

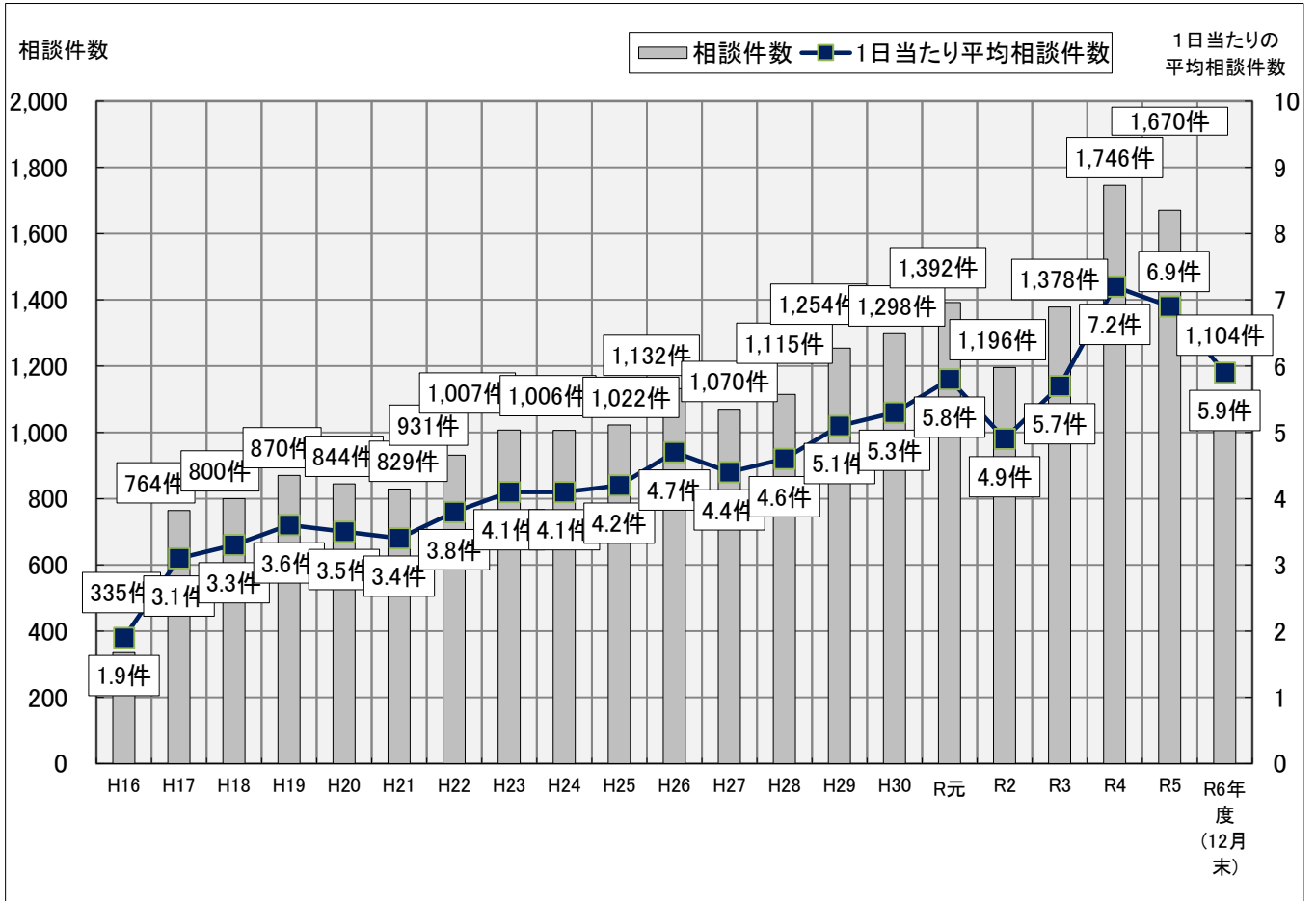
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について  
(令和6年7月～12月)

