

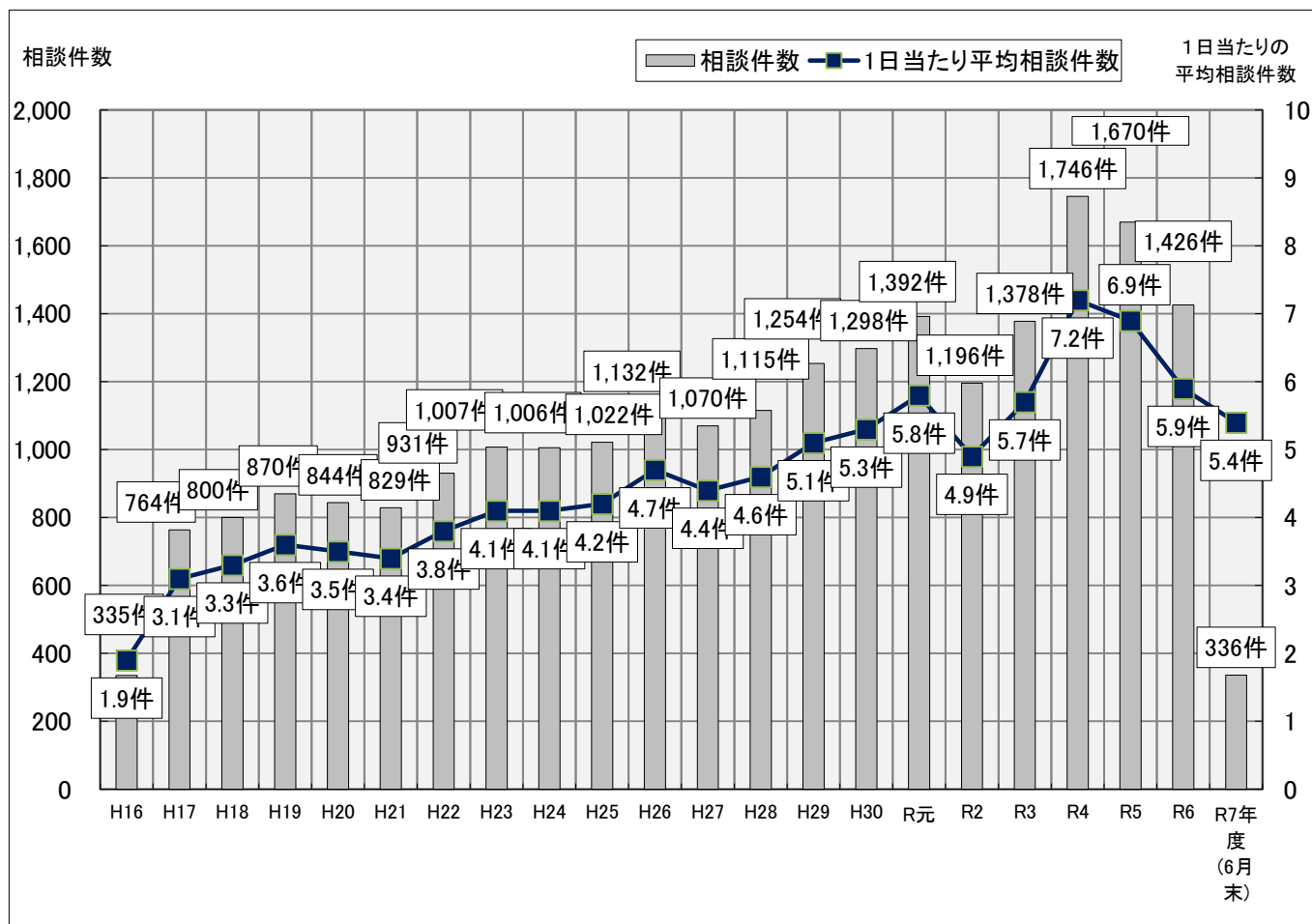
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(令和 7 年 1 月～ 6 月)

