

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3年7月～12月)

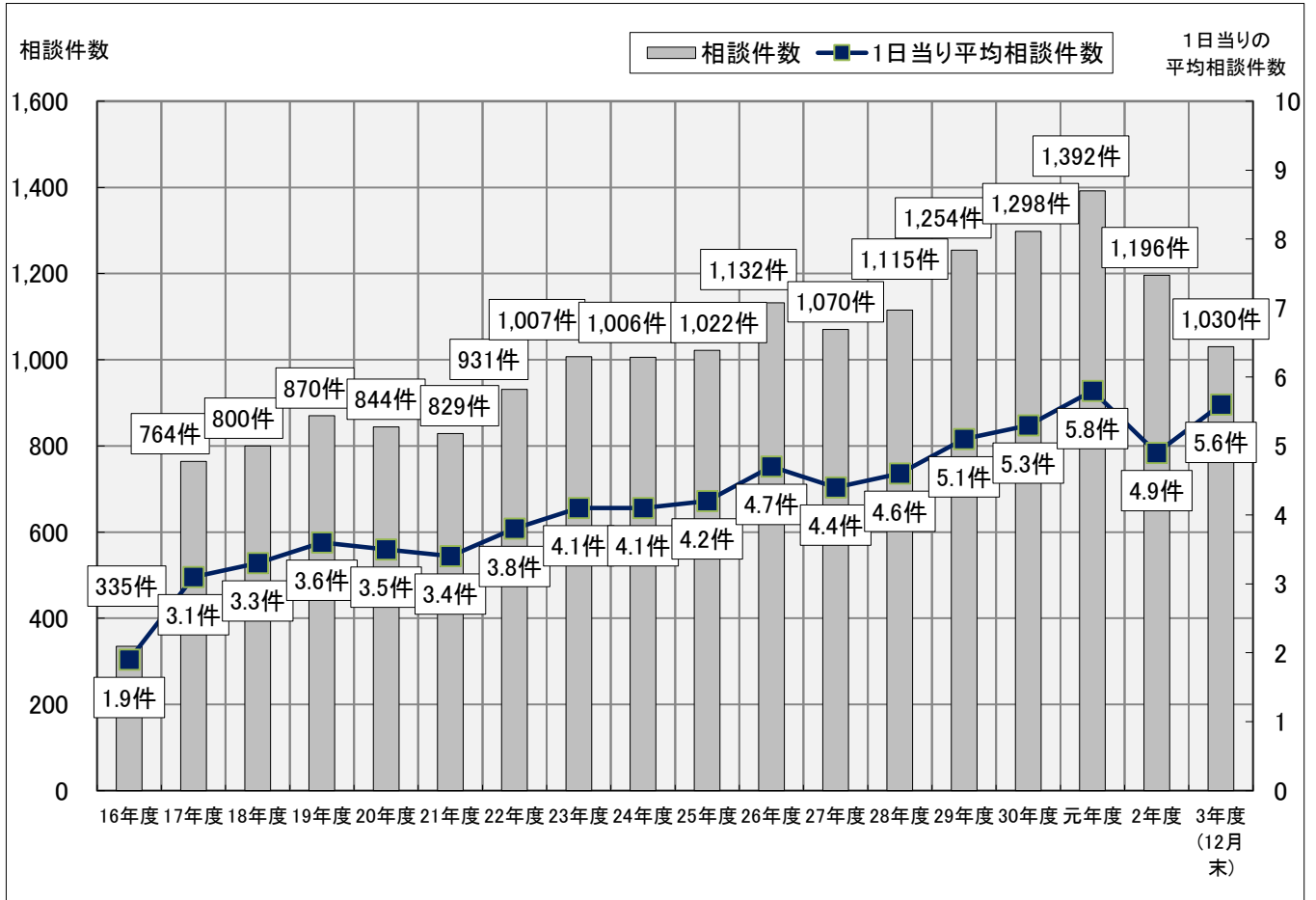
1	相談件数と1日当たり平均相談件数の年度別推移	1ページ
2	平均相談時間の年度別推移	1ページ
3	相談時間の分布	2ページ
4	相談者の区分	2ページ
5	相談者の年齢層	2ページ
6	相談者の住所	2ページ
7	センターを知った情報源	2ページ
8	相談回数	2ページ
9	相談内容及び対応の状況	3ページ
10	主な相談内容の内訳	4ページ
11	相談対象診療科の内訳	5ページ
12	相談対象の施設区分	5ページ
13	紹介した関係機関の内訳	5ページ
14	情報提供を行った医療機関等の内訳	5ページ
15	医科・歯科地区別の相談内訳	6ページ
16	主な相談事例とその対応	7ページ

