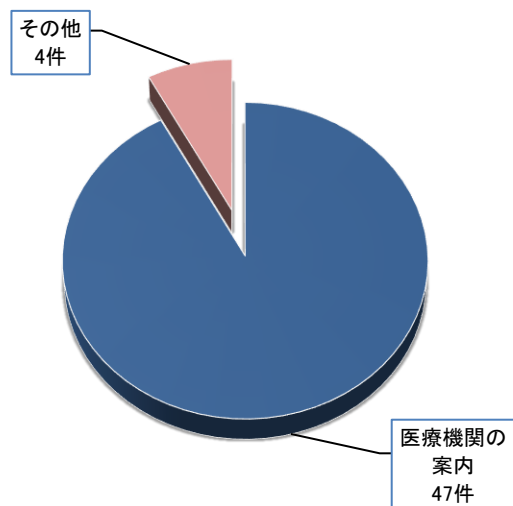
② コミュニケーションに関すること（40件）



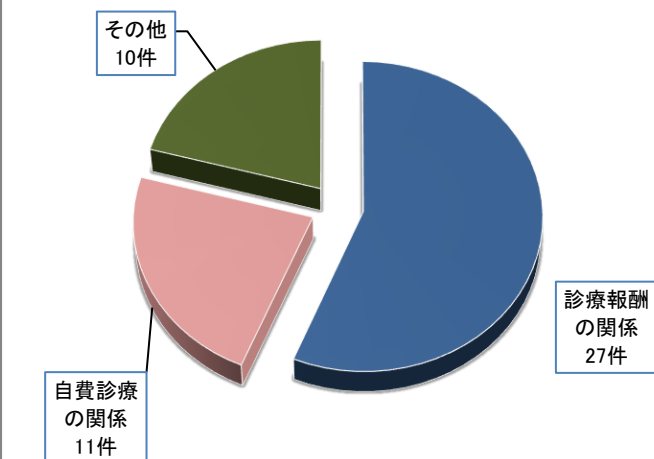
④ 医療情報等の取扱いに関すること（26件）



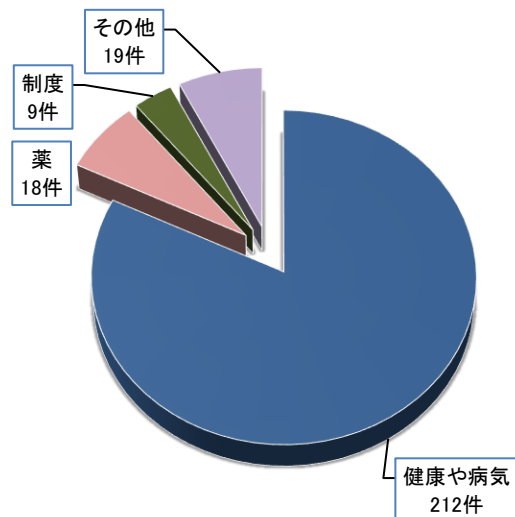
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（51件）



⑥ 医療費に関すること（48件）



⑦ 医療知識に関すること（258件）



(令和2年7月～12月)

11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	200	(30.3%)
整形外科	120	(18.2%)
精神科・心療内科	58	(8.8%)
歯科	40	(6.1%)
外科	19	(2.9%)
脳神経外科	19	(2.9%)
皮膚科	17	(2.6%)
泌尿器科	16	(2.4%)
耳鼻いんこう科	14	(2.1%)
産婦人科	14	(2.1%)
眼科	14	(2.1%)
小児科	8	(1.2%)
形成外科・美容外科	2	(0.3%)
その他	119	(18.0%)
合 計	660	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区 分		件数等	
医 科	病 院	104	(15.8%)
	診 療 所	33	(5.0%)
	不 明	424	(64.2%)
	小 計	561	(85.0%)
歯 科	病 院	1	(0.2%)
	診 療 所	9	(1.4%)
	不 明	30	(4.5%)
	小 計	40	(6.1%)
調剤薬局		0	(0.0%)
介護老人保健施設等		15	(2.3%)
施術所（鍼灸・あんま等）		5	(0.7%)
その他		39	(5.9%)
合 計		660	(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		7
官公庁（国等の行政機関）		5
広島大学		11
医 師 会	広島市医師会	12
	安佐医師会	1
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		8
薬剤師会		10
介護関係部署		14
広島県		18
市 役 所	本庁の関係課	23
	区役所	13
	精神保健福祉センター	10
	保健所	4
法律相談		24
その他		11
合 計		171

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	1
	診 療 所	2
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		3

15 医科・歯科地区別の相談内訳（令和2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	145	54	10	0	6	56	126	2	14	16	3
② コミュニケーション に関すること	40	13	1	1	3	19	37	0	2	2	1
③ 医療機関等の施設 に関すること	4	3	1	0	0	0	4	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱 いに関すること	26	9	0	0	3	13	25	0	0	0	1
⑤ 医療機関等の紹介・ 案内に関すること	51	3	0	0	0	44	47	0	3	3	1
⑥ 医療費に関すること	48	10	3	0	1	25	39	4	5	9	0
⑦ 医療知識に関するこ と	258	5	6	0	0	229	240	0	8	8	10
⑧ その他	88	4	0	1	0	38	43	1	1	2	43
合 計	660	101	21	2	13	424	561	7	33	40	59
		(15.3%)	(3.2%)	(0.3%)	(2.0%)	(64.2%)	(85.0%)	(1.1%)	(5.0%)	(6.1%)	(8.9%)
		(18.0%)	(3.7%)	(0.4%)	(2.3%)	(75.6%)	(100.0%)	(17.5%)	(82.5%)	(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 <<145件 (22.0%) >>