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

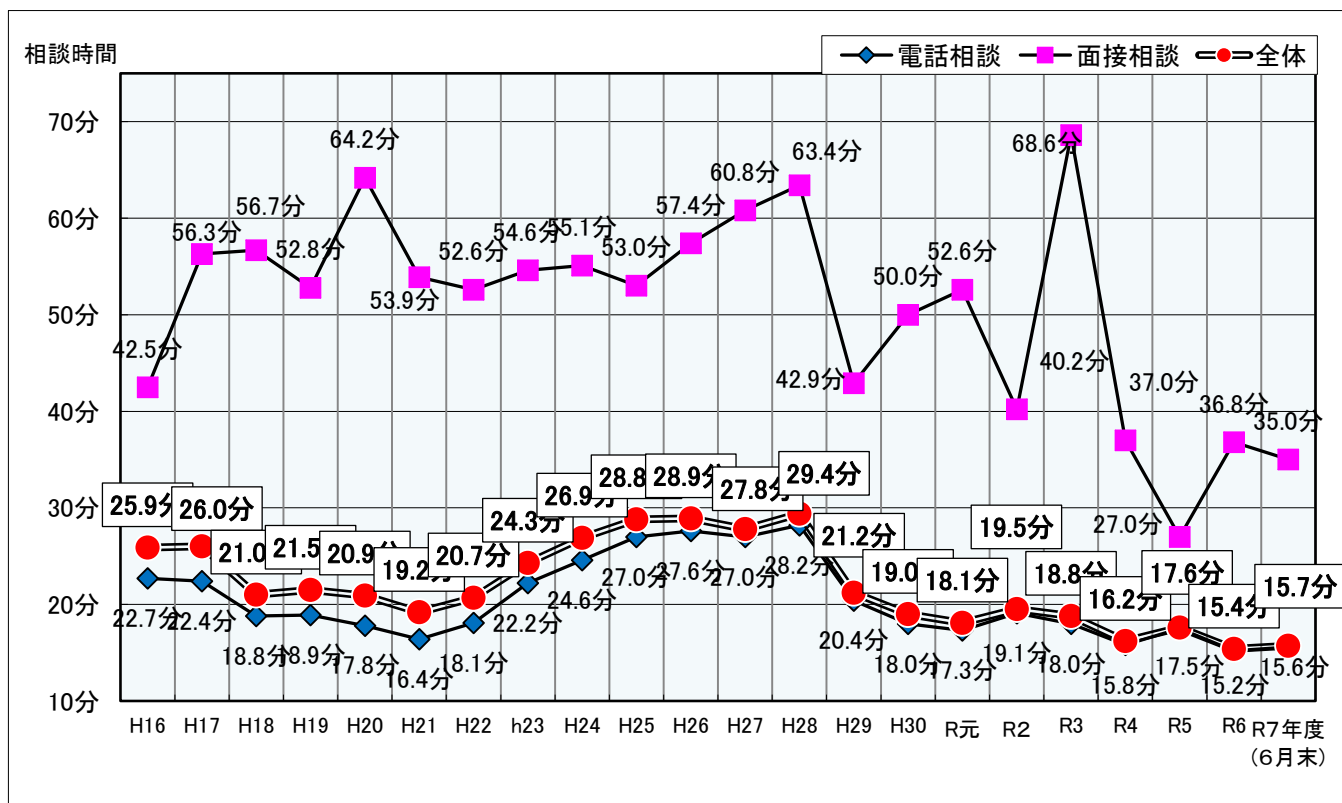
《参考》

- ・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 7 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 7 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7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	147	1	148	(22.5%)
10分以上20分未満	300	1	301	(45.7%)
20分以上30分未満	127	0	127	(19.3%)
30分以上40分未満	36	1	37	(5.6%)
40分以上50分未満	18	2	20	(3.0%)
50分以上60分未満	3	1	4	(0.6%)
60分以上90分未満	2	0	2	(0.3%)
90分以上120分未満	0	0	0	(0.0%)
120分以上	1	0	1	(0.2%)
メール等	—	(18)	18	(2.7%)
合計	634 (96.4%)	24 (3.6%)	658	(100.0%)

【電話】最長：120分、最短：5分、平均：14.9分

【面接】最長：50分、最短：5分、平均：31.7分

【全相談の平均】15.1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	152	8	259 (62.3%)
家族等	43	85	5	133 (32.0%)
その他	9	14	1	24 (5.8%)
合計	151 (36.3%)	251 (60.3%)	14 (2.4%)	416 (100.0%)
重複相談(過去の相談者)	47	194	1	242

6 相談者の住所

区分	件数等	
市内	中区	60 (14.4%)
	東区	32 (7.7%)
	南区	49 (11.8%)
	西区	45 (10.8%)
	安佐南区	52 (12.5%)
	安佐北区	34 (8.2%)
	安芸区	18 (4.3%)
	佐伯区	45 (10.8%)
	区不明	38 (9.1%)
	小計	373 (89.7%)
市外	県内	9 (2.2%)
	県外等	9 (2.2%)
	小計	18 (4.3%)
住所不明	25	(6.0%)
合計	416	(100.0%)
重複相談	242	

R7.6.1

推計人口

143,757 (12.2%)

115,859 (9.9%)

143,265 (12.2%)

185,656 (15.8%)

244,217 (20.8%)

132,037 (11.2%)

72,692 (6.2%)

138,133 (11.7%)

1,175,616 (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	15	27	0	42 (6.4%)
70歳代	30	58	0	88 (13.4%)
60歳代	20	181	0	201 (30.5%)
50歳代	26	57	0	83 (12.6%)
40歳代	38	46	0	84 (12.8%)
30歳代	7	15	0	22 (3.3%)
20歳代以下	10	9	0	19 (2.9%)
不明	52	52	15	119 (18.1%)
合計	198 (30.1%)	445 (67.6%)	15 (2.3%)	658 (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	13	19	0	32 (7.7%)
70歳代	18	45	0	63 (15.1%)
60歳代	16	48	0	64 (15.4%)
50歳代	23	40	0	63 (15.1%)
40歳代	18	29	0	47 (11.3%)
30歳代	7	14	0	21 (5.1%)
20歳代以下	10	8	0	18 (4.3%)
不明	45	49	14	108 (26.0%)
合計	150 (36.0%)	252 (60.6%)	14 (3.4%)	416 (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 (2.7%)
	市のホームページ
市の他の課等	147 (22.4%)
	市の広報番組
	0 (0.0%)
	小計
	165 (25.1%)
広島県や国等の行政機関	区役所等の相談窓口
	45 (6.8%)
	本庁舎電話交換等
	62 (9.4%)
	本庁舎内の各課
医師会・歯科医師会等	15 (2.3%)
	その他の課等
	12 (1.8%)
	小計
	134 (20.3%)
その他	重復相談者
	242 (36.8%)
	知人等
	14 (2.1%)
	小計
不明	256 (38.9%)
	82 (12.5%)
	合計
	658 (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	83	5	1	5	94
件数等	83 (34.3%)	10 (4.1%)	3 (1.2%)	146 (60.3%)	242 (100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（令和7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 他
① 医療行為・治療内容に関する事	170 (25.8%)	3	5	47	32	111	52	1	10	7	45
② コミュニケーションに関する事	43 (6.5%)	0	3	16	6	28	11	0	6	0	15
③ 医療機関等の施設に関する事	2 (0.3%)	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	24 (3.6%)	0	1	10	7	13	5	0	0	2	5
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	100 (15.2%)	0	1	84	11	26	9	0	1	0	6
⑥ 医療費に関する事	39 (5.9%)	1	2	15	15	14	10	0	2	2	10
⑦ 医療知識に関する事	111 (16.9%)	1	4	56	18	63	26	0	0	3	5
⑧ その他 ※	169 (25.7%)	1	1	25	10	14	156	0	4	2	12
合 計	658 (100.0%)	6	18	254	99	270	269	1	23	16	99
				(28.4%)	(11.1%)	(30.2%)	(30.1%)	(0.2%)	(16.7%)	(11.6%)	(71.7%)

※その他の内訳:主訴不明 9件(5.3%)、気持ちの受止め 133件(78.7%)、センターの問合せ 12件(7.1%)、その他 15件(8.9%)