《参考》

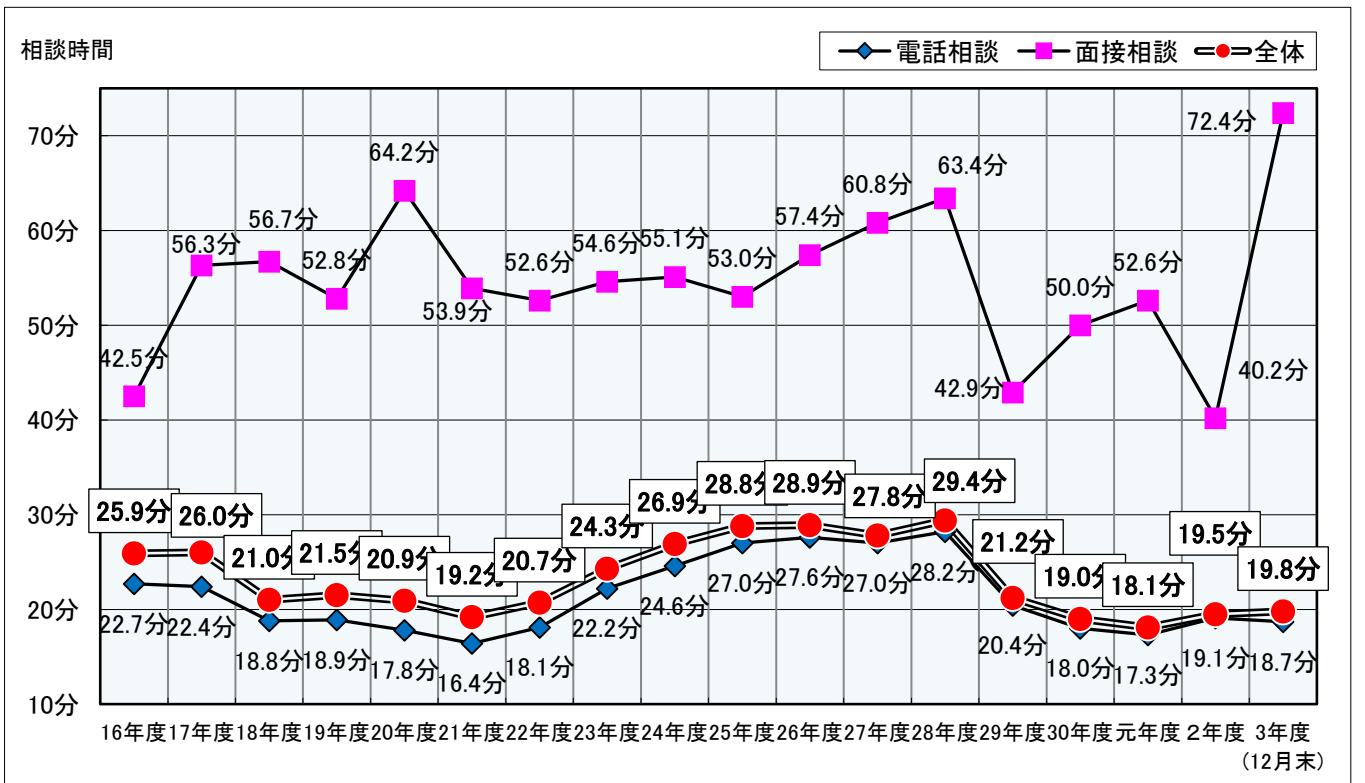
- ・参考資料－1 センター設立以降の相談対応状況について ..... 13ページ  
(平成16年7月～令和3年12月)
- ・参考資料－2 相談対応状況と納得度 ..... 17ページ  
(平成29年5月18日～令和3年12月末)



## 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3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	177	0	177	(25.9%)
10分以上20分未満	260	0	260	(38.0%)
20分以上30分未満	103	0	103	(15.1%)
30分以上40分未満	54	2	56	(8.2%)
40分以上50分未満	23	2	25	(3.6%)
50分以上60分未満	14	1	15	(2.2%)
60分以上90分未満	23	0	23	(3.4%)
90分以上120分未満	8	3	11	(1.6%)
120分以上	3	2	5	(0.7%)
メール等	—	(9)	9	(1.3%)
合計	665 (97.2%)	19 (2.8%)	684	(100.0%)

540 (79.0%)  
96 (14.0%)  
39 (5.7%)

【電話】 最長:175分、最短: 5分、平均:18.8分  
 【面接】 最長:165分、最短: 30分、平均:77.0分  
 【全相談の平均】 19.6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	114	191	2	307	(44.9%)
家族等	45	84	0	129	(18.9%)
その他	15	18	0	33	(4.8%)
重複相談ほか	65	149	1	215	(31.4%)
合計	239 (35.0%)	442 (64.6%)	3 (0.4%)	684	(100.0%)

### 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	13	24	0	37	(5.4%)
70歳代	36	30	0	66	(9.6%)
60歳代	35	50	0	85	(12.4%)
50歳代	33	125	0	158	(23.1%)
40歳代	42	53	0	95	(13.9%)
30歳代	10	20	0	30	(4.4%)
20歳代以下	4	17	0	21	(3.1%)
不明	66	123	3	192	(28.1%)
合計	239 (35.0%)	442 (64.6%)	3 (0.4%)	684	(100.0%)

### 6 相談者の住所

区分	件数等	推計人口	
市内	中区	56 (8.2%)	142,942 (12.0%)
	東区	39 (5.7%)	118,356 (9.9%)
	南区	48 (7.0%)	144,523 (12.1%)
	西区	55 (8.0%)	188,828 (15.8%)
	安佐南区	62 (9.1%)	246,688 (20.6%)
	安佐北区	21 (3.1%)	137,368 (11.5%)
	安芸区	5 (0.7%)	75,910 (6.4%)
	佐伯区	32 (4.7%)	140,029 (11.7%)
	区不明	29 (4.2%)	
	小計	347 (50.7%)	1,194,644 (100.0%)
市外	県内	39 (5.7%)	
	県外等	8 (1.2%)	
	小計	47 (6.9%)	
住所不明	75 (11.0%)		
重複相談	215 (31.4%)		
合計	684 (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 (3.8%)
	市のホームページ	164 (24.0%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	190 (27.8%)
	市の他の課等	区役所等の相談窓口
本庁舎電話交換等		58 (8.5%)
本庁舎内の各課		17 (2.5%)
その他の課等		3 (0.4%)
小計	113 (16.5%)	
広島県や国等の行政機関	18 (2.6%)	
医師会・歯科医師会等	11 (1.6%)	
その他 (過去の相談者、知人等)	231 (33.8%)	
不明	121 (17.7%)	
合計	684 (100.0%)	

### 8 相談回数

1回	2回	3回	4回	5回以上	合計
469	87	20	18	90	684
(68.6%)	(12.7%)	(2.9%)	(2.6%)	(13.2%)	(100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（令和3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	101 (14.8%)	0	2	40	37	31	56	0	4	11	34
② コミュニケーションに関する事	43 (6.3%)	3	2	23	6	15	22	0	7	10	18
③ 医療機関等の施設に関する事	3 (0.4%)	0	0	2	3	0	0	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	17 (2.5%)	0	0	7	4	3	5	0	1	1	5
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	94 (13.7%)	0	2	74	11	19	8	0	0	0	3
⑥ 医療費に関する事	40 (5.8%)	2	2	14	23	8	7	0	2	3	12
⑦ 医療知識に関する事	209 (30.6%)	1	0	124	43	84	55	0	4	6	18
⑧ その他	177 (25.9%)	3	1	38	33	17	139	0	4	4	39
合計	684 (100.0%)	9	9	322	160	177	292	0	22	35	130
				(33.9%)	(16.8%)	(18.6%)	(30.7%)	(0.0%)	(11.8%)	(18.7%)	(69.5%)

