

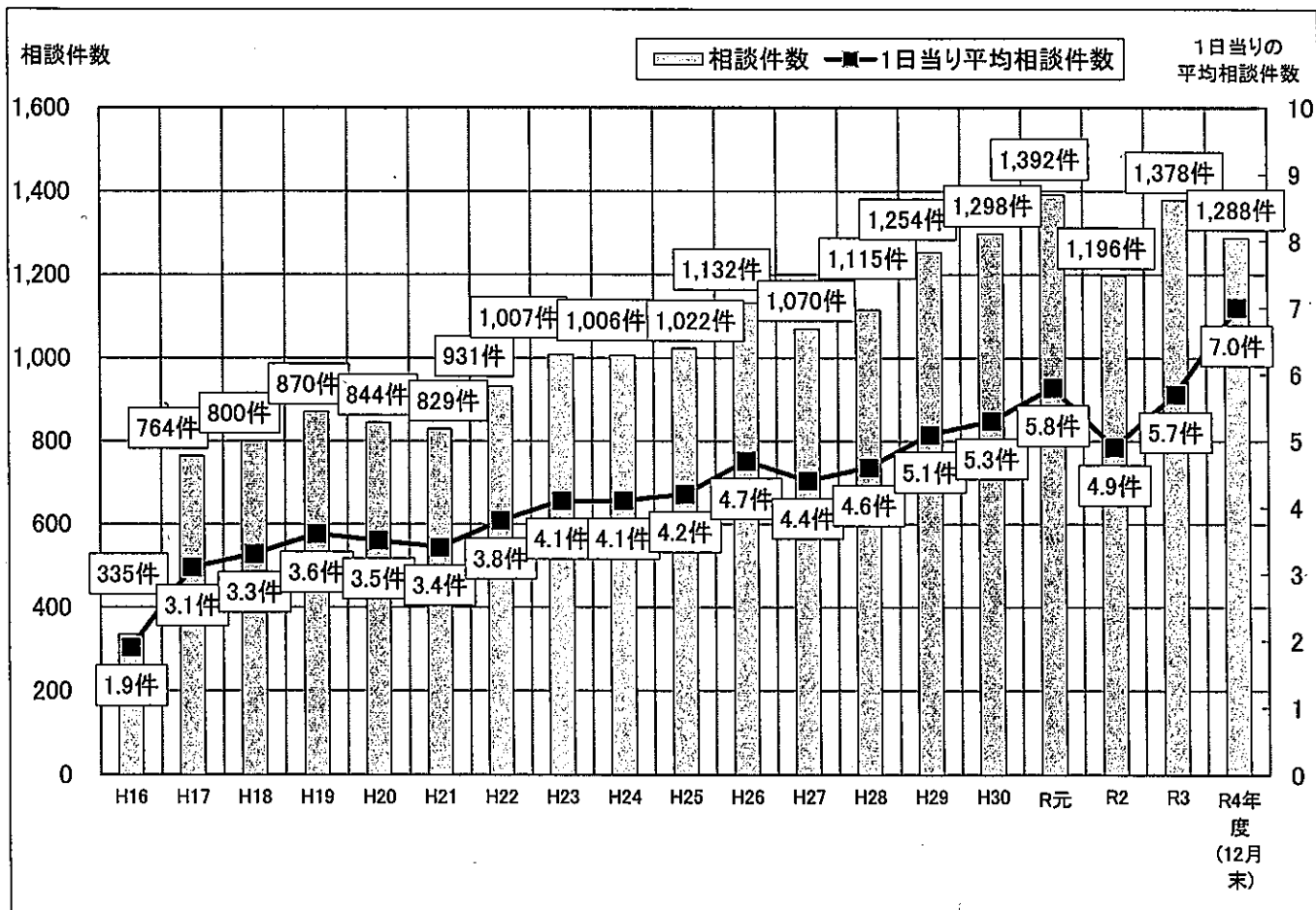
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(令和4年7月～12月)