(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7月～令和7年6月）

【単位:件】

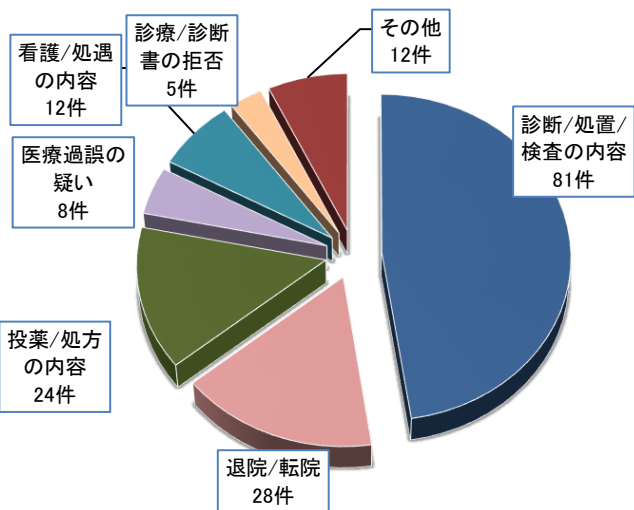
相 談 内 容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
① 医療行為・治療内容に関する事	46	21	29	29	25	21	22	18	30	32	32	36
② コミュニケーションに関する事	12	10	10	9	5	6	6	6	4	10	6	11
③ 医療機関等の施設に関する事	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0
④ 医療情報等の取扱いに関する事	8	4	4	5	5	3	4	1	3	4	6	6
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	19	17	22	17	14	15	20	21	16	8	18	17
⑥ 医療費に関する事	2	4	3	8	10	10	6	7	13	1	5	7
⑦ 医療知識に関する事	22	23	17	29	19	21	17	21	24	21	15	13
⑧ その他	42	32	34	35	32	31	21	23	39	27	30	29
合 計	152	111	119	132	110	108	96	97	129	103	114	119

(令和6年7月～12月:732件)

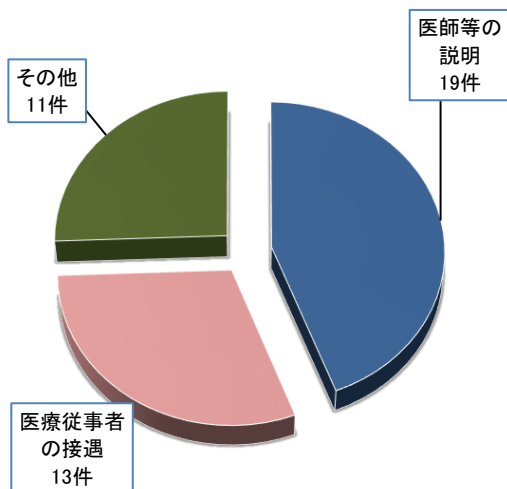
(令和6年7月～12月:658件)

10 主な相談内容の内訳（令和7年1月～6月）

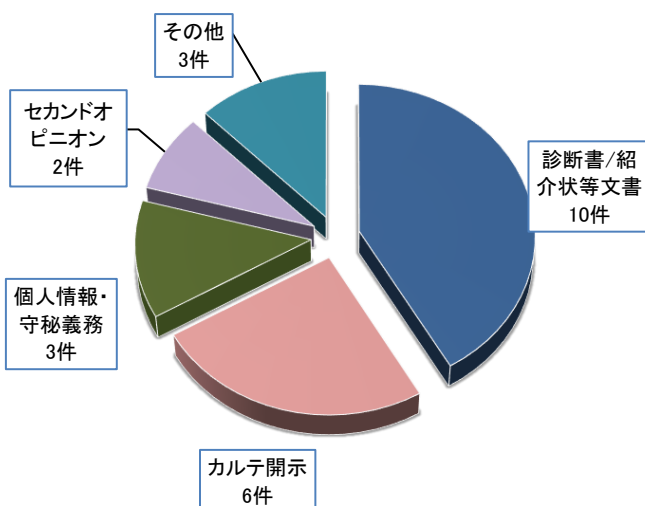
① 医療行為・医療内容に関すること（170件）



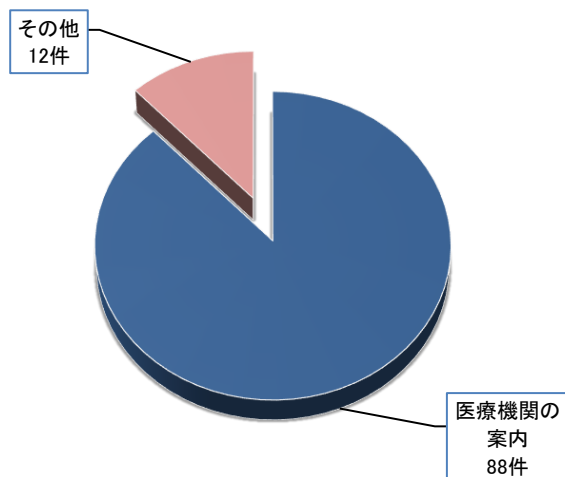
② コミュニケーションに関すること（43件）



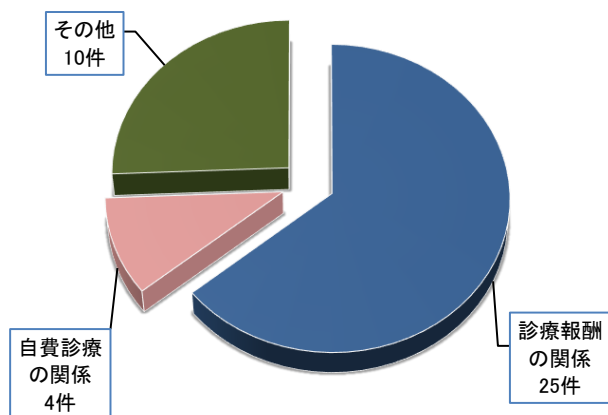
④ 医療情報等の取扱いに関すること（24件）



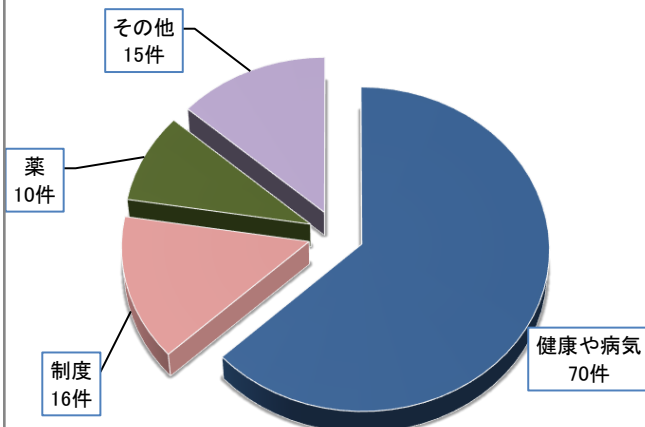
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（100件）



