

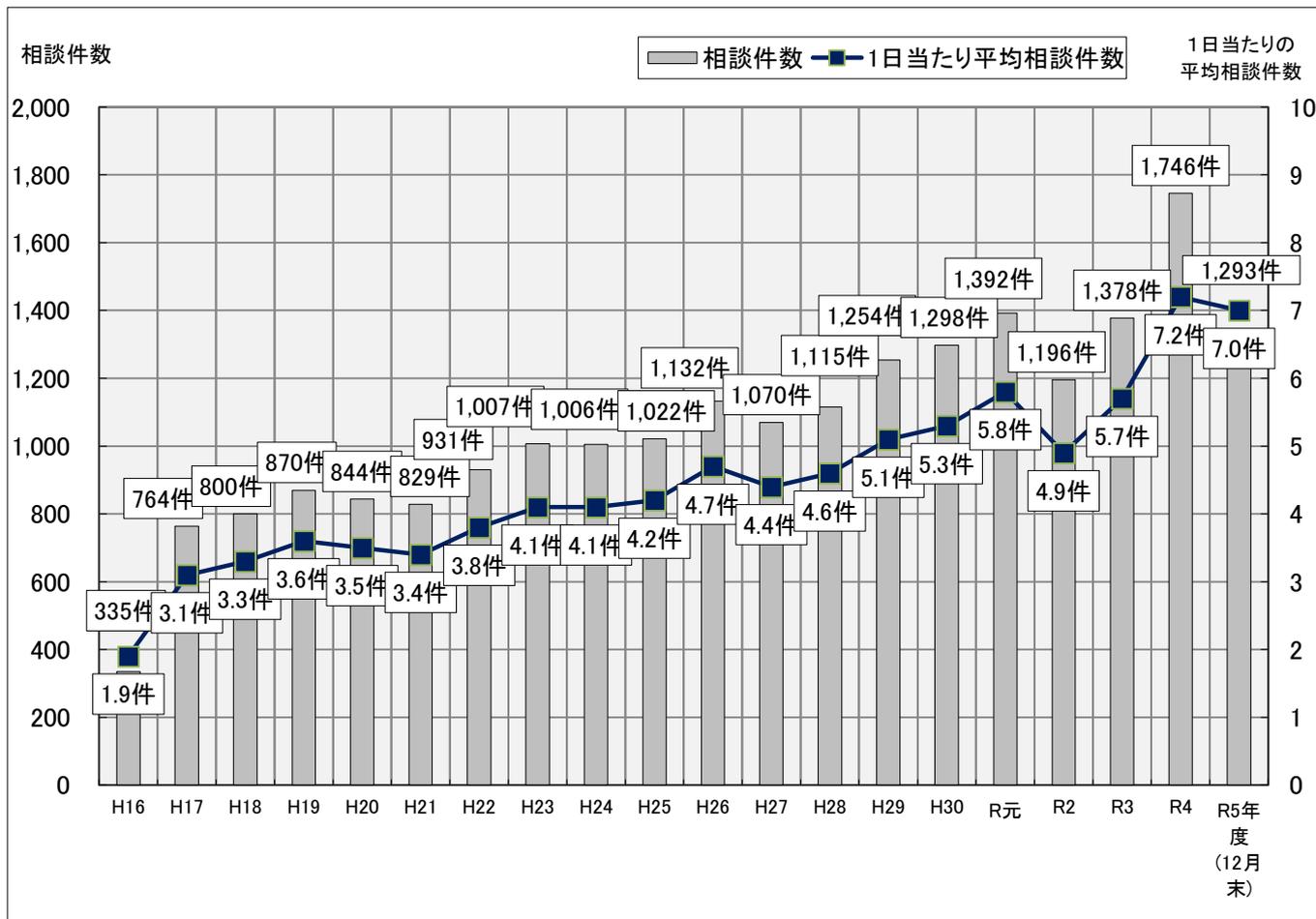
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について  
(令和5年7月～12月)

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	重複相談者の相談回数	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	個別に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