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

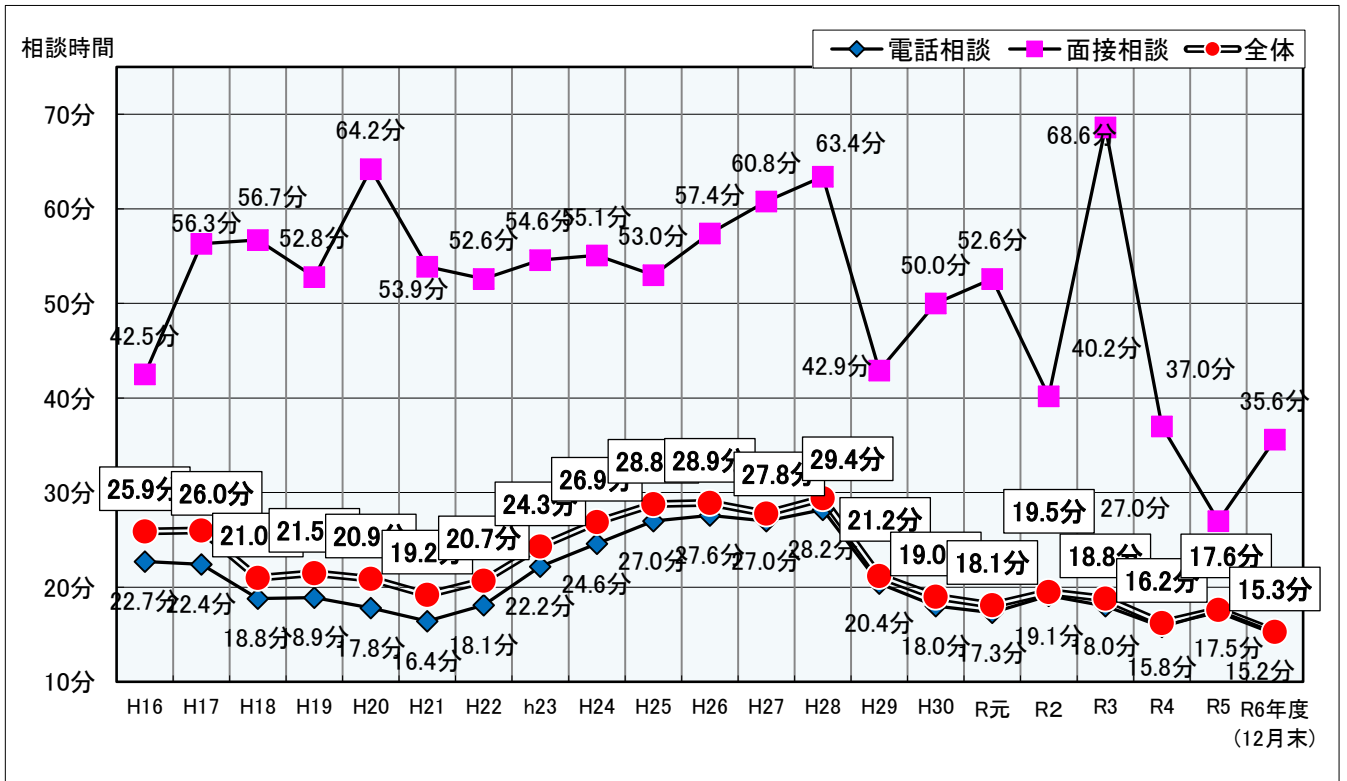
《参考》

- ・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6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6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6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	173	0	173	(23.6%)
10分以上20分未満	322	3	325	(44.4%)
20分以上30分未満	138	1	139	(19.0%)
30分以上40分未満	49	0	49	(6.7%)
40分以上50分未満	16	0	16	(2.2%)
50分以上60分未満	8	2	10	(1.4%)
60分以上90分未満	2	0	2	(0.3%)
90分以上120分未満	1	0	1	(0.1%)
120分以上	0	0	0	(0.0%)
メール等	—	(17)	17	(2.3%)
合計	709 (96.9%)	23 (3.1%)	732	(100.0%)

637 (87.0%)  
75 (10.3%)  
3 (0.4%)

【電話】最長：115分、最短：5分、平均：14.9分

【面接】最長：50分、最短：10分、平均：27.5分

【全相談の平均】15.0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	98	180	9	287	(64.1%)
家族等	37	99	2	138	(30.8%)
その他	10	13	0	23	(5.1%)
合計	145 (32.4%)	292 (65.2%)	11 (2.4%)	448	(100.0%)
重複相談(過去の相談者)	90	194	0	284	

### 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	22	34	0	56	(7.7%)
70歳代	23	51	0	74	(10.1%)
60歳代	26	158	0	184	(25.1%)
50歳代	26	74	0	100	(13.7%)
40歳代	62	40	0	102	(13.9%)
30歳代	20	19	0	39	(5.3%)
20歳代以下	5	8	0	13	(1.8%)
不明	51	102	11	164	(22.4%)
合計	235 (32.1%)	486 (66.4%)	11 (1.5%)	732	(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	18	30	0	48	(10.7%)
70歳代	16	36	0	52	(11.6%)
60歳代	20	33	0	53	(11.8%)
50歳代	17	50	0	67	(15.0%)
40歳代	5	22	0	27	(6.0%)
30歳代	19	18	0	37	(8.3%)
20歳代以下	4	8	0	12	(2.7%)
不明	46	95	11	152	(33.9%)
合計	145 (32.4%)	292 (65.2%)	11 (2.4%)	448	(100.0%)

### 6 相談者の住所

R6.12.1

区分	件数等	推計人口	
市内	中区	62	(13.8%)
	東区	34	(7.6%)
	南区	35	(7.8%)
	西区	58	(12.9%)
	安佐南区	60	(13.4%)
	安佐北区	31	(6.9%)
	安芸区	12	(2.8%)
	佐伯区	43	(9.6%)
	区不明	53	(11.8%)
	小計	388	(86.6%)
市外	県内	22	(4.9%)
	県外等	3	(0.7%)
	小計	25	(5.6%)
住所不明	35	(7.8%)	
合計	448	(100.0%)	
重複相談	284		

### 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	30	(4.1%)
	市のホームページ	152	(20.8%)
	市の広報番組	0	(0.0%)
	小計	182	(24.9%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	15	(2.0%)
	本庁舎電話交換等	72	(9.8%)
	本庁舎内の各課	11	(1.6%)
	その他の課等	22	(3.0%)
	小計	120	(16.4%)
広島県や国等の行政機関	14	(1.9%)	
医師会・歯科医師会等	3	(0.4%)	
その他	重複相談者	284	(38.8%)
	知人等	14	(1.9%)
	小計	298	(40.7%)
不明	115	(15.7%)	
合計	732	(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	95	3	0	3	101
件数等	100 (35.2%)	8 (2.8%)	0 (0.0%)	176 (62.0%)	284 (100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（令和6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	171 (23.4%)	3	6	61	26	98	45	0	8	12	45
② コミュニケーションに関する事	52 (7.1%)	0	5	19	6	28	8	0	4	2	18
③ 医療機関等の施設に関する事	2 (0.3%)	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	29 (4.0%)	1	0	12	15	12	3	0	0	1	5
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	104 (14.2%)	0	2	80	9	24	12	0	0	0	0
⑥ 医療費に関する事	37 (5.0%)	0	0	12	19	17	4	0	1	1	10
⑦ 医療知識に関する事	131 (17.9%)	1	3	71	22	55	34	0	0	1	5
⑧ その他 ※	206 (28.1%)	1	0	27	23	19	197	1	0	3	14
合計	732 (100.0%)	6	17	282	121	253	304	1	13	20	98
				(29.3%)	(12.6%)	(26.3%)	(31.6%)	(0.2%)	(9.9%)	(15.3%)	(74.8%)

※その他の内訳：主訴不明 11件(5.3%)、気持ちの受止め 168件(81.6%)、センターの問合せ 8件(3.9%)、その他 19件(9.2%)