(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3年1月～令和3年12月）

【単位：件】

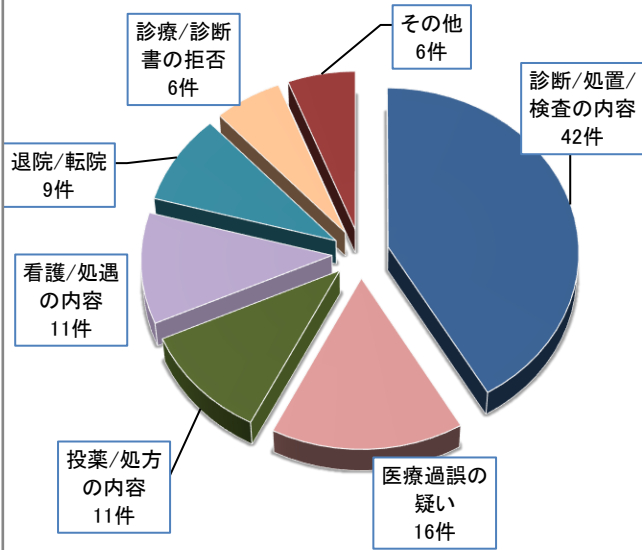
相談内容	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
① 医療行為・治療内容に関する事	17	23	31	24	31	19	13	27	13	14	18	16
② コミュニケーションに関する事	5	9	8	7	6	6	4	5	12	7	10	5
③ 医療機関等の施設に関する事	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0
④ 医療情報等の取扱いに関する事	3	2	8	5	4	3	3	2	3	4	4	1
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	10	16	3	14	24	14	9	12	24	22	15	12
⑥ 医療費に関する事	3	6	6	4	3	5	7	4	3	9	8	9
⑦ 医療知識に関する事	20	27	39	33	31	46	38	42	32	39	29	29
⑧ その他	16	10	13	20	22	24	22	31	38	29	31	26
合計	74	93	108	107	122	117	96	124	125	124	117	98

(1月～6月:621件)

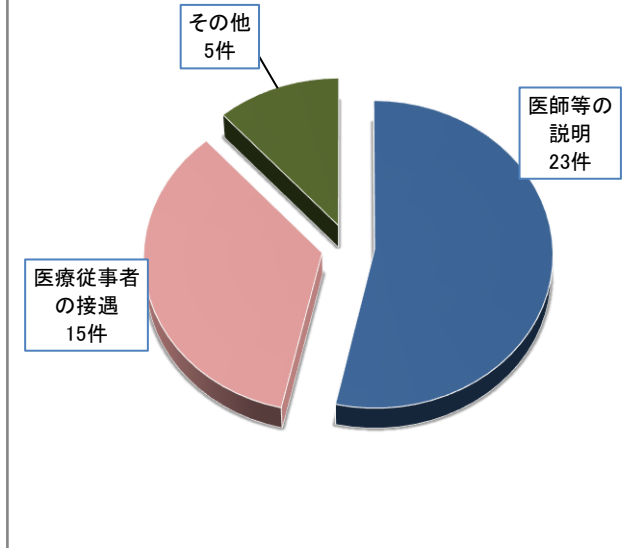
(7月～12月:684件)