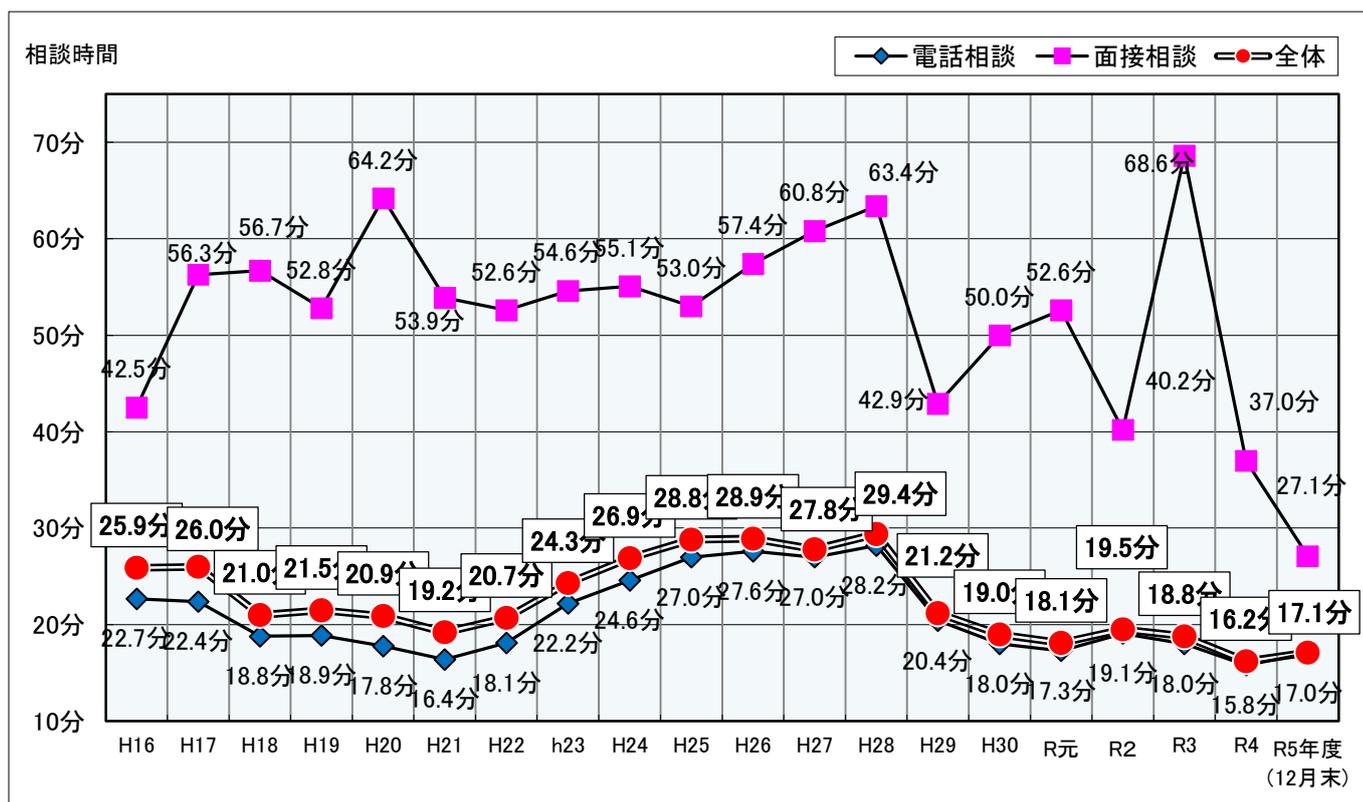
《参考》

- ・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5年12月)
- ・参考資料－2 相談対応状況と納得度、対応困難度と納得度 ..... 17ページ  
(平成29年5月18日～令和5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5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	207	2	209	(24.9%)
10分以上20分未満	300	2	302	(36.0%)
20分以上30分未満	158	3	161	(19.2%)
30分以上40分未満	88	0	88	(10.5%)
40分以上50分未満	35	2	37	(4.4%)
50分以上60分未満	16	1	17	(2.0%)
60分以上90分未満	5	0	5	(0.6%)
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	—	(20)	20	(2.4%)
合計	809 (96.4%)	30 (3.6%)	839	(100.0%)

672 (80.1%)  
142 (16.9%)  
5 (0.6%)

【電話】最長：70分、最短：5分、平均：16.4分

【面接】最長：55分、最短：5分、平均：27.5分

【全相談の平均】16.6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	99	179	11	289	(66.6%)
家族等	40	84	3	127	(29.3%)
その他	4	11	3	18	(4.1%)
合計	143 (34.3%)	274 (63.1%)	17 (2.6%)	434	(100.0%)
重複相談(過去の相談者)	180	224	1	405	

### 6 相談者の住所

R5.12.1

推計人口

区分	件数等		
市内	中区	50 (11.5%)	143,052 (12.1%)
	東区	41 (9.4%)	117,014 (9.9%)
	南区	39 (9.0%)	144,158 (12.2%)
	西区	55 (12.7%)	186,898 (15.8%)
	安佐南区	55 (12.7%)	245,469 (20.7%)
	安佐北区	40 (9.2%)	134,692 (11.4%)
	安芸区	11 (2.5%)	74,310 (6.1%)
	佐伯区	26 (6.0%)	139,302 (11.8%)
	区不明	55 (12.7%)	
	小計	372 (85.7%)	1,184,895 (100.0%)
市外	県内	18 (4.1%)	
	県外等	6 (1.4%)	
	小計	24 (5.5%)	
住所不明	38 (8.8%)		
合計	434 (100.0%)		
重複相談	405		

### 5 相談者の年齢層

【全体の年齢層内訳】

【単位:件】

区分	男性	女性	不明	合計	
80歳以上	10	14	0	24	(2.9%)
70歳代	102	66	0	168	(20.0%)
60歳代	19	181	0	200	(23.8%)
50歳代	27	67	0	94	(11.2%)
40歳代	95	47	0	142	(16.9%)
30歳代	11	19	0	30	(3.6%)
20歳代以下	0	15	0	15	(1.8%)
不明	59	89	18	166	(19.8%)
合計	323 (39.3%)	498 (59.4%)	18 (1.3%)	839	(100.0%)

【重複相談を除く年齢層内訳】

【単位:件】

区分	男性	女性	不明	合計	
80歳以上	10	12	0	22	(5.1%)
70歳代	27	40	0	67	(15.4%)
60歳代	16	41	0	57	(13.1%)
50歳代	10	46	0	56	(12.9%)
40歳代	22	27	0	49	(11.3%)
30歳代	5	17	0	22	(5.1%)
20歳代以下	0	13	0	13	(3.0%)
不明	53	78	17	148	(34.1%)
合計	143 (34.3%)	274 (63.1%)	17 (2.6%)	434	(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 (3.1%)
	市のホームページ	149 (17.8%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	175 (20.9%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	39 (4.6%)
	本庁舎電話交換等	30 (3.6%)
	本庁舎内の各課	11 (1.4%)
	その他の課等	22 (2.6%)
	小計	102 (12.2%)
広島県や国等の行政機関	18 (2.1%)	
医師会・歯科医師会等	10 (1.2%)	
その他	重複相談者	405 (48.3%)
	知人等	13 (1.5%)
	小計	418 (49.8%)
不明	116 (13.8%)	
合計	839 (100.0%)	

### 8 重複相談者の相談回数(期間内の相談回数)

区分	1回	2回	3回	4回以上	合計
人数	97	4	4	6	111
件数等	101 (24.9%)	14 (3.5%)	12 (3.0%)	278 (68.6%)	405 (100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（令和5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・治療内容に関する事	192 (22.9%)	5	5	62	52	98	39	0	11	14	40
② コミュニケーションに関する事	71 (8.5%)	0	7	22	8	39	22	0	1	7	24
③ 医療機関等の施設に関する事	4 (0.5%)	0	0	1	2	1	0	0	0	0	3
④ 医療情報等の取扱いに関する事	19 (2.3%)	1	1	5	11	6	1	0	0	1	2
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	94 (11.0%)	0	3	78	11	14	16	0	0	1	2
⑥ 医療費に関する事	34 (4.1%)	1	0	8	18	11	6	0	2	1	10
⑦ 医療知識に関する事	123 (14.7%)	1	2	62	16	56	27	0	1	1	3
⑧ その他 ※	302 (36.0%)	2	2	34	13	24	370	0	1	9	72
合計	839 (100.0%)	10	20	272	131	249	481	0	16	34	156
				(24.0%)	(11.5%)	(22.0%)	(42.5%)	(0.0%)	(7.8%)	(16.5%)	(75.7%)

※その他の内訳：主訴不明 5件(1.6%)、気持ちの受止め 274件(90.7%)、センターの問合せ12件(4.0%)、その他11件(3.7%)