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

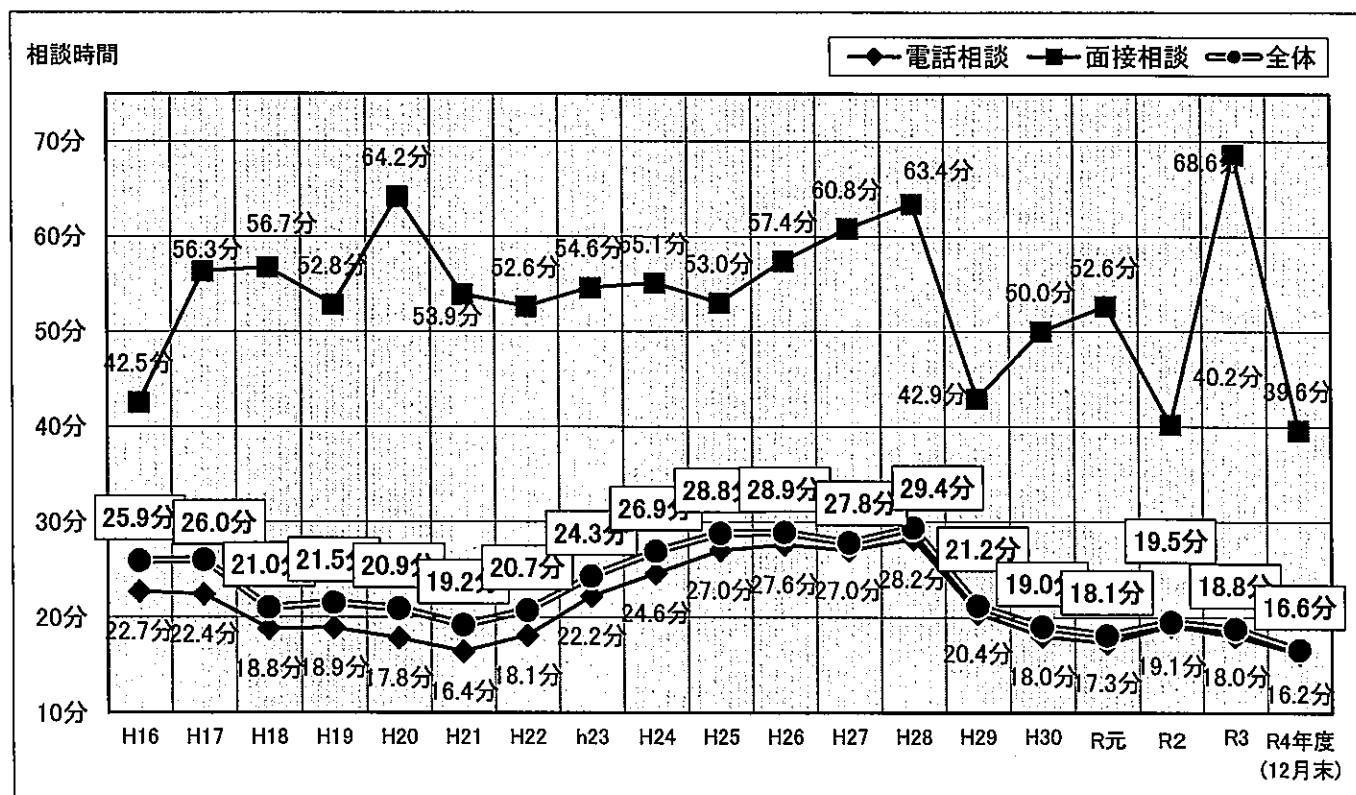
《参考》

- ・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4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4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4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	251	0	251	(29.5%)
10分以上20分未満	259	4	263	(30.9%)
20分以上30分未満	162	1	163	(19.1%)
30分以上40分未満	81	2	83	(9.7%)
40分以上50分未満	37	2	39	(4.5%)
50分以上60分未満	13	2	15	(1.8%)
60分以上90分未満	7	4	11	(1.3%)
90分以上120分未満	0	0	0	(0.0%)
120分以上	0	0	0	(0.0%)
メール等	—	(27)	27	(3.2%)
合計	810 (95.1%)	42 (4.9%)	852	(100.0%)

677 (79.5%)
137 (16.1%)
11 (1.2%)

【電話】 最長:85分、最短:5分、平均:16.3分
【面接】 最長:70分、最短:10分、平均:40.0分
【全相談の平均】 16.7分

4 相談者の区分(重複相談者を除く)

【単位:件】

区分	男性	女性	不明	合計	
患者本人	135	144	8	287	(56.8%)
家族等	68	104	11	183	(36.3%)
その他	12	19	4	35	(6.9%)
合計	215 (44.6%)	267 (52.9%)	23 (2.5%)	505	(100.0%)

(参考)重複相談:男性147件、女性193件、不明7件 合計347件

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	10	33	0	43	(5.0%)
70歳代	86	42	0	128	(15.0%)
60歳代	26	53	0	79	(9.3%)
50歳代	15	171	0	186	(21.8%)
40歳代	90	28	0	118	(13.8%)
30歳代	5	21	0	26	(3.1%)
20歳代以下	6	6	0	12	(1.5%)
不明	97	140	23	260	(30.5%)
合計	335 (40.4%)	494 (58.0%)	23 (1.6%)	852	(100.0%)

6 相談者の住所(重複相談者を除く)

R5.1.1

区分	件数等	推計人口	
市内	中区	56 (11.1%)	143,113 (12.0%)
	東区	36 (7.1%)	117,723 (9.9%)
	南区	49 (9.7%)	144,260 (12.1%)
	西区	43 (8.5%)	187,794 (15.8%)
	安佐南区	52 (10.3%)	246,284 (20.7%)
	安佐北区	36 (7.1%)	135,798 (11.4%)
	安芸区	20 (4.0%)	75,220 (6.3%)
	佐伯区	37 (7.3%)	140,034 (11.8%)
	区不明	56 (11.1%)	
	小計	385 (76.2%)	1,190,226 (100.0%)
市外	県内	23 (4.6%)	
	県外等	22 (4.3%)	
	小計	45 (8.9%)	
住所不明	75 (14.9%)		
合計	505 (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	33 (3.8%)
	市のホームページ	165 (19.4%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	198 (23.2%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	63 (7.4%)
	本庁舎電話交換等	54 (6.3%)
	本庁舎内の各課	7 (0.9%)
	その他の課等	13 (1.5%)
小計	137 (16.1%)	
広島県や国等の行政機関	13 (1.5%)	
医師会・歯科医師会等	12 (1.4%)	
その他(過去の相談者、知人等)	355 (41.7%)	
不明	137 (16.1%)	
合計	852 (100.0%)	

8 重複相談者の状況(期間内の相談回数)

1回	2回	3回	4回以上	合計
109	9	1	14	133
109	18	3	217	347
(31.4%)	(5.2%)	(0.9%)	(62.5%)	(100.0%)

【単位:人】
【単位:件】

9 相談内容及び対応の状況（令和4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	170 (20.0%)	8	5	29	70	67	56	0	12	11	55
② コミュニケーションに関する事	59 (6.9%)	1	4	9	15	22	23	0	3	10	24
③ 医療機関等の施設に関する事	1 (0.1%)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	12 (1.4%)	0	0	2	5	5	0	0	0	0	1
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	103 (12.1%)	3	8	64	19	23	7	0	3	2	2
⑥ 医療費に関する事	44 (5.2%)	1	1	4	30	11	6	0	1	2	6
⑦ 医療知識に関する事	254 (29.8%)	1	2	103	32	96	132	0	4	1	12
⑧ その他 ※	209 (24.5%)	1	7	27	22	21	204	0	1	3	65
合計	852 (100.0%)	15	27	238	194	245	428	0	24	29	166
				(21.5%)	(17.6%)	(22.2%)	(38.7%)	(0.0%)	(11.0%)	(13.2%)	(75.8%)

※その他の内訳:主訴不明 7件(3.4%)、気持ちの受止め 73件(34.9%)、センターの問合せ13件(6.2%)、その他116件(55.5%)