⑥ 医療費に関すること（39件）



⑦ 医療知識に関すること（111件）



(令和7年1月～6月)

11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	164	(24.9%)
整形外科	146	(22.2%)
精神科・心療内科	94	(14.3%)
歯科	33	(5.0%)
外科	24	(3.6%)
泌尿器科	11	(1.7%)
脳神経外科	26	(4.0%)
眼科	33	(5.0%)
皮膚科	13	(2.0%)
耳鼻いんこう科	21	(3.2%)
産婦人科	12	(1.8%)
小児科	10	(1.5%)
形成外科・美容外科	3	(0.5%)
その他	68	(10.8%)
合計	658	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区分		件数等	
医科	病院	88	(13.4%)
	診療所	39	(5.9%)
	施設名不明	144	(21.9%)
	医療機関案内	92	(14.0%)
	医療相談のみ	233	(35.4%)
	小計	596	(90.6%)
歯科	病院	1	(0.2%)
	診療所	8	(1.2%)
	施設名不明	19	(2.9%)
	医療機関案内	1	(0.2%)
	医療相談のみ	4	(0.6%)
	小計	33	(5.0%)
薬局		3	(0.5%)
介護老人保健施設等		13	(2.0%)
施術所(鍼灸・あんま等)		0	(0.9%)
医療相談でないもの		13	(2.0%)
合計		658	(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		15
官公庁(国等の行政機関)		1
広島大学		0
医師会	広島市医師会	2
	安佐医師会	2
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		7
薬剤師会		2
介護関係部署		0
広島県		8
市役所	本庁の関係課	5
	区役所	13
	精神保健福祉センター	5
	保健所	8
法律相談		20
その他		15
合計		103

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	1
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		1

15 医科・歯科地区別の相談内訳（令和7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	170	29	19	3	6	87	144	5	15	20	6
② コミュニケーション に関すること	43	14	3	1	1	18	37	1	0	1	5
③ 医療機関等の施設 に関すること	2	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱 いに関すること	24	4	1	0	1	16	22	1	1	2	0
⑤ 医療機関等の紹介・ 案内に関すること	100	3	2	0	1	92	98	0	1	1	1
⑥ 医療費に関すること	39	9	3	0	1	22	35	1	3	4	0
⑦ 医療知識に関するこ と	111	6	2	0	0	98	106	0	2	2	3
⑧ その他	169	14	2	1	0	135	152	1	2	3	14
合 計	658	80	32	5	10	469	596	9	24	33	29
		(12.2%)	(4.9%)	(0.8%)	(1.5%)	(71.3%)	(90.6%)	(1.4%)	(3.6%)	(5.0%)	(4.4%)
		(13.4%)	(5.4%)	(0.8%)	(1.7%)	(78.7%)	(100.0%)	(27.3%)	(72.7%)	(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 <<170件 (25.8%)>>