(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6年1月～令和6年12月）

【単位：件】

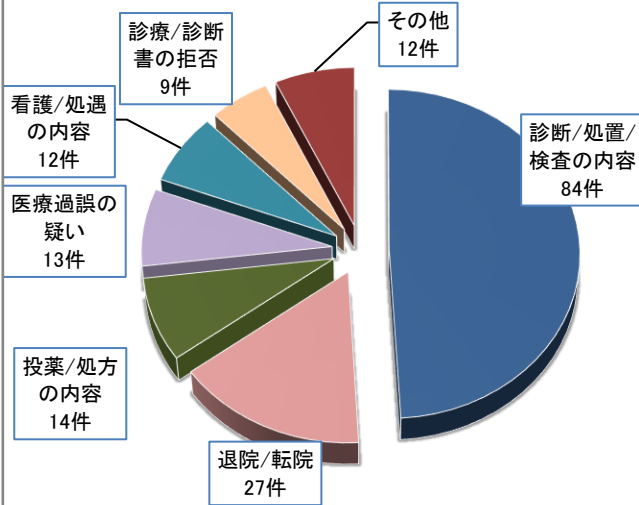
相談内容	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
① 医療行為・治療内容に関する事	30	28	21	21	28	40	46	21	29	29	25	21
② コミュニケーションに関する事	11	13	11	6	9	14	12	10	10	9	5	6
③ 医療機関等の施設に関する事	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	2	3	4	4	5	1	8	4	4	5	5	3
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	17	22	20	12	20	17	19	17	22	17	14	15
⑥ 医療費に関する事	6	6	3	5	4	0	2	4	3	8	10	10
⑦ 医療知識に関する事	18	23	26	18	18	18	22	23	17	29	19	21
⑧ その他	35	35	43	53	42	37	42	32	34	35	32	31
合計	119	130	128	119	126	127	152	111	119	132	110	108

(令和6年1月～6月：749件)

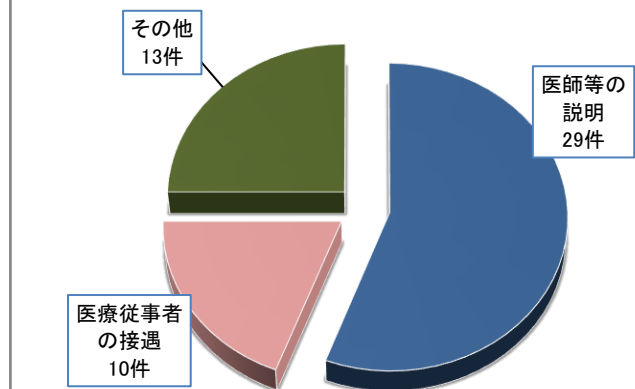
(令和6年7月～12月：732件)