(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4年1月～令和4年12月）

【単位:件】

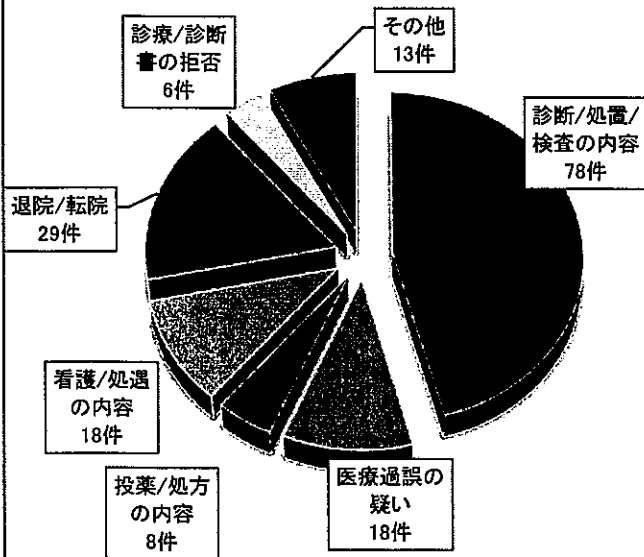
相談内容	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
① 医療行為・治療内容に関する事	15	20	16	26	28	42	25	38	28	25	30	24
② コミュニケーションに関する事	9	6	14	10	11	9	9	7	11	12	10	10
③ 医療機関等の施設に関する事	2	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0
④ 医療情報等の取扱いに関する事	6	4	6	0	1	4	1	1	0	2	1	7
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	12	14	15	18	16	16	11	28	22	13	20	9
⑥ 医療費に関する事	10	7	5	6	8	9	6	13	7	5	7	6
⑦ 医療知識に関する事	26	22	45	32	46	40	36	43	34	52	49	40
⑧ その他	38	24	30	40	33	39	39	46	26	26	35	37
合計	118	98	132	132	144	160	127	176	129	135	152	133

(1月～6月:784件)

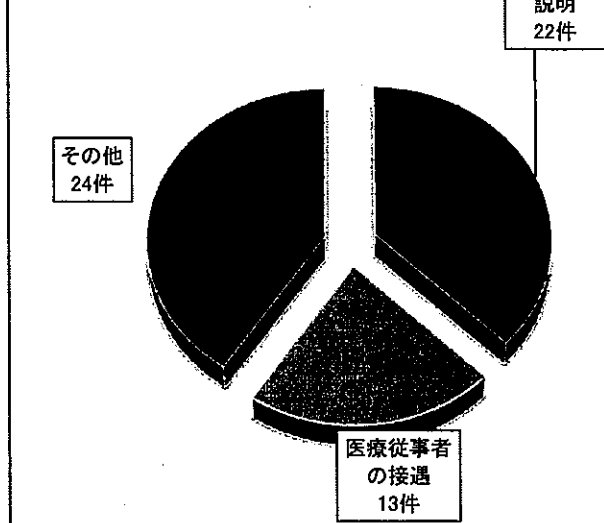
(7月～12月:852件)

10 主な相談内容の内訳（令和4年7月～12月）

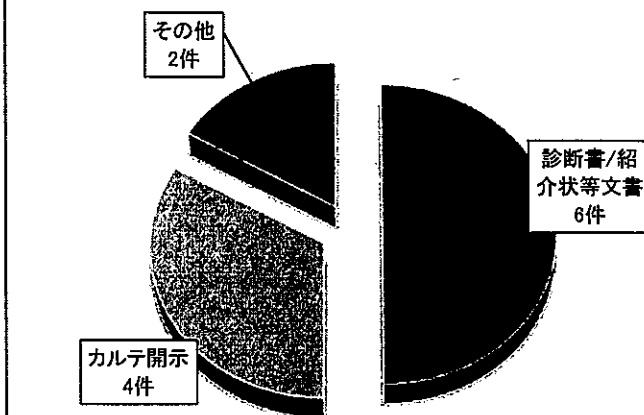
① 医療行為・医療内容に関すること（170件）



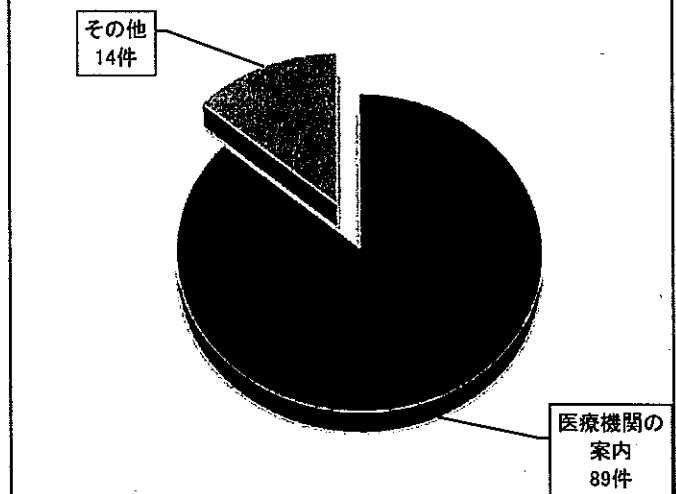
② コミュニケーションに関すること（59件）



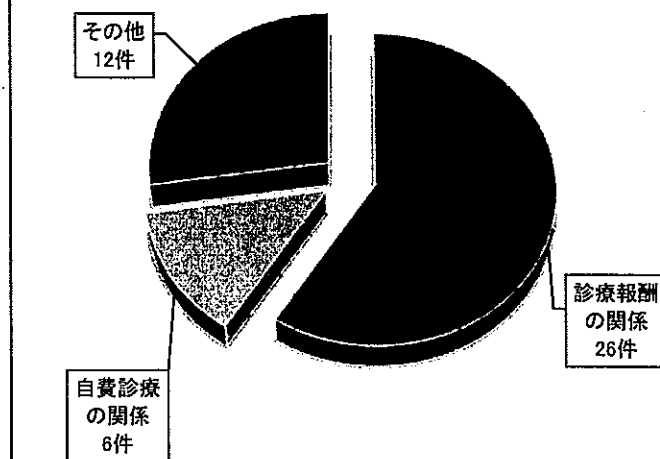
④ 医療情報等の取扱いに関すること（12件）



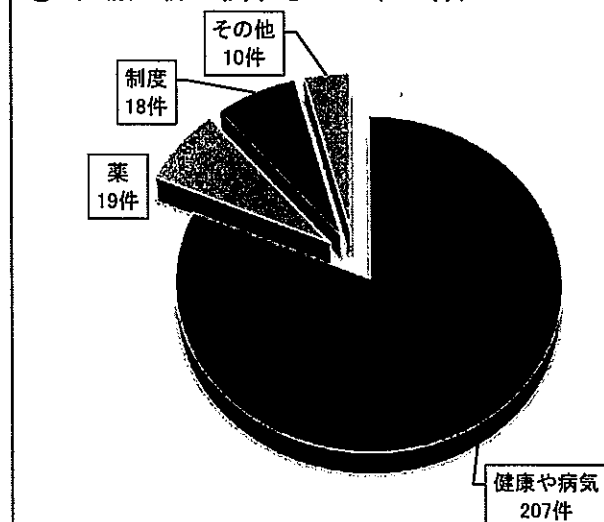
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（103件）