(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】（令和5年1月～令和5年12月）

【単位：件】

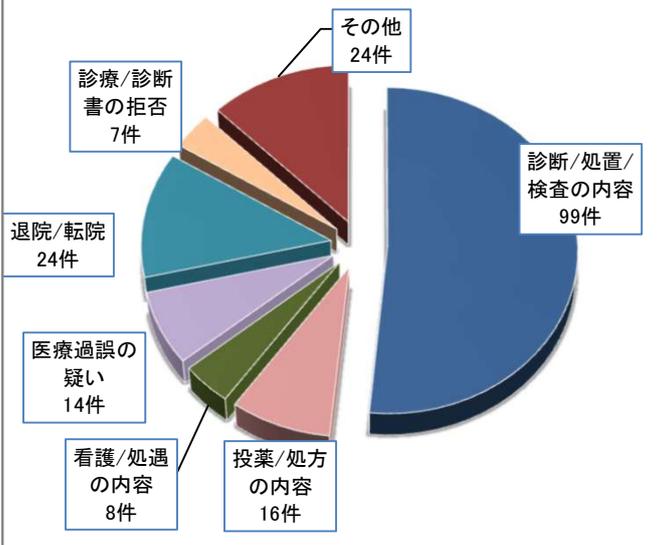
相談内容	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
① 医療行為・治療内容に関する事	34	36	31	38	38	30	27	34	27	25	44	35
② コミュニケーションに関する事	9	11	6	17	17	11	8	16	13	14	11	9
③ 医療機関等の施設に関する事	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	1	0
④ 医療情報等の取扱いに関する事	4	4	4	1	3	0	1	3	3	3	6	3
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	17	26	21	13	18	18	17	19	13	13	21	11
⑥ 医療費に関する事	9	6	5	3	11	3	4	5	8	4	9	4
⑦ 医療知識に関する事	33	40	34	22	31	28	16	15	24	27	18	23
⑧ その他	31	46	50	57	42	53	62	56	55	48	38	43
合計	137	169	152	151	160	143	138	148	143	134	148	128

(令和5年1月～6月：912件)

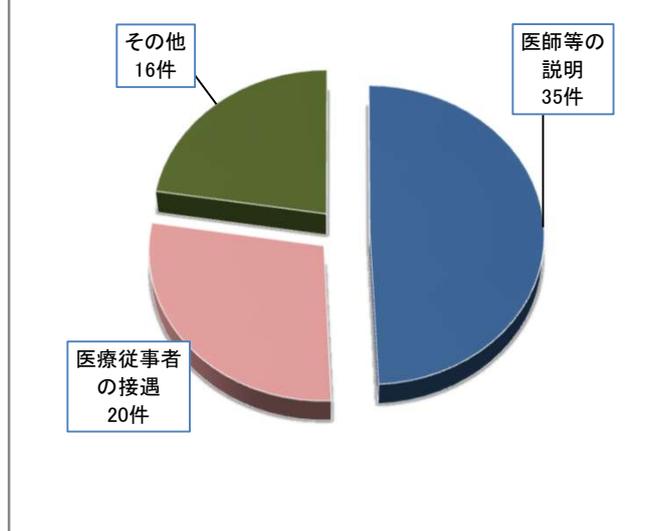
(令和5年7月～12月：839件)