区分	相談事例	対応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (81件)	(1) 10年前に腹部の腫瘍切除術を受けた。5年以上経過後、腎臓腫瘍を発症した。泌尿器科で化学療法治療中、1年半で主治医の退職で主治医が交代した。自身で疼痛のため他科受診し、3臓器への転移が発覚したが、主治医からは明確な説明がなかった。昨秋突然、治療終了、緩和ケアへの移行を告げられた。納得できず他検査を依頼し、新たな腫瘍病名がつき、本年春先から血液内科で化学療法中である。泌尿器科での治療が納得できず、話し合いの場を依頼した。納得いかないことを告げると泌尿器科の主治医から失礼だと怒鳴られた。医療過誤と考え法的な対応を考えている。 (一般的な相談)	当センターの役割は承知し連絡しているとのことなので、傾聴後、法律相談先を紹介する。 (納得された様子)
	(2) A歯科に2年間通院した。噛み合わせが悪く痛みがあると説明を受け、治療を受けていた。神経を抜こうと言われ不審に思い、B歯科に変わった。歯の根っこが溶けていて、2年も適切な治療をされてなかったため、抜歯しないと説明され、C病院に紹介となった。C病院でも同様の説明で二人の医師がA歯科の見立て違いを指摘した。2年間、間違った治療をされ、治療費もかかった。今後は歯を失う可能性が高く、治療費もかかる。その補償を求めたい。弁護士に依頼する前にどのような方法で進めたらいいか。 (一般的な相談)	まず、今の状況と希望をA歯科に話すこと、その際には複数人で対応することを勧めた。その結果により、相談者の希望に添うかわからないが、医療介護ADR、歯科医師会に相談することを提案した。 (納得された様子)
	(3) 整形外科病院で2回手術を受けた。2回目の麻酔覚醒後、前歯の動揺が生じた。単科病院入院中であつたため、退院後の歯科受診を指示された。退院後、かかりつけ歯科を受診したところ、保険外治療で高額な医療費が必要となっている。手術施行病院では誠意ある対応がなく、電話対応した男性から医療ミスではなくアクシデントと言われた。術前に麻酔のアクシデントの説明は受けていない。家族は司法相談を勧めている。手術を受けた病院へセンターから仲介を希望する。 (許容範囲内だが困難な相談)	当センターの役割を伝え司法相談先を紹介するが、「病院相手に裁判を起こしても勝算はない。センターが何もしなければ意味がないのではないか」と電話を終了する。 (あまり納得されていない様子)
	(4) 予後不良の持病がある高齢家族が、総合病院に救急搬送された。今は、退院している。入院中に二人の医師から病状説明を受けたが、病名や見解が違っていた。主治医は敗血症といい、もう一人の医師は、敗血症までは発症していないと言われ、一体どうだったのか疑問を持っている。さらに、見解の違いで治療のタイミングが遅れたのではないかという懸念もある。医師に、再度説明を聞きたいと思うが、失礼なことであろうか。また、例えば病名がはっきりしないのであれば、専門医を紹介すべきではなかったかと思う。 (許容範囲内だが困難な相談)	総合病院ということなので、患者相談窓口の利用を勧めた。そこで、二人の医師の病状説明に相違があったこと、治療の遅れはないのかなど疑問点について説明を受けたいという希望を相談されることを助言した。 (納得された様子)
	(5) 健康診断で右目の白内障を指摘された。左目は以前網膜剥離を患い、眼内レンズを挿入している。1年前から今の眼科に通院するようになり、今回の白内障の相談をしたところ、手術を勧められ、手術日を決めた。手術日が近づくうちに、再度診察を受け、医師に質問したところ、緊急性のある状態ではないからと、日程の延期も説明された。どうしたものかと迷っている。歯科疾患も発症し、結論がない。日程を延期すると、医師に悪い印象を与えるのではないかといろいろ考えてしまう。 (一般的な相談)	他の医師の意見を聞くという方法もあるが、見解の違う場合には、より一層迷う結果になることも推測されることを説明した。信頼関係を保つためにも医師に気持ちを伝え相談し、スケジュール調整をすることを提案した。また、居住区近辺の眼科を知りたいという希望があり、インターネットでの検索方法を伝えた。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
投薬/ 処方 の内容 (24件)	(6) 心臓の手術後、総合病院に長年通院中。心臓の薬の影響で胃痛がありタケキャブ20mgを数年間内服している。この度、主治医変更となり、その医師からタケキャブは長期内服する薬ではないと言われた。地域の消化器科で定期健診の胃カメラの予定があることを話したら、その医師にタケキャブを内服することの意見を聞いてくるように言われた。「痛みを抑え、必要なら内服してもよいのではないか」と言われたと報告したが、循環器科の医師が、「院内の消化器の医師に相談したら、自分だったら出さないという意見だった。処方するが責任は持てない」と言われた。代替えの薬の提案もなく、突き放された感じも受け、どうしてよいのか困っている。 (一般的な相談)	相談者は、薬の変更は受け入れられることと、循環器科の医師が相談した院内の消化器受診も必要なら受診したいとの気持ちなので、循環器科の主治医に薬についての不安を相談してみることを提案した。 (納得された様子)
	(7) 身内が10年以上前から循環器、消化器、精神、その他疾患で10種類以上の内服を行っている。内服薬が多種類であるのが心配だ。身内が医師に内服薬の相談をしたが他科のことは分からないと返答されたとのことである。処方薬局は話を聞いてくれないと言う。どうしたら良いか。 (一般的な相談)	相談者が薬局に同行し、処方薬に薬効類似薬が存在するか質問すること、類似薬が存在した場合ばかりつけ医に減薬可能か否か相談することを提案する。 (納得された様子)
医療過 誤の疑 い (8件)	(8) 昨日健康診断を受けた。採血検査の時に、なかなか血管に入らず、刺入したまま針先を動かされたり、何回もやり直しをされた。痛みがありその場で訴えたが、そのまま続けられた。その痛みは夜まで続いた。その他の症状はない。知人に話したところ、それは医療事故だといわれた。そうなのだろうか。どのように対応すればよいか。 (一般的な相談)	センターでは、医療事故か否かの判断はできないと説明し、健診を受けた機関に連絡、相談されることを提案した。 (納得された様子)
退院・ 転院 (28件)	(9) 高齢家族が、20年前に大腸がんの治療をしたが、この度再発、肝臓と骨に転移しており、痛みがある状態である。担当医より緩和ケアを勧められている。紹介された医療機関が、順番待ちであった。家族としてはどうしたらよいか心配である。市内の緩和ケア病棟を紹介してほしい。 (一般的な相談)	担当医に、別の医療機関を紹介してもらうように相談することを勧めた。「どこに緩和ケア病棟があるか情報として知りたい」との希望があったため、数件案内した。また院内に、がん相談支援センターがあるため、相談することも提案した。 (納得された様子)
	(10) 今月初旬、高齢家族が頭部打撲でかかりつけ医に救急搬送され個室入院となった。翌日、希望があれば大部屋に転室と記載された、個室入室承諾書にサインした。昨日、主治医に転室希望を伝えたところ、期限を区切らず個室管理が必要な症状と告げられた。個室費用負担は困難なため転院を希望した。転院に必要な紹介状は書くとのことであった。クリニックには転院調整専門の要員はいないと言われた。どうすればよいか。転院希望だけ伝え待てばよいか。 (一般的な相談)	個室費用のことを考えての転院希望ならば、相談者自身で早く転院の段取りをとることを勧める。転院先との連絡、患者の搬送方法を伝え、病棟師長に医師と話す時間の調整依頼をすることを提案する。 (納得された様子)
その他 (12件)	(11) 老人保健施設に入所中。11月に食事が食べれなくなった。12月に検査で膵臓、大腸がんの疑いを指摘されていたにもかかわらず、うつ病のため食べないと判断され、精神科に入院する事になった。2月に点滴で肺水腫を起こし総合病院に転院。そこで初めて、すい臓がん、胃がんの末期であると言われ、3月に死亡した。なぜ精神科に入院させたのか、その責任を問いたい。家族(妹)が広島県の相談部門の医師に相談したら、「これは人権問題だ、医師会に言いなさい。」と言われたそうだ。 (一般的な相談)	資料も揃い、弁護士相談までされている状況で、助言できそうな事がない。「医師会に言うように」といわれた医師に、どのように相談に行ったらいいか、口添えしてもらえないかなど再度相談してみてもどうかと伝えた。 (納得された様子)