区分	相 談 事 例	対 応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (55件)	(1) 配偶者は、CT検査で水頭症と診断され、手術を勧められた。先月1週間ほど、手術前の検査入院をした。以前は穏やかだったが、せん妄状態になって帰宅した。一月経ち、落ち着いてきたが、配偶者は、「その病院へは行きたくない。ボケ扱いされ一生忘れない。」と毎日言い、苛立つ時もある。これまで度々入院してきたが、ここまで嫌がることはなかった。検査入院中に、病院の対応に問題があったのだと思う。 先日、初回受診だったが、配偶者は行かず、自分だけ行き、どんな状態だったのかと聞いたが、検査時の安全のために、押さえて固定したと言われるだけで詳しい説明はない。来月、子と一緒に担当医から説明を聞くことになっているが、配偶者は手術を受けないと言うし、聞く意味がないと思うが、どうだろうか。 (許容範囲内だが困難)	経過を伺い、この時期、面会などが制限され不本意な結果となったことを労った。 水頭症について、担当医からの説明内容を伺うと、「CT検査時に読影された医師から、脳の圧迫症状、認知症症状の説明のみ。」と返答された。水頭症の原因などを伝え、検査を受けられているので、担当医から検査結果や手術の必要度などの説明を受けることを勧め、手術を受ける病院は保留して検討する方法もあると伝えた。 せん妄や検査時の固定などについて、一般的な内容を伝え、次回の説明後、あるいは手術のことを決定された後に、配偶者の言われていることや気になっていることについて、病院へ説明を求めることを勧めた。 (やや納得された様子)
	(2) 首後ろの「しこり」が熱感・腫脹し、通院先からA病院外科へ紹介され、粉瘤除去手術を受けた。傷口は良好だが、鎮痛剤を内服しても痛みは継続している。通院する度に違う医師で、昨日は院長が診察。「癒着していて取り除けなかった。責任をもって手術をします。悪性ではないのに痛むのは過敏症があるのかも知れない。麻酔薬を打ちますか」と言われた。麻酔は断った。何故初めから院長が手術しなかったのか。これまで、ポリプやがんの手術を色々受けてきて、悪性ではないかと不安がある。知人に相談し、転医を勧められた。以前受診したB病院に相談し、紹介状があれば可能と言われた。痛みがひどければ院長が対応しますと時間指定をもらっているの、連絡しようと思う。書いてもらえるだろうか。一人で言える自信がなく。どうしたものか。 (許容範囲内だが困難)	再手術と言われて動転した気持ちからか、途中で涙声になる。整理・確認しながら伺った。 紹介状は、医師が判断して書かれるので、結果は分からない。センターは仲介をしていないので、どうしても転医したいのなら、相談者自身が伝えるしかない。家族を確認し、お子さんとの相談を勧めた。合わせて、A病院の患者相談窓口の電話番号を伝えた。 悪性だからという訳ではなく、粉瘤などは完全に取り切れず、再手術の場合があることを伝えた。痛みを相談する時に、以前の説明を確認して、転医するかどうかを決めることもできると伝えた。 (納得された様子)
	(3) コロナ禍の中、発熱した時、病院へ行くことが難しくなっている。 熱があることを伝え、ほとんどの病院は、車で待機と言われるが、車がない家庭はどうしたらよいか。 タクシーをずっと待たせる訳にもいかず、熱のある子供を外で待たせる訳にもいかない。車がないことが理由で受診を諦めることが何度かあった。 車がない人に対しては、待機する部屋等を設けてほしい。そういった対策も考えてほしい。 (一般的な相談)	再度発熱等の症状が生じた場合のため、広島県のホームページの内容を伝えた。 まずは、かかりつけ医など身近な医療機関へ、事前に電話相談してから受診すること。そこで対応できない場合は、他の医療機関を紹介してもらい、同様に受診前に電話することを勧めた。 参考までに、小児救急医療相談電話、救急医療NetHiroshimaの情報を提供した。 (不明)
	(4) 先月、家族と自分が風邪の症状(発熱は無し)で、近医へ数日違いで受診した。新型コロナウイルス感染症のためか、病院横の屋外で診察されて薬を処方された。 自分の場合、医師が問診されただけで、同じ薬を処方された。医師でなくても出来ると思う。 症状は改善されず、一昨日から下痢が続く。その病院は消化器科であり、転居したばかりで、他に病院が良く分からないこともあり、先ほど電話すると、予約でいっぱい、診察できるかどうか分からないと言われ、他を教えてほしいと希望しても教えてくれなかった。これらの病院の対応はおかしい。どう思うか。 (許容範囲内だが困難)	車に乗車したままの受診かと尋ねると、車ではないとのこと。新型コロナウイルス感染症で仕方ないとはいえ、何と返答していいのか戸惑うことを伝え、センターは医師へ注意・指導などの権限はなく、他の公的機関も無いことを説明した。内容はまとめて報告することを伝え、希望で医師会の電話番号を伝えた。 また、別の医療機関を受診することを勧め、救急医療NetHiroshimaの検索方法を伝えた。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (55件)	(5) 親は数年前、脳出血でA病院へ入院。回復期リハビリ病棟から療養病床へと移り、療養中。先月、再出血を起こし、話したり食事が摂れない状況らしい。医師から、脳出血が2回目だと回復期リハビリ病棟へは難しいかもと言われたが、その後連絡がない。新型コロナウイルス感染症予防対策で、面会が短時間で、もどかしい。昨日電話で、少しずつリハビリが始まっていることを聞いた。前回、リハビリで良い状況に戻ったので、早く回復期リハビリテーション病棟へ転棟し、リハビリをしてほしい。来週ぐらいには医師と面談を希望しようと思う。 (一般的な相談)	お気持ちは理解できる。しかし、前回、説明を受けていると思うが、回復期リハビリテーション病棟への転棟は、対象疾患があり、患者の状況を医師が判断して実施されること、再出血なので前回とは身体的に状況が違うことが考えられ、慎重に判断されるのではないかとと思うと伝えた。医師と面談時に確認すべき事項を伝え、患者相談窓口で相談可能かどうかを確認するよう伝えた。 リハビリは病床から少しずつ、身体へ過度な負担がかからないように進められること等を伝えた。 (やや納得された様子)