⑥ 医療費に関すること（44件）



⑦ 医療知識に関すること（254件）



(令和4年7月～12月)

11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	196	(23.0%)
整形外科	167	(19.6%)
精神科・心療内科	156	(18.3%)
歯科	61	(7.2%)
耳鼻いんこう科	14	(1.6%)
脳神経外科	19	(2.2%)
外科	18	(2.1%)
産婦人科	11	(1.3%)
皮膚科	27	(3.2%)
眼科	23	(2.7%)
泌尿器科	10	(1.2%)
小児科	12	(1.4%)
形成外科・美容外科	1	(0.1%)
その他	137	(16.1%)
合計	852	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区分		件数等	
医科	病院	167	(19.6%)
	診療所	43	(5.2%)
	施設名不明	508	(59.5%)
	小計	718	(84.3%)
歯科	病院	2	(0.1%)
	診療所	2	(0.1%)
	施設名不明	57	(7.0%)
	小計	61	(7.2%)
調剤薬局		3	(0.4%)
介護老人保健施設等		29	(3.4%)
施術所(鍼灸・あんま等)		3	(0.4%)
対象なし、その他		38	(4.3%)
合計		852	(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		21
官公庁(国等の行政機関)		2
広島大学		2
医師会	広島市医師会	8
	安佐医師会	1
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		11
薬剤師会		8
介護関係部署		1
広島県		9
市役所	本庁の関係課	17
	区役所	13
	精神保健福祉センター	11
	保健所	16
法律相談		43
その他		31
合計		194

14 個別に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4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	170	42	14	6	13	72	147	2	12	14	9
② コミュニケーションに関すること	59	25	4	2	5	16	52	0	3	3	4
③ 医療機関等の施設に関すること	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
④ 医療情報等の取扱いに関すること	12	1	0	0	0	10	11	0	0	0	1
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	103	5	2	0	0	86	93	0	7	7	3
⑥ 医療費に関すること	44	6	2	0	0	26	34	1	7	8	2
⑦ 医療知識に関すること	254	11	2	2	2	212	229	0	15	15	10
⑧ その他	209	57	4	4	1	86	152	0	13	13	44
合計	852	147	28	14	21	508	718	4	57	61	73
		(18.2%)	(3.3%)	(1.6%)	(2.5%)	(58.7%)	(84.3%)	(0.5%)	(6.7%)	(7.2%)	(8.5%)
		(20.5%)	(3.9%)	(1.9%)	(2.9%)	(70.8%)	(100.0%)	(6.6%)	(93.4%)	(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 <<170件 (20.0%) >>

