

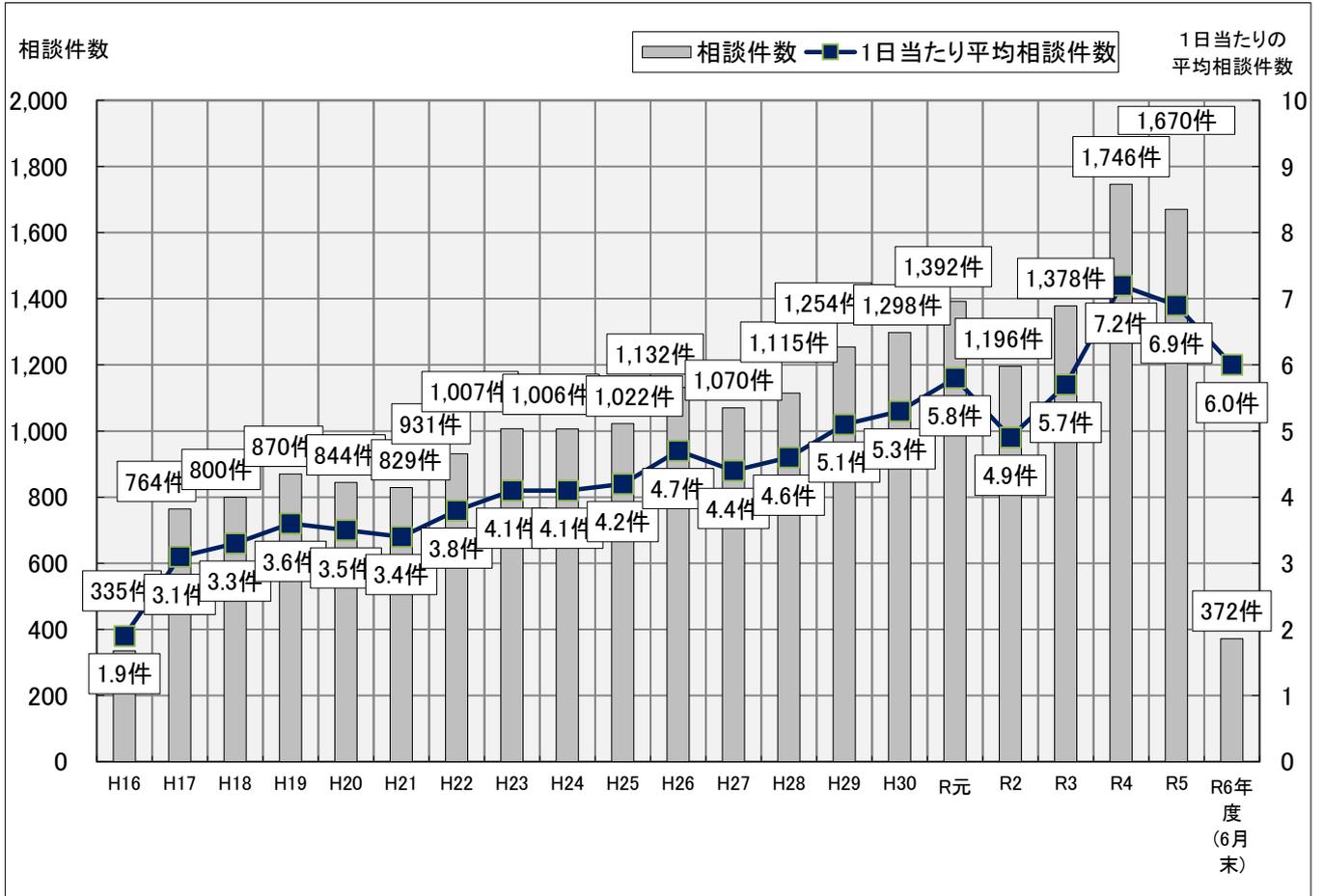
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(令和6年1月～6月)