	(6) 腰痛等で、週に1～2回通院中の整形外科医院がある。先月、同医院で足首痛を訴え、担当医が踝の下方に注射をされたが、強い痛みが走り、「痛い。」と大声をあげた。以後、足首から足裏に痺れとピリピリする痛みがある。 1カ月経過したが、痛みが強くなっている。担当医からは「針が腱に当たって痛めた。」と、医療ミス認められ気にもしてもらっているが、「困ったなあ。」としか言われず、今後が不安である。 担当医には良くしてもらっており、弁護士までとは思わないが、症状からこのままでいいとは思わない。担当医と補償について、センターが話し合ってくれないか。この症状、相場では補償はいくら位と思うか。 (一般的な相談)	・治療に納得いかない場合、仲裁する公的機関はなく、原則二者間の話し合いであるが、それでも納得いかず、何かを求める場合、訴訟によって解決することになる。期間や費用の面から、当センターでは、医療介護ADRを紹介している旨伝え、連絡先を案内した。 また、センターは医療過誤か否か、補償の相場は分からないことを伝え、助言としては、担当医に痺れが増強し、今後が不安なこと、見通しを知るため、神経内科などの受診先を紹介してもらう相談を提案し、時系列に記録をとることを勧めた。 (やや納得された様子)
医療過 誤の疑 い (25件)	(7) ① 昨年、肺炎で近医からA病院を紹介された。リウマチの合併症と言われ、ステロイドを服用し始めたが、数か月後から背中が曲がり、腰に違和感があり始めた。担当医は大丈夫と言われていた。 しかし、症状が続くため、B整形外科を受診したところ、複数個所の圧迫骨折が判明し、ステロイドの副作用と言われた。A病院の担当医にステロイドを減量するよう手紙を書かれたが、それを見た担当医は、「やっぱり、骨折していると思った。」と言われて納得できない。また、ステロイドで骨が弱くなると薬の副作用の説明がなかったことも、納得できない。 ② B整形外科の医師から、「コルセットを外していい。」と言われたが、乗車中や料理を作る際、違和感がある。まだ着けてもいいと思うか。腰に違和感がある時は、受診してもいいか。 (許容範囲内だが困難)	①・冒頭、医師の苦情と言われたため、センターはお話を伺うことはできるが、医師の指導や仲裁はできない相談機関であると伝えたと、「聞いてください。」と言われた。経緯を整理しながら、次のように伝えた。 ・薬の副作用は個人差があり、医師の責任というより、国の救済制度になる旨を伝えた上で、対象者は限られること等を伝えたと、医師の説明責任や対応の苦情に移行し、傾聴した。「話してスッキリしました。」と言われた。 ②コルセットや、受診については、医師へ確認されるよう、尋ね方を助言した。 (不明)
	(8) A病院に入院していた親が、間もなく退院という時に、脳梗塞を起こした。担当医は「脳梗塞が考えられる」と言い、B病院へ搬送することになったが、搬送までに2～3時間かかった。B病院で処置を受けたが、意識はなく、B病院の医師から、「脳がダメージを受けていて、元に戻る可能性は五分五分である。1時間前から受入態勢をとっていたが、搬送が遅かった。A病院へも伝えている。」と言われた。救急車には担当医も付き添われたが、家族としては納得がいかない。直ぐA病院へ行った兄弟は、医師の態度から緊急性が伺えなかったと聞いた。A病院に対して搬送が遅くなった理由などの説明を求めたい。直接医師へ連絡した方が良いか。判断ミスを認められるだろうか。 (許容範囲内だが困難)	医療機関同士の救急搬送には一定の手続きはある。時間を要した理由について、説明を求めたいと思うのは当然のことだと思う。冷静に対応するためにも、少し時間を置くこと、B病院の医師から説明を聞き、説明を求めたいことを家族で決めて、メモなどにしておくことを助言した。また、医師へ直接連絡するのではなく、病院の患者相談窓口を通して、説明の日程調整をしてもらうことを勧めた。その説明で納得できず、損害賠償を求める場合は訴訟による解決になり、判断ミスかどうかは司法での判断になることを伝えた。当センターでは、訴訟よりも費用と時間の負担が少ない、医療ADRを勧めていると伝えたと、既知であった。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
医療 過誤の 疑い (25件)	(9) 義理の親は、A病院で膝関節の手術を受け、リハビリ目的のためにB病院へ先月転院した。紹介状に使用を避ける薬が記載されていたが、医師が見落としとして先週使用したため、体調を崩した。病院からは連絡がなく、今週になって分かった。家族にすぐ連絡があるべきだ。こちらから申し出て、医師から謝罪があったが、経過などの詳しい説明がなく、不信感が生じた。新型コロナウイルス感染症対策で面会も一人だけに制限され、医師からの説明も廊下で聞くような状態で悩んでいる。義理の親は、「自分が入院しているので、事を荒立てないで」と言う。どうしたものかと思う。 (許容範囲内だが困難)	新型コロナウイルス感染症対策などで、家族への連絡がスムーズにいかなかったことも考えられる。不信感を除くためにも、見落としなどの経過や親の状況について、病院から説明を受けてはどうかと伝えた。義理の親の心情も考え、今後の見通しなどの説明を求めたいと申し出て、時間をとってもらうこと、聞きたいことをメモしておき、相談者も同席することなどを伝えた。 (納得された様子)