## 10 主な相談内容の内訳（令和5年7月～12月）

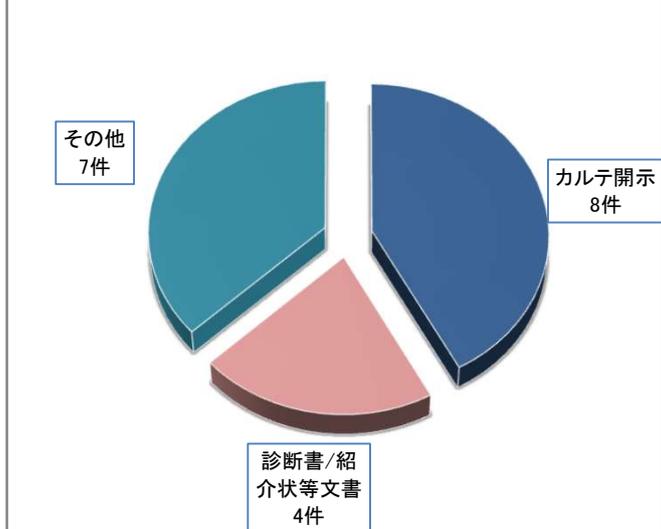
① 医療行為・医療内容に関すること（192件）



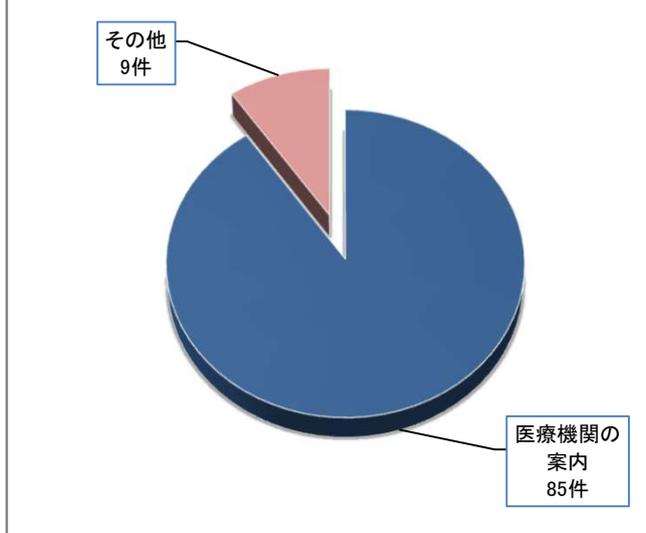
② コミュニケーションに関すること（71件）



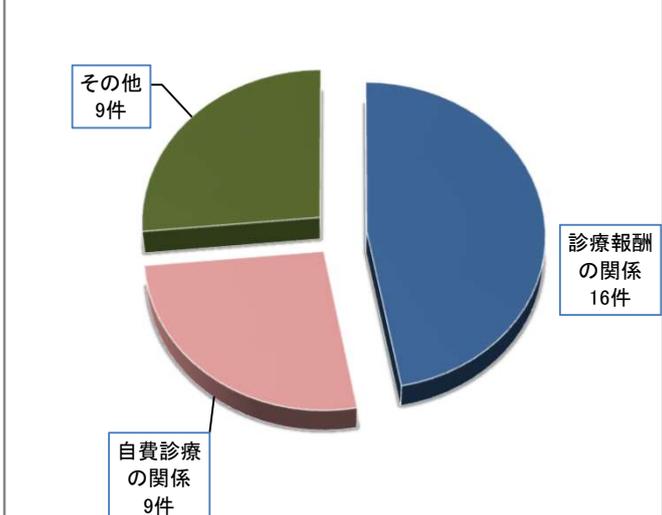
④ 医療情報等の取扱いに関すること（19件）



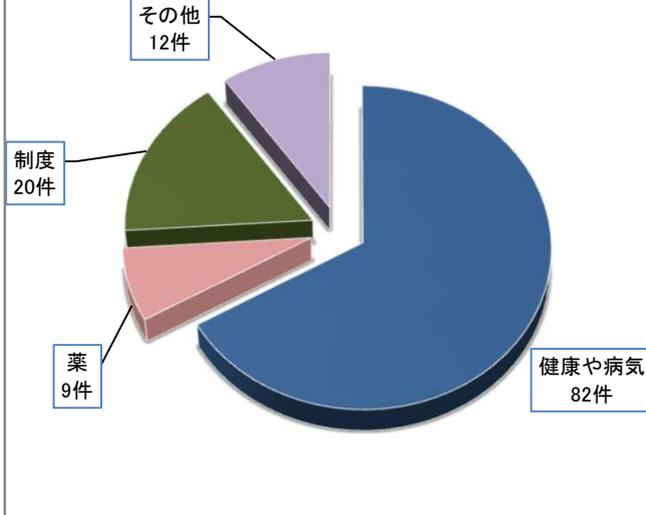
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（94件）



⑥ 医療費に関すること（34件）



⑦ 医療知識に関すること（123件）



(令和5年7月～12月)

### 11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
精神科・心療内科	233	(27.8%)
内科	193	(23.0%)
整形外科	123	(14.7%)
歯科	36	(4.3%)
耳鼻いんこう科	34	(4.1%)
産婦人科	25	(3.0%)
皮膚科	24	(2.9%)
脳神経外科	21	(2.5%)
眼科	21	(2.5%)
外科	14	(1.7%)
泌尿器科	7	(0.8%)
小児科	5	(0.6%)
形成外科・美容外科	3	(0.4%)
その他	100	(11.7%)
合計	839	(100.0%)

### 12 相談対象の施設区分

区 分		件数等	
医 科	病 院	163	(19.4%)
	診 療 所	40	(4.8%)
	施設名不明	168	(20.0%)
	医療機関案内	83	(9.9%)
	医療相談のみ	311	(37.1%)
	小 計	765	(91.2%)
歯 科	病 院	0	(0.0%)
	診 療 所	3	(0.4%)
	施設名不明	27	(3.2%)
	医療機関案内	2	(0.2%)
	医療相談のみ	4	(0.5%)
	小 計	36	(4.3%)
薬局		4	(0.5%)
介護老人保健施設等		7	(0.8%)
施術所（鍼灸・あんま等）		5	(0.6%)
医療相談でないもの		22	(2.6%)
合計		839	(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		8
官公庁（国等の行政機関）		1
広島大学		1
医 師 会	広島市医師会	0
	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		1
広島県		3
市 役 所	本庁の関係課	8
	区役所	19
	精神保健福祉センター	11
	保健所	22
法律相談		27
その他		18
合計		131

### 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
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5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			薬科・ 看護・ 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 に関する事	192	48	10	1	5	100	164	1	22	23	5
② コミュニケーション に関する事	71	22	6	2	1	37	68	1	0	1	2
③ 医療機関等の施設 に関する事	4	1	1	1	0	1	4	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱 いに関する事	19	3	0	0	0	15	18	0	1	1	0
⑤ 医療機関等の紹介・ 案内に関する事	94	3	0	0	0	88	91	0	2	2	1
⑥ 医療費に関する事	34	9	2	0	1	15	27	1	4	5	2
⑦ 医療知識に関する事 と	123	5	0	0	0	104	109	0	3	3	11
⑧ その他	302	78	2	2	0	202	284	0	1	1	17
合 計	839	169	21	6	7	562	765	3	33	36	38
		(20.1%)	(2.6%)	(0.7%)	(0.8%)	(67.0%)	(91.2%)	(0.4%)	(3.9%)	(4.3%)	(4.5%)
		(22.1%)	(2.7%)	(0.8%)	(0.9%)	(73.5%)	(100.0%)	(8.3%)	(91.7%)	(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 <<192件 (22.9%) >>