## 10 主な相談内容の内訳（令和3年7月～12月）

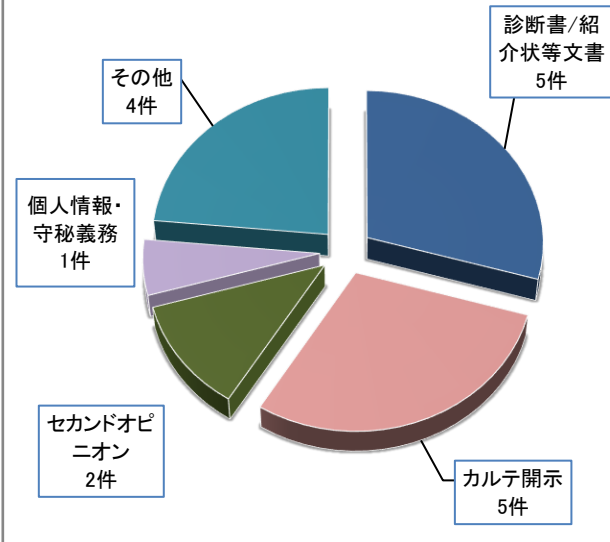
① 医療行為・医療内容に関すること（101件）



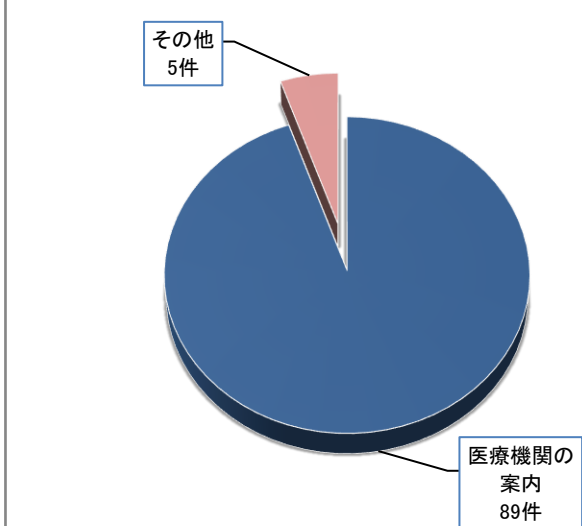
② コミュニケーションに関すること（43件）



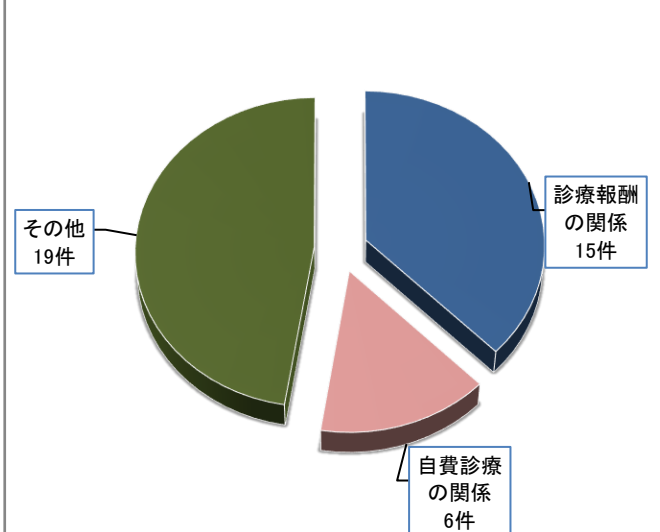
④ 医療情報等の取扱いに関すること（17件）



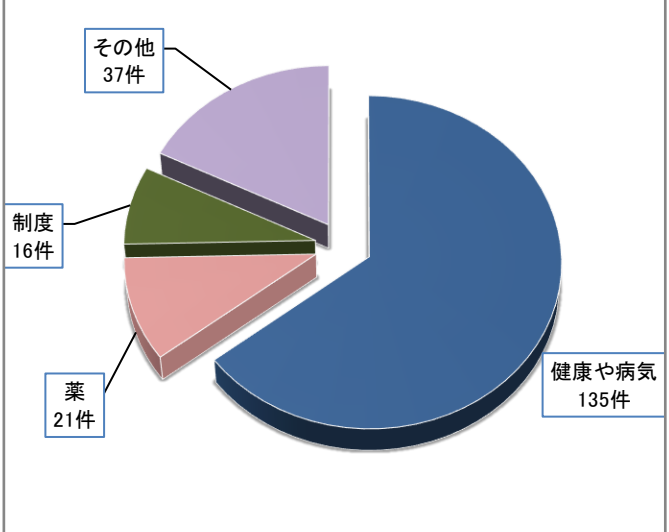
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（94件）



⑥ 医療費に関すること（40件）



⑦ 医療知識に関すること（209件）



## 11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	165	(24.1%)
整形外科	114	(16.7%)
精神科・心療内科	92	(13.5%)
歯科	32	(4.7%)
耳鼻いんこう科	26	(3.8%)
脳神経外科	22	(3.2%)
外科	21	(3.0%)
産婦人科	21	(3.0%)
皮膚科	19	(2.8%)
眼科	17	(2.5%)
泌尿器科	10	(1.5%)
小児科	8	(1.2%)
形成外科・美容外科	4	(0.6%)
その他	133	(19.4%)
合計	684	(100.0%)

## 12 相談対象の施設区分

区分		件数等	
医科	病院	137	(20.0%)
	診療所	44	(6.4%)
	不明	399	(58.4%)
	小計	580	(84.8%)
歯科	病院	2	(0.3%)
	診療所	1	(0.1%)
	不明	29	(4.3%)
	小計	32	(4.7%)
調剤薬局		6	(0.9%)
介護老人保健施設等		7	(1.0%)
施術所（鍼灸・あんま等）		0	(0.0%)
その他		59	(8.6%)
合計		684	(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		10
官公庁（国等の行政機関）		4
広島大学		3
医師会	広島市医師会	9
	安佐医師会	1
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		10
薬剤師会		9
介護関係部署		3
広島県		13
市役所	本庁の関係課	23
	区役所	11
	精神保健福祉センター	15
	保健所	14
法律相談		20
その他		15
合計		160

## 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	0
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		0

### 15 医科・歯科地区別の相談内訳（令和3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	101	27	15	1	4	39	86	2	13	15	0
② コミュニケーションに関すること	43	24	4	0	5	10	43	0	0	0	0
③ 医療機関等の施設に関すること	3	0	1	0	0	1	2	0	1	1	0
④ 医療情報等の取扱いに関すること	17	3	2	0	2	10	17	0	0	0	0
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	94	3	0	0	0	87	90	0	3	3	1
⑥ 医療費に関すること	40	14	1	0	2	18	35	0	3	3	2
⑦ 医療知識に関すること	209	15	8	1	4	158	186	0	4	4	19
⑧ その他	177	31	9	0	3	78	121	1	5	6	50
合計	684	117	40	2	20	401	580	3	29	32	72
		(17.1%)	(5.8%)	(0.3%)	(2.9%)	(58.7%)	(84.8%)	(0.4%)	(4.3%)	(4.7%)	(10.5%)
		(20.2%)	(6.9%)	(0.4%)	(3.4%)	(69.1%)	(100.0%)	(9.4%)	(90.6%)	(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 <<101件 (14.8%)>>