投薬/ 処方 内容 (24件)	(10) 胃カメラと大腸ファイバーをしてくれる医院をどうやって探せばいいか。 ① 先月、A消化器内科の処方で、ピロリ菌の除菌薬を1週間内服した。その薬を飲み切った日の夜中、身体全体に湿疹が出た。痒みも強く、救急の当番医に受診し、処方を受け帰宅。翌日、皮膚科医院を受診し、除菌薬による薬疹と言われ、処方薬で完治はした。しかし、薬疹を出させたA消化器内科に行く気がせず、転医を考えている。 ② 他院のB消化器内科の話であるが、半年前、今回と同様に除菌を勧められた。しかし、医療費が数万円もかかると言われて受診を止め、今回、ようやく除菌に踏み切っただけに、薬疹が出てショック。しかし、A消化器内科の医師は、対応がどうのということもなく普通、家からも近く行きやすいと思っていただけに残念だ。数か月後に来るように言われているが、医師にどう言えばいいか分からず、受診しにくい。 (一般的な相談)	「救急医療NetHiroshima」から検索できること、併せて検索方法と、複数の医療機関名を伝えた。また、質問に対し、次のように答えた。 ・薬の副作用は個人差があり、内服しなければ分からない。医師の処方が悪かったというものではないと思う。また、治療の流れとして、除菌の判定まではA消化器内科への継続受診をお勧めする。 ・医療費が数万円と言われたことについては、保険診療には国のルールがあり、そのルールから自費になると言われた可能性もあると伝えた。 ・今後、自分の身を守るため、お薬手帳に薬疹が出た薬を大きく明記されるよう伝えたところ、納得された。 (納得された様子)
	(11) 昨日、1歳の子どもの小児科へ受診させた。いつもとは違う薬を処方され、確認せずに3回内服させた。ネットで調べると、2歳以下の子どもには禁忌とあった。子ども自身は元気で安心している。有料サイトで医師相談をした。「2歳以下には使用しないとあるが、今のところ大丈夫そうなので心配はない。医師へ伝えるように。」と言われた。今日は昼から休診だし、どうしようかと思う。 (一般的な相談)	医院の名前と調剤薬局を確認。院内での処方とのこと。処方した医師の判断を確認しないといけない。明日医師から説明を受けることを勧めた。また、広島県薬剤師会のお薬相談電話で薬について聞くことができると伝えた。なお、念のため数日間は子どもの様子を観察することを勧めた。 (納得された様子)
退院/ 転院 (21件)	(12) 【継続相談】(親族が、某病院に長期入院中。病院から通知文が届いたが、意味が分からない。退所と読み取れるか) 病院側と話し合った。やはり退所についての話だった。家族も同行してくれて、病院の対応や家族の言動について理解でき、無理なことや酷い言動を、特に若い看護師にしていたのかを知った。あれでは、退所と言われても、仕方がないと思う。本人不在だったため、今度は自分が親族に話さないといけない。きっと興奮するだろう。退所は半年後と言われたが、情報は伝えることはできても、紹介はしないと言われた。一体、長期療養とはどういう所があるのだろう。初めてのことで、何をどうしていいか分からない。今後も電話していいか。 (許容範囲内だが困難)	傾聴しながら、1対1で対応されるよりも、親族の気持ちや和らぐ様な人とか、病院側の例えば病棟師長などにも居てもらった方がいいのではないかと、また長期療養の病院等については、病院側に尋ねてほしい旨を伝えたところ、了承された。なお、今後の相談については、お話を聞くことはできると伝えた。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
退院/ 転院 (21件)	(13) 同居の家族。昨年末、自宅で転倒して大腿骨頸部骨折。急性期病院に1カ月入院し、病院紹介の回復期病院に転院。リハビリ等をしてもらい、自宅か施設かの選択を、というときに肺炎になり、また以前入院した急性期病院に入院。先月病院紹介で療養型の病院に転院した。しかし、今の病院では積極的にリハビリをしてくれるわけでもなく、できれば回復期の病院に変わりたい。可能だろうか。 (許容範囲内だが困難)	現在のADLを確認したところ、ベッド上から起き上がれず、胃ろうになっているとのこと。自宅での生活を希望しているのか尋ねたところ、「もう自宅は難しいと思っている。」と言われた。 まずは病院の医師、ケースワーカーに今後の展望や支援内容をご相談されることを勧めた。 (納得された様子)
看護/ 処遇の 内容 ・ その他 (20件)	(14) 今月初め、親が頭痛でA病院へ救急搬送。脳梗塞で、2週間入院した。上下肢にマヒはなく、歩行も可能で、記憶力・認知力が少し低下したくらい。先週B病院へ転院。医師からの説明がなく、高血圧で内服治療しているが、血圧測定がされない。4人部屋で、同室者が夜どおしナースコールを鳴らす看護師が来ないなど看護の状態を見聞きして、治療がきちんとされるのか、入院して大丈夫なのかと不安に感じる。 どこか他の病院へ変わった方がいいのかと思う。 (一般的な相談)	担当医師から、リハビリ内容、入院期間など今後の見通しを説明してもらうこと、看護のことなどは病棟師長へ申し出るよう伝えた。 年齢や状況からみてリハビリ後は自宅復帰のように思えるので、早めに医師からの入院期間の説明を聞いてはどうかと伝えた。併せて、脳梗塞は介護保険の特定疾患に含まれるので、退院後のことも含めて、地域包括支援センターに相談できることを伝えた。 (納得された様子)
	(15) 親が末期がんで、A病院に入院中。頭は明瞭、寝たきりで中心静脈栄養をしている。先週、担当医から「あと数カ月もつかどうか分からない。本人に言った方がいい。」と告知を勧められた。しかし、親は退院して看護師さんにお菓子を買いに行きたいと言っていた。そんな親に告知はできないし、したくない。それは他の親族も同じ思いだ。 しかし、昨日面会に行った時、親の様子がおかしく、詳しく聞くと、「看護師から、親の耳元で「手の施しようがないよ。何の治療も、もうできない。」と言われた。」と聞いた。医師の指示だろうか。家族が拒んでも告知はされるものか。 (許容範囲内だが困難)	がんの告知を看護師がすることは考えられないと伝え、がん末期のせん妄、幻や混乱ではないか尋ねたところ、「親族がたまたまその場を見ていて、月日や時間、看護師の名前も分かっている。」と言われた。まずは、看護師長に尋ねることを勧めたところ、「今まで看護師長に、苦情を言うと、面会時間が減ってきた。これ以上は…」と拒否された。 がん診療連携拠点病院、相談支援センターの概略を説明した上で、まずは守秘義務で伝えてから、相談することを勧めたところ、相談を希望されたので連絡先を案内した。 (やや納得された様子)