区分	相談事例	対応
診断/ 処置/ 検査の 内容  (99件)	<p>(1) かかりつけ医で健康診断を受けた際に、採血と胃の検査のため、時間を空けて、麻酔をほぼ同部位に注射した。翌日から、数センチ大の内出血と、親指の付け根あたりにチリチリとした痛みを感じるようになった。1週間後、検診結果を聞くためにかかりつけ医を受診した際に、そのことを話したところ、「様子を見ましょう」と言われた。2週間経つが症状は続いている。どうしたらよいか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>かかりつけ医との関係を保つためにも、かかりつけ医に再度相談すること、診断の内容によっては、他科の紹介となるかもしれないが、注射が原因かどうか確認する必要があることを伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) 気管支喘息を治療中であるが、改善しないため、主治医からは「もう相談者への治療はデュピクセントを試すしかない」と言われた。しかし、新しい治療に対する不安と治療費がかかること、いつまで月に2回の注射を継続するか分からないことなど、気持ちの整理ができない。セカンドオピニオンを受けたが、主治医と同じようなことを説明された。現在、治療の開始の決心ができず延期している。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>相談者が主治医に対し、不安な事項を具体的に伝えていない様子であり、また治療に対する思い込みもあるようだったため、聞きたいことをメモ書きし、主治医に対して相談時間を作っていただくよう提案した。また、デュピクセント相談室という無料の相談ダイヤルがあることも伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) 10年前から肺にすりガラス状の陰影を認め、半年毎にCT検査を実施しているが変化はない。主治医の診断は癌の兆候は全くないとのことであるが、本年のPET検査でも指摘され、要経過観察となっている。このままにしていよいか不安である。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>年齢を鑑みて悪性であれば変化を生じていると考える。定期的な通院を継続するよう提案した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(4) 薬局に処方箋を出した際に、うっかり処方箋についていた血液データも一緒に出してしまった。後で気がつき、薬局に電話すると、「個人情報だからシュレッターにかけました」と言われた。これは薬局としては当たり前に対応なのか</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>薬局の対応については、処方箋以外に受けとった書面がある場合は、一般的には処分の前に本人に確認する機会が多いように思うと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(5) 先ほど受けた点滴薬液の使用期限が半年以上前のものであった。点滴終了後に相談者自身で気がつき、医療従事者に指摘したが、大丈夫だと言われた。現在、身体状態に異常はないが、使用期限切れの薬液を体内に注入して大丈夫か不安である。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>薬液は使用期限内に使用するとなっているので、期限切れの薬液を体内に注入して大丈夫かどうかは当センターでは判断できない。薬事法に関連すると考えられるので、本市の環境衛生課を案内した。</p> <p>(納得された様子)</p>
投薬/ 処方 の内容  (16件)	<p>(6) 脂質異常症で1か月に1回通院し、採血や内服治療をしている。前月の採血結果で、膵臓関連のデータに異常があり、内服薬が増えた。しかし、薬が増えるのが嫌いなので、自己判断で飲んでいない。今月の採血では異常がなかったため、このまま服用しなくて良いか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>医師は内服しているという前提で治療方針を決めるため、服用していないことや、服用したくないという思いを医師に伝えることを勧めた。相談者は「医師には話しにくい」と言うため、電話で相談することも提案した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
投薬/ 処方 の内容  (16件)	(7) 数年前から血液データに異常があったが、今年になって血小板が増える病気と診断され、内服治療を受けている。最近血液データが正常になったが、医師からは、年齢的にも内服を継続するように言われた。正常値になっても服用しなくてはならないのか。  (一般的な相談)	当センターでは、治療に対して評価はできないが、主治医に再度疑問や気持ちを伝えるように勧めた。  (やや納得された様子)
医療過 誤の疑 い  (14件)	(8) 高齢家族が膝関節の術後、排泄介助を受けている際に転倒したと訴えた。患部からの出血が継続し再手術となったが、これらの経緯について、相談者は担当医や他の医療従事者から説明を受けていない。現在、高齢家族はリハビリ目的で他院へ転院しているが、転院先の担当医から自力歩行は困難だと診断された。高齢家族は以前の病院での転倒が歩行困難の原因だと思っている。どのように対応すればよいか。  (一般的な相談)	手術を実施した病院には患者相談窓口が設置されているので、患者相談窓口を通じて医療者から転倒の経緯についての説明を受けることを提案した。説明の場にはできれば他者を同伴することや、あらかじめ質問事項を書き留めてから行くことを伝えた。  (納得された様子)
退院/ 転院  (24件)	(9) 会社の健康診断で異常があり、病院で大腸内視鏡検査を受けた結果、数センチ大の病変が見つかった。医師からは開腹手術になる可能性が高いと言われた。相談者としては、数年前に胃がんの手術を行った別の病院での治療を希望しているが、次の診察時にそのことを伝えてもよいか。また、受診を待つ間に進行するのではないかと心配である。  (一般的な相談)	今回の診察時に、相談者の希望と気持ちを伝えることを勧めた。また、緊急性の高い場合には紹介状を通じて病院間で連携することも説明した。  (納得された様子)
その他  (16件)	(10) 高齢家族が、数か月前に心筋梗塞で入院した。現在は回復し、リハビリ病院へ転院予定である。高齢家族は、転院前に「自宅へ帰ってみたい」と希望しているため、病院に話したところ「責任は持てない」という返事だった。半日でもよいかから帰らせてもらえる方法はないか。  (一般的な相談)	入院中に外出するという方法はあるが、高齢家族の体力や、流行中の感染症の問題もあるため、医師とよく相談することを勧めた。  (納得された様子)
	(11) 生後数ヵ月の子供が、ロタウイルスワクチンを接種した後で、病院から有効期限切れだったという連絡を受けた。病院からは、下痢や嘔吐があればすぐに受診してほしいと説明されたが、それで大丈夫か。  (許容範囲内だが困難な相談)	本市の健康推進課を案内し、相談するように伝えた。  (納得された様子)

② コミュニケーションに関すること <<71件 (8.5%) >>

区分	相 談 事 例	対 応
	<p>(1) 開業医から膀胱脱と診断され手術を希望したため、A病院を紹介された。A病院の医師は、「たくさん薬を飲んでいいるからね。手術に関しては次回受診時に話す」と言われた。こんなにつらい症状なのにすぐ手術してもらえないのはおかしい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>「次回、手術など次の段階の話になるのではないかと推測する。もし次回、手術しないと言われた時には、医師にその理由と他の解決方法があるのか、納得できるように聞くこと。多くの薬を服用しているということは、他の病院で他の病気を治療中ということである。相談者の体調を確認し、手術の適応になるかを判断し、準備するため、医師は手術するかは次回説明すると言われたのではないかと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
<p>医師等の説明等 ・ その他</p>	<p>(2) リウマチ性多発筋痛症で数年通院している。インフルエンザワクチンを接種したところ体調が悪くなった。数日後、嘔吐や微熱があり受診したところ、問診とコロナ検査(陰性)だけで、内服治療することになった。その後も体調が悪かったので、レントゲン・血液検査をした結果、大きな異常はなかった。「インフルエンザワクチンの副反応ではないか」と医師に聞いたところ、何も説明されなかった。これまでの経過その他で、医師への不信感が強まったので、昨日、医師に言いたいことを言ったら、医師はやや不機嫌になった。かかりつけ医を変ったほうがよいか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>傾聴した。医師の治療内容に関する判断を当センターで行うことはできないため、医師に再度相談するよう勧めた。また、現在は体調が落ち着いているということなので、持病の治療の中断はしないように伝えた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
<p>(71件)</p>	<p>(3) 高血圧のため通院中である。医師からは、高齢者扱いされていて不愉快である。もう少し丁寧に根拠を説明してほしい。この医師とは相性が悪いのか。他院に変わろうかとも思う。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>傾聴した。「今のクリニックと信頼関係を築くためにも、次回、気になっていることを医師に伝えてはいかかか。その時の気持ちで、他院に変わるかどうかの判断してはいかかか」と伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(4) 病棟でコロナ発症者が出た。相談者のいる病室からも1名発生し、個室に移動した。その時に看護師に理由を聞いても曖昧な返答をされた。そのため、コロナ以外の患者に対しては、十分な対応をしてもらえなかった。相談者としては、きちんとコロナ発症者が出た事実を説明の上、その他の患者に対して日常生活に対する配慮がほしかった。師長の考え方もおかしい。その他の看護師の対応も統一されていなかった。結局、腹立たしい気持ちで退院した。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>傾聴した。なお、相談者は病院に対して意見は伝えたとのことだった。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(5) 高齢家族が、腫瘍の他臓器転移の疑いで生検することとなった。検査のため抗凝固薬を中止したところ、脳梗塞を発症し、生検予定病院の他科に緊急入院となった。生検担当医からは、「抗凝固薬を中止した場合、脳梗塞発症の危険がある。生検するかしないかの選択肢を示したが、相談者が生検を希望した」と言われた。しかし、そのような選択肢は聞いていない。本日また担当医と話すことになっているので、会話を録音しようと思う。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>録音の前に担当医の許可を取ること、担当医との話の場には誰かに同席してもらうことを提案した。納得いかない場合は、病院の相談窓口があることや司法的な相談場所として、医療・介護ADRがあることを紹介した。</p> <p>(納得された様子)</p>