② コミュニケーションに関すること <<43件 (6.5%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等の説明等・その他 (43件)	(1) 家族が2年通院して投薬治療を受けている。説明や指導がなく、最近、潰瘍性大腸炎という病名だと知った。直腸炎だと思っていた。免疫抑制剤・ステロイド・レクタブルの使用をしている。難病と言われたが申請の案内もない。高額な治療費を支払い続けている。食事・生活指導、服薬の副作用等も聞いていない。就職の不安や、今後の女性としての生活の不安などを相談しても、主治医は治療をするだけで「他の事は知らない」と寄り添ってもらえない。医師に睨まれるように感じ、萎縮してしまい、受診さえ負担になっている。病院を代わろうか、名医なら我慢しようかと迷っている。主治医との信頼関係が保てず、家族も相談者も不安が強い。 (一般的な相談)	不安に思われている状況を傾聴。他のクリニックに代わることを選択される場合は、お薬手帳・検査結果・診療明細書など持参。今不満に感じていることが解消されそうな設備・体制なのかも聞ける部分は電話で確認してみてもいいかと伝えた。難病についての情報や相談場所として2か所(広島難病相談・難病対策センター)を案内した。 (納得された様子)
	(2) 3月末に家族が胸の痛みでA総合病院に救急入院し、その後佐伯区のB病院へ転院した。今回そのB病院を退院し、特養に移ることになった。特養で「褥瘡としこりがあるが気づいていたか」と聞かれたが、B病院からは何も聞いていない。B病院に問い合わせたところ、褥瘡については「気づいていたが報告は必要ないと判断していた」と報告義務に反していることは認めたが、しこりについては「転院時に情報がなかったので気にしていなかった」と知らぬ存ぜぬの態度で、責任者や主治医とも話ができなかった。特養の協力医療機関で診てもらえることになったが、B病院の態度が納得できない。どこか相談できる場所はないか。 (一般的な相談)	相談者は非常に落ち着いた口調で相談内容話を話された。当センターは医療機関に対して指導等を行うことはできない。B病院には相談窓口があると思うのでそこで話をしてみてもどうかと提案した。「相談員とは入院中に話をしたことがある。褥瘡やしこりについての経緯等を確認したいので話してみる」と言って電話を切られた。 (納得された様子)
	(3) 高血圧症があり、4年前から総合病院を受診、今の担当医になって一年になる。先日脾臓がんに関する腫瘍マーカーが上がっていたので、CT検査を受けたが異常はなかった。再度血液検査を受けたところ腫瘍マーカーが上がっており、またCT検査を勧められた。しかし、先日受けたではないかという、曖昧なことを言われた。その他にも、内服が残っているにもかかわらず処方されたり、何か不安に思うことがある。以前センターの方で、薬の相談ができる所を聞いたことがあるが、忘れてしまったので、再度教えてほしい。 (一般的な相談)	相談者は、確認すべき点はきちんと聞いているため、今後も納得できるまで、担当医に伝えることを提案した。すると、「なんでも相談できる医師だから」と言われた。薬の相談窓口に対しては、まずかかりつけの薬局で相談されることや、薬剤師会「お薬相談電話」を案内した。 (納得された様子)
	(4) 昼食後、のどに詰まり感があり、咳込み・息苦しさがあり、#7119に連絡した。119で救急要請か紹介するクリニックへ受診するよう指示があった。紹介されたクリニックは、レントゲンを撮るくらいしかできないと言われ、家族が、対応してくれそうな呼吸器科を探し14時50分過ぎにクリニックの玄関についた。受付事務2人が診察は15時から、初診なので15時30分からと言いき、看護師らしき人も出てきたが、声もかけてくれず、何もせず相談者の姿を見ただけでいなくなった。呼吸もたえだえで、顔・手足のしびれもあり、こんな状況の人をみて、人としていかなものか、クリニックの玄関先で重症になっていたらどう責任をとるのかと、気持ちが収まらない。クチコミを書いてやろうかと思う。 (一般的な相談)	傾聴した。当センターの役割を伝え、指導ができる部署がなく、情報提供として記録すると伝えた。また、管理者の医師が知らない、報告を受けていない状況かもしれないため、医師に連絡し気持ちを話してみるのはいかがかと伝えた。 (納得された様子)

④ 医療情報等の取扱いに関すること <<24件 (3.6%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
個人情報・守秘義務・その他 (24件)	(1) 20年以上前に死亡した親族の肝炎訴訟の提訴を弁護士に依頼している。同時期に総合病院で数回、肝臓がんの手術を受けているため、病院にカルテ開示を依頼したが、カルテ保存期間を長期間経過しており、カルテが無いとの返答であった。紹介元のクリニックに連絡を試みようとしたが、5年以上前に閉院していた。紹介元のクリニック関係者にアクセスする方法はないか。 (許容範囲内だが困難な相談)	情報を有するか否か不明であることを伝えたくて、問い合わせ先として医師会を提示する。 (納得された様子)
	(2) 現在通院しているクリニックの医師が相談者に話さず、他疾患で通院している医師に病状確認をした。これは個人情報の漏洩だ。他の医療従事者、心の相談室に話したが医師間の情報共有は個人情報漏洩ではないと返答された。自分は医療従事者ではないので納得できない。 (許容範囲内だが困難な相談)	医療従事者は守秘義務を有した上で、必要と考える情報は共有することを説明するが納得しない。個人情報漏洩に固執するため当センターでは対応不可能であることを伝えた。他の相談場所を希望するため、個人情報保護委員会の個人情報保護法相談ダイヤルを案内した。 (やや納得された様子)

⑤ 医療機関等の案内・紹介 <<100件 (15.2%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医療機関等の案内・紹介・その他 (100件)	(1) シーツが濡れるくらい寝汗がひどいので受診したい。該当の病院を紹介してほしい。2年前もひどく、内科を2件受診し、2件とも異常なしと言われた。1件は血液検査と超音波検査をしてくれ、婦人科ではないかと言われ、受診したが異常なし。少し症状が収まっていたので様子を見ていたが、またひどくなったので受診したい。 (一般的な相談)	受診科は、内科・婦人科が妥当に思う。2年前に受診した内科に、主訴や検査データなどの記録があり、医師との関係も良かったとの事。提案のあった婦人科は否定された事を伝え、また診ていただいてはどうか。異常ないと言われたら、他に診てもらえそうな科はないか、生活などでのアドバイスや、次の受診はどうしたらいいかなど、頼ってみてはどうかと伝えた。 (納得された様子)
	(2) 1週間前ぐらいから、中学生の息子に、授業中にズキンズキンとするような頭痛が出現するようになった。部活、家庭ではおきない。深呼吸すると落ち着くようだ。なにか、変わった出来事があった様子はない。何科を受診したらよいだろうか。 (一般的な相談)	かかりつけ医の小児科を受診され、相談されることを勧めた。また、環境によるストレスも考えられるため、青少年相談窓口についても案内した。 (納得された様子)