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

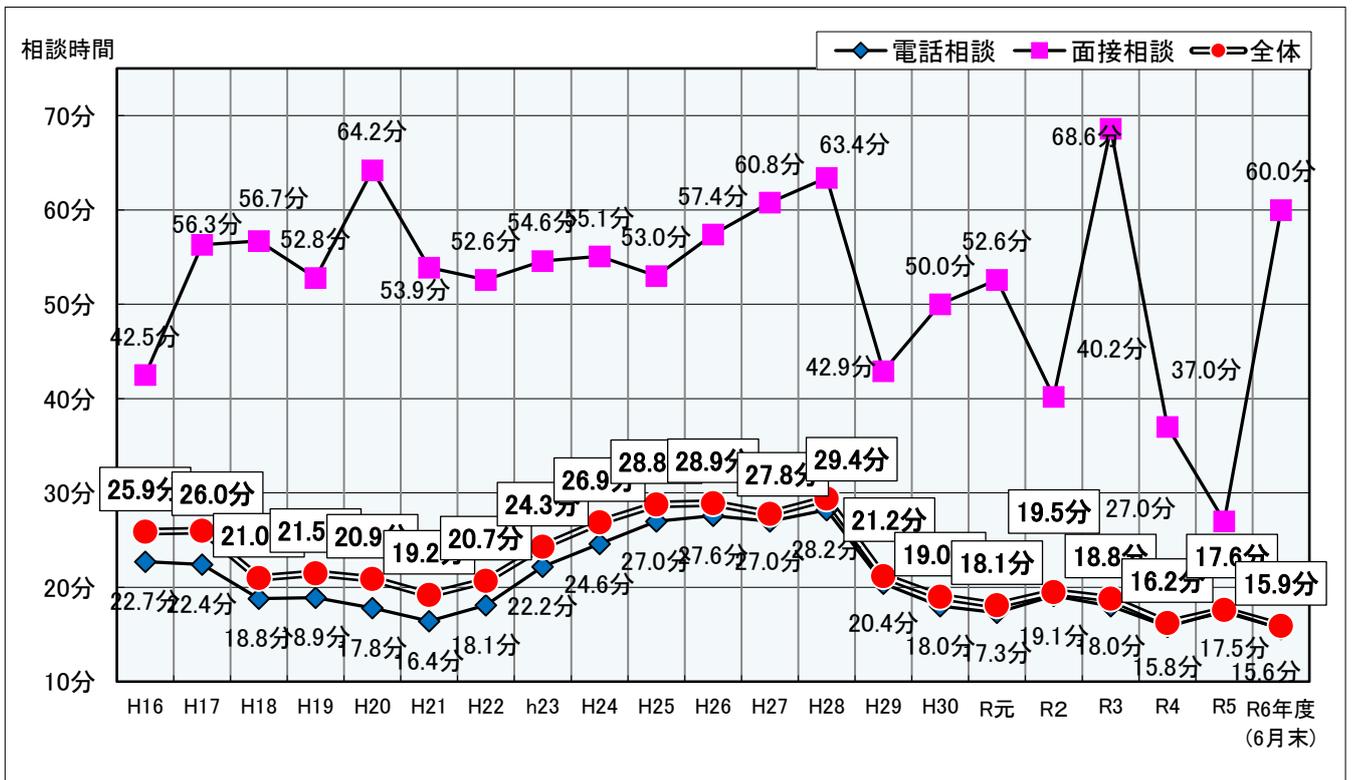
《参考》

- ・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6年6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6年6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6年1月～6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	182	0	182	(24.3%)
10分以上20分未満	277	0	277	(37.0%)
20分以上30分未満	165	0	165	(22.0%)
30分以上40分未満	69	0	69	(9.2%)
40分以上50分未満	19	0	19	(2.5%)
50分以上60分未満	7	0	7	(0.9%)
60分以上90分未満	1	2	3	(0.4%)
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	(3.7%)
合計	720 (96.1%)	29 (3.9%)	749	(100.0%)

624 (83.3%)
95 (12.6%)
3 (0.4%)

【電話】最長：65分、最短：5分、平均：15.7分
 【面接】最長：60分、最短：60分、平均：60.0分
 【全相談の平均】15.8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	115	146	12	273	(68.3%)
家族等	48	65	1	114	(28.5%)
その他	4	9	0	13	(3.2%)
合計	167 (43.2%)	220 (55.0%)	13 (1.8%)	400	(100.0%)
重複相談(過去の相談者)	129	208	12	349	

6 相談者の住所

R6.6.1

区分	件数等	推計人口	
市内	中区	50 (12.5%)	143,773 (12.2%)
	東区	23 (5.8%)	116,495 (9.9%)
	南区	30 (7.5%)	143,690 (12.2%)
	西区	48 (12.0%)	186,066 (15.8%)
	安佐南区	54 (13.5%)	245,004 (20.7%)
	安佐北区	39 (9.8%)	133,598 (11.3%)
	安芸区	13 (3.1%)	73,666 (6.2%)
	佐伯区	29 (7.3%)	138,746 (11.7%)
	区不明	55 (13.8%)	
	小計	341 (85.3%)	1,181,038 (100.0%)
市外	県内	24 (6.0%)	
	県外等	10 (2.5%)	
	小計	34 (8.5%)	
住所不明	25 (6.2%)		
合計	400 (100.0%)		
重複相談	349		

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	111	4	2	4	121
件数等	118 (33.8%)	8 (2.3%)	9 (2.6%)	214 (61.3%)	349 (100.0%)

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	17	29	0	46	(6.1%)
70歳代	40	33	0	73	(9.7%)
60歳代	29	145	0	174	(23.2%)
50歳代	25	68	0	93	(12.4%)
40歳代	118	47	0	165	(22.0%)
30歳代	6	16	0	22	(2.9%)
20歳代以下	5	11	0	16	(2.3%)
不明	56	79	25	160	(21.4%)
合計	296 (40.9%)	428 (57.1%)	25 (2.0%)	749	(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	14	17	0	31	(7.8%)
70歳代	34	24	0	58	(14.5%)
60歳代	19	20	0	39	(9.8%)
50歳代	19	40	0	59	(14.8%)
40歳代	21	27	0	48	(12.0%)
30歳代	5	13	0	18	(4.5%)
20歳代以下	5	9	0	14	(3.3%)
不明	50	70	13	133	(33.3%)
合計	167 (43.2%)	220 (55.0%)	13 (1.8%)	400	(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	18 (2.4%)
	市のホームページ	124 (16.6%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	142 (19.0%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	21 (2.8%)
	本庁舎電話交換等	58 (7.7%)
	本庁舎内の各課	9 (1.2%)
	その他の課等	20 (2.7%)
	小計	108 (14.4%)
広島県や国等の行政機関	20 (2.7%)	
医師会・歯科医師会等	7 (0.9%)	
その他	重複相談者	349 (46.6%)
	知人等	18 (2.4%)
	小計	367 (49.0%)
不明	105 (14.0%)	
合計	749 (100.0%)	

9 相談内容及び対応の状況（令和6年1月～6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	168 (22.4%)	1	8	37	43	108	48	0	7	7	54
② コミュニケーションに関する事	64 (8.5%)	1	5	25	15	36	15	0	1	4	18
③ 医療機関等の施設に関する事	0 (0.0%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱いに関する事	19 (2.5%)	0	2	8	4	9	2	0	0	0	3
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	108 (14.4%)	0	2	76	12	27	3	0	0	0	1
⑥ 医療費に関する事	24 (3.3%)	0	1	7	7	9	5	0	0	4	7
⑦ 医療知識に関する事	121 (16.2%)	0	1	48	22	51	43	0	1	2	2
⑧ その他 ※	245 (32.7%)	0	8	53	13	21	256	0	2	0	21
合計	749 (100.0%)	2	27	254	116	261	372	0	11	17	106
				(25.3%)	(11.6%)	(26.0%)	(37.1%)	(0.0%)	(8.2%)	(12.7%)	(79.1%)

※その他の内訳：主訴不明 9件(3.7%)、気持ちの受止め 214件(87.3%)、センターの問合せ13件(5.3%)、その他9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12月～令和6年6月）

【単位：件】

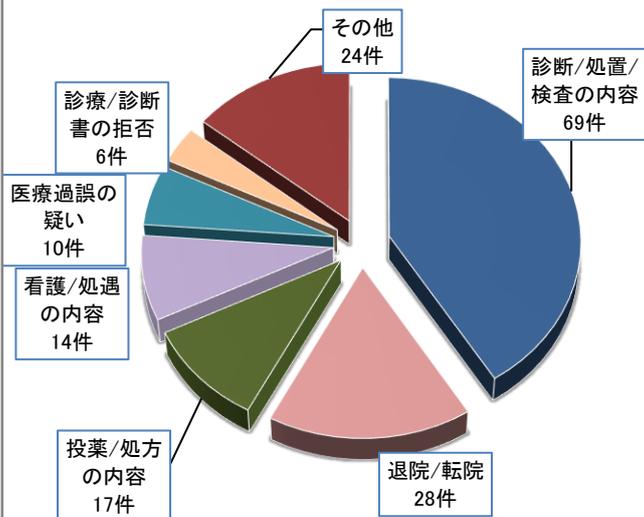
相談内容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
① 医療行為・治療内容に関する事	27	34	27	25	44	35	30	28	21	21	28	40
② コミュニケーションに関する事	8	16	13	14	11	9	11	13	11	6	9	14
③ 医療機関等の施設に関する事	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱いに関する事	1	3	3	3	6	3	2	3	4	4	5	1
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	17	19	13	13	21	11	17	22	20	12	20	17
⑥ 医療費に関する事	4	5	8	4	9	4	6	6	3	5	4	0
⑦ 医療知識に関する事	16	15	24	27	18	23	18	23	26	18	18	18
⑧ その他	62	56	55	48	38	43	35	35	43	53	42	37
合計	138	148	143	134	148	128	119	130	128	119	126	127