④ 医療情報等の取扱いに関すること <<19件 (2.3%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診断書/紹介状等文書 (4件)	(1) 高齢家族が白内障手術を勧められているが、体調が悪く夏ごろから延期となっている。通院している眼科では日帰りの手術となるため、高齢家族は、体調を考えて、入院して手術できる所を希望している。そのため、高齢家族は紹介状を希望したが、医師からは紹介状は書けないと断られている。どうすれば紹介状を書いてもらえるか。また、入院・手術先として希望している病院に問い合わせたが、紹介状が必要との返事だった。どうしても書いてもらえない時には、カルテのコピーでもよいか。  (一般的な相談)	相談者が医師に紹介状が書けない理由を確認してみるように勧めた。紹介状がもらえない場合には、入院・手術先として希望している病院に相談するとともに、カルテのコピーでよいかどうかも確認するよう伝えた。  (やや納得された様子)

⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること <<94件 (11.0%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医療機関の案内・その他 (94件)	(1) 保育園で子供が箱の上から転落して鼻を打撲し、保育園からは念のためレントゲンを撮るように言われた。整形外科では「顔のレントゲンは難しい」と言われ、耳鼻科では「レントゲン機材がないから撮れない」と言われた。耳鼻科でレントゲンの撮れるところを紹介してほしい。  (許容範囲内だが困難な相談)	近位の耳鼻科紹介はできるが、設備面での紹介は難しいと伝え、救急医療Net Hiroshimaの検索方法を案内し、電話で個別に確認することを勧めた。  (やや納得された様子)
	(2) 数十年前から足底部の痛みがあった。今年になり、痛みが強くなり近くの整形外科を受診したところ、難治性足底筋膜炎と診断され、リハビリでの治療を勧められた。痛みは変わらず、医師に相談しても治療は変わらない。別の整形外科の医師からは「ステロイド注射の治療はしない方がいい」と言われ、ネットで検索したら体外衝撃波療法というものがあつた。市内でその治療ができる医療機関を紹介してほしい。  (許容範囲内だが困難な相談)	総合病院の整形外科の紹介はできるが、相談者がネット検索で見つけた治療法を行っているかは分からないと伝え、直接医療機関に聞くか、現在の整形外科の医師に相談することを勧めた。  (やや納得された様子)
	(3) 肛門搔痒症で肛門の周囲がただれて治りにくい。春や秋がひどい。皮膚科・肛門科も何件か通った。カビなどの菌の検査やステロイド剤を使ったり、医師の指示通りの清潔なども実行したが治らない。肛門科で良いのか相談したい。  (一般的な相談)	傾聴した。肛門科が適切な科だと思うが、季節的な問題や体質的にアレルギーの反応も強い様子なので、肛門科とアレルギー科の両方を診る医師も視野に入れてはいかがかと伝えた。  (納得された様子)

⑥ 医療費に関すること <<34件 (4.1%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬の関係等・その他 (34件)	(1) 内科で1年前と同じ検査をし、今回の領収書と比べたところ、前回の方が安かったことに気づき、医療機関に問い合わせた。ところが、「前回、コンピューターが誤っていた。謝ります。」と言われ、一年前の検査との差額分を改めて請求された。自分が気付かなければそのままであったということと、支払いをしなければ訴訟すると言われたことに対して納得ができない。支払いはすぐ行ったが、定期的に処方される薬も信用できず服用していない。他の医療機関に変わろうと思っているが、このまま何もせずには、気持ちが済まない。  (一般的な相談)	医療機関が「1年前の検査との差額を支払わなければ訴訟する」と言ったことに、納得のいかない気持ちを抱いていた。弁護士への相談を提案したが、費用のかかることは希望しないと言われた。そのため、以下の2点を提案した。 1. 再度、医療機関との面談の時間を取り、相談者自身の気持ちを医療機関に伝えること。 2. 内容証明郵便を送り、文書で回答をもらうこと。 相談者からは「考えてみます」との反応だった。  (やや納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬の 関係等 ・ その他 (34件)	<p>(2) 中絶の手術を予約し、指定日に受診した。診察の前に費用を請求されて支払った。診察で、「既に流産している。自然排出を待つか、掻爬処置をするか」と聞かれたので処置を希望した。流産なのに自費診療のままの扱いで返金がなかった。どうしたら返金してもらえるか。領収書・診療明細書など手元にはない。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>病院に流産の処置をしてもらったつもりだったが、どのような扱い(保険・自費)になっているか、問い合わせることを提案した。納得できない回答であれば、領収書・明細書の再発行を求め、再発行できないと言われれば、カルテ開示請求などいくつか方法があるかもしれないと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) A病院で難病指定を受けて通院し、医療費助成を受けていた。透析が必要となりシャントを作成後、居住区近くの医院へ紹介された。紹介された医院を受診し、難病の認定書等を提示したにもかかわらず、「IgA腎症で難病指定されたかどうかはこちらでは判断できない」と言われ、診察代金を請求された。薬局でも請求されたため、理由を聞くと「医院から難病の医療費の助成扱いをする指示となっていない」と言われた。透析を開始したため、医師から自立支援医療の話は聞いた。「次回透析日までに調べてお知らせします」とは言われたが、今後の治療において医療費のことを心配している。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>医院は、A病院とやり取りしていると思われ、相談者も公費等の書類を提示しているため、次回透析日の回答を待つことを提案した。その回答に納得がいかない場合、居住区の福祉課に問い合わせるように伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>