② コミュニケーションに関すること 《40件 (6.1%)》

区分	相 談 事 例	対 応
医師等 の説明 ・ その他 (40件)	(1) ・数カ月前、頭皮の乾燥で内科医院でもらった塗り薬を今回も希望したところ、「ステロイド、何かあっても自分で責任をとるのであれば出します。」と言われた。その時初めてステロイドと知り、その場では「私が責任とりますから。」と処方箋をもらった。しかし、医師のこういう言い方はおかしくないか。まだ、処方しないとされた方がましだ。 ・院外薬局で話すと、保湿剤への変更の相談をと、同院に電話をかけてくれたが、長時間待たされ、意地悪されているような気がした。今まで特定健診もずっと受けてきて、自分ではかかりつけ医と思い、何でも相談してきたが、それがいけなかったのか。もう二度と受診する気はないが、腹が立って仕方がない。 (一般的な相談)	医師はステロイドの塗り薬を長期間続けられる副作用について伝えたかったのだと思うが、その説明の仕方があるように思うと伝え、傾聴した。今後、頭皮乾燥や湿疹は、基本、皮膚科がいいと思うことを伝えたと、皮膚科受診するとのこと。 なお、医療評価は分からないが、医療情報の検索方法として、救急医療NetHiroshimaの情報を伝えた。 (やや納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
医師等の説明・その他 (40件)	(2) 親が小脳梗塞で数ヶ月間A病院に入院して、B病院へ転院した。コロナで面会も出来ず、動きが悪くなるぐらいとしか聞いていなかった。1週間経過した頃、電話をしたら、話がチグハグで認知症のようだった。直ぐ病院へ行き、面会できたが、意識障害が生じて点滴をしていた。それ以後は、面会や医師の説明もなく、状況が分からなかった。医師からの説明を聞きたいと、担当の相談員へ電話したが、折り返しの電話さえなかった。何度か電話をしたら、事務長が対応するようになり、クレーマー扱いだった。担当相談員が替わり、ようやく病棟で医師から説明を受けられることになった。その連絡電話で事務長が「高齢なので、何時どうなるか分かりませんよ。」と言われた。医師でもないのに、本当に失礼だ。介護施設で働いていた時、対応は病院長か施設長だった。病院は違うのか。事務長の対応に納得いかず、医療の専門家に話しておきたかった。 (許容範囲内だが困難)	病院に対する苦情と言われたので、センターでの対応を伝え、苦情を傾聴した。 新型コロナウイルス感染症予防で、面会や医師からの説明が難しかった時期と開業直ぐの病院ということで連絡がスムーズにいかなかったことが重なったと思えると伝え、働かれた介護施設ではそういう対応であったと思うが、病院では事務長の対応になるのは一般的であると伝えた。患者の今後の状況を医師ではなく事務長が言うことに違和感を感じるのは理解できるが、ただ、変化が起きるかも知れないことを伝えられたのではないかなと思えると伝えた。 医師からの説明の有無を確認すると、説明を受けた状況が分かり、今は落ちついていると返答された。 (納得された様子)