(令和5年7月～12月：839件)

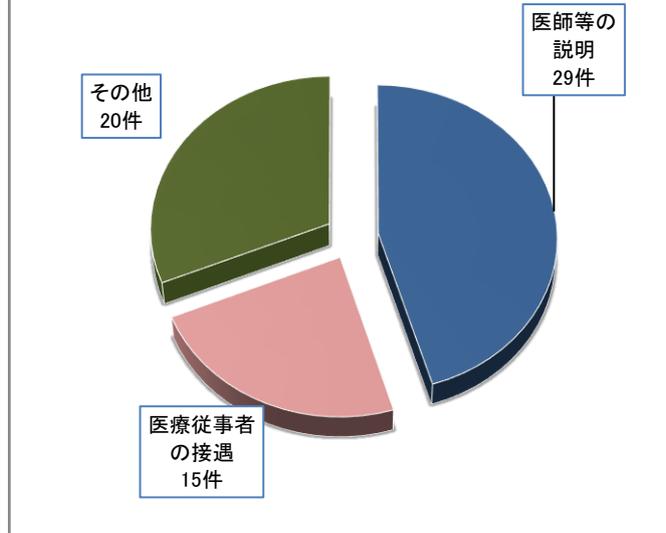
(令和6年1月～6月：749件)

10 主な相談内容の内訳（令和6年1月～6月）

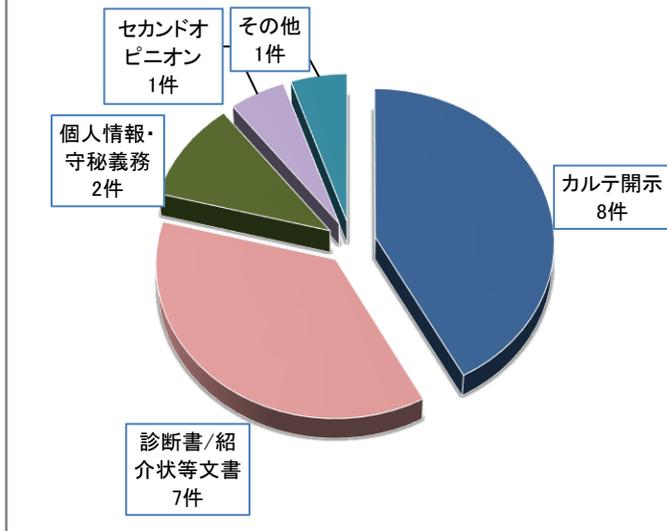
① 医療行為・医療内容に関すること（168件）



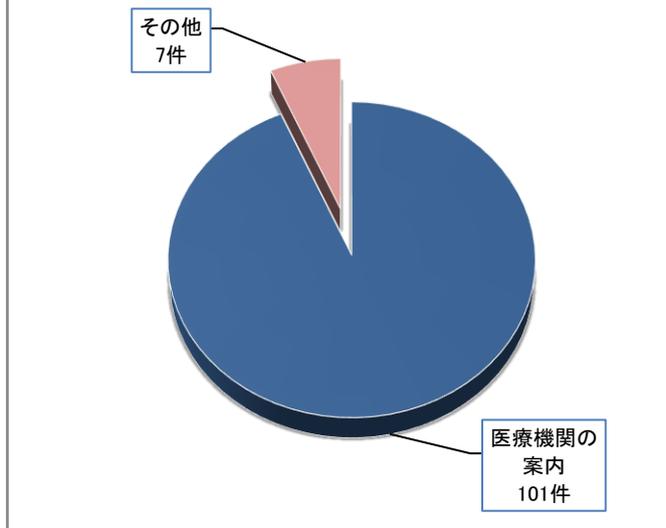
② コミュニケーションに関すること（64件）



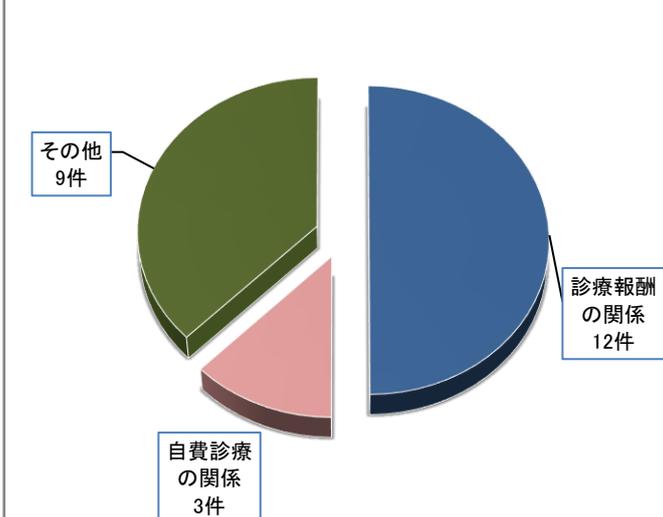
④ 医療情報等の取扱いに関すること（19件）



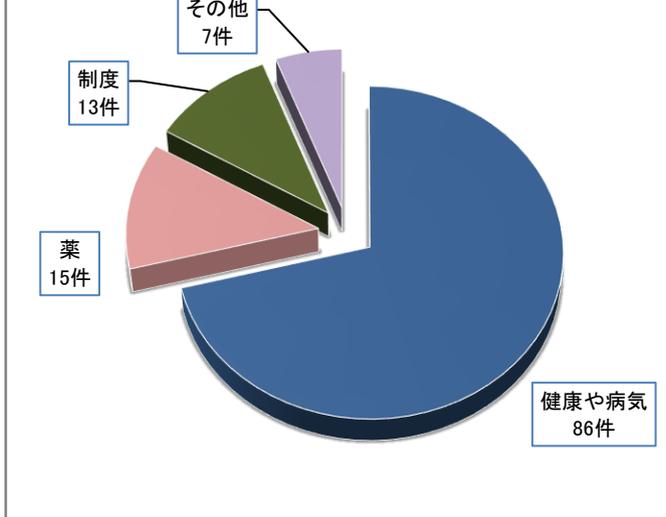
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（108件）