区分	相談事例	対応
診断/処置/検査の内容 (78件)	<p>(1) 父が、塀から転落して、救急車でA病院の救急外来受診。レントゲン・CT検査で頭も骨も異常ないと言われ帰された。翌日、起き上がれない状態で、皮膚も紫になり、A病院に問い合わせた。A病院からは、「記録では、異常ない。打ち身は4、5日ひかないので様子見るように言われた。そこまで家族が心配なら整形外科を受診する」よう指示があった。また、「A病院は、救急外来受診しても整形外科外来では初診とみなすため、初診は診れない」とも言われた。紹介状とデータをもらいB病院受診。B病院の医師から、紹介状に「頸椎骨折の疑い濃厚」と書いてありますよ。と言われた。A病院の対応や説明と診断書の相違に驚きや、憤りを感じる。</p> <p style="text-align: right;">(一般的な相談)</p>	<p>A病院の患者相談窓口で、不明な点・入院の希望など相談することを提案した。はっきりさせたい等の思いが強いのであれば、司法との相談になることを説明。医療・介護ADR等を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">(納得された様子)</p>
	<p>(2) かかりつけ小児科を受診するたびに、幼稚園で陽性者もなく、症状もなく、熱も出てないのに、「コロナでないっぽいけど」とか「とりあえず」という説明で、希望していないのに、兄弟3人のPCR検査をさせられて、子供は痛がり、嫌がり、見ていられない。しなくていいです。と意思表示しても実施される。いつもPCRは陰性であった。広島市は受診のたびに、一律PCRするという通達を出しているのか。病院変えるほうがいいのでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">(一般的な相談)</p>	<p>母親の思いを聴いた。受診者に一律にPCRすることとは、指示されていない。医師の説明不足や言葉選びの問題はあるかもしれないが、医師の判断で必要を感じ実施したことだと推測する。患者側の希望で良く納得できていない状況での検査であるため、今後の受診時のやり取りなどで、信頼関係に満足いかないと判断したら医師を変更するのも選択の一つかもしれない事を話していたところで、電話が切れた。</p> <p style="text-align: right;">(不明)</p>
	<p>(3) A病院の産婦人科で、内診台に誘導されたが、前の診察の人の血液がついたままだったが、言えなくて、タオルを敷いて台に上がったが、台の操作でタオルが外れ血液が自分の陰部に接触した。そこで看護師が気づき「取替えてなくてごめん下さい」といった。このままで大丈夫ですかと聞くと、「感染の心配ない」とも言われた。看護師の対応も悪く、感染等の説明が納得できず、心配で電話を入れたが「医師が心配ないと言っている」と。その根拠は何かと不安になり、朝、電話入ると「自覚症状が出てから採血しましょう」と医師が言っている。と言われた。いろいろな思いや不安を伝えると、明日、今後のことについての電話をかけてくるということであり、感染の検査をすと提案されても、この病院には行きたくない。今後どう対処したらいいか。</p> <p style="text-align: right;">(一般的な相談)</p>	<p>A病院からの説明を聞くこと、不安なことは伝えて、納得がいくまで聞くように助言した。A病院の患者相談窓口も利用できる。他に通院していた産婦人科があるため、A病院から、今回の診療情報提供書等を入手して、受診してみることを勧めた。また、保健所も紹介した。</p> <p style="text-align: right;">(納得された様子)</p>
	<p>(4) 家族が入院中。内視鏡での手術のため手術中の会話が聞こえたことで、執刀医が同意書を説明した主治医ではなく研修医だということがわかった。説明もなく、モルモットにされたような不信感があり、精神的に負担を受けている。このことを、看護師に伝えたら、翌日、主治医から家族のほうに「認識が甘く申し訳ない」と謝罪があった。また、手術翌日に回診で、倦怠感があると云ったら、「気のせい」と言われた。大腸もポリプが複数あるとの説明で内視鏡では1つだけだった。不信感や安易な説明など医師の言動に対し、憤りがあり動きたいがどんな方法があるか相談したい。</p> <p style="text-align: right;">(一般的な相談)</p>	<p>当センターの役割を伝え、病院の患者相談窓口での相談を提案した。市外の病院であったため、病院所在地の安全相談窓口も紹介した。相談では済まされない状況も想定されていたので、医療・介護ADRと広島医療問題研究会も紹介した。</p> <p style="text-align: right;">(不明)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (78件)	(5) 家族が医療保護入院し、半年の入院予定が半年たってもまだ退院できない。内服治療もなくなり、入院治療の必要性を感じないので、高校受験を1月にする予定のため退院を希望したが、受験のためだけの一時退院という扱いになると聞いた。4月から通学できる状態になるのか不安なうえ、進路など家族の意思を確認したくても、タブレットでの短時間の面会しかできず、医師の治療方針に対し納得がいかない。 (一般的な相談)	主治医・看護師長・ケースワーカー・患者相談窓口等を利用し、不安や希望を相談し、意思疎通を深められること。医療との関係は必要と思われるので、どうしても病院の対応が納得できない場合は、転院などの選択も考慮してはどうかと助言した。 (納得された様子)
	(6) 智歯の抜歯をしている。3本目の抜歯時、智歯の手前の歯を抜かれた。すぐにもとに戻したが、再生するのは1~2か月かかるらしい。「それまで抜歯はできない。誤って抜いた歯のケアをしていこう。」と言われた。WEB情報では治療状態は芳しくない。今日受診した際、抜かれた歯について聞いてみた。再生状態が悪くて色変等した際にはどうするのか、と聞いたら、「しょうがない。」と言われた。いろいろ不安になった。 (許容範囲内だが困難)	当センターには病院との連絡調整の機能はないことを伝えた。今後の治療代、補償等の心配もあると思う。医療・介護ADRでの相談はどうかと助言し、相談者の希望で連絡先を伝えた。 (納得された様子)
医療過 誤の疑 い (18件)	(7) 家族が子宮頸がんワクチン接種時に使用済み注射針で接種された。医療機関が気づき謝罪を受けた。 (一般的な相談)	医療事故と思われるので保健所を案内した。 (納得された様子)
看護/ 処遇の 内容 (18件)	(8) 高齢家族が6月中旬から入院中(褥瘡・嚥下障害で経鼻カテーテル挿入・軽い認知・要介護4)対応がずさんで良くないため転院を打診した後、病院から家族へのあたりが強くなり対応が悪くなった。家族がどのような看護を受けているのか、今後、弱らないか心配でどうしていいかわからない。患者相談窓口にも相談しても転院できないとの回答のみ。転院ができなければ自宅でもと思う。 (一般的な相談)	病院の患者相談窓口にも相談して看護スタッフとも人間関係が良くなる相談が難しい状態ではあるが、一つずつ安心できる状態を作りましよう伝えた。医療関係者と家族との視点が違うために、思いに乖離がないよう、気になることは、聞いて見ることが大事です。自宅看護は相談者の意思が固まり、介護支援専門員との根回しが済んでから病院に相談したらどうかと助言した。 (納得された様子)
退院/ 転院 (29件)	(9) 家族が肺がんで治療している。抗がん剤4クールのところ、2クール終了。発疹・呼吸困難などの副作用があったが対応に不満と、患者は次の抗がん剤の投与を恐れている。他にも病院に対し不信や不満があり転院したい。明日、面談があるので主治医に話そうと思うが(患者相談窓口等ない病院)、簡単に書いてくれそうな医師ではないと感じている。どう希望したらいいか相談したい。家族が調べた希望の転院先の病院のガン相談窓口には相談済みで紹介状と今の病院からの診察予約を指示された。 (一般的な相談)	主治医に転院希望を話し、紹介状が書けないと言われたら、理由を聞くように伝えた。その理由が医学的な観点で、転院のリスクを考えたことであれば、しっかり説明を聞き、それでも転院を希望するならばその気持ちを伝える。転院希望先の病院の相談窓口で、このようなケースの事例はないか、またどのように対応されたか尋ねてみても参考になるかもしれませんと助言した。 (納得された様子)
	(10) 通院していた精神科クリニックが今月中旬で閉院する。 ①主治医は転院先に紹介状を出すと言っているが、自分の希望に合うクリニックが見つからない。 ②使用中の訪問看護に対し、現在の主治医が1月末までの指示書を出すと言ったが、訪問看護先が存在しないクリニックの指示では訪問できないと言う。訪問看護が無いと入浴ができない。 (許容範囲内だが困難)	転院先を決定する事が最優先事項と考えるが、精神科については広島市精神保健福祉センターが対応している為、連絡先を伝えた。 (あまり納得していない様子)