## 10 主な相談内容の内訳（令和6年7月～12月）

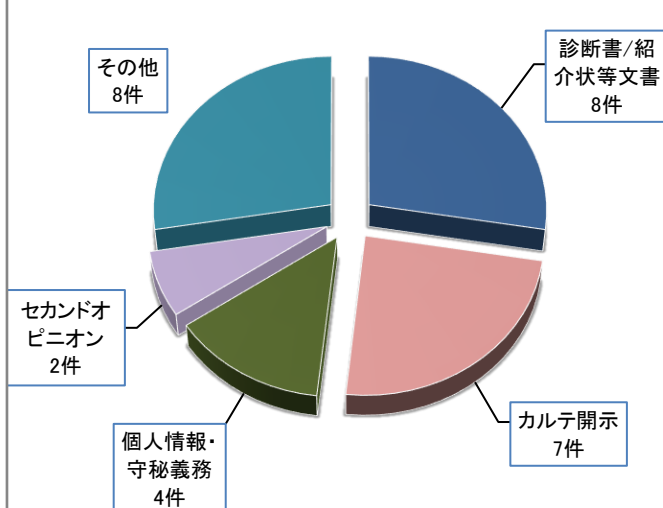
① 医療行為・医療内容に関すること（171件）



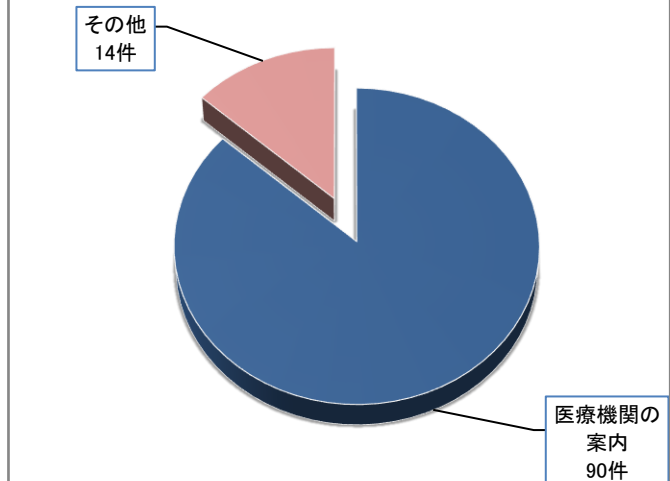
② コミュニケーションに関すること（52件）



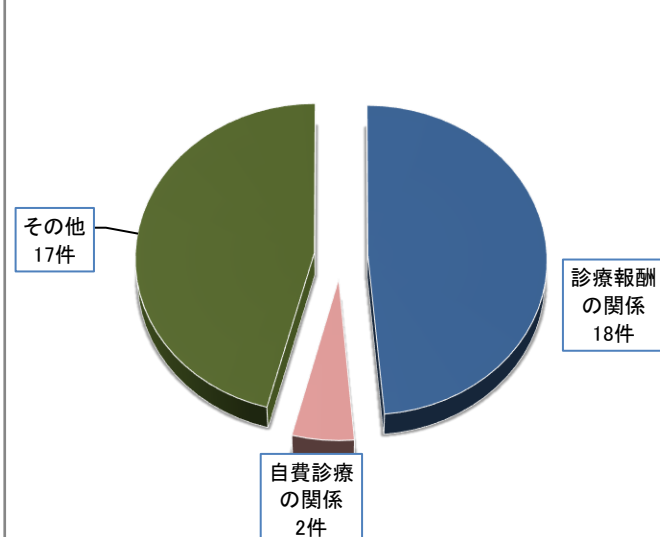
④ 医療情報等の取扱いに関すること（29件）



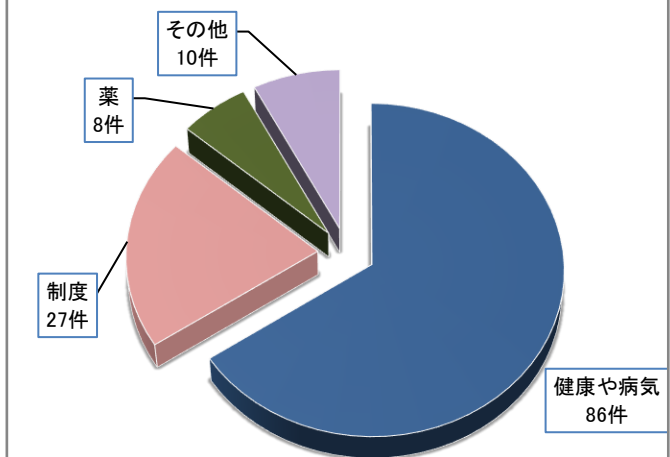
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（104件）



⑥ 医療費に関すること（37件）



⑦ 医療知識に関すること（131件）



(令和6年7月～12月)

### 11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	177	(24.2%)
整形外科	150	(20.5%)
精神科・心療内科	148	(20.2%)
歯科	39	(5.3%)
外科	28	(3.8%)
泌尿器科	22	(3.0%)
脳神経外科	20	(2.7%)
眼科	19	(2.6%)
皮膚科	16	(2.2%)
耳鼻いんこう科	15	(2.0%)
産婦人科	12	(1.6%)
小児科	6	(0.8%)
形成外科・美容外科	2	(0.3%)
その他	78	(10.8%)
合計	732	(100.0%)

### 12 相談対象の施設区分

区分		件数等	
医科	病院	97	(13.3%)
	診療所	25	(3.4%)
	施設名不明	149	(20.4%)
	医療機関案内	102	(13.9%)
	医療相談のみ	277	(37.8%)
	小計	650	(88.8%)
歯科	病院	2	(0.3%)
	診療所	4	(0.5%)
	施設名不明	21	(2.9%)
	医療機関案内	1	(0.1%)
	医療相談のみ	11	(1.5%)
	小計	39	(5.3%)
薬局		8	(1.1%)
介護老人保健施設等		9	(1.2%)
施術所(鍼灸・あんま等)		6	(0.9%)
医療相談でないもの		20	(2.7%)
合計		732	(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)		0
広島大学		0
医師会	広島市医師会	2
	安佐医師会	0
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		9
薬剤師会		1
介護関係部署		0
広島県		6
市役所	本庁の関係課	10
	区役所	21
	精神保健福祉センター	9
	保健所	14
法律相談		19
その他		22
合計		121

### 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		1
合計		1

## 15 医科・歯科地区別の相談内訳（令和6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 に関すること	171	45	11	4	4	88	152	1	13	14	5
② コミュニケーション に関すること	52	14	4	1	0	25	44	3	1	4	4
③ 医療機関等の施設 に関すること	2	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0
④ 医療情報等の取扱 いに関すること	29	6	0	0	0	17	23	0	3	3	3
⑤ 医療機関等の紹介・ 案内に関すること	104	0	0	0	0	102	102	0	1	1	1
⑥ 医療費に関すること	37	3	6	0	2	18	29	1	4	5	3
⑦ 医療知識に関するこ と	131	6	0	0	0	112	118	0	2	2	11
⑧ その他	206	12	1	2	1	165	181	0	9	9	16
合 計	732	86	22	7	7	528	650	6	33	39	43
		(11.7%)	(3.0%)	(1.0%)	(1.0%)	(72.1%)	(88.8%)	(0.8%)	(4.5%)	(5.3%)	(5.9%)
		(13.2%)	(3.4%)	(1.1%)	(1.1%)	(81.2%)	(100.0%)	(15.4%)	(84.6%)	(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 <<171件 (23.4%)>>