⑥ 医療費に関すること（24件）



⑦ 医療知識に関すること（121件）



(令和6年1月～6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	183	(24.4%)
内科	163	(21.8%)
整形外科	142	(19.0%)
歯科	34	(4.5%)
脳神経外科	28	(3.7%)
皮膚科	27	(3.6%)
耳鼻いんこう科	15	(2.0%)
産婦人科	13	(1.7%)
外科	12	(1.6%)
小児科	11	(1.5%)
眼科	10	(1.3%)
泌尿器科	8	(1.1%)
形成外科・美容外科	1	(0.1%)
その他	102	(13.7%)
合計	749	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区分		件数等	
医科	病院	95	(12.7%)
	診療所	34	(4.5%)
	施設名不明	140	(18.7%)
	医療機関案内	103	(13.8%)
	医療相談のみ	302	(40.3%)
	小計	674	(90.0%)
歯科	病院	0	(0.0%)
	診療所	4	(0.5%)
	施設名不明	22	(3.0%)
	医療機関案内	4	(0.5%)
	医療相談のみ	4	(0.5%)
	小計	34	(4.5%)
薬局		5	(0.7%)
介護老人保健施設等		5	(0.7%)
施術所(鍼灸・あんま等)		5	(0.7%)
医療相談でないもの		26	(3.4%)
合計		749	(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)		2
広島大学		0
医師会	広島市医師会	1
	安佐医師会	1
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		5
薬剤師会		4
介護関係部署		0
広島県		11
市役所	本庁の関係課	12
	区役所	17
	精神保健福祉センター	5
	保健所	8
法律相談		22
その他		20
合計		116

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6年1月～6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 に関すること	168	44	8	3	10	83	148	2	12	14	6
② コミュニケーション に関すること	64	14	5	0	3	32	54	1	7	8	2
③ 医療機関等の施設 に関すること	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱 いに関すること	19	2	0	0	1	15	18	0	1	1	0
⑤ 医療機関等の紹介・ 案内に関すること	108	1	0	0	0	103	104	0	4	4	0
⑥ 医療費に関すること	24	9	1	0	0	10	20	1	2	3	1
⑦ 医療知識に関するこ と	121	3	1	0	1	104	109	0	4	4	8
⑧ その他	245	14	5	1	3	198	221	0	0	0	24
合 計	749	87	20	4	18	545	674	4	30	34	41
		(11.6%)	(2.7%)	(0.5%)	(2.4%)	(72.8%)	(90.0%)	(0.5%)	(4.0%)	(4.5%)	(5.5%)
		(12.9%)	(3.0%)	(0.6%)	(2.6%)	(80.9%)	(100.0%)	(11.8%)	(88.2%)	(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 <<168件 (22.4%)>>