④ 医療情報等の取扱いに関すること ≪26件 (3.9%)≫

区分	相 談 事 例	対 応
診断書等の文書 (9件)	(1) ・心療内科医院へ通院中。運転免許取得のため、近日中に医師の診断書が必要になった。今まで、直ぐに書いてもらっており、大丈夫とは思ったが、事前に電話したところ、「書いてもらえるでしょう。」と言われ、受診した。 ・しかし、院長は不在で代診の医師で、「今日が初めてで、こりゃあ無理だわ。」と、事前の電話とは180度違った対応に腹が立ち、医師と受付ともめている。 (一般的な相談)	・経緯、思い等を傾聴した。代理の医師が、今までのカルテから判断できないと言われるのは、医師の判断である。直ぐに書けないことに対して医師を指導する公的機関はないことを伝えた。 ・次回の院長の診察日を尋ねたところ、「当分ない。」とのこと。院長の休診は何か事情があると思うが、まずは再度医院に電話をし、院長に診断書について聞いてほしいと言われることから始められるよう提案したところ、了解された。 (やや納得された様子)
セカンドオピニオン・その他 (17件)	(2) 昨秋、夜間に血尿があり、A病院泌尿器科へ受診し半年にわたり検査を受けてきた。しかし、はっきりしたことが分からない。今年の春、検査入院し、経尿道的膀胱腫瘍切除術を受けたが、がん細胞はなかった。再度検査入院し、書類には腎盂尿管腫瘍の疑いとあった。実施前の説明は、レベル1期とか4期など、よく分からず、結果も、尿管には問題はなく、はっきり分からない。それなのに、今度は腎臓・尿管摘出手術をしようと言われている。他の治療の抗がん剤治療などを確認するが、全身がんの場合の治療と手術を押してくる。摘出後、がんでなかったり、高齢なので不便になることを考えると決断できない。病院の資料には、「他の意見を聞くことを勧めます。不利益は与えない。」と書かれているので、セカンドオピニオンを受けたいと思っている。どこがあるだろうか。 (一般的な相談)	説明は子と一緒に受けたが、子もよく分からないようだと言われる。 がん診療拠点病院があるところはセカンドオピニオン外来があることを伝え、拠点病院のがん相談支援センターの電話番号を伝えた。(広島がんネット・国立がんセンターのホームページを伝え、お子さんに調べてもらうことを勧めた。) セカンドオピニオンの流れを伝え、セカンドオピニオンを利用する前に、A病院のがん相談支援センターで、医師からの説明内容で分からないことを聞き、相談者の状況を理解しておくことを勧めた。 (納得された様子)