⑥ 医療費に関すること <<39件 (5.9%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬の関係等・その他 (39件)	(1) 難病外来指導管理料270点について相談したい。大腸の手術をし、通院している。先日、難病外来指導管理料を請求されていたことに気づいた。難病と言われても、何の病名か聞いていない。会計で聞いたら主治医でないとわからないと言われた。この加算は手帳がなくても取れるし、診察時に生活指導などをした時に算定するとも言われたが、生活指導はされていない。入院時に、家族性地中海熱と言われたが、書類には、家族性地中海熱症候群と記載されていて、手帳の話もなかったから難病とは違うか。 (一般的な相談)	次回の診察がなく医師との接触が難しいとのこと。患者相談窓口で疑問を相談してみてもいいか。難病外来指導管理料を算定された難病名、手帳の取得有無の情報や生活指導の有無については、「食事はどうか」などの診察でのやり取りも、生活指導と取られることもあるため、それも確認することを伝えた。相談者から難病の相談窓口の紹介は不要とのこと、医療保険の算定については中国四国厚生局でも聞けることを伝えた。 (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	(2) 代金をクレジットで払った。診療報酬明細書はくれたが、領収書をくれない。クレジットの支払いの方は、出していないという。理由を詳しく聞くなどの、クリニックとのこれ以上のやり取りはできなかった。明細書での内容確認だけでなく、領収書というものが欲しい。違法ではないか。法律としてわかる文書を見たい。 (許容範囲内だが困難な相談)	領収書は、義務付けであると説明したが、「文章での確認をしたい」と要求されたため、検索後、折り返し電話をかけ、「医療費の内容の分かる領収証及び個別の診療報酬の算定項目の分かる明細書の交付について」(令和6年3月5日保発0305第11号)の文書と中国四国厚生局を紹介した。 (納得された様子)
(39件)	(3) 病院に2泊3日の入院をした。個室代〇〇〇〇円/日ということで、3日目の9時に退院した。個室代3日分の請求をされ、納得できない。退院した日の個室代の請求は違反ではないのか。 (一般的な相談)	個室代の請求について説明した。「3日目は9時までしかいなかった」ことを繰り返し言われたが、違法ではないことを伝えた。 (あまり納得されていない様子)

⑦医療知識に関すること <<111件 (16.9%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
健康や病気等・その他	(1) 健康診断でLDLコレステロールが高く、動脈硬化が中リスクと結果が来た。再検査したいので受診科を知りたい。持病はなく、かかりつけ医はないが、今年1月頃から心臓に違和感があり、A内科を受診し、心電図・レントゲン検査結果で異常なし。採血はなし。年齢的にホルモンの関係ではないかと言われた。同じ内科受診でいいか、違う循環器内科がいいか。 (一般的な相談)	1月に受診した時のデータがあるので、A内科に検診の結果を持参し、心臓の症状が改善しないと話してはいいかがか。A先生が言われたホルモンの影響というのは、更年期症状でもおこるため、今回も心臓に異常はないと言われたら、婦人科受診も検討することを提案した。他に循環器内科はないかと希望されたため、居住区の循環器科を標榜されているクリニックを数件紹介した。 (納得された様子)
(111件)	(2) 数日前の夕方、保健所を名乗る人物から、「薬機法違反をしている可能性がある。身に覚えはないか。」と言われ、切電された。持病があり、薬は服用している。不安になってきた。どうしたらよいだろうか。家族に相談したところ、詐欺の電話ではないかと言われた。 (一般的な相談)	保健所から個人へ連絡する要件ではないと思うと伝えた。もし、重要な事であれば追加説明があると説明した。心配されているため、かかりつけの薬局に確認されることや、警察#9110に相談されることを提案した。 (納得された様子)

⑧その他 <<169件 (25.7%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
気持ちの受け止め・その他	(1) 定期的に精神科を受診している。先月診察後、看護師から「診察時間が長く、迷惑だ。」と言われ、傷ついた。そのことを医師に伝えると「長いことは、事実」と言われ、さらに通院することが怖くなっている。申請に必要な書類記入も必要であり、通院しなくてはならない。次回から、カウンセリングを受けることになっている。また、過去には別の病院で看護師から暴言を受けたことがある。 (許容範囲内だが困難な相談)	カウンセリングで、思っていることを再度話されることや、医師に気持ちを伝え続けることを提案した。 (納得された様子)
(169件)	(2) (腸閉塞・人工肛門造設手術履歴があり、過去に医療従事者との関係について相談のあった方) 本日退院した。いろいろ話を聞いてくれてありがとう。主治医にも、自分の気持ちを聞いてもらえて、信頼を持てそうだ。 (平易な相談)	感謝の気持ちを述べられた。 (納得された様子)

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７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	6,790	(29.0%)	451	105	1,744	1,188	3,199	1,637	195
② 病気等に関する相談	7,583	(32.4%)	123	54	4,391	853	2,438	1,132	1
③ 医療過誤等に関する相談	883	(3.8%)	141	7	152	337	356	181	5
④ 治療費に関する相談	1,629	(7.0%)	79	22	557	578	512	187	4
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	1,165	(5.0%)	53	13	483	503	192	144	1
⑥ 医療関係法に関する相談	1,080	(4.6%)	36	29	360	321	368	231	13
⑦ 薬に関する相談	468	(2.0%)	7	5	214	147	195	70	1
⑧ その他	3,823	(16.3%)	70	36	741	593	360	2,919	10
合 計	23,421	(100%)	960	271	8,642 (31.4%)	4,520 (16.4%)	7,620 (27.7%)	6,501 (23.6%)	230 (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	16,923	149	17,072	(72.9%)
30分以上60分未満	4,477	403	4,880	(20.8%)
60分以上	786	410	1,196	(5.1%)
メール等	—	—	273	(1.2%)
合 計	22,186 (95.8%)	962 (4.2%)	23,421	(100.0%)

【電話】 最長：３５５分、最短：１分、平均：２０．７分

【面接】 最長：１９５分、最短：５分、平均：５３．２分

【全相談の平均】 ２１．９分

(平成16年7月～令和7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	543	549	1,092	(4.7%)
70歳代	1,373	1,582	2,955	(12.6%)
60歳代	1,246	2,835	4,081	(17.4%)
50歳代	991	3,388	4,379	(18.7%)
40歳代	1,403	2,036	3,439	(14.7%)
30歳代	813	1,177	1,990	(8.5%)
20歳代以下	232	472	704	(3.0%)
不 明 ※	1,556	2,025	4,781	(20.4%)
合 計	8,157	14,064	23,421	(100.0%)
	(36.7%)	(63.3%)		

※「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	4,332	6,090	10,422	(44.5%)
家 族 等	1,617	3,826	5,443	(23.2%)
そ の 他	441	657	1,098	(4.7%)
重複相談ほか※	1,937	3,651	6,458	(27.6%)
合 計	8,327	14,224	23,421	(100.0%)
	(36.9%)	(63.1%)		

※「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	2,192	(9.4%)
	東区	1,477	(6.3%)
	南区	1,625	(6.9%)
	西区	2,229	(9.5%)
	安佐南区	2,305	(9.8%)
	安佐北区	1,386	(5.9%)
	安芸区	621	(2.7%)
	佐伯区	1,242	(5.3%)
	区不明	970	(4.1%)
	小 計	14,047	(60.0%)
市 外	県内	934	(4.0%)
	県外等(不明含)	445	(1.9%)
	小 計	1,379	(5.9%)
住所不明		1,656	(7.1%)
重複相談		6,339	(27.1%)
合 計		23,421	(100.0%)