区分	相談事例	対応
診断/処置/検査の内容 (69件)	<p>(1) 網膜静脈閉塞症の治療としてルセンチスという薬剤を、6週間に1回の間隔で目に注射している。主治医の異動を機に居住区の病院に変わった。そこでは後発品のラニビズマブしか取り扱わないという事で、2回受けたが、効果に違いがあるので、ルセンチスを希望したが、「この薬剤は用意できないため、希望するなら他病院へかわってほしい」と言われた。医師をかわるのも勇気がいる。見えなくなるのではという不安や、なぜ、希望の治療を受ける権利がないのか情けなくなる。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>不安な気持ちや、今後の治療に対しての思いを傾聴した。患者相談窓口で再度薬剤について交渉の余地がないかを確認してはいかかかと伝えた。もし難しいと言われた場合には、薬剤を優先したいなら、希望の薬剤を取り扱われる病院の紹介を受ける。又は、医師との関係を優先するなら、異動された主治医がいる病院に受診するかになると思うと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) 広島に転居する前、家族性高コレステロール血症で、内服治療していた。転居後、紹介状をもって、近くのクリニックを受診したところ、医師から「内服量を現状の量は処方できない。まず、運動・食事療法から行いましょう」と言われたが、私は、以前から生活習慣については注意し、その上の薬物治療を行っている。そのため、クリニックの治療方針に納得できず、受診先の変更を考えて、紹介状を返してもらい、次の医療機関に持参するのはどうだろうか。内服がなくなる前に、次の受診先が見つかるか不安である。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>受診先の変更は、適切な判断と思われると伝えた。紹介状については、開封したものは受け付けてもらえない可能性があるため、改めて手配されることを勧めた。受診先の参考、検索方法として、医療情報ネットを案内した</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(3) 子どもが、相談者同伴で診察に行った。診察室内で相談者が子どもの様子を見ないでいると、医師から子どもの様子を見ないなら診察室を出るように求められ、診察室から出された。肛門周囲膿瘍で手術が必要であると子どもだけに説明があった。子どもは「手術ですか」と返答しただけなのに、医師に騒いだように受け取られた。そのため、医師が「納得がいかないならよそに行ってくれ。かかわりたくない。紹介状も書かない。勝手によその病院に行ってほしい」と言われ、診療拒否された。相談者を呼ばず、子どもに先に手術の説明をしたことやその後の医師の言動に納得がいかない。医院に電話を入れたが、医師に取り次いでもらえなく、看護師が謝罪した。医師と話がしたい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>傾聴した。当センターの役割や、案内できる部署がないことを伝えた。訪問や電話して医師に取り次いでもらうようにすること、内容証明で文書を送付すること、医療・介護ADRの案内をした。</p> <p>(納得された様子)</p>
投薬/処方の内容 (17件)	<p>(4) 婦人科クリニックを、受診している。職業上妊娠を避けたいため、ピルの処方を受けている。以前は、別のクリニックで処方してもらっていた。今回、月経前症候群、メンタル疾患の既往があり、医師から処方を受けたピルが、保険適応であるものの以前に服用していたピルより避妊効果がないことがわかり、医師に苦情を言いたい。残りの薬を交換してもらおうことはできるだろうか。間違った処方されたと思う。医師が信用できない。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>当センターでは、指導、介入はできないと説明した。医師から説明を受け、今後の対応することを勧めた。受け取った薬については、交換できない理由も説明した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
医療過誤の疑い (10件)	<p>(5) 一年前から歯科で、マウスピースによる矯正治療を受けている。受診時に、歯科助手がドリルのような器機を強く歯にあて、歯牙が欠損したと思う。これまで治療に関するインフォームドコンセントでは、歯を削ることはしないという説明であり、相談者もそれで納得していた。しかし、このような処置をされたことに対し、納得がいかず、治療ミスではないか、失った歯は戻ってこないと感じている。今後、医師から説明を受ける予定であるが、何がミスなのかどうなのかを確認したい。どんな方法があるか知りたい。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>自由診療のため、消費生活センターを案内するが、医療に関することと強く主張された。今後の話し合いの方法として、まずは医師から話を聞き、状況を確認したうえで、違法性のある内容であれば、保健所環境衛生課に、治療に関することであれば、歯科医師会に相談してみてもどうかと伝えた。</p> <p>(不明)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
医療過誤の疑い (10件)	<p>(6) 昨年から痔核の治療(硬化療法)を3回受ける予定で、治療を受けた。今月初旬に注射した際に、患部に激痛が走った。その後、出血が止まらず、座れない状況にあるため、総合病院を紹介され、切開手術を受ける予定である。処置した医師の説明では「静脈に、薬液が入った」との説明を受けた。医師は、年配であり手術をしていない感じを受けた。実際にはどのように話しを勧めたらよいだろうか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>医師に相談者の気持ちを話すことを前提に、話し合いを勧めた。その際には、できれば複数人で状況話すことを提案した。その結果に納得いかない場合には、医療・介護ADRに相談することを説明した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(7) 家族が胃ろう交換のため、病院で処置を受けた。半日で済む処置であつたらしいが、抜去困難となり、開腹手術をして取り出した。処置の際のインフォームドコンセントはなく、書類のサインも術後にするという杜撰な対応で、強引にいろいろと勧められた。その後、医師から説明があり、不手際に対して謝罪は受けたが、納得いかなかった。総合病院への転院を求めた。この病院に対して償いを求めたい。どのようにしたらよいか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>相談者の気持ちを傾聴し、医療・介護ADRを説明、案内した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(8) 鎮痛剤の用量を間違えて処方され、健康被害を受けた。胃から背中側にかけて継続する痛みがある。数日前に病院に電話したが、担当医がいないため対応を断られた。本日電話したが、処置中のため後ほど連絡すると言われ、連絡を待っている。胃痛のため、他の内科を受診すべきか。また他に相談できる部署はないか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>担当医からの連絡を待ち、対応するように助言した。また、病状結果によっては、参考になるかもしれないと説明したうえで、医薬品医療機器総合機構を案内した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(9) 高齢家族が転倒、大腿骨頸部骨折した。病院で手術を受けたが、人工骨頭の左右を間違えて置換したことを家族に説明、謝罪があつた。再手術を希望し、数日後に手術となっていたが、痛みがひどく手術を延期してもらった。その後、病院との話し合いで、高齢のため、このまま様子を見るか、再手術するかということを示され、家族、相談者も再手術の意向を伝え、書面でとりかわした。それ以降数か月経つが、病院から何も連絡がない。しかし、家族はまだ入院しており、相談者から連絡とることで、その対応に不利益が出るのが心配である。どうしたらよいだろうか。また、その後、誤薬や転倒もあり、病院の体制はどうなっているのか不信感もあり、転院したいという気持ちがある。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>相談者から「その後、どのようになっているのか聞きたい」と連絡することを勧めた。それによって入院中の家族への対応に不利益が生じるということは、考えづらいと説明した。転院の希望も伝えることを提案した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(10) A病院で、脊椎管狭窄症と脊椎側弯症の手術を受けた。B病院にリハビリ目的で転院した。歩行器での歩行が可能であったのに、足が腫れて、2日で下半身不随となり原因がわからないため、再度、A病院に転院し、あらゆる検査を受けた。昨夜、主治医から、「原因がわからないから、リハビリ病院へ転院してもらおう。A病院は急性期の患者しか対応できないのでこのまま診れない」と言われた。1週間に2回も手術したA病院か、強力なリハビリをしたB病院のどちらかに原因があると思う。私としては医療過誤だと思うので、対応してほしい。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>主治医・看護師長に相談する。又は、患者相談窓口も利用してはどうかと提案した。相談者は、公的な機関を希望したが、相談者の希望する仲裁・調査等ができる公的な部署はないので、司法相談となり、医療・介護ADRがあることを伝えた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
医療過誤の疑い (10件)	<p>(11) 高齢家族が、交通事故を起こし救急搬送された。対応した医師から、高齢家族が1時間程度、大きな声で説教をされた。腕の骨折の手術を予定されたが、手術の麻酔中毒で意識なく、人工呼吸・ICUで経過観察となった。病院からは「よくあることです」と説明された。その後、回復した。腕の手術は、後日行われて、プレートが入っている。プレートを除去し、骨移植するため、入院となる予定であったが、骨がついていないことがわかった。その説明も「よくあることです。」と言われた。病院に対し説明してほしいと申し出ているが、何の返事もない。私としては、医療事故かと思う。医師に謝ってほしい。きちんとした説明してほしい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>相談者の希望を明確にした上での話し合いがないため、病院側に相談時間を作ってもらうように伝え、相談する際には、聞きたい事をメモして、話をする事から始めたらいかかと伝えた。その話し合いの結果で、司法の相談を考えるように助言した。司法の相談として医療・介護ADRを紹介した。</p> <p>(納得された様子)</p>
診療/診断の拒否 (6件)	<p>(12) 新型コロナに罹患し、近医内科を受診した。医師からは、休診時間以外であれば、いつでも受診をするように告げられた。早朝の咳嗽が辛いので、受診希望の連絡をしたところ、受付で受診を拒否され、オンライン診療か既往症の治療をしている総合病院を受診するように言われた。当センターから内科受付に、今すぐ、対応が不適切であると伝えることを希望したい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>クリニックの従業員に対し指導できる部署はないこと、当センターから相談者の希望を電話で知らせることはしていないことを伝えた。再度、当該内科に連絡し、医師と直接対話できるように依頼することを提案した。相談者からは、オンライン診療を試みて医師に受付との経緯を伝えるとのことであった。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
その他 (24件)	<p>(13) 歯列矯正の費用は自費で全額支払い済みですが、約2ヶ月に一度、保険適用でメンテナンスとして歯周基本検査と機械的歯面清掃処置、スケーリングを行っている。毎度、医師の診察なく、姿も見えません。歯科衛生士の検査・処置のみで、「始めます」と「終わりました」の会話のみで、口腔内の説明等もない。特に歯列矯正中ということもあり、歯科衛生士の処置のみで何の説明もないというのは、不安になる。スケーリング中、明らかな痛みもあるも原因を聞ける雰囲気ではない。この先数年ずっとこれが続くのかと思うと転院を考える。医師のいる日もありますが、歯科衛生士への指示のみで、患者に対しての伺いや会話というものはほぼ皆無です。無診察での検査・処置は問題ないか。また、どちらにせよ歯列矯正中ですが、検査・処置のみ他院に通院することは、法的に問題ないか。</p> <p>(許容範囲を超えて困難な相談)</p>	<p>相談内容だけでは、どのような歯科治療が行われているか不明であり、また、当センターは、歯科の治療行為に対して問題があるかどうかの判断する機関ではない。まずは、通院している病院に対して相談者が疑問に思われることの説明を求める。また、病院に相談者が疑問に思われることを文書にして渡してもよいと助言した。病院からの説明なく、説明を受けても納得できない場合には、当センターに相談するように伝えた。なお、相談者の希望に叶うかわからないが、歯科医師会に相談するように案内した。</p> <p>(不明)</p>
	<p>(14) 家族を歩かせたいので、手術をしてくれる医者を探したい。数年前、胸椎の圧迫骨折がわかったが、頸椎神経の圧迫もあり、血液検査結果からも、A病院は手術はしないという方針がでた。A病院からは、「今は、手術ができない状態ではないが、リスクが高く、手術したという責任もあるのでできない」と言われた。納得できないので、他2つの病院に行くが、「リスクがあり、手術できない」と言われた。県外にでも行き、手術したいので何か方法があるか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>傾聴した。相談者は、家族を歩かせたいという希望があるが、手術のリスク等の情報が整理ができなく、納得ができていないことを伝えた。一番に相談すべき病院は、A病院であり、今後、相談者が希望する治療、相談者が調べたこと、不明なことを医師に伝え、医師からその答えを聞き、情報を整理して対応するように伝えた。その時には、相談者一人ではなく、ケアマネージャーも利用することも伝えた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>