区分	相談事例	対応
診断/処置/検査の内容 (84件)	<p>(1) 痛風で通院している。1回/3カ月採血がある。検査結果は翌日判明する。検査結果が判明する前に診断をするのはおかしいのではないかと思う。総合病院では検査結果を診て診断する。通院中のかかりつけ医に診断と検査の順序が逆ではないかと疑問を伝えると、当院では相談者の言う順序ではやっていないとの返答だった。納得がいかない。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>クリニックでは検査内容によっては外注する。それにより結果判明が後日となる場合が生じると伝えた。以前、異常があった場合は、かかりつけ医から電話連絡を受けたとのことであった。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) のどの痛みと、発熱があり、翌日受診した。受付で、インフルエンザとコロナの検査を希望するか聞かれたため、「必要ならお願いします」と返答し、診察の前に検査を行った。結果は陰性で、診察時、医師から「早い」と言われ、明日当番医で再検査してもらうよう指示があった。問診票に症状や発熱時期を記載し、それにより医療者側は検査しても陰性が出る場合があるという知識があるにもかかわらず、知識もない患者に、説明もなく、検査をしたことに納得がいかない。時間的に検査結果がはっきり出ないかもと言われていれば、検査の実施を選択できた。その選択肢を提案しなかったことに、腹が立つ。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>労いと傾聴した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) 足の痒みのため皮膚科を受診し、真菌検査を受けた。その時に医師が使用した鑷子は、使い回されているようで、皮膚を採取した時に出血をした。他の患者が出血したかも知れない鑷子を使用されて、感染症が不安である。後で、看護師に確認したところ、アルコールで清拭しているとの返事だった。グローブも患者ごとに交換していないため、心配である。どう対応したらよいか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>皮膚科に感染の心配をしていることを、相談することを勧めた。さらに、指導できる部署は保健所となるため、希望する対応になるかはわからないが、保健所に連絡することも助言した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(4) 肝機能障害で通院している。AIDSと梅毒の検査を説明もなく行われ、待合室で他人がいるところで結果を言われた。病院に「検査の必要性を説明してから行ってほしい。人前で結果を言われると、馬鹿にされたように感じた」と伝えた。しかし、今回、C型肝炎の検査を説明なく行われ、人前で結果を言われた。行政から注意してほしい。ただ、クリニックを変わる勇気がない。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>診療内容・方針について医師を指導できる部署はなく、医師に、重ねて気持ちを伝えるように助言した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(5) 両親は接種の証明を紛失し、その時の病院は廃業しており、調べることができない。それぞれ2回目を受ける頃だと思いが、主治医から以前受けた日が分からないと接種できないと言われた。A区役所の地域支えあい課で調べてもらったが、「定期接種での予防接種の履歴は確認できなかった。仮に前回の接種を任意接種で実施されていた場合、接種歴の把握はできません。」と返信があった。このような場合、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>一般的には、ワクチン接種は、前回の接種時期から判断する方法以外に抗体検査による判断があるが、有料で医療機関に抗体検査を行っているか確認する必要がある。また、肺炎球菌ワクチンの2回目以降の接種は、医師の判断でワクチン接種が行うと思われる。そのため、相談者自身で医療機関(内科)を調べ、事前に肺炎球菌に対する抗体検査やワクチンの2回目以降の接種ができるかを確認する必要があると説明した。</p> <p>(不明)</p>



区分	相 談 事 例	対 応
診断/ 処置/ 検査の 内容  (84件)	(6) 長年、A病院に狭心症で通院していたが、症状が安定したため、地域のかかりつけ医に紹介になった。初診・再診の2回とも、医師から「薬が多いね。」と言われた。薬が変更される雰囲気を感じたので、長年飲んだ薬だからと頼み、同じ処方をしてもらった。これで長年過ごしてきたのに、怖くなり、不安になって、薬を飲むたびに気になり、夜間不眠気味になっている。次の診察で、薬の変更があったらと思うと受診するのも憂鬱で不安に感じる。どうしたらよいか。  (一般的な相談)	医師に、負担になっている思いを伝えることを勧めた。今後の治療においても、信頼関係は大事なので、相談者が納得する説明を受けるなど、やり取りをする。言いにくければ、家族を同伴し話してもらうなど工夫することも伝えた。  (納得された様子)
	(7) 1型糖尿病を患い、このたびA病院に転院することになった。今までは医療費を節約するために半年に一度の通院でしたが、A病院の内分泌科の医師に初めて診察してもらったところ、「こちらでは毎月の通院でないと診れない」と言われました。1型糖尿病は慢性疾患で数十年以上も治療をしているので、頻繁な通院、毎月の血液検査は必要ではないと思う。更にお金がないと言っているにも関わらず最新の高額な医療を進める。この医師が言っていることは妥当か。  (一般的な相談)	当センターは、医師の治療方針に対して妥当かどうか判断できないと伝えた上で、医師に治療方針を相談するように伝えた。また、病院内にある患者相談窓口の利用を検討するように伝え、連絡先を案内した。  (不明)
投薬/ 処方 の内容  (14件)	(8) 家族が処方薬で全身に発疹を発症した。受診した皮膚科では薬疹との診断を受けた。治療薬の塗付、数日後の再受診、原因薬の処方先である整形外科を受診するように指示を受けた。整形外科で原因薬中止の指示があり、家族はアレルギー体質と説明された。受診先で診断内容が異なっていると思う。  (一般的な相談)	体質は生涯変化しないものではないこと、体調により薬の副作用出現にも違いがあることを伝えた。その上で、各クリニックの説明内容に違いはないことを説明した。  (納得された様子)
	(9) 精神科に通院している。担当医が、30日分しか処方してくれない。月によっては31日あるので、日数分だけ処方してほしい。当センターのほうから月の日数分処方するように、言ってもらえないか。  (許容範囲内だが困難な相談)	当センターから、直接医師に伝えることはできないと説明した。また薬によっては、処方日数が、保険請求上決められている可能性もあることを伝え、医師に相談することを勧めた。  (納得された様子)
診療/ 診断書 の拒否  (9件)	(10) 昨日、自己検査で新型コロナ罹患が判明した。現在発熱はない。肋骨付近の疼痛を感じ、近医内科に受診希望の連絡をしたところ、診療を拒否された。新型コロナは5類に移行しているので診療拒否はできないのではないのか。  (一般的な相談)	厚生労働省から診療拒否はできないこと、診療が不可能な場合は他院を紹介するように通達があることを伝えた。居住区その他内科、又は耳鼻科に受診希望を伝えて受診可否の確認をすることを勧めた。  (納得された様子)