⑦ 医療知識に関すること <<123件 (14.7%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
健康や 病気等 ・ その他 (123件)	<p>(1) 外耳炎と診断され、治らず繰り返している。ステロイド剤の塗り薬が出ていて、数日程度塗ったら、ワセリンを1か月塗るよう言われたが、せっかく落ち着いてきたのに、ワセリンを塗ると余計な刺激になるような気がして塗りたくない。その思いを、医師に話すと嫌がられないか不安である。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>傾聴した。塗り薬の使い方の判断に迷われているが、医師とのコミュニケーションがうまくいっていない様子だったため、まずは病院の看護師や薬剤師に相談してみてもどうかと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) 数十年来、心臓疾患でA病院に月に1回通院中である。半年以上前から足がもつれ、ろれつが廻りにくく、食欲もない。A病院に相談したら、A病院の脳神経科に紹介され、MRI・CTを撮ったが、「治療の必要がない」と言われた。相談者としては症状に困っているため、どうにかしたい。パーキンソン病ではないかとも思っている。また、心臓疾患の薬を10種類飲むよう指示があるのも困っている。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>担当医師に相談者が困っている状況や症状、パーキンソン病ではないかと思っていることを伝えて、対応してもらうのが良いように思うと伝えた。また、薬10種類についても、必要な理由を説明されて一応は納得しているため、飲む量が負担であることを伝えてみてはどうかと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) 先天性股関節脱臼の手術を受けた。その後、痛み止めとしてロキソニンが長年処方された。数年前に胃カメラでピロリ菌が分かり、除菌した。その後も毎年胃カメラをするよう指示があり、その理由を聞くと慢性胃炎だからとのことだった。胃だけは丈夫なつもりだったが、ショックだった。ロキソニンを胃薬なしで処方されてきたせいで慢性胃炎になったのではないかと。医師は忙しそうに聞きにくい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>慢性胃炎の原因は様々で、年齢的な誘因・ストレス・生活習慣・食べ物・他の薬剤の影響も考えられるため、ロキソニンを胃薬なしで処方されてきたことだけが原因というのは難しい。医師に相談することを提案した。もし医師に言いづらいなら、看護師などに声をかけてはどうかと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
健康や 病気等 ・ その他	<p>(4) 数年前に転倒して股関節を骨折し、緊急手術した。その後転院し、リハビリを継続しているが、痛みがひどくなり、毎日、鎮痛剤を内服している。最近ネットでこの薬を調べたら、「がんに使用する等」の情報を見て、このまま飲み続けることが不安になったため、自分で半量にしたり、痛みを我慢して時間をずらしたりしている。相談者の受けた手術の術式が旧式であることも痛みが長引く原因と考えて、再手術を希望したが、医師からは断られた。どうしたら良いか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>処方薬については、医師が判断したものがあるため、相談者自身で用量を判断しないよう伝えた。また、医師に処方薬をネットで調べたら不安になったことを相談するように提案した。また、他に痛みを緩和できる方法ないか聞くことも勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
(123件)	<p>(5) 家族が、インフルエンザワクチンを接種した。その一週間後にコロナワクチンを接種するという連絡を受けたが、短期間のうちに両ワクチンを接種することは大丈夫なのか知りたい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>国は、両ワクチンの同時接種を可能としているが、個別には医師と相談することになっていると伝えた。</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5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	6,209	(29.2%)	446	75	1,560	1,083	2,844	1,476	194
② 病気等に関する相談	7,024	(33.0%)	123	45	4,029	799	2,236	1,031	1
③ 医療過誤等に関する相談	852	(4.0%)	140	6	147	317	340	179	5
④ 治療費に関する相談	1,529	(7.2%)	78	19	523	537	472	168	4
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	1,077	(5.1%)	51	8	441	469	161	128	1
⑥ 医療関係法に関する相談	954	(4.5%)	33	25	315	292	299	205	13
⑦ 薬に関する相談	435	(2.0%)	7	5	201	140	179	59	1
⑧ その他	3,202	(15.0%)	68	26	636	547	305	2,310	9
合 計	21,282	(100%)	946	209	7,852 (31.8%)	4,184 (17.1%)	6,836 (27.7%)	5,556 (22.5%)	228 (0.9%)

(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	15,092	143	15,235	(71.6%)
30分以上60分未満	4,252	397	4,649	(21.8%)
60分以上	779	408	1,187	(5.6%)
メール等	—	—	211	(1.0%)
合 計	20,123 (95.5%)	948 (4.5%)	21,282	(100.0%)

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：20.6分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：53.1分

【全相談の平均】 22.1分

(平成16年7月～令和5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	489	459	948	(4.5%)
70歳代	1,280	1,440	2,720	(12.8%)
60歳代	1,171	2,351	3,522	(16.5%)
50歳代	914	3,189	4,103	(19.3%)
40歳代	1,185	1,903	3,088	(14.5%)
30歳代	780	1,127	1,907	(9.0%)
20歳代以下	212	444	656	(3.0%)
不明※	1,397	1,792	4,338	(20.4%)
合計	7,428 (37.1%)	12,705 (62.9%)	21,282	(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	4,020	5,612	9,632	(45.3%)
家族等	1,489	3,577	5,066	(23.8%)
その他	418	621	1,039	(4.9%)
重複相談ほか※	1,671	3,055	5,545	(26.0%)
合計	7,598 (35.7%)	12,865 (64.3%)	21,282	(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	2,020 (9.5%)
	東区	1,388 (6.5%)
	南区	1,511 (7.1%)
	西区	2,078 (9.8%)
	安佐南区	2,139 (10.1%)
	安佐北区	1,282 (6.0%)
	安芸区	578 (2.7%)
	佐伯区	1,125 (5.3%)
	区不明	824 (3.8%)
	小計	12,945 (60.8%)
市外	県内	879 (4.1%)
	県外等(不明含)	423 (2.0%)
	小計	1,302 (6.1%)
住所不明	1,571 (7.4%)	
重複相談	5,464 (25.7%)	
合計	21,282 (100.0%)	

(平成16年7月～令和5年12月)

## 6 相談回数状況

相談回数	件数等	
1回	16,004	(75.2%)
2回	1,816	(8.5%)
3回	541	(2.5%)
4回	275	(1.4%)
5回以上	2,646	(12.4%)
合計	21,282	(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	(1.7%)
	広報チラシ等(注2)	769	(3.6%)
	カード(注3)	80	(0.4%)
	センターのホームページ	3,349	(15.8%)
	テレビ広報	10	(0.0%)
	小計	4,567	(21.5%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,667	(12.5%)
	本庁舎の電話交換等	2,488	(11.7%)
	本庁舎内の各課	748	(3.5%)
	その他の課等	386	(1.9%)
	小計	6,289	(29.6%)
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)		477	(2.2%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		435	(2.0%)
その他(重複相談者、知人等)		5,827	(27.4%)
不明		3,687	(17.3%)
合計		21,282	(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したが、R5年度以降、年1回広報紙に掲載。