② コミュニケーションに関すること <<64件 (8.5%) >>

区分	相 談 事 例	対 応
	<p>(1) 脂質異常症で通院し、2週間に1回注射している。今月から主治医が変更し受診したところ、前月に発売された新しい注射薬での治療を受けることになっていることを知った。相談者は同意をした覚えはないことを話し、中止してもらった。主治医からは「同意をしたのではないですか」と言われたが、新しい治療薬の紹介を受けたが、同意はしていないと改めて伝えた。新しい薬を拒否するつもりはないが、もうしばらく安全性や効果について納得したうえで、治療したいと考える。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>次回の受診時に相談者の気持ちを、話すことを勧めた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(2) 認知症のある家族が、一般病院の回復期病棟に入院となった。入院時に延命治療を希望していない事を主治医に口頭で伝えたはずが、入院5日目に、中心静脈カテーテルを挿入した。処置後に連絡があり、同意書を書かされた。病院にも言いづらく不本意であることは伝えていない。電話1本して確認後処置してほしかった。家族や相談者の看取りへの思いが、描いていた通りにならなく残念でならない。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>延命治療に対する思いや、今の気持ちを傾聴した。今後の療養の行き違いがないように、インフォームドコンセントが後手で同意書が処置後だったことへの思いを病院へ伝えるのが良いと思う。病院の役割・機能などやシステムにもよるが、事前に、終末の治療方針についての意思確認の書類を準備しているところもあるので、主治医との面談を勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
<p>医師等の説明等 ・ その他 (64件)</p>	<p>(3) 高齢家族が、腹膜透析療法を受けるために手術を行う必要があり、入院した。入院時に相談者が付き添うはずだったが、体調不良のためできなかった。そのことを病院に連絡し、今後のことの話をしたところ、担当医から、威圧的な口調で、書類を作成しサインをもらいたいので、来院するように言われた。体調不良にもかかわらず、無理なことをおどかさうような言い方をする医師に対して、不満を持っている。担当医とは、一年ほどかかっているが、これまでも、様々な場面で家族に対して思いやりの気持ちがないことを感じてきた。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>当センターでは指導、介入はできないことは、相談者は既に知っていた。傾聴し、記録に残すことを伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(4) 腹部エコーの説明について、胆管・尿管に少し拡張がある。肝臓に2つの袋がある。「なんでしょうかと聞くと、「なんなんだろうかね、大丈夫」と言われた。原因や今後どうすればよいかは主治医は言わなかった。誰でも、それくらいあるのかと思っていたら、あとで看護師に聞くと、「ないのが普通」と言われ、不安で心配でしようがない。近所に、他の総合病院がないので、行かざるを得ないけれど、いい加減な説明で困る。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>傾聴した。次回受診時に、医師に対して前回受診した際に、肝臓の2つの袋は何かわからないが大丈夫と言われたが、その説明では不安で心配なことを伝えて、納得のいく説明をしてもらうように提案した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(5) 家族が子宮筋腫のため、今日入院予定でしたが、病院側の手違いで入院も翌日の手術も2ヶ月くらい伸びると言われました。前日に病院の麻酔科から電話があり、今日は来られないかと連絡がありました。入院は翌日ですがと伝えると、なにか焦った様子で確認していたみたいで、翌日診察に来てくださいと言われた。今日、説明を聞くとどうやら先生のミスか、手違いかで日付を誤って記入していたらしく、次回の手術は開腹なら2ヶ月後、腹腔鏡手術なら10月になると言われました。担当医は「こんなことあってはならないのですが」と平謝りでしたが、次の手術日を一方的に決められ、それまでにかかる薬代も負担させられました。これは医療ミスではないにしろ、あまりにも納得がいかないです。せめて納得できる説明かほしいです。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>当センターは、相談者と医療機関の間を取り持つ機関でないので、医師に再度、相談内容の説明を求めたいと伝え、説明を受けるように勧めた。また、病院には、相談者の希望が叶うかわからないが、患者相談窓口があることを伝えた。</p> <p>(不明)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等 の説明 等 ・ その他 (64件)	<p>(6) 家族が発熱し、かかりつけ医だった小児科を受診した。予約制であったが、診察を受けることができた。ところが、診察室に入ると医師から「なんで、うちにきたのか。住所はどこか」など受診をしてはいけないような印象を受けた。感染症が心配だったが、発熱から時間がたっていないという理由で、3日後受診するように言われ、解熱剤の処方のみであった。相談者は、医師の高圧的な態度に怒りを感じ、そのことを医師に伝えると頭を下げ、謝られた。しかし、もやもやした思いがあり、聞いて欲しいと思い電話した。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>傾聴し、内容については、記録に残すことを伝えた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(7) 歯科を受診、右上の歯を義歯にするか、ブリッジにするかということで治療をしている。歯科では、歯科衛生士が治療の説明を行い、治療の時に医師が説明するのだが、話の内容が違うことがある。そのことを指摘すると、衛生士から「医師は説明がへただから」と言われた。この度、歯茎を切開する処置を受けたが、痛みや処置の内容も説明とは違っていた。対応に納得することができなかつたため、話し合う機会を設けてもらったが、行くべきかどうか迷っている。別の歯科に受診するように段取りもしている。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>相談者は、別の歯科を受診する決心している。しかし、納得いかない状況に対して、相談者は、医師に話したいという意向があるため、相談者の気持ちだけを話すことを提案した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(8) 小児期から循環器疾患でペースメーカーを挿入し、現在も治療中の家族が結婚・妊娠した。総合病院の産科医が同病院の循環器担当医に治療状況の問い合わせをし、当日家族が受診した。担当医から勝手に結婚し、勝手に妊娠したと叱責された。現在の担当医は6人目で、今までの医師からは結婚・妊娠に対する注意事項は聞いていない。本人も家族も医師の対応に傷ついている。障害者は許可なく結婚・妊娠するなどということなのか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>受診中の総合病院には患者相談窓口があることを伝え、医師からの発言について説明する場の設定を依頼することを提案した。</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 (2.5%)>>