区分	相談事例	対応
診断/処置/検査の内容 (42件)	<p>(1) 1年半くらい前から、臥床時、胸部に違和感を感じ、かかりつけ医に伝え、血管年齢が実年齢よりも高いと言われ、循環器病院を紹介された。その病院でホルター心電図等の検査を受けて、特に異常は無かったが、念のため心臓CT検査を受けるよう勧められ、予約した。</p> <p>① なぜ検査するのかよく分からない。</p> <p>② 検査を受けて、治療しなければならなくなった場合、当該病院で治療を継続するのは気が進まない。検査結果はまとめて紹介元の医院に伝えたと聞いている。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>① 体に負担をかけずに、心臓の様々な疾患を診断できることを伝えた。</p> <p>② 検査結果が、かかりつけ医に送付された後、改めて方針を相談することを勧めた。</p> <p>以上を説明したところ、納得された。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) 手に痺れがあり、通院している整形外科で、「手術するつもりがあるならA病院を紹介する。次回受診時まで決めてきてくれ。」と言われていた。家族、知人に聞いても、意見がいろいろあり、決めかねている。どうしたものだろう。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>手の痺れで日常生活に支障があるなら、手術をされた方が良いが、そうでないなら、様子を見て良いのではないかと伝えたと、納得された。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) A病院で美容医療を受けたが、期待どおりの結果が得られず、複数回の施術を受けた。しかし、医師は自分の要望を聞かずに施術を行い、顔面並びに体幹に再施術が必要な問題が生じた。医師の説明は内容が二転三転し、事実と異なることを話すようになり、そのことを指摘すると黙るようになった。複数の弁護士に相談したが、訴訟を起こしても労力に見合う結果は得られないと言われた。消費生活センターに連絡したところ、当センターを紹介された。施術の結果と支払った金額のことを考えると夜眠れない日が続いている。</p> <p>(許容範囲を超えて困難)</p>	<p>現在の思いを傾聴した上で、美容医療サービスを含む消費者トラブルに関する相談は消費生活センターが担当であること、既に弁護士への相談もしているとのことであるが、医療・介護ADRもあることを案内した。</p> <p>(不明)</p>
	<p>(4) 先週、リストカットが深すぎて、夕方、#7119に受診の問い合わせた。当番医のA病院を紹介され、受診した。縫合処置をされ、翌日受診。次回受診まで自分でテープ交換をするように言われた。昨日テープを外したら縫合がすごく雑でびっくりした。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>外科病院での縫合は、開いた傷を閉じる目的しかないため、基本的に審美性は考慮されない。審美性を求められるなら、形成外科で縫合し直すことを勧めた。</p> <p>※形成外科は#7119で聞かれていた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(5) 子が手足の痺れを訴えたので、かかりつけ内科を受診。A病院を紹介された。CT検査の結果、前頭に小さい白い影があった。「腫瘍かどうかの判断がつかない。数か月後にMRI検査をして、大きくなっているようなら腫瘍だろうから、治療をする。」と言われた。このまま数か月放っておいてもいいものだろうか。その間に増悪しないか心配だ。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>手足の痺れを尋ねたところ、「1日だけのことだった。今は何もない。」とのこと。検査の流れとしてはスタンダードであると思うが、心配はもっともである。かかりつけ内科に、「他院でMRI検査を受けるべきか、待つべきか」を相談することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
	<p>(6) Aクリニックでコロナワクチンの接種をしたが、前の患者に使った空の注射器を刺された。帰宅後、おかしいと思いAクリニックへ確認した。最初は、「針刺し事故」であると認めなかったが、最終的には認められ、謝罪があった。今後は、感染症の検査を定期的に行う予定である。Aクリニックとは話はできているが、当事者間だけの話では不安なため、当センター若しくは然るべき機関で記録を残してほしい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>当センターで、伺った内容について記録させていただき旨を伝える。当センター以外にも報告できる機関があれば、情報提供してほしいと希望されたため、該当する医師会へ情報提供できることを伝え、了承を得た。</p> <p>相談者自身で他に出来ることはないかと尋ねられたため、一連の経過を保存、記録しておくことを勧めた。</p> <p>※ 後刻、該当の医師会に情報提供した。</p> <p>(納得された様子)</p>
医療過誤の疑い (16件)	<p>(7) 数年前に肺がん手術施行。その後、呼吸器外科で数か月毎にCT検査フォローをしていた。先月のCT検査で●cm大の影が見つかり精査中だが、肝臓がんの可能性を指摘されている。既に前回のCT検査でも影があったが、これは見落としではないのか。A病院の患者相談窓口へも相談しているが、当センターを紹介された。A病院からは話し合いを提案されているが、保留にしている。どうしたらよいか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>経緯の確認とA病院に対する憤りについて傾聴した。まずは、A病院側から説明を聞き、疑問点等を確認することが大切である。その上で、納得できるのか否かによって今後の対応を検討する必要がある。他の家族も同席するのが望ましいと伝えたと、県外在住の子に同席してもらう予定とのこと。</p> <p>当事者間の話し合いで解決困難な場合の相談窓口として、医療・介護ADRについて説明し、連絡先を伝えた。</p> <p>近日中に診断結果と治療方針の説明があるとのこと治療を最優先で考えてもらいたい旨も伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(8) 股関節術後、下垂足となった。術前の説明でリスクは聞いていたが発生してしまった。担当医、病棟副師長、リスク担当看護師同席で話があったが、過失は認めない。足関節下垂の術後のフォローは近医整形外科を紹介され、診療費の支払いも自分でやっている。手術をした病院は何もしないのが当然なのか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>手術施行病院の相談窓口を案内しようとする、「病院内の部署は信用出来ない。」と拒否された。当センターは仲裁する機関ではないことを説明し、医療介護ADRを案内した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(9) 家族が昨年夏から、眩暈ふらつきで耳鼻科を受診していた。主治医が変更となり、半年前に末期がんを指摘され、他院で手術した。現在、元の病院でフォロー中に肺転移が発見された。当初の医師の診断ミスではないかと考える。自分は末期がんと言われるまでの経緯を聞いていない。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>まず、相談者が家族の経過の詳細を確認する必要があると伝えた。</p> <p>家族が通院している病院の患者相談窓口を案内し、合わせて医療ADRの情報を伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
投薬/処方の内容 (11件)	<p>(10) 県外に居住する子から、広島市内に居住する両親についての相談。片親が、数年前に脳出血で倒れて脳神経外科に入院。手術はしなかったが、高次脳機能障害の診断。退院後はかかりつけ医に戻り、血圧、コレステロール、血液サラサラの薬を処方されている。昨年、頭痛で脳神経外科でMRI検査。かかりつけ医に返書があり、以降、2種類の認知症の薬が追加された。かかりつけ医は、アルツハイマー型認知症だと言ったらしい。それ以降もいろいろ薬が増えて、ここ1週間、オンライン面会で見ても、別人のようにぐったりしている。病院を変えようと思っているがどうだろうか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>ご家族の変化が薬の副作用かどうかは分からないことを伝えた。かかりつけ医に聞くことを勧めたところ、「親の配偶者が受診に同行するが、『今後のこともあるので、クレームのようなことは言いたくない。』と言われた。ご家族の症状と、薬の関連を聞くことが大事である。かかりつけ医に聞けないなら、他院受診も選択肢に入れても良いと思う。</p> <p>(納得された様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
投薬/ 処方 の内容  (11件)	<p>(11) 数年前から過敏性大腸炎の診断で下痢の薬を複数、内服。数か月前から低カリウム、高血圧になり始め、数週間前から歩行時につまづきが出るようになった。ネットで薬を調べると、処方薬の1つに「長期服用でつまづきが出現する」と記載があった。受診時、医師に尋ねると、その薬は中止になり、代わりにパーキンソンの薬が処方され始めた。その薬もネットで調べると、「処方時に十分な説明が必要」との記載があるが、全く説明はない。いろいろ薬に関して不安。つまづきなどの症状は薬の副作用ではないのか。調べたい。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>出現している症状が薬によるものなのかどうかの判断はとても難しい。「お薬相談窓口でもそう言われた。今の医師には質問しても答えてもらえない雰囲気ではないので、どこか薬のことが聞ける医師はいないかと思った。」とのこと。当センターでは把握していないので、他院を受診して聞くことを提案したところ、「パーキンソン病のことが聞ける病院を教えてください。」とのこと。居住区の神経内科を「救急医療NetHiroshima」から検索し、案内した。</p> <p>(納得された様子)</p>
退院/ 転院  (9件)	<p>(12) 医療の受診の仕方を教えてほしい。親が心臓で受診している医院の担当医が体調を崩された。心臓の他に肺気腫があり、酸素吸入を受けている。酸素の料金は病院を通して払っている。</p> <p>病院の事務員はいるが、医師が何時頃出てこられるのか等、詳しく答えてくれない。転院の紹介状を書いてほしいくらいである。転院先を探していたが、A病院に行こうと思う。</p> <p>ところで、転院した場合、紹介状がないと検査等を最初からやり直さないといけないと思うが、それは健康保険上、良くないことなのか。</p> <p>(平易な相談)</p>	<p>状況を確認し、薬であればお薬手帳から分かるが、転院前後の支払いなど、前の病院の支払いが上手くできればいいですねと伝えた。転院した際の検査は、紹介状があってもされる場合もあるし、健康保険上から見ても、必要な検査であると伝えた。</p> <p>念のため、広島市医師会を紹介した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(13) 腹部大動脈瘤ステント治療後の感染で入院加療中である。主治医に入院が2か月近くなるので退院を考えないといけないと言われた。転院か通院治療を提案され、希望があれば相談員に部屋に行くように手配すると言われた。完治するまで入院することはできないのか、以前知人に2か月以上は入院できないと聞いたような気はする。どうすればよいか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>MSW配置病院であり、主治医も相談できるよう手配するとのことなので、そのようにするのが最善と考える。</p> <p>病院の機能には役割分担がある。相談者が入院している病院は急性期対応機能を有している病院である為、療養継続の目的での転院は考えられる。MSWに今後の療養について、相談することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
看護/ 処遇の 内容 ・ その他  (23件)	<p>(14) かかりつけ医で採血をしたが、刺したまま針先をぐりぐり動かされた。痛みもあり途中で採血を中止してもらった。肘の内側周辺が黒紫色に腫れ、手の甲がピリピリする症状があり、翌日、かかりつけ医を受診。包帯を巻いて様子を見るようにしか言われなかった。心配であれば外科を受診するように言われた。</p> <p>積極ガードダイヤルにも経緯を相談したところ、外科か皮膚科を受診するように言われた。どちらに受診すればよいか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>受診経過と症状を確認。主治医からの指示通り外科受診を勧めたところ、「近くにある外科を受診してみようと思う。」とのこと。また、受診後の経過については、かかりつけ医へ報告するよう勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(15) 家族が約1か月前にリハビリ目的で入院したが、入院数日で下痢になり、バンコマイシン耐性腸球菌(VRE)感染との診断で個室入室となった。その前日、担当看護師が、差し入れた食品を素手で家族に手渡すのを目撃した。家族としては看護師の行動が原因ではないかと考え、看護師の検査を依頼したが、「できない。」と言われた。その後も感染対策をせず、病室で家族に係るのを目撃したため、病棟に改善を申し入れたが、感染対策をとらないまま、行動している。</p> <p>① VREの感染源を知りたい。 ② 感染対策を実施しない看護師をどうにかしてほしい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>① 腸内常在菌が日和見感染を生じる機序を分かりやすく説明した。 ② 家族が入院した病院には投書制度があることを伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>