② コミュニケーションに関すること <<52件 (7.1%) >>

区分	相 談 事 例	対 応
	<p>(1) 高齢家族が、心疾患が悪化し病院で亡くなった。一週間前に入院し、その前日面会した時には変化はなかったのだが、翌日急に亡くなり、看取りができなかった。医師は、死亡時期について予見できないものだろうか。疑問に残ったため、説明を求めた。看護部長が対応し、経過について説明を受けて納得はできたが、医師の対応や判断についての疑問に関しては、遺族から直接医師に聞いて欲しいとの話だった。看護部長は、親身になって説明してくれた。看護部長の立場やいろいろ考えると、医師に説明を求めることの判断がつかない。どうしたらよいだろうか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>遺族が医師に説明を求めることは、妥当な判断であることを説明した。医療機関に連絡し、医師と面談することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
<p>医師等の説明等 ・ その他</p>	<p>(2) 身内は重度障害であり、大腿骨頸部骨折の治療のため、入院している。入院した当初から食事を拒否するようになり、医師からこのたび胃ろう造設を勧められた。説明によると、胃ろうになると寝たきり状態になると言われたが、そうなんだろうか。身内もつらくなると思い、判断が難しい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>胃ろう造設すれば、寝たきり状態ということは極端な話であり、今後の状態の可能性を、もう一度医師に相談することを提案した。また、院内にソーシャルワーカーがいれば、少しずつ相談するように勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
<p>(52件)</p>	<p>(3) 家族は重度障害であり、1年前から神経因性膀胱の症状が出ていた。昨日泌尿器科を受診し、今後は間欠的に導尿することを勧められた。家族は自分では行えないため、相談者が行うことになるが、自分も精神疾患、手の震えがありできないと思うことと、今後の家族のことを考えると相談者がそれを行うことに不安を感じている。医師には簡単な手技とは言われたが、ネットで調べた方法を相談者から伝えることは、どうだろう。明日診察日で、返事をしなければならぬ。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>医師に相談者が実施できそうにない気持ちを、メモか手紙にして伝えてみることを提案した。また、ネットで調べた方法はどうかといくつか質問されたが、情報の信頼性や家族の状態にあてはまるかは判断できないと説明した。サポート体制についても、まず医師と相談することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(4) 数週間前に多焦点レンズを使用し白内障手術を受けた。1週間後、施術眼に霧視が生じた。医師に症状を伝えても問題ないと言われた上、理解ができない医学用語を使用した返答で納得できる説明がない。飛蚊症も出現し始めた。当センターに聞けば理由が判明するかと思い連絡した。手術した医師に付度せず説明をする医師の紹介を希望する。居住区以外のクリニックであれば説明可能だろうか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>当センターは診断する機関でなく、医療に関する助言をする部署であることを伝えた。飛蚊症の症状が出現し、現在の医師の説明に納得できないとのことなので他院を受診し、経過を伝える方法を提案した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等の説明等・その他 (52件)	<p>(5) 数カ月前から血液検査値の好中球低下が生じていた。明日骨髄穿刺を受けることになったが、医師から病状について何も説明がないので不安だ。自分がネットで検査数値について調べたところ感染リスクが重度であった。治療に必要な血液疾患であれば専門病院への紹介を依頼したほうがよいか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>明日の検査時、医師に不安に思っていることを質問するように提案した。質問の方法と内容について伝えた。他院への紹介については説明を受けた後に判断することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(6) 先月に膀胱がんの手術を受けた。術前に担当医に誰が執刀医なのか聞いたが、「3, 4人のチームで行うため、わからない」と返事され、看護師に聞くと「私たちはわからない。直接医師に聞いて下さい。」と言われ、当日手術室の看護師に聞いたが、同様の返事だった。総合病院では、執刀医は教えないというルールがあるのか。誰が執刀医か、患者の立場として知りたいと思うことは当然ではないかと思う。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>執刀医について、教えないというルールはないことを説明した。患者相談窓口に、「手術をチームで行うということはどういうことなのか、執刀医を教えて欲しい」と率直に相談することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(7) 骨粗鬆症と乳がん検診を他の医療機関で受けた。骨粗鬆症の結果に異常があり、要観察および治療の必要性を指摘された。循環器の疾患で内科のかかりつけ医があり、相談しようと思うがどうだろうか。かかりつけのクリニックでも検査はできると、後で聞いたのだが、医師が気を悪くすることはないだろうか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>かかりつけ医としての役割を説明し、健診結果を相談することは妥当な考えであると伝えた。その際に聞きたいことを整理し、メモなどして話すことを提案した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(8) 歯が痛くなり、歯科を予約した。予約当日の朝、医師が体調を崩したので、当日の診療はできなくなり、次の診療は、8月盆明け以降になるとの連絡がきた。翌日からは診療しますと言っていたのに、私の診療は、8月の盆明けまでできないと言うのは、納得いかない。何を言っても、すいませんの一言であった。最後に、もう少し早くできるかどうか、確認して連絡しますと言ったのに、一向に返事がありません。それまで診療できないのは、どうも不可解です。こんなことが、まかり通るのでしょうか。確認することはできるか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>当センターは、医療機関に状況確認したり、医療行為を判断する機関ではない。もしばらく病院からの返事を待つか、相談者の歯の具合によっては、別の病院を探して治療を行ってはいいかかと伝えた。</p> <p>(不明)</p>
	<p>(9) 診察室で医師から右足を軽く叩かれました。痛くはありませんでしたが、女性の患者が多い病院で医療目的以外の行為をするのは不適切だと思う。とても不快でした。診察室には女性看護師もいたが、黙って見ているだけでした。受付にも伝えたが、申し訳ないなどの言葉もありませんでした。病院側には反省の意思が無いと判断したので、相談することにしました。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>当センターでは、医療機関への仲裁・指導を行っていないことを伝えた上で、一般的に医師との信頼関係が大事であると思う。転院も1つの方法かもしれないと助言した。</p> <p>(不明)</p>

④ 医療情報等の取扱いに関すること <<29件 (4.0%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診断書 /紹介 状等文 書等 ・ その他  (29件)	<p>(1) 今月中旬に肺がんの手術を受け、来週明け退院後の再診がある。自分は医師の説明を、同席できない家族に正確に行うのは困難と考える。</p> <p>①説明を録音してもよいか。</p> <p>②入院中同室者の手術時に問題が生じた話を病室で聞き、不安になった。重要事項についての話は別室でするものではないか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>①医師に理由と希望を伝え録音の許可を得ること、質問事項を箇条書きにし持参することを提案した。</p> <p>②入院していた病院には患者相談室があるので、話を伝えることを提案した。</p> <p>(納得された様子)</p>