⑥ 医療費に関すること <<48件 (7.3%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬の関 係 ・ その他 (48件)	(1)・外国人が皮膚科で「酒さ(しゅさ)」と言われ、昨日、勧められた形成外科医院を受診し、自分が同席した。最初の医師の説明では、医療保険で何回かに分けてレーザー治療し、1回が約1万円と言われていた。しかし、1回目を受けた後の請求は約2万円。その金額では初めから治療しなかったと思い、話が違ふと医師に言う「値段がよく分からなかった。」と謝罪され「人も多いし、後からお話ししましょう。診察が終わる頃に電話を。」と言われた。支払いをし、同日診察終了の6時から10分過ぎに電話をしたところ、「(医師は)もう帰りました。明日電話をしてください。」という対応で、納得いかない。 ・今日電話をすると、医師が説明不足を認められ、次は無料にするとか、数千円返金するとか、領収書を直すと、言うことがコロコロ変わる。医師を信用できない。外国人の患者は、もう受診したくないと言っている。医師の対応に納得いかない。センターから医師を指導してほしい。また全額返金の話だと思うがどうか。 (一般的な相談)	センターは医師への指導権限がなく、仲裁もできない相談機関であることを伝え、一般的な情報でも何かお伝えできればと傾聴した。医療費は、国の診療点数の解釈に基づき請求されるもの。受けた治療等で積算されていき、皮膚レーザー治療は、照射の範囲により算定額が違っていたと思うと、医療費の仕組みや流れについて伝えたところ、「そうです。範囲を違えて請求し直すと言われました。」とのこと。受けた医療費は支払うもの、また治療や医師の対応を指導できる公的機関はないこと、納得いかない場合、基本二者間の話し合いであることを伝えた上で、医師は説明不足を認め、返金を考え、そうなれば請求書の変更、領収書も発行し直すと言われたと推測する旨伝えた。まずは再度医師から医学的なことも併せて、よく説明を聞かれるよう提案し、事前に疑問に思うことを箇条書きにメモにと伝えたところ、納得された。なお、外国人の相談窓口は既知と言われた。 (やや納得された様子)
	(2) 数日前、インフルエンザの予防接種で、久しぶりに内科受診。その際に昨年検査した超音波検査の支払いを求められた。その時にも、いくらか支払いをしたと思うのだが、人も多いので、とりあえず支払って帰宅した。数年前の検査代金を今さら請求するなんておかしいと思わないか。 (許容範囲内だが困難)	昨年の受診でも支払い義務はある。その時の領収書はお持ちではないか。「確定申告の後に捨てた。昨年のことを今さら請求するなんて。電話してくれればいいではないか。」その辺りは病院に事情を聞いていただくしかない。「昨年の領収書は再発行して貰えないのか。」再発行はできない。金額確認等、病院に尋ねることを勧めた。 (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２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	5,128 (30.9%)	415	31	1,240	806	2,396	1,052	191
② 病気等に関する相談	4,586 (27.6%)	114	23	2,570	530	1,544	524	4
③ 医療過誤等に関する相談	688 (4.2%)	130	2	106	238	287	134	5
④ 治療費に関する相談	1,220 (7.4%)	66	9	425	383	409	130	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	1,114 (6.7%)	49	5	455	417	147	92	1
⑥ 医療関係法に関する相談	728 (4.4%)	31	20	271	217	196	130	10
⑦ 薬に関する相談	1,214 (7.3%)	8	3	643	214	337	169	1
⑧ その他	1,912 (11.5%)	60	6	442	383	200	1,018	9
合 計	16,590 (100%)	873	99	6,152	3,188	5,516	3,249	223
				(33.6%)	(17.4%)	(30.1%)	(17.7%)	(1.2%)

(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	11,361	121	11,482	(69.2%)
30分以上60分未満	3,569	361	3,930	(23.7%)
60分以上	688	391	1,079	(6.5%)
メール等	—	—	99	(0.6%)
合 計	15,618	873	16,590	(100.0%)
	(94.7%)	(5.3%)		

【電話】 最長：３５５分、最短：１分、平均：２１．７分

【面接】 最長：１９５分、最短：５分、平均：５３．９分

【全相談の平均】 ２３．４分

(平成16年7月～令和2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	403	326	729	(4.4%)
70歳代	900	1,140	2,040	(12.3%)
60歳代	999	1,833	2,832	(17.1%)
50歳代	761	2,501	3,262	(19.7%)
40歳代	755	1,620	2,375	(14.3%)
30歳代	719	999	1,718	(10.3%)
20歳代以下	179	369	548	(3.3%)
不 明 ※	898	1,114	3,086	(18.6%)
合 計	5,614 (36.2%)	9,902 (63.8%)	16,590	(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	3,225	4,529	7,754	(46.7%)
家 族 等	1,243	3,019	4,262	(25.7%)
そ の 他	359	523	882	(5.3%)
重複相談ほか※	957	1,991	3,692	(22.3%)
合 計	5,784 (36.5%)	10,062 (63.5%)	16,590	(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	1,687	(10.2%)
	東区	1,161	(7.0%)
	南区	1,232	(7.4%)
	西区	1,754	(10.6%)
	安佐南区	1,800	(10.8%)
	安佐北区	1,090	(6.6%)
	安芸区	487	(2.9%)
	佐伯区	934	(5.6%)
	区不明	545	(3.3%)
	小 計	10,690	(64.4%)
市 外	県内	703	(4.2%)
	県外等(不明含)	356	(2.2%)
	小 計	1,059	(6.4%)
住所不明		1,175	(7.1%)
重複相談		3,666	(22.1%)
合 計		16,590	(100.0%)

(平成16年7月～令和2年12月)

6 相談回数の状況

相談回数	件 数 等	
1 回	13,110	(79.0%)
2 回	1,236	(7.5%)
3 回	417	(2.5%)
4 回	215	(1.3%)
5回以上	1,612	(9.7%)
合 計	16,590	(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	(2.2%)
	広報チラシ等(注2)	601	(3.6%)
	カード(注3)	80	(0.5%)
	センターのホームページ	2,459	(14.8%)
	テレビ広報	10	(0.1%)
	小 計	3,509	(21.2%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,379	(14.3%)
	本庁舎の電話交換等	2,185	(13.2%)
	本庁舎内の各課	664	(4.0%)
	その他の課等	304	(1.8%)
	小 計	5,532	(33.3%)
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)		381	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		363	(2.2%)
その他(過去の相談者、知人等)		3,829	(23.1%)
不 明		2,976	(17.9%)
合 計		16,590	(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	110	(50.9%)
	診 療 所	79	(36.6%)
歯科診療所		18	(8.3%)
調剤薬局(薬剤師会を含む)		2	(0.9%)
施術所(鍼灸・あんま等)		3	(1.4%)
そ の 他		4	(1.9%)
合 計		216	(100.0%)

相談対応状況と納得度

(平成29年5月18日～令和2年12月末)