② コミュニケーションに関すること <<43件 (6.3%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等 の説明 ・ その他  (43件)	(1) 骨折でA病院に入院していた親族。市内在住の親族の配偶者に新型コロナウイルス感染の連絡が入った。転医するのですぐに迎えに来るように言われ、何の説明もなく、ビニール袋に入れた携帯電話だけで病院を追い出されたらしい。親族の私物は後で取りに行くとのこと。職員からの感染であり、親族も巻き込まれた側なのに、扱いがひどすぎる。  (許容範囲内だが困難)	当センターから病院に注意、指導はできないことを伝え、院内の患者相談窓口にご相談を勧めた。  ※ 後刻、病院のホームページで感染発生を確認した。感染拡大を防ぐため、そのような対応になったのではないかと思う。  (納得された様子)
	(2) 親のことで子より相談。A病院で片側の人工膝関節置換術施行。その後、同じ側の膝蓋骨骨折で再手術、反対側の膝も悪くなり同様に手術。一旦退院したものの、最初に手術した側の大腿骨頸部骨折の診断で手術、入院中に股関節骨折も判明した。これから、人工股関節置換術の予定だが、手術の度に骨折を繰り返すため、手術すべきか悩んでいる。本日の説明で、そのまま手術予定のため検討する時間もない。主治医も変更となり、説明をあまりしてもらえないが、どうしたらいいか。  (一般的な相談)	説明で以下の3点について確認することを勧めた。 ①手術の有効性とリスク ②手術をしない場合に予測される経過 ③緊急性の有無 今回の説明で最初からの経過について説明を求めるには時間的に余裕がないと思われるため、改めて説明の場を設けていただく方が良いと思う。もし説明で十分してくれない場合は、入院中の困りごとの相談先として患者相談窓口を紹介した。  (納得された様子)
	(3) 【メールでの相談】 先月、生後数ヶ月の子が中耳炎のようだったので、A耳鼻科に連れて行った。受付で「生後2ヶ月からマスクをしてもらうことになっています」と言われ、マスクを購入したが、マスクをつけることはできず、大泣きになった。 また待ち時間も1時間以上あり、やむを得ず、他院を受診した。 帰宅後、インターネットで検索すると、「2歳未満の子供には、マスクは危険」と書いてあった。 あの病院はおかしい。どうにかならないか？  (許容範囲内だが困難)	次の2点を回答した。 (1点目)日本小児科医会からも、「2歳未満の子どもにマスクを使用するのはやめましょう」とのメッセージを发出されているが、医院が感染対策としていることについて、指導できる行政機関はないことを伝えた。 (2点目)今回は他の医療機関を利用するというのも必要な選択だったと思う。当センターとしては、医療機関にあらかじめ電話をしてから受診することを勧めていることを伝えた。  (不明)