⑥医療費に関すること <<37件 (5.0%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報 酬の関 係等 ・ その他  (37件)	<p>(1) 市内のクリニックに、月に1回通院している。先月に採血をしたが、今月は通院できないため、医師に連絡し採血結果を、ファクスか郵送して欲しいと希望したが、「できない」と言われた。理由を聞いたが、理由を伝えることで、料金が発生すると言われた。こういうことが、正当な対応なのか知りたい。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>検査データの結果を伝える際に、医師の指導や説明をした場合には、診察を受けたことになることと説明した。今回受診できないということなので、どのようにしたらよいか医師に確認することを提案した。</p> <p>(不明)</p>
	<p>(2) 一ヶ月の間に、2回耳鼻科を受診した。1回目はのどのこと、2回目は耳のことで診察を受け、2回初診料を支払った。これは請求的に正しいのか。また、婦人科を受診したが、診療内容で、腹部の触診だけなのに、エコー検査の請求をされていた。これは、どういうことなのだろうか。通院継続するため、請求ミスではないかとは、言いづらい。コロナ以後、医療はおかしくなっているのではないだろうか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>初診料、再診料について説明し、窓口で確認することを勧めた。さらに、診療報酬についての確認先として中国四国厚生局を案内した。</p> <p>(不明)</p>
	<p>(3) インフルエンザ症状があり受診した。検査陰性のため風邪薬処方となった。翌日、もう一度検査したら陽性。インフルエンザの薬が出た。風邪薬が無駄になっているし、初日の見立て違いということで返金を求めてもよいのか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>その日に応じた、診察行為・検査が発生し、結果に応じた処方であるため、相談者の思う返金は、考えにくいと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(4) 家族が下肢静脈瘤で開放創ができていて、処置が必要な状態である。今後、手術を受ける予定であるが、毎日処置が必要な状態であり、入院を勧められている。大部屋希望であるが、個室しか空いていないため、個室を勧められている。入院が長期になることも推測され、個室代の負担が経済的に難しい。どのようにしたらよいだろうか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>差額ベッド料を徴収してはならない場合の基準について説明した。対応の基本としては、病院との話し合いになることを説明し、患者相談窓口を利用することや、事務担当者と面談し、相談することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>

⑦医療知識に関すること <<131件 (17.9%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
健康や 病気等 ・ その他  (131件)	<p>(1) 骨密度の検査で、TRACP-5bの異常値を指摘され、注射を勧められた。「通院なら1回/週。自宅で自己注射なら2回/週。」と言われたが、注射が怖いため、どちらがよいか悩んでいる。</p> <p style="text-align: right;">(一般的な相談)</p>	<p>注射による治療を受け入れるに至る思いを傾聴した。相談者は、注射の治療は受けたいと決めていたため、病院か自己注射かどちらかを選ばなければならないのか、状況に応じて注射方法を臨機応変に対応してもらえるのかを聞いてみたらいかがかと伝えた。</p> <p style="text-align: right;">(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6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	6,604	(29.0%)	450	97	1,689	1,155	3,077	1,577	194
② 病気等に関する相談	7,411	(32.6%)	123	51	4,271	837	2,369	1,103	1
③ 医療過誤等に関する相談	875	(3.8%)	141	7	151	333	352	180	5
④ 治療費に関する相談	1,590	(7.0%)	78	20	542	563	498	177	4
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	1,134	(5.0%)	52	10	465	491	179	138	1
⑥ 医療関係法に関する相談	1,038	(4.6%)	34	29	343	313	343	225	13
⑦ 薬に関する相談	458	(2.0%)	7	5	211	146	187	69	1
⑧ その他	3,653	(16.0%)	69	34	716	583	345	2,763	10
合 計	22,763	(100%)	954	253	8,388	4,421	7,350	6,232	229
					(31.5%)	(16.6%)	(27.6%)	(23.4%)	(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	16,349	147	16,496	(72.5%)
30分以上60分未満	4,420	399	4,819	(21.2%)
60分以上	783	410	1,193	(5.2%)
メール等	—	—	255	(1.1%)
合 計	21,552	956	22,763	(100.0%)
	(95.8%)	(4.2%)		

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：20.9分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：53.5分

【全相談の平均】 22.1分

(平成16年7月～令和6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	528	522	1,050	(4.7%)
70歳代	1,343	1,524	2,867	(12.6%)
60歳代	1,226	2,654	3,880	(17.0%)
50歳代	965	3,331	4,296	(18.9%)
40歳代	1,365	1,990	3,355	(14.7%)
30歳代	806	1,162	1,968	(8.6%)
20歳代以下	222	463	685	(3.0%)
不明※	1,504	1,973	4,662	(20.5%)
合計	7,959 (36.9%)	13,619 (63.1%)	22,763	(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	4,233	5,938	10,171	(44.7%)
家族等	1,574	3,741	5,315	(23.3%)
その他	432	643	1,075	(4.7%)
重複相談ほか※	1,890	3,457	6,202	(27.3%)
合計	8,129 (37.1%)	13,779 (62.9%)	22,763	(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	2,132 (9.4%)
	東区	1,445 (6.3%)
	南区	1,576 (6.9%)
	西区	2,184 (9.6%)
	安佐南区	2,253 (9.9%)
	安佐北区	1,352 (5.9%)
	安芸区	603 (2.6%)
	佐伯区	1,197 (5.3%)
	区不明	932 (4.1%)
	小計	13,674 (60.0%)
市外	県内	925 (4.1%)
	県外等(不明含)	436 (1.9%)
	小計	1,361 (6.0%)
住所不明	1,631 (7.2%)	
重複相談	6,097 (26.8%)	
合計	22,763 (100.0%)	

(平成16年7月～令和6年12月)

## 6 相談回数状況

相談回数	件数等	
1回	16,852	(74.0%)
2回	2,034	(8.9%)
3回	557	(2.4%)
4回	284	(1.4%)
5回以上	3,036	(13.3%)
合計	22,763	(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)	817	(3.6%)
	カード(注3)	80	(0.4%)
	センターのホームページ	3,625	(15.9%)
	テレビ広報	10	(0.0%)
	小計	4,891	(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)	2,703	(11.9%)
	本庁舎の電話交換等	2,618	(11.5%)
	本庁舎内の各課	768	(3.4%)
	その他の課等	428	(1.8%)
	小計	6,517	(28.6%)
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)		511	(2.2%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		445	(2.0%)
その他(重複相談者、知人等)		6,492	(28.5%)
不明		3,907	(17.2%)
合計		22,763	(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	(50.0%)
	診療所	81	(36.5%)
歯科診療所		18	(8.0%)
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		7	(3.2%)
合計		222	(100.0%)