相談内容の細目		A 説明・ 医療機 関紹介	B 関係 機関 紹介の	C 医師等 との 接 触 等 の 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 (28.3%)	納得	288	122	305	70	1	786	45.8%
	やや納得	130	95	153	54	0	432	25.1%
	あまり納得せず	13	15	23	12	1	64	3.7%
	納得していない	37	41	24	99	2	203	11.8%
	不明	78	31	62	59	3	233	13.6%
	小 計	546	304	567	294	7	1,718	100.0%
② コミュニケーション に関すること (5.6%)	納得	51	13	39	30	5	138	40.7%
	やや納得	17	17	28	30	1	93	27.5%
	あまり納得せず	5	0	5	5	0	15	4.4%
	納得していない	4	10	8	32	2	56	16.5%
	不明	13	2	8	14	0	37	10.9%
	小 計	90	42	88	111	8	339	100.0%
③ 医療機関等の 施設に関する こと (0.4%)	納得	4	6	1	1	0	12	48.0%
	やや納得	2	3	1	2	0	8	32.0%
	あまり納得せず	0	0	0	0	0	0	0.0%
	納得していない	0	1	0	3	0	4	16.0%
	不明	0	1	0	0	0	1	4.0%
	小 計	6	11	2	6	0	25	100.0%
④ 医療情報等の 取扱いに関する こと (3.6%)	納得	56	25	27	8	0	116	52.5%
	やや納得	16	8	10	6	0	40	18.1%
	あまり納得せず	1	2	1	1	0	5	2.3%
	納得していない	6	5	2	21	2	36	16.3%
	不明	10	3	6	5	0	24	10.8%
	小 計	89	43	46	41	2	221	100.0%
⑤ 医療機関等の 紹介・案内に 関すること (9.7%)	納得	297	103	67	7	0	474	80.3%
	やや納得	18	13	11	4	0	46	7.8%
	あまり納得せず	4	0	3	1	0	8	1.4%
	納得していない	0	5	1	13	0	19	3.2%
	不明	11	10	13	9	0	43	7.3%
	小 計	330	131	95	34	0	590	100.0%
⑥ 医療費に 関すること (6.7%)	納得	107	57	43	13	0	220	54.5%
	やや納得	44	15	22	14	0	95	23.5%
	あまり納得せず	7	9	5	4	0	25	6.2%
	納得していない	8	12	2	17	0	39	9.6%
	不明	11	8	5	1	0	25	6.2%
	小 計	177	101	77	49	0	404	100.0%
⑦ 医療知識に 関すること (33.0%)	納得	892	158	297	115	0	1,462	73.0%
	やや納得	120	42	44	25	0	231	11.5%
	あまり納得せず	8	3	6	11	0	28	1.4%
	納得していない	10	2	6	19	0	37	1.9%
	不明	96	18	56	74	0	244	12.2%
	小 計	1,126	223	409	244	0	2,002	100.0%
⑧ その他 (12.7%)	納得	125	57	39	272	0	493	63.8%
	やや納得	16	10	2	32	0	60	7.8%
	あまり納得せず	1	0	2	14	0	17	2.2%
	納得していない	2	4	1	48	0	55	7.1%
	不明	25	21	9	93	0	148	19.1%
	小 計	169	92	53	459	0	773	100.0%
合 計	納得	1,820	541	818	516	6	3,701	60.9%
	やや納得	363	203	271	167	1	1,005	16.6%
	あまり納得せず	39	29	45	48	1	162	2.7%
	納得していない	67	80	44	252	6	449	7.4%
	不明	244	94	159	255	3	755	12.4%
	合 計	2,533	947	1,337	1,238	17	6,072	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2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 (2.1%)	納得	94	94.0%	78	16	0	14.5
	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	4.0%	4	0	0	6.3
	小計	100	100.0%	83	17	0	14.4
一般的な相談 (55.9%)	納得	2,097	79.2%	1787	293	17	16.1
	やや納得	265	10.0%	199	59	7	21.4
	あまり納得せず	22	0.8%	15	6	1	24.5
	納得していない	52	2.0%	44	7	1	17.7
	不明	213	8.0%	158	48	7	20.2
	小計	2,649	100.0%	2203	413	33	17.1
許容範囲内 だが困難 (40.6%)	納得	763	39.7%	606	135	22	19.0
	やや納得	449	23.4%	294	116	39	25.9
	あまり納得せず	91	4.7%	60	24	7	23.9
	納得していない	307	16.0%	211	72	24	23.7
	不明	312	16.2%	209	72	31	24.0
	小計	1,922	100.0%	1380	419	123	22.4
許容範囲を 超えて困難 (1.4%)	納得	13	20.0%	8	4	1	27.3
	やや納得	6	9.2%	1	1	4	63.3
	あまり納得せず	11	16.9%	6	3	2	34.5
	納得していない	25	38.5%	12	7	6	45.5
	不明	10	15.4%	5	5	0	25.0
	小計	65	100.0%	32	20	13	38.5
合 計 (100.0%)	納得	2,967	62.7%	2479	448	40	16.9
	やや納得	721	15.2%	494	177	50	24.6
	あまり納得せず	124	2.6%	81	33	10	25.0
	納得していない	385	8.1%	268	86	31	24.3
	不明	539	11.4%	376	125	38	22.4
	小計	4,736	100.0%	3698	869	169	19.5

	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。