④ 医療情報等の取扱いに関すること <<17件 (2.5%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診断書 等の 文書  (5件)	(1) 数年前に脳梗塞で県内(市外)のA病院に搬送され、治療した。後遺症として視野欠損があり、身体障害者手帳も受けている。資格試験のプライオリティーサポートのために診断書をもらっている。その後、広島市に転入。B病院に紹介され、受診継続している。先日更新の診断書をお願いしたら、「今までの経緯を知らないの、元のA病院に依頼してほしい。」と言われた。自分としては他市への移動も難しく、B病院で書いてもらいたい。どうして情報共有がされないのか。  (許容範囲内だが困難)	B病院の患者相談窓口の相談を勧めたところ、希望があり、案内した。  ※ 身体障害者手帳で対応可能であったかも知れない。Toeicでは可能。  (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
個人情報 ・ その他 (12件)	<p>(2) 離婚して県外居住の親のことで子から相談。1年前頃から食欲不振でA病院へ入院中。親と同居の兄弟がキーパーソンとして動いており、保証人にもなっている。自分が病状を問い合わせしても「個人情報の関係でお伝えできない。」と言われ、病名も何も分からない。親が離婚しているから何も教えてもらえないというのはおかしい。これまでも家族間でいろいろ複雑なことがあり、全部は言えない。個人情報の定義とは、何か。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>A病院としては、別の親族の方がキーパーソンであり、保証人として入院契約をしているのであれば、その兄弟の方の承諾なしに病状をお伝えすることは出来ない。</p> <p>個人情報の定義についてお尋ねされたため、個人情報保護法相談ダイヤルの情報提供をした。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) 数十年前、工作中的の事故で頸部のむち打ちになった。数年前、首の激痛でA病院に救急搬送。MRI検査の結果は問題なし。通院が難しく数か月前に自宅近くのB病院に転医した。数年前、運転中に車に追突されて、また首を痛めた。相手側の保険会社から診断書を求められているが、「既にむち打ちになっていて、今回の事故で増悪したかどうかの判断はつかない」と言って、B病院が書いてくれない。事故に遭っているのに書いてくれないのはおかしいだろう。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>市民相談センター内に交通事故相談があるので、類似例があると思われることを伝え、案内した。</p> <p>(納得された様子)</p>

#### ⑥ 医療費に関すること <<40件 (5.8%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬の 関係 ・ その他 (40件)	<p>(1) 子(成人)から親のことで電話相談あり。先月、自宅で転倒し、腰椎圧迫骨折でA病院へ入院。入院費を支払ったが、領収書を見ると他院より入院料が高いと思う。被爆者健康手帳があるので実際の支払いは多くはないが、どういうことなのか。お世話になっている社会保険労務士からは「癖の強い病院だから。」だと言われた。入院時からこれまでスタッフの対応など病院側に不信がある。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>入院基本料は医療機関の施設基準によって異なることを診療報酬の仕組みと併せて説明した。また、医療費の詳細と親の退院後の生活のことも含め、ソーシャルワーカーへ相談することを勧めた。</p> <p>その後、相談者自身の障害のこと、日本の政治に対する不信などを傾聴した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) 子(成人)のことで親から相談。職場で指を切り、A外科を1回受診。職場に迷惑かけたくないという思いから会社には申し出ず、労災申請をしないとA外科に伝えたところ、自費請求となったが10割負担ではなく120%請求された。10割請求であれば納得できるが、何故なのか。</p> <p>(許容範囲内を超えて困難)</p>	<p>労災を申請しなかった場合の自費請求の対応については、当センターでは分り兼ねる。A外科に問い合わせしていただき説明を聞くことを勧めた。</p> <p>※ 後刻、確認したところ、労災での請求は診療報酬の120%で合っていた。本人が受診時に労災と言って受診したため、120%で請求されたものと思われる。</p> <p>(やや納得された様子)</p>



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3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	5,412	(30.2%)	420	37	1,377	853	2,477	1,187	192
② 病気等に関する相談	6,018	(33.6%)	117	27	3,453	694	1,905	693	1
③ 医療過誤等に関する相談	792	(4.4%)	137	4	134	277	324	165	5
④ 治療費に関する相談	1,369	(7.7%)	73	12	488	441	436	143	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	977	(5.5%)	49	5	397	429	132	107	1
⑥ 医療関係法に関する相談	761	(4.3%)	30	20	271	231	218	159	13
⑦ 薬に関する相談	363	(2.0%)	7	2	172	121	155	39	1
⑧ その他	2,203	(12.3%)	64	8	512	443	227	1,227	9
合 計	17,895	(100%)	897	115	6,804 (33.8%)	3,489 (17.4%)	5,874 (29.2%)	3,720 (18.5%)	224 (1.1%)

(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	12,371	122	12,493	(69.8%)
30分以上60分未満	3,757	374	4,131	(23.1%)
60分以上	752	402	1,154	(6.4%)
メール等	—	—	117	(0.7%)
合 計	16,880 (94.9%)	898 (5.1%)	17,895	(100.0%)

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：21.5分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：54.1分

【全相談の平均】 23.1分

(平成16年7月～令和3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	436	366	802	(4.5%)
70歳代	974	1,219	2,193	(12.3%)
60歳代	1,059	1,933	2,992	(16.7%)
50歳代	825	2,702	3,527	(19.7%)
40歳代	846	1,726	2,572	(14.4%)
30歳代	738	1,043	1,781	(10.0%)
20歳代以下	191	402	593	(3.3%)
不明※	1,031	1,326	3,435	(19.1%)
合計	6,100 (36.3%)	10,717 (63.7%)	17,895	(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	3,470	4,885	8,355	(46.7%)
家族等	1,322	3,191	4,513	(25.2%)
その他	384	554	938	(5.3%)
重複相談ほか※	1,094	2,247	4,089	(22.8%)
合計	6,270 (36.6%)	10,877 (63.4%)	17,895	(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	1,792 (10.0%)
	東区	1,227 (6.9%)
	南区	1,315 (7.4%)
	西区	1,865 (10.4%)
	安佐南区	1,913 (10.7%)
	安佐北区	1,137 (6.4%)
	安芸区	505 (2.8%)
	佐伯区	1,006 (5.6%)
	区不明	615 (3.4%)
	小計	11,375 (63.6%)
市外	県内	782 (4.4%)
	県外等(不明含)	368 (2.0%)
	小計	1,150 (6.4%)
住所不明	1,310 (7.3%)	
重複相談	4,060 (22.7%)	
合計	17,895 (100.0%)	



(平成16年7月～令和3年12月)