<p>診断書 /紹介 状等文 書 (7件)</p>	<p>(1) 医療機関での診療情報の発行について教えていただけないか。主治医が辞めている場合、医療機関として診療情報は患者に発行できないというのは正当な理由なのか。医師の異動はよくある事なので、疑問に思った。また、診療情報を発行しなかった場合、診療情報開示請求をするしかないのでしょうか。経緯として、数年前にA病院の整形外科で入院手術をしている。これからお世話になる予定の病院の整形外科に「頸椎手術をしているので当時の診療情報も持参してください」と言われましたので、A病院に電話に問い合わせをしたところ、「当時の主治医がいないため、発行できないかもしれない、確認します。」という返事でした。しかし、数日が経ちましたが、その後連絡がありませんので、不安を感じる。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>当センターは、医療機関の判断について正當かどうか判断する機関ではない。A病院からの連絡をもう少し待つか、再度、A病院に連絡してみたいか。A病院からの連絡がない。または、相談者が納得いかなかった時には、当センターに再度、相談するように伝え、当センターのメール以外の相談方法を伝えた。</p> <p>(不明)</p>
--	--	---

区分	相 談 事 例	対 応
個人情報・守秘義務 (2件)	(2) 家族が統合失調症でクリニックに通院している。今後の生活のことで、医師に病状説明を求めたが、家族の許可が必要であるということだった。家族は、私が説明を聞くことを拒否しているため、聞けない状況にある。聞きたい内容は、回復しているのか、薬の副作用のことを聞きたいと思っている。家族に生活支援しているので、今後のことを確認したい気持ちである。どのように対応すればよいだろうか。 (一般的な相談)	個人情報の法律上、医師の対応は適切と思われると伝えた。 (やや納得された様子)

医療費に関すること <<24件 (3.3%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬の関係等 その他 (24件)	(1) 頭痛と気分不良で受診した。受付事務にぞんざいな対応をされた。また、医療費を支払ったが、外来感染症対策向上加算・特定疾患療養管理料など、相談者には関係ないものを算定されていた。希望も説明もなく、腫瘍マーカーまで検査されていた。 (一般的な相談)	明日、検査結果を聞きに行く予定なので、「診療明細書でわからないところがあるので教えてほしい」と聞いてみてはいかがか。また、受付事務への指導は病院管理者の責任のため、院長に相談者の気持ちを話してはいかがかと伝えた。 (納得された様子)
	(2) 高齢家族が他疾患治療のため、入院した総合病院でコロナウイルスに院内感染した。コロナウイルス感染の治療費は、患者が負担しないといけないのか。 (一般的な相談)	家族の入院病院の患者相談窓口を案内し、問い合わせることを伝えた。 (納得された様子)
	(3) 診療費明細書について教えてほしい。回復期リハビリテーション病院を退院し、診療費明細書を確認したところ、検査項目で血液検査や感染症の検査の明細は記載されていたが、画像検査についての記載がなかった。病院に問合せしたところ、包括的な請求に含まれているという返答であった。別の外来では、画像診断の明細の記載はあるが、一般的にはどうなのだろうか。 (一般的な相談)	一般的には、内容を記載したものが、診療費明細書である。しかし、記入項目に関しては、各医療機関で違いがあるため、内容について再度、具体的に問い合わせることを勧めた。 (やや納得された様子)
	(4) A病院でセカンドオピニオンを受け、料金の請求をされた。しかし、事前に金額の説明がなく、診察内容も不満であり高額すぎる。また、処方できないと言われた。お金の持ち合わせがなく、支払っていないが、払わなければならないのだろうか。なお、費用の説明を受けていないことを受付に話すと、説明ができてなく申し訳なかったと謝罪があった。また、セカンドオピニオンを受けるにあたり、かかりつけのクリニックに、受けたい病院を伝え、紹介状をお願いしたいと伝えたので、A病院に送付しているとばかり思っていたが、送付してなかった。A病院の医療相談も何回か事前に利用して、相談員がクリニックと話をしたと言っていたため、A病院の診察の時には、相談者の情報がある程度、伝わっていると思ったが、何の情報も伝わってなく、今に至る病歴を話す必要となり、肝心な診察時間も少なくなった。かかりつけクリニックの医師のいい加減さと、院内での情報共有の不手際に、もやもやもしている。 (一般的な相談)	セカンドオピニオンは、治療を受ける診察ではなく、処方はない事などを説明した。料金は病院が常識の範囲で決めてよい。不満があるかもしれないが、指導等できる部署はなく、病院との話し合いとなる。事前に料金の提示がなかった。納得できていないと言われてみてはいかがかと伝えた。また、セカンドオピニオンを受けるにあたり、相談者の情報が伝わってなかった件は、クリニックの医師と、A病院の相談員に思いを伝えてみてはどうかと伝えた。

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6年6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	6,408	(29.1%)	448	88	1,619	1,125	2,967	1,530	194
② 病気等に関する相談	7,219	(32.8%)	123	48	4,138	821	2,301	1,066	1
③ 医療過誤等に関する相談	862	(3.9%)	140	6	147	325	347	180	5
④ 治療費に関する相談	1,553	(7.0%)	78	20	530	544	481	173	4
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	1,097	(5.0%)	51	8	449	476	171	131	1
⑥ 医療関係法に関する相談	995	(4.5%)	33	27	326	304	321	215	13
⑦ 薬に関する相談	450	(2.1%)	7	5	208	145	183	67	1
⑧ その他	3,447	(15.6%)	68	34	689	560	326	2,566	9
合 計	22,031	(100%)	948	236	8,106 (31.6%)	4,300 (16.8%)	7,097 (27.7%)	5,928 (23.1%)	228 (0.8%)

(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	15,716	143	15,859	(72.0%)
30分以上60分未満	4,347	397	4,744	(21.5%)
60分以上	780	410	1,190	(5.4%)
メール等	—	—	238	(1.1%)
合 計	20,843 (95.6%)	950 (4.4%)	22,031	(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：53.6分