② コミュニケーションに関すること <<59件 (6.9%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等 の説明 ・ その他 (59件)	(1) 処置の必要な父親の退院について、今後どうしたらいいか不安。 退院後自宅でガーゼ交換が必要。訪問看護で対応の方向ではあるが、原因菌の状況・今後の予測など納得ができていない状況で退院させるのが不安。 一度、病院が介護支援専門員同席での面談をしてくれたが、相談員は病気休暇・主治医は外来で、肝心なメンバーは集まらず、満足した説明ではなかったなど、病院の対応に不信感がある。 (一般的な相談)	相談者の不安を軽減するためには、いくつかのわからない事の解決と納得感が必要。退院までに病院に対し病状など退院指導を含めた面談を希望し、その際、介護支援専門職員・訪問看護師など医療関係者も同席するよう計画してはどうかと助言した。 (納得された様子)
	(2) 先週半ばくらいから胸から脇腹にかけての痛みがあった。筋を違えたのかと思い放置していたが、痛みが治まらず、今週はじめに整形外科受診。整形外科で皮膚科受診するよう言われ、肝斑治療でかかりつけの皮膚科を受診。「帯状疱疹みたいです。」と伝えると「おめでとうございます。」の発言。カットしてその後のやり取りをもう覚えていない。レーザー治療を受け、薬を処方された。痛みはまだ続いている。本当にこの治療でいいのか心配になってきた。 (許容範囲内だが困難)	医師に対する不信感はあるが、転医はためらっておられる様子。受診継続が困難であれば、他の皮膚科を受診することは可能。お薬手帳を持参して、受診継続できない経緯を話して良いと思う。「救急医療NetHiroshima」での検索方法を伝えた。 (納得された様子)
	(3) 配偶者が新型コロナウイルスに感染。その後自分にも喉の痛み、倦怠感等の症状が出たのでPCR検査を受けた。結果判定は2日後、と言われた。その夜間に呼吸が苦しくなり、怖かった。翌朝休日当番医に連絡し受診。1時間以上待ってやっと受診できた。抗原検査の結果が陰性だったらしく、医師には「なんで来たの。」等の暴言を吐かれた。風邪薬の処方を受けて帰宅したけど涙が止まらない。病院に注意、指導できる場所はどこか。 (許容範囲内だが困難)	公的機関で病院に注意、指導できる場所はない。医療・介護ADRの情報提供をした。相談した話は記録に残すことを伝えた。 (やや納得された様子)
	(4) 家族が手術後、リハビリ目的で転院。2か月たつが、コロナ感染もあり、寝たきりで良くならない。家族の状況を把握するのは、面会は感染症対策で禁止のため、医療従事者との電話でのやり取りしか方法がない。電話に出た看護師により態度は違ったり、病名や治療方針、今どんな状態であるという情報を教えてくれない。主治医に聞いてくれというが、主治医は17時までしかいない。患者相談窓口は15時までしか対応しないという。平日勤務しており、その予定で動くのは無理である。 (一般的な相談)	話を傾聴した。話を整理すると、医療従事者に対し、希望を伝えたりせず、自分で思い込んでいる事もあるように感じたため、次回の電話での話し方、患者相談窓口の利用の方法などをアドバイスした。院長先生との面談を希望しているそうで、その返事を待ち、不安に思っていることを優先順位をつけて聞くように助言した。 (納得された様子)

⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること <<103件 (12.1%)>>

医療機関の案内 ・ その他 (103件)	(1) 通院した神経内科で処方された漢方薬が体に合わなかった、次回受診時医師に伝えたら、「当院の方針とは違うようだ。」と診察を断られた。2週間前に紹介状なしでA病院精神科を受診。2種類の薬を処方された。その中のアルプラゾラムに依存性があるとネットでみた。熟睡感がない、呼吸が苦しい等の症状はこの薬のせいかもしれない。どこか依存性のない薬を出してくれる病院を教えてください。 (許容範囲内だが困難)	居住区の心療内科、精神科の情報提供はできるが、前病院の紹介状なしの受診受け入れがあるかは不知である。医師は、患者さんの症状変化を聞きながら薬を変えていく。今の薬で状態が悪くなっているのであれば、それを今の担当医に相談することを勧めた。 (納得された様子)
-----------------------------------	---	--

⑥ 医療費に関すること <<44件 (5.2%)>>

区分	相談事例	対応
診療報酬の 関係 その他 (44件)	(1) 入院費の請求の内容について相談。 大きな病院で、緊急入院・重症・該当状態(胸膜炎)でもないので、救急医療加算1を算定されていた。 調べたら、自分には該当しない算定であろうと思い、納得がいけない。 病院の会計に尋ねたら、予定されていた日の入院ではないので算定した。該当の症状か否かは、会計ではわからないと、満足のいく返答ではなかった。 (一般的な相談)	納得のいかない気持ちを聴き、中国四国厚生局指導監査課での相談を案内した。 (納得された様子)
	(2) かかりつけ耳鼻科からの紹介で総合病院の耳鼻科を受診しようとした。受診前に待合で看護師からPCR検査を受けるように言われ、受診の前月数回PCR検査で陰性だったことを伝えたが、数人の看護師に囲まれ承諾していないのに検査された。検査結果判明迄数時間待つように言われたが恐怖で受診せず帰宅した。数か月後、検査費用の請求書が送付されてきた。納得できない為送付先に事情を話す、検査を受けたのだから支払うようにと高圧的な態度であった。 (一般的な相談)	陰性であれば医療機関でのPCR検査は費用が発生することを伝えた上で、請求書を送付した課に連絡したとのことであるが、当該病院の相談先として別の相談課もあるので再度連絡することを勧めた。連絡する場合は事実を端的に伝えることを提案した。家族から病院へ連絡するの1つであること、納得がいけない場合は費用が発生するが医療・介護ADRがあることを紹介した。 (納得された様子)
	(3) 家族が数年間入院している精神科の病院より、急に、同室者から苦情が出る病状であるので差額ベット料金が必要な部屋への転室を促された。病院都合での部屋移動であれば支払う必要はないのではないかと伝えると、同意できないのであれば転院するよう言われ、ソーシャルワーカーに手続きを依頼すると言われ、困惑している。 (一般的な相談)	差額ベット料金支払いの妥当性については中国四国厚生局指導監査課に問い合わせることを伝えた。転院については患者も家族も転院の意思がないのであればそのことをソーシャルワーカーに明確に伝えることを勧めた。 (納得された様子)