## 6 相談回数状況

相談回数	件数等	
1回	14,021	(78.3%)
2回	1,397	(7.8%)
3回	461	(2.6%)
4回	248	(1.4%)
5回以上	1,768	(9.9%)
合計	17,895	(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	(2.0%)
	広報チラシ等(注2)	650	(3.6%)
	カード(注3)	80	(0.5%)
	センターのホームページ	2,795	(15.6%)
	テレビ広報	10	(0.1%)
	小計	3,894	(21.8%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,453	(13.7%)
	本庁舎の電話交換等	2,303	(12.8%)
	本庁舎内の各課	694	(3.9%)
	その他の課等	319	(1.8%)
	小計	5,769	(32.2%)
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)		418	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		391	(2.2%)
その他(過去の相談者、知人等)		4,254	(23.8%)
不明		3,169	(17.7%)
合計		17,895	(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	111	(51.2%)
	診 療 所	79	(36.4%)
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	(1.8%)
合計		217	(100.0%)



## 相談対応状況と納得度

(平成29年5月18日～令和3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	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 (26.5%)	納得	339	154	349	93	1	936	45.9%
	やや納得	155	116	170	71	0	512	25.1%
	あまり納得せず	15	17	25	14	1	72	3.5%
	納得していない	46	43	26	131	2	248	12.2%
	不明	89	40	67	73	3	272	13.3%
	小計	644	370	637	382	7	2,040	100.0%
② コミュニケーションに関すること (5.9%)	納得	70	16	57	49	5	197	43.4%
	やや納得	19	22	31	35	1	108	23.8%
	あまり納得せず	7	2	5	6	0	20	4.4%
	納得していない	9	11	9	36	2	67	14.7%
	不明	21	5	16	20	0	62	13.7%
	小計	126	56	118	146	8	454	100.0%
③ 医療機関等の施設に関すること (0.4%)	納得	6	9	1	1	0	17	56.7%
	やや納得	2	3	1	2	0	8	26.7%
	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	13.3%
	不明	0	1	0	0	0	1	3.3%
	小計	8	14	2	6	0	30	100.0%
④ 医療情報等の取扱いに関すること (3.6%)	納得	63	31	32	11	0	137	49.3%
	やや納得	19	13	12	6	0	50	18.0%
	あまり納得せず	3	2	2	1	0	8	2.9%
	納得していない	9	8	4	28	2	51	18.3%
	不明	13	4	6	9	0	32	11.5%
	小計	107	58	56	55	2	278	100.0%
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること (10.0%)	納得	402	116	96	14	0	628	81.5%
	やや納得	21	17	13	6	0	57	7.4%
	あまり納得せず	5	1	3	2	0	11	1.4%
	納得していない	0	7	1	15	0	23	3.0%
	不明	16	12	14	10	0	52	6.7%
	小計	444	153	127	47	0	771	100.0%
⑥ 医療費に関すること (6.4%)	納得	123	79	50	19	0	271	55.5%
	やや納得	49	20	27	17	0	113	23.2%
	あまり納得せず	9	9	5	5	0	28	5.7%
	納得していない	9	13	3	17	0	42	8.6%
	不明	12	13	6	3	0	34	7.0%
	小計	202	134	91	61	0	488	100.0%
⑦ 医療知識に関すること (32.9%)	納得	1,085	214	404	150	0	1,853	73.1%
	やや納得	130	51	51	30	0	262	10.3%
	あまり納得せず	9	4	7	12	0	32	1.3%
	納得していない	14	6	7	22	0	49	1.9%
	不明	121	22	80	115	0	338	13.4%
	小計	1,359	297	549	329	0	2,534	100.0%
⑧ その他 (14.3%)	納得	158	96	57	363	0	674	61.2%
	やや納得	28	16	5	47	0	96	8.7%
	あまり納得せず	1	0	2	18	0	21	1.9%
	納得していない	4	4	1	59	0	68	6.2%
	不明	35	28	11	168	0	242	22.0%
	小計	226	144	76	655	0	1,101	100.0%
合計	納得	2,246	715	1,046	700	6	4,713	61.2%
	やや納得	423	258	310	214	1	1,206	15.7%
	あまり納得せず	49	35	49	58	1	192	2.5%
	納得していない	91	93	51	311	6	552	7.2%
	不明	307	125	200	398	3	1,033	13.4%
	合計	3,116	1,226	1,656	1,681	17	7,696	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3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	154	94.5%	137	17	0	12.5
	やや納得	1	0.6%	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	0.6%	1	0	0	10.0
	不明	7	4.3%	6	1	0	10.0
	小計	163	100.0%	144	19	0	12.5
				88.3%	11.7%	0.0%	—
一般的な相談 (56.2%)	納得	2,719	80.0%	2315	372	32	16.0
	やや納得	306	9.0%	228	68	10	21.7
	あまり納得せず	29	0.9%	18	9	2	26.7
	納得していない	58	1.7%	47	9	2	18.6
	不明	286	8.4%	210	66	10	19.9
	小計	3,398	100.0%	2818	524	56	17.0
				82.9%	15.4%	1.6%	—
許容範囲内 だが困難 (39.2%)	納得	946	40.0%	758	160	28	18.8
	やや納得	557	23.5%	366	145	46	25.6
	あまり納得せず	102	4.3%	67	25	10	26.0
	納得していない	351	14.8%	243	78	30	23.9
	不明	412	17.4%	277	89	46	24.4
	小計	2,368	100.0%	1711	497	160	22.4
				72.2%	21.0%	6.8%	—
許容範囲を 超えて困難 (1.9%)	納得	22	19.6%	14	5	3	32.0
	やや納得	14	12.5%	6	2	6	54.3
	あまり納得せず	15	13.4%	7	5	3	39.7
	納得していない	41	36.6%	16	9	16	49.0
	不明	20	17.9%	11	9	0	23.8
	小計	112	100.0%	54	30	28	40.6
				48.2%	26.8%	25.0%	—
合 計 (100.0%)	納得	3,841	63.6%	3224	554	63	16.7
	やや納得	878	14.5%	600	216	62	24.7
	あまり納得せず	146	2.4%	92	39	15	27.5
	納得していない	451	7.5%	307	96	48	25.4
	不明	725	12.0%	504	165	56	22.4
	小計	6,041	100.0%	4727	1070	244	19.5
				78.3%	17.7%	4.0%	—

	電話	面接
最短時間	5	5
最長時間	175	165

※ 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。