【全相談の平均】 22.3分

(平成16年7月～令和6年6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	506	488	994	(4.5%)
70歳代	1,320	1,473	2,793	(12.7%)
60歳代	1,200	2,496	3,696	(16.8%)
50歳代	939	3,257	4,196	(19.0%)
40歳代	1,303	1,950	3,253	(14.8%)
30歳代	786	1,143	1,929	(8.8%)
20歳代以下	217	455	672	(3.0%)
不明※	1,453	1,871	4,498	(20.4%)
合計	7,724 (37.0%)	13,133 (63.0%)	22,031	(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	4,135	5,758	9,893	(44.9%)
家族等	1,537	3,642	5,179	(23.5%)
その他	422	630	1,052	(4.8%)
重複相談ほか※	1,800	3,263	5,907	(26.8%)
合計	7,894 (35.7%)	13,293 (64.3%)	22,031	(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	2,070 (9.4%)
	東区	1,411 (6.4%)
	南区	1,541 (7.0%)
	西区	2,126 (9.7%)
	安佐南区	2,193 (10.0%)
	安佐北区	1,321 (6.0%)
	安芸区	591 (2.8%)
	佐伯区	1,154 (5.2%)
	区不明	879 (3.8%)
	小計	13,286 (60.3%)
市外	県内	903 (4.1%)
	県外等(不明含)	433 (2.0%)
	小計	1,336 (6.1%)
住所不明	1,596 (7.2%)	
重複相談	5,813 (26.4%)	
合計	22,031 (100.0%)	

(平成16年7月～令和6年6月)

6 相談回数状況

相談回数	件数等	
1回	16,404	(74.5%)
2回	1,934	(8.8%)
3回	549	(2.5%)
4回	284	(1.2%)
5回以上	2,860	(13.0%)
合計	22,031	(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	(1.6%)
	広報チラシ等(注2)	787	(3.6%)
	カード(注3)	80	(0.4%)
	センターのホームページ	3,473	(15.8%)
	テレビ広報	10	(0.0%)
	小計	4,709	(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)	2,688	(12.2%)
	本庁舎の電話交換等	2,546	(11.6%)
	本庁舎内の各課	757	(3.4%)
	その他の課等	406	(1.8%)
	小計	6,397	(29.0%)
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)		497	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		442	(2.0%)
その他(重複相談者、知人等)		6,194	(28.1%)
不明		3,792	(17.2%)
合計		22,031	(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6年6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 医療機関に連絡	合計	割合
① 医療行為・治療内容に関すること (24.3%)	納得	456	340	646	218	1	1,661	52.2%
	やや納得	185	145	247	102	1	680	21.4%
	あまり納得せず	24	28	39	21	1	113	3.4%
	納得していない	59	60	35	158	2	314	9.9%
	不明	113	74	102	124	3	416	13.1%
	小計	837	647	1,069	623	8	3,184	100.0%
② コミュニケーションに関すること (6.7%)	納得	117	54	152	103	10	436	49.9%
	やや納得	31	34	62	54	1	182	20.9%
	あまり納得せず	12	6	7	8	0	33	3.7%
	納得していない	14	14	18	46	2	94	10.8%
	不明	39	18	34	37	0	128	14.7%
	小計	213	126	273	248	13	873	100.0%
③ 医療機関等の施設に関すること (0.3%)	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 (2.9%)	納得	77	52	49	16	1	195	51.1%
	やや納得	23	20	17	9	0	69	18.1%
	あまり納得せず	4	2	3	2	0	11	2.8%
	納得していない	12	11	4	33	2	62	16.2%
	不明	17	5	11	12	0	45	11.8%
	小計	133	90	84	72	3	382	100.0%
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること (10.3%)	納得	725	163	175	45	0	1,108	82.0%
	やや納得	47	21	20	13	0	101	7.5%
	あまり納得せず	8	5	5	3	0	21	1.6%
	納得していない	1	8	5	17	0	31	2.2%
	不明	24	29	20	18	0	91	6.7%
	小計	805	226	225	96	0	1,352	100.0%
⑥ 医療費に関すること (5.5%)	納得	153	147	78	36	2	416	58.9%
	やや納得	54	32	34	23	0	143	20.3%
	あまり納得せず	11	13	6	5	0	35	5.0%
	納得していない	11	20	5	20	0	56	7.9%
	不明	14	24	11	7	0	56	7.9%
	小計	243	236	134	91	2	706	100.0%
⑦ 医療知識に関すること (28.6%)	納得	1,404	309	681	375	0	2,769	73.9%
	やや納得	148	64	74	34	0	320	8.5%
	あまり納得せず	9	5	9	14	0	37	1.0%
	納得していない	17	9	8	25	0	59	1.6%
	不明	176	32	132	223	0	563	15.0%
	小計	1,754	419	904	671	0	3,748	100.0%
⑧ その他 (21.4%)	納得	256	183	127	1,246	0	1,812	64.9%
	やや納得	37	24	14	166	0	241	8.6%
	あまり納得せず	2	4	3	25	0	34	1.1%
	納得していない	8	6	2	75	0	91	3.3%
	不明	97	36	29	445	9	616	22.1%
	小計	400	253	175	1,957	9	2,794	100.0%
合計	納得	3,197	1,262	1,910	2,041	15	8,425	64.4%
	やや納得	527	345	469	403	2	1,746	13.4%
	あまり納得せず	70	63	72	78	1	284	2.1%
	納得していない	122	129	77	377	6	711	5.4%
	不明	480	220	339	866	12	1,917	14.7%
	合計	4,396	2,019	2,867	3,765	36	13,083	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6年6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 (2.4%)	納得	222	91.7%	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	14	5.8%	13	1	0	7.1
	小計	242	100.0%	221	21	0	11.7
				91.3%	8.7%	0.0%	—
一般的な相談 (61.4%)	納得	5,170	82.7%	4432	693	45	15.8
	やや納得	484	7.7%	381	92	11	19.9
	あまり納得せず	45	0.8%	34	9	2	20.6
	納得していない	69	1.1%	57	10	2	17.5
	不明	484	7.7%	391	82	11	15.9
	小計	6,252	100.0%	5295	886	71	16.2
				84.7%	14.2%	1.1%	—
許容範囲内 だが困難 (33.7%)	納得	1,402	40.9%	1134	235	33	17.9
	やや納得	739	21.6%	491	199	49	24.8
	あまり納得せず	151	4.4%	105	34	12	24.4
	納得していない	435	12.7%	308	94	33	22.8
	不明	700	20.4%	496	155	49	21.4
	小計	3,427	100.0%	2534	717	176	21.0
				73.9%	20.9%	5.2%	—
許容範囲を 超えて困難 (2.5%)	納得	37	14.5%	24	9	4	27.2
	やや納得	21	7.6%	9	4	8	48.1
	あまり納得せず	26	10.7%	13	10	3	33.1
	納得していない	82	32.0%	45	17	20	38.2
	不明	90	35.2%	74	16	0	12.3
	小計	256	100.0%	165	56	35	27.8
				64.5%	21.9%	13.6%	—
合 計 (100.0%)	納得	6,831	67.1%	5793	956	82	16.2
	やや納得	1,249	12.3%	885	296	68	23.3
	あまり納得せず	222	2.1%	152	53	17	24.7
	納得していない	587	5.8%	411	121	55	24.3
	不明	1,288	12.7%	974	254	60	18.5
	小計	10,177	100.0%	8215	1680	282	18.0
				80.7%	16.5%	2.8%	—

	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。