⑦ 医療知識に関すること <<254件 (29.8%)>>

区分	相談事例	対応
健康や 病気等 その他 (254件)	(1) 高齢の家族が大腸カメラ予定。前処置をする自信がないし、家族が耐えられるのかも心配。検査自体を迷っている。 デイスサービスで血便が出たと報告があり、かかりつけ医紹介で受診。血液検査・CT等で異常はないが大腸カメラをすすめられて、明日から自宅で前処置をする。食事・下剤等や検査当日の水分摂取量を考えると、検査を受けさせた方がいいのか、中止するべきなのか迷う。検査して安心したい気持ちもある。 (一般的な相談)	大腸に病気がないという不安を、軽減するために、検査を受けるのも、前処置のリスクを考慮し延期するも選択肢にあります。家族と相談者が、負担なくできる範囲の前処置をし、当日、医師に相談し検査できるか否かの判断をしていただくこともあるので、無理をされるのが一番よくないように思います。医療機関に相談しながら判断してはどうかと助言した。 (納得された様子)
	(2) 数年前に心不全でA病院に救急搬送。B病院への転医を経て、いまのかかりつけ内科を受診している。月1回の受診でたまに血液検査をしている。昨日テレビで心不全についての番組を見た。5年生存率が50%と言われていてびっくり。いろいろ検査があることも知った。ああいった検査は広島で受けられるのか、自分は検査しなくて大丈夫なのかと心配になった。かかりつけ医に聞いてみても良いものだろうか。 (一般的な相談)	かかりつけ医に聞いてみられて良いのではないかと。必要であれば検査ができる病院を紹介されると思うと伝えた。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
健康や 病気等 ・ その他 (254 件)	<p>(3) 昨年腎盂炎になった。数日前から頻尿が続く。残尿感、排尿痛はないが、尿が溜まった感じになると、わき腹、みぞおちの痛みがでる。転居で昨日新しい泌尿器科を受診。以前内服していた抗生剤、漢方薬が合わないことを伝えて、別の抗生剤を処方された。次回受診は来週。腎機能検査の結果を聞く。ネットを見ると抗生剤、鎮痛剤の腎臓への負荷が大きいことばかり記載されている。このまま薬を飲んでいて大丈夫なのか。腎機能検査の結果を聞くために来週受診の予定である。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>不安な気持ちはわかるが、治療に抗生剤は使用されると思う。医師は作用、副作用のバランスを見て、薬の処方をしている。指示通り1週間内服して受診し、検査結果を聞き、必要であれば大きな病院に紹介をしてもらうのも良いのではないかと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(4) 歯科に歯槽膿漏で通院中。指示通りの歯磨きを30分かけて実施しているが、うまく磨けていないと注意がある。クリーニング時や帰宅後の痛みも強く通院がストレスになる。</p> <p>内科に血圧のコントロールで通院中。診察1週間前に血液検査だけのために来るよう指示があるため、通院も費用も負担になる。1回で済ませたい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>歯科について、クリーニングの痛みが強いこと、気持ちも負担であることを医師に伝えて、なぜ痛いかを納得して治療することを勧めた。言いづらいとのことで、病院を代わることも選択かもしれないが、治療の手技に関して、歯科医師会のほうで相談してみてもどうかと伝えた。</p> <p>血圧に関しても、血液検査と診察が別日なのが、負担に感じていることを相談し、なぜ、その指示なのかを納得できたら治療継続への気持ちが違うのではないかと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(5) 歩行時2, 3回 左足だけが抜けるようなふらつきがあった。気になるので相談。何十年來の高血圧で内服治療中であり、来週受診だが、かかりつけ医に遠慮がありこの症状は言いにくい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>かかりつけ医に相談することがベスト。医師に言いづらいならコメディカルに事前に相談しておくなど、伝えることが大事。症状が重ねて出たり、他の症状あるときには受診を早めましょう。かかりつけではなくても脳神経内科・外科に受診してもいいかもしれないが、病歴があるかかりつけを通す方がよい結果になると思うと助言した。</p> <p>(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4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	5,767	(29.5%)	433	53	1,446	975	2,622	1,366	192
② 病気等に関する相談	6,578	(33.7%)	121	40	3,752	758	2,093	916	1
③ 医療過誤等に関する相談	820	(4.1%)	139	4	136	292	327	174	5
④ 治療費に関する相談	1,458	(7.5%)	75	14	505	498	457	156	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	1,029	(5.3%)	50	6	421	453	150	117	1
⑥ 医療関係法に関する相談	850	(4.4%)	32	24	286	258	255	186	13
⑦ 薬に関する相談	411	(2.1%)	7	4	186	136	170	56	1
⑧ その他	2,618	(13.4%)	66	18	559	506	266	1,609	9
合 計	19,531	(100%)	923	163	7,291 (32.7%)	3,876 (17.4%)	6,340 (28.4%)	4,580 (20.5%)	224 (1.0%)

(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	13,691	130	13,821	(70.8%)
30分以上60分未満	3,978	386	4,364	(22.3%)
60分以上	773	408	1,181	(6.0%)
メール等	—	—	165	(0.9%)
合 計	18,442 (95.2%)	924 (4.8%)	19,531	(100.0%)

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：21.0分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：53.7分

【全相談の平均】 22.6分

(平成16年7月～令和4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	461	419	880	(4.5%)
70歳代	1,095	1,312	2,407	(12.3%)
60歳代	1,112	2,029	3,141	(16.1%)
50歳代	860	3,022	3,882	(19.9%)
40歳代	995	1,793	2,788	(14.3%)
30歳代	753	1,089	1,842	(9.4%)
20歳代以下	205	416	621	(3.2%)
不明※	1,249	1,609	3,970	(20.3%)
合計	6,730 (34.5%)	11,689 (65.5%)	19,531	(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	3,762	5,226	8,988	(46.0%)
家族等	1,430	3,400	4,830	(24.7%)
その他	405	589	994	(5.1%)
重複相談ほか※	1,330	2,600	4,719	(24.2%)
合計	6,927 (35.5%)	11,815 (64.5%)	19,531	(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	1,895	(9.7%)
	東区	1,308	(6.7%)
	南区	1,419	(7.3%)
	西区	1,961	(10.0%)
	安佐南区	2,016	(10.3%)
	安佐北区	1,210	(6.2%)
	安芸区	547	(2.8%)
	佐伯区	1,074	(5.6%)
	区不明	729	(3.7%)
	小計	12,159	(62.3%)
市外	県内	830	(4.2%)
	県外等(不明含)	409	(2.1%)
	小計	1,239	(6.3%)
住所不明		1,474	(7.5%)
重複相談		4,659	(23.9%)
合計		19,531	(100.0%)