(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	(50.2%)
	診療所	81	(36.7%)
歯科診療所		18	(8.1%)
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		6	(2.7%)
合計		221	(100.0%)



## 相談対応状況と納得度

(平成29年5月18日～令和5年12月末)

相談内容の細目		関 A 説明・医療機 紹介	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  (24.4%)	納得	433	310	574	183	1	1,501	50.9%
	やや納得	179	139	224	98	1	641	21.7%
	あまり納得せず	23	28	35	20	1	107	3.6%
	納得していない	57	59	35	156	2	309	10.5%
	不明	108	68	93	118	3	390	13.3%
	小計	800	604	961	575	8	2,948	100.0%
② コミュニケーション に関すること  (6.5%)	納得	106	49	134	95	10	394	50.4%
	やや納得	28	31	54	51	1	165	21.0%
	あまり納得せず	11	5	7	8	0	31	4.0%
	納得していない	13	14	14	45	2	88	11.3%
	不明	30	12	28	34	0	104	13.3%
	小計	188	111	237	233	13	782	100.0%
③ 医療機関等の 施設に関する こと  (0.4%)	納得	9	14	2	2	1	28	63.6%
	やや納得	2	5	1	2	0	10	22.7%
	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	9.1%
	不明	0	2	0	0	0	2	4.6%
	小計	11	22	3	7	1	44	100.0%
④ 医療情報等の 取扱いに関する こと  (3.0%)	納得	71	50	44	16	1	182	50.7%
	やや納得	23	18	15	8	0	64	17.8%
	あまり納得せず	4	2	3	2	0	11	3.1%
	納得していない	12	11	4	33	2	62	17.3%
	不明	15	5	9	11	0	40	11.1%
	小計	125	86	75	70	3	359	100.0%
⑤ 医療機関等の 紹介・案内に 関すること  (10.2%)	納得	655	154	151	42	0	1,002	81.2%
	やや納得	43	21	19	13	0	96	7.8%
	あまり納得せず	8	5	4	3	0	20	1.6%
	納得していない	1	8	5	17	0	31	2.5%
	不明	22	26	19	18	0	85	6.9%
	小計	729	214	198	93	0	1,234	100.0%
⑥ 医療費に 関すること  (5.5%)	納得	148	144	73	33	2	400	59.0%
	やや納得	52	31	33	21	0	137	20.2%
	あまり納得せず	11	13	6	5	0	35	5.2%
	納得していない	11	19	5	20	0	55	8.1%
	不明	14	22	8	7	0	51	7.5%
	小計	236	229	125	86	2	678	100.0%
⑦ 医療知識に 関すること  (29.7%)	納得	1,372	292	641	333	0	2,638	73.6%
	やや納得	144	61	67	34	0	306	8.5%
	あまり納得せず	9	5	9	14	0	37	1.0%
	納得していない	15	8	8	25	0	56	1.6%
	不明	166	31	128	222	0	547	15.3%
	小計	1,706	397	853	628	0	3,584	100.0%
⑧ その他  (20.3%)	納得	235	171	112	1,051	0	1,569	64.0%
	やや納得	35	24	12	147	0	218	8.9%
	あまり納得せず	2	4	3	25	0	34	1.4%
	納得していない	7	6	2	74	0	89	3.6%
	不明	68	35	25	404	9	541	22.1%
	小計	347	240	154	1,701	9	2,451	100.0%
合 計	納得	3,029	1,184	1,731	1,755	15	7,714	63.9%
	やや納得	506	330	425	374	2	1,637	13.6%
	あまり納得せず	68	62	67	77	1	275	2.1%
	納得していない	116	126	73	373	6	694	5.8%
	不明	423	201	310	814	12	1,760	14.6%
	合計	4,142	1,903	2,606	3,393	36	12,080	100.0%

※ 相談者の納得度は、医療相談員の主観で記録したものである。

※ A～Eの対応状況は、複数が選択されているため、合計は実際の相談件数より多くなっている。

## 対応困難度と納得度

(平成29年5月18日～令和5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	222	92.1%	203	19	0	11.9
	やや納得	5	2.1%	4	1	0	15.0
	あまり納得せず	0	0.0%	0	0	0	0.0
	納得していない	1	0.4%	1	0	0	10.0
	不明	13	5.4%	12	1	0	7.7
	小計	241	100.0%	220	21	0	11.7
				91.3%	8.7%	0.0%	—
一般的な相談 (60.7%)	納得	4,697	82.1%	4005	649	43	16.0
	やや納得	448	7.8%	349	88	11	20.2
	あまり納得せず	45	0.8%	34	9	2	20.6
	納得していない	66	1.2%	54	10	2	18.0
	不明	463	8.1%	370	82	11	16.3
	小計	5,719	100.0%	4812	838	69	16.4
				84.1%	14.7%	1.2%	—
許容範囲内 だが困難 (34.4%)	納得	1,333	41.1%	1082	218	33	17.9
	やや納得	700	21.6%	466	186	48	24.8
	あまり納得せず	144	4.4%	99	33	12	24.8
	納得していない	430	13.2%	303	94	33	22.9
	不明	639	19.7%	445	145	49	22.1
	小計	3,246	100.0%	2395	676	175	21.2
				73.8%	20.8%	5.4%	—
許容範囲を 超えて困難 (2.4%)	納得	31	14.0%	19	8	4	30.2
	やや納得	17	7.6%	6	3	8	54.7
	あまり納得せず	25	11.3%	12	10	3	33.8
	納得していない	76	34.2%	40	16	20	39.8
	不明	73	32.9%	59	14	0	12.7
	小計	222	100.0%	136	51	35	30.0
				61.3%	23.0%	15.7%	—
合 計 (100.0%)	納得	6,283	66.6%	5309	894	80	16.3
	やや納得	1,170	12.4%	825	278	67	23.4
	あまり納得せず	214	2.3%	145	52	17	25.0
	納得していない	573	6.1%	398	120	55	24.5
	不明	1,188	12.6%	886	242	60	19.1
	小計	9,428	100.0%	7563	1586	279	18.2
				80.2%	16.8%	3.0%	—

	電話	面接
最短時間	5	5
最長時間	175	165

※ 「対応困難度」、「納得度」ともに、医療相談員の主観で記録したものである。

※ 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、助言に対し相談者の反応がなかったり、同じことを何度も聞いてこられるリピーターの方など、判断がつかない場合に分類している。