## 相談対応状況と納得度

(平成29年5月18日～令和6年12月末)

相談内容の細目		A	B	C	D	E	合	割
		説明・医療機関紹介	関係機関紹介	医師等との接触を助言	その他	医療機関に連絡	計	合
① 医療行為・治療内容に関すること (24.3%)	納得	494	354	706	251	1	1,806	52.9%
	やや納得	192	153	264	105	1	715	20.9%
	あまり納得せず	26	29	44	22	1	122	3.6%
	納得していない	68	62	41	162	2	335	9.8%
	不明	118	75	112	128	3	436	12.8%
	小計	898	673	1,167	668	8	3,414	100.0%
② コミュニケーションに関すること (6.7%)	納得	125	57	171	108	10	471	50.4%
	やや納得	37	35	66	54	1	193	20.7%
	あまり納得せず	13	6	7	9	0	35	3.7%
	納得していない	16	14	19	47	2	98	10.5%
	不明	43	18	38	38	0	137	14.7%
	小計	234	130	301	256	13	934	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	60.9%
	やや納得	2	5	1	2	0	10	21.7%
	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	8.7%
	不明	0	3	0	1	0	4	8.7%
	小計	11	23	3	8	1	46	100.0%
④ 医療情報等の取扱いに関すること (3.0%)	納得	84	63	57	17	1	222	52.4%
	やや納得	25	23	19	9	0	76	17.9%
	あまり納得せず	5	2	4	3	0	14	3.2%
	納得していない	13	11	4	33	2	63	14.9%
	不明	18	6	12	13	0	49	11.6%
	小計	145	105	96	75	3	424	100.0%
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること (10.5%)	納得	794	171	195	53	0	1,213	82.1%
	やや納得	52	21	22	14	0	109	7.4%
	あまり納得せず	8	5	5	3	0	21	1.4%
	納得していない	3	8	5	18	0	34	2.3%
	不明	28	30	22	20	0	100	6.8%
	小計	885	235	249	108	0	1,477	100.0%
⑥ 医療費に関すること (5.4%)	納得	159	157	87	40	2	445	58.7%
	やや納得	58	35	38	23	0	154	20.3%
	あまり納得せず	11	15	8	5	0	39	5.2%
	納得していない	12	21	5	20	0	58	7.7%
	不明	16	25	14	7	0	62	8.1%
	小計	256	253	152	95	2	758	100.0%
⑦ 医療知識に関すること (28.0%)	納得	1,457	325	723	396	0	2,901	73.8%
	やや納得	151	67	77	36	0	331	8.4%
	あまり納得せず	10	5	10	14	0	39	1.0%
	納得していない	18	10	9	27	0	64	1.6%
	不明	189	34	140	232	0	595	15.2%
	小計	1,825	441	959	705	0	3,930	100.0%
⑧ その他 (21.8%)	納得	274	202	140	1,395	1	2,012	65.7%
	やや納得	39	26	15	173	0	253	8.3%
	あまり納得せず	2	4	3	26	0	35	1.1%
	納得していない	8	6	2	76	0	92	3.0%
	不明	104	38	34	484	9	669	21.9%
	小計	427	276	194	2,154	10	3,061	100.0%
合計	納得	3,396	1,343	2,081	2,262	16	9,098	64.8%
	やや納得	556	365	502	416	2	1,841	13.1%
	あまり納得せず	75	66	81	82	1	305	2.2%
	納得していない	138	133	85	386	6	748	5.3%
	不明	516	229	372	923	12	2,052	14.6%
	合計	4,681	2,136	3,121	4,069	37	14,044	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 (2.4%)	納得	234	91.8%	214	20	0	11.8
	やや納得	5	2.0%	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	15	5.8%	14	1	0	7.3
	小計	255	100.0%	233	22	0	11.6
				91.4%	8.6%	0.0%	—
一般的な相談 (61.8%)	納得	5,593	83.0%	4834	714	45	15.6
	やや納得	521	7.7%	414	96	11	19.5
	あまり納得せず	49	0.7%	38	9	2	20.6
	納得していない	73	1.1%	61	10	2	17.0
	不明	506	7.5%	412	83	11	15.6
	小計	6,742	100.0%	5759	912	71	16.0
				85.4%	13.5%	1.1%	—
許容範囲内 だが困難 (33.1%)	納得	1,473	40.8%	1188	251	34	18.0
	やや納得	770	21.3%	518	203	49	24.4
	あまり納得せず	162	4.4%	114	36	12	24.1
	納得していない	451	12.5%	322	96	33	22.5
	不明	757	21.0%	540	167	50	21.0
	小計	3,613	100.0%	2682	753	178	20.9
				74.2%	20.8%	5.0%	—
許容範囲を 超えて困難 (2.7%)	納得	46	15.4%	31	11	4	25.8
	やや納得	25	8.4%	11	6	8	44.4
	あまり納得せず	27	9.0%	14	10	3	32.4
	納得していない	94	31.4%	53	21	20	36.1
	不明	107	35.8%	88	18	1	13.1
	小計	299	100.0%	197	66	36	26.7
				65.9%	22.1%	12.0%	—
合 計 (100.0%)	納得	7,346	67.3%	6267	996	83	118.0
	やや納得	1,321	12.1%	947	306	68	30.2
	あまり納得せず	238	2.2%	166	55	17	5.8
	納得していない	619	5.7%	437	127	55	14.8
	不明	1,385	12.7%	1054	269	62	25.3
	小計	10,909	100.0%	8871	1753	285	194.1
				81.3%	16.1%	2.6%	—

	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。