(平成16年7月～令和7年6月)

6 相談回数状況

相談回数	件数等	
1回	17,268	(73.7%)
2回	2,127	(9.1%)
3回	575	(2.5%)
4回	287	(1.2%)
5回以上	3,164	(13.5%)
合計	23,421	(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	(1.5%)
	広報チラシ等(注2)	835	(3.6%)
	カード(注3)	80	(0.3%)
	センターのホームページ	3,772	(16.1%)
	テレビ広報	10	(0.0%)
	小計	5,056	(21.6%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,748	(11.7%)
	本庁舎の電話交換等	2,680	(11.4%)
	本庁舎内の各課	783	(3.3%)
	その他の課等	440	(1.9%)
	小計	6,651	(28.4%)
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)		527	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		450	(1.9%)
その他(重複相談者、知人等)		6,748	(28.8%)
不明		3,989	(17.0%)
合計		23,421	(100.0%)

(注1) 開設前(H16.6)、相談時間変更時(H17.2)等非定期的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	(49.8%)
	診療所	82	(36.8%)
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	(1.3%)
その他		7	(3.1%)
合計		223	(100.0%)

相談対応状況と納得度

(平成29年5月18日～令和7年6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 関 連等 絡	合 計	割 合
① 医療行為・治療 内容に関する こと (24.5%)	納得	528	375	787	295	2	1,987	54.4%
	やや納得	195	158	274	108	1	736	20.2%
	あまり納得せず	28	33	50	24	1	136	3.7%
	納得していない	73	63	46	162	2	346	9.5%
	不明	121	76	118	130	3	448	12.3%
	小 計	945	705	1,275	719	9	3,653	100.0%
② コミュニケーション に関すること (6.7%)	納得	134	62	192	117	10	515	51.8%
	やや納得	37	35	68	54	1	195	19.6%
	あまり納得せず	15	6	8	9	0	38	3.7%
	納得していない	17	15	20	48	2	102	10.3%
	不明	47	18	41	39	0	145	14.6%
	小 計	250	136	329	267	13	995	100.0%
③ 医療機関等の 施設に関する こと (0.3%)	納得	10	14	2	2	1	29	60.4%
	やや納得	2	5	1	2	0	10	20.8%
	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	8.3%
	不明	0	3	1	1	0	5	10.4%
	小 計	12	23	4	8	1	48	100.0%
④ 医療情報等の 取扱いに関する こと (3.1%)	納得	91	67	64	19	1	242	52.8%
	やや納得	27	25	24	9	0	85	18.6%
	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	13.8%
	不明	19	6	13	16	0	54	11.8%
	小 計	155	111	109	80	3	458	100.0%
⑤ 医療機関等の 紹介・案内に 関すること (10.8%)	納得	867	180	216	61	0	1,324	82.4%
	やや納得	57	23	25	14	0	119	7.4%
	あまり納得せず	8	5	6	3	0	22	1.4%
	納得していない	3	8	5	18	0	34	2.1%
	不明	34	30	23	21	0	108	6.7%
	小 計	969	246	275	117	0	1,607	100.0%
⑥ 医療費に 関すること (5.4%)	納得	167	172	99	47	2	487	60.0%
	やや納得	59	35	39	24	0	157	19.3%
	あまり納得せず	13	15	8	6	0	42	5.2%
	納得していない	13	21	6	20	0	60	7.4%
	不明	19	25	14	8	0	66	8.1%
	小 計	271	268	166	105	2	812	100.0%
⑦ 医療知識に 関すること (27.4%)	納得	1,498	341	773	419	0	3,031	74.1%
	やや納得	157	67	84	37	0	345	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	196	36	146	234	0	612	15.2%
	小 計	1,879	459	1,022	731	0	4,091	100.0%
⑧ その他 (21.9%)	納得	293	211	151	1,516	1	2,172	66.6%
	やや納得	40	26	16	178	0	260	8.0%
	あまり納得せず	2	4	3	26	0	35	1.1%
	納得していない	9	7	2	80	0	98	3.0%
	不明	108	38	36	507	9	698	21.4%
	小 計	452	286	208	2,307	10	3,263	100.0%
合 計	納得	3,588	1,422	2,284	2,476	17	9,787	65.6%
	やや納得	574	374	531	426	2	1,907	12.8%
	あまり納得せず	81	70	89	85	1	326	2.2%
	納得していない	146	136	92	391	6	771	5.2%
	不明	544	232	392	956	12	2,136	14.3%
	合 計	4,933	2,234	3,388	4,334	38	14,927	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7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	235	91.8%	215	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	256	100.0%	234	22	0	11.6
一般的な相談 (62.2%)	納得	6,003	83.4%	5217	741	45	15.5
	やや納得	543	7.6%	433	99	11	19.3
	あまり納得せず	53	0.7%	42	9	2	19.9
	納得していない	74	1.0%	62	10	2	16.8
	不明	521	7.3%	427	83	11	15.2
	小計	7,194	100.0%	6181	942	71	15.8
許容範囲内 だが困難 (32.8%)	納得	1,567	41.2%	1263	270	34	18.1
	やや納得	798	21.0%	541	208	49	24.2
	あまり納得せず	173	4.6%	123	37	13	24.4
	納得していない	462	12.2%	331	98	33	22.5
	不明	799	21.0%	577	171	51	20.8
	小計	3,799	100.0%	2835	784	180	20.8
許容範囲を 超えて困難 (2.7%)	納得	47	14.8%	32	11	4	25.4
	やや納得	27	8.5%	12	7	8	43.1
	あまり納得せず	27	8.5%	14	10	3	32.4
	納得していない	100	31.4%	59	21	20	34.6
	不明	117	36.8%	98	18	1	12.7
	小計	318	100.0%	215	67	36	25.7
合 計 (100.0%)	納得	7,852	67.9%	6727	1042	83	16.0
	やや納得	1,373	11.9%	990	315	68	22.6
	あまり納得せず	253	2.2%	179	56	18	24.3
	納得していない	637	5.5%	453	129	55	23.7
	不明	1,452	12.5%	1116	273	63	18.0
	小計	11,567	100.0%	9465	1815	287	17.6
				81.8%	15.7%	2.5%	—

	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。