(平成16年7月～令和4年12月)

6 相談回数状況

相談回数	件数等	
1回	15,058	(77.1%)
2回	1,582	(8.1%)
3回	507	(2.6%)
4回	257	(1.3%)
5回以上	2,127	(10.9%)
合計	19,531	(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	(1.8%)
	広報チラシ等(注2)	713	(3.7%)
	カード(注3)	80	(0.4%)
	センターのホームページ	3,017	(15.4%)
	テレビ広報	10	(0.1%)
	小計	4,179	(21.4%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,575	(13.2%)
	本庁舎の電話交換等	2,412	(12.3%)
	本庁舎内の各課	717	(3.7%)
	その他の課等	344	(1.8%)
	小計	6,048	(31.0%)
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)		444	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		416	(2.1%)
その他(過去の相談者、知人等)		4,998	(25.6%)
不明		3,446	(17.6%)
合計		19,531	(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4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 紹介等の	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 (25.1%)	納得	374	232	449	138	1	1,194	48.9%
	やや納得	159	125	182	83	1	550	22.5%
	あまり納得せず	18	23	27	18	1	87	3.6%
	納得していない	49	50	31	151	2	283	11.6%
	不明	95	51	77	100	3	326	13.4%
	小計	695	481	766	490	8	2,440	100.0%
② コミュニケーション に関する こと (6.2%)	納得	89	31	95	77	9	301	50.2%
	やや納得	20	27	33	39	1	120	20.0%
	あまり納得せず	7	5	6	6	0	24	4.0%
	納得していない	10	12	10	40	2	74	12.3%
	不明	23	9	19	30	0	81	13.5%
	小計	149	84	163	192	12	600	100.0%
③ 医療機関等の 施設に関する こと (0.4%)	納得	7	13	1	2	1	24	61.5%
	やや納得	2	5	1	2	0	10	25.6%
	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	10.3%
	不明	0	1	0	0	0	1	2.6%
	小計	9	20	2	7	1	39	100.0%
④ 医療情報等の 取扱いに関する こと (3.2%)	納得	66	39	39	14	0	158	50.2%
	やや納得	19	15	13	7	0	54	17.1%
	あまり納得せず	3	2	3	1	0	9	2.9%
	納得していない	12	10	4	31	2	59	18.7%
	不明	15	4	7	9	0	35	11.1%
	小計	115	70	66	62	2	315	100.0%
⑤ 医療機関等の 紹介・案内に 関すること (10.1%)	納得	516	139	128	23	0	806	82.0%
	やや納得	25	17	17	7	0	66	6.7%
	あまり納得せず	6	5	3	2	0	16	1.6%
	納得していない	1	8	4	16	0	29	3.0%
	不明	17	19	17	13	0	66	6.7%
	小計	565	188	169	61	0	983	100.0%
⑥ 医療費に 関すること (6.0%)	納得	136	121	65	26	0	348	58.8%
	やや納得	49	22	29	18	0	118	19.9%
	あまり納得せず	10	12	5	5	0	32	5.4%
	納得していない	10	17	5	19	0	51	8.6%
	不明	13	17	7	6	0	43	7.3%
	小計	218	189	111	74	0	592	100.0%
⑦ 医療知識に 関すること (32.6%)	納得	1,261	264	547	270	0	2,342	73.9%
	やや納得	137	55	55	32	0	279	8.8%
	あまり納得せず	9	5	8	14	0	36	1.1%
	納得していない	15	8	8	24	0	55	1.7%
	不明	136	30	101	191	0	458	14.5%
	小計	1,558	362	719	531	0	3,170	100.0%
⑧ その他 (16.4%)	納得	194	142	88	590	0	1,014	63.5%
	やや納得	29	18	7	52	0	106	6.6%
	あまり納得せず	1	4	2	19	0	26	1.7%
	納得していない	6	6	2	69	0	83	5.2%
	不明	42	30	16	279	0	367	23.0%
	小計	272	200	115	1,009	0	1,596	100.0%
合計	納得	2,643	981	1,412	1,140	11	6,187	63.6%
	やや納得	440	284	337	240	2	1,303	13.4%
	あまり納得せず	54	56	54	65	1	230	2.4%
	納得していない	103	112	64	353	6	638	6.6%
	不明	341	161	244	628	3	1,377	14.0%
	合計	3,581	1,594	2,111	2,426	23	9,735	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4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 (2.6%)	納得	188	93.5%	169	19	0	12.5
	やや納得	1	0.5%	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	0.5%	1	0	0	10.0
	不明	11	5.5%	10	1	0	8.6
	小計	201	100.0%	180	21	0	12.4
一般的な相談 (58.4%)	納得	3,674	81.9%	3,125	507	42	16.1
	やや納得	339	7.6%	257	72	10	21.2
	あまり納得せず	38	0.8%	27	9	2	22.6
	納得していない	64	1.4%	53	9	2	17.9
	不明	371	8.3%	287	74	10	17.5
	小計	4,486	100.0%	3,749	671	66	16.7
許容範囲内 だが困難 (36.9%)	納得	1,179	41.6%	966	181	32	17.8
	やや納得	598	21.1%	396	155	47	25.2
	あまり納得せず	124	4.4%	83	29	12	25.5
	納得していない	401	14.2%	281	88	32	23.2
	不明	531	18.7%	365	117	49	23.0
	小計	2,833	100.0%	2,091	570	172	21.4
許容範囲を 超えて困難 (2.0%)	納得	25	15.9%	14	7	4	33.4
	やや納得	17	10.9%	6	3	8	51.5
	あまり納得せず	18	11.5%	9	6	3	38.6
	納得していない	58	36.9%	26	12	20	47.1
	不明	39	24.8%	28	11	0	16.0
	小計	157	100.0%	83	39	35	36.7
合 計 (100.0%)	納得	5,066	66.0%	4,274	714	78	16.4
	やや納得	955	12.4%	659	231	65	24.3
	あまり納得せず	180	2.4%	119	44	17	26.2
	納得していない	524	6.8%	361	109	54	25.1
	不明	952	12.4%	690	203	59	20.4
	小計	7,677	100.0%	6,103	1,301	273	18.7

	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。