

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)

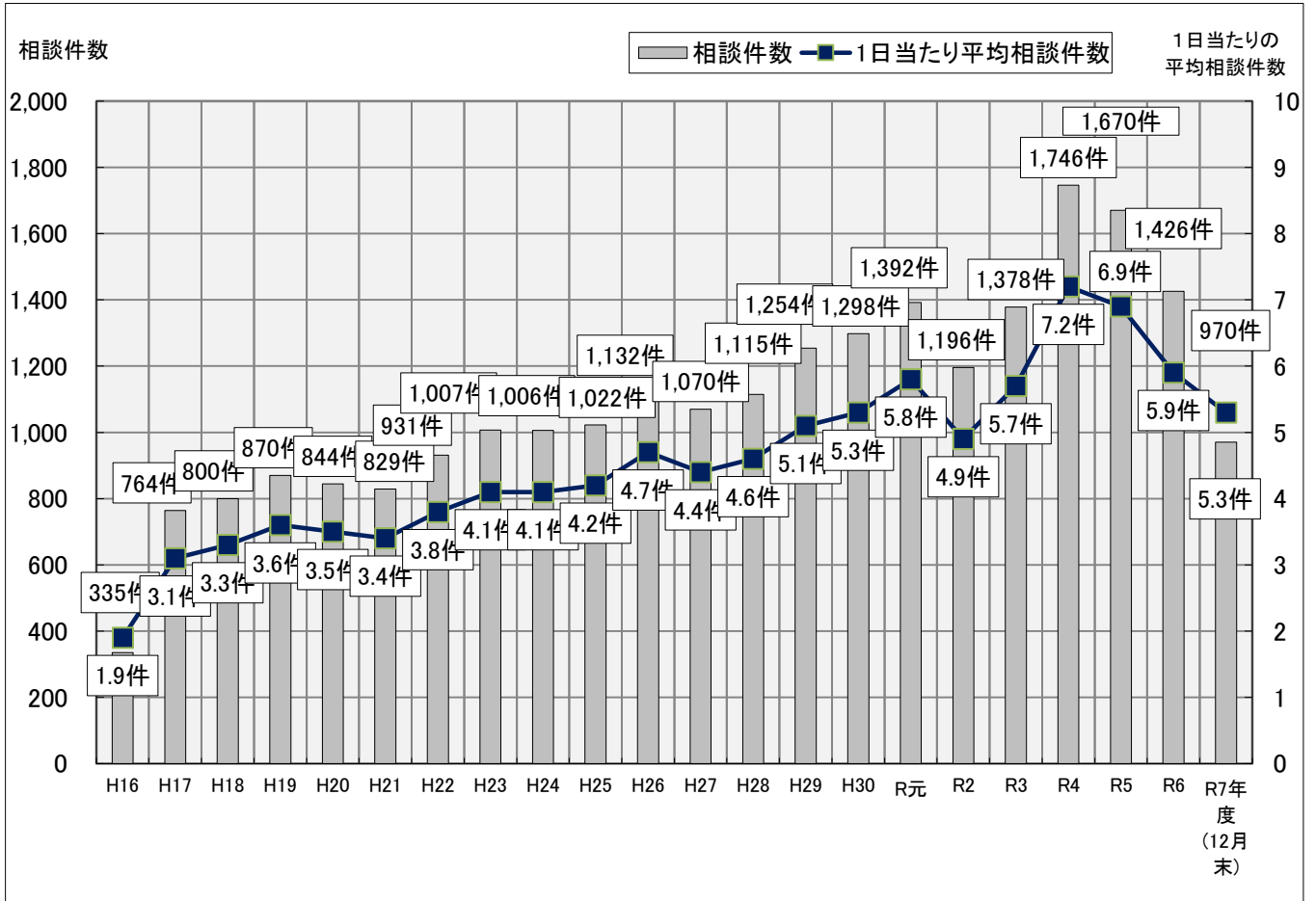
1	相談件数と1日当たり平均相談件数の年度別推移	1ページ
2	平均相談時間の年度別推移	1ページ
3	相談時間の分布	2ページ
4	相談者の区分	2ページ
5	相談者の年齢層	2ページ
6	相談者の住所	2ページ
7	センターを知った情報源	2ページ
8	重複相談者の相談回数	2ページ
9	相談内容及び対応の状況	3ページ
10	主な相談内容の内訳	4ページ
11	相談対象診療科の内訳	5ページ
12	相談対象の施設区分	5ページ
13	紹介した関係機関の内訳	5ページ
14	個別に情報提供を行った医療機関等の内訳	5ページ
15	医科・歯科地区別の相談内訳	6ページ
16	主な相談事例とその対応	7ページ

《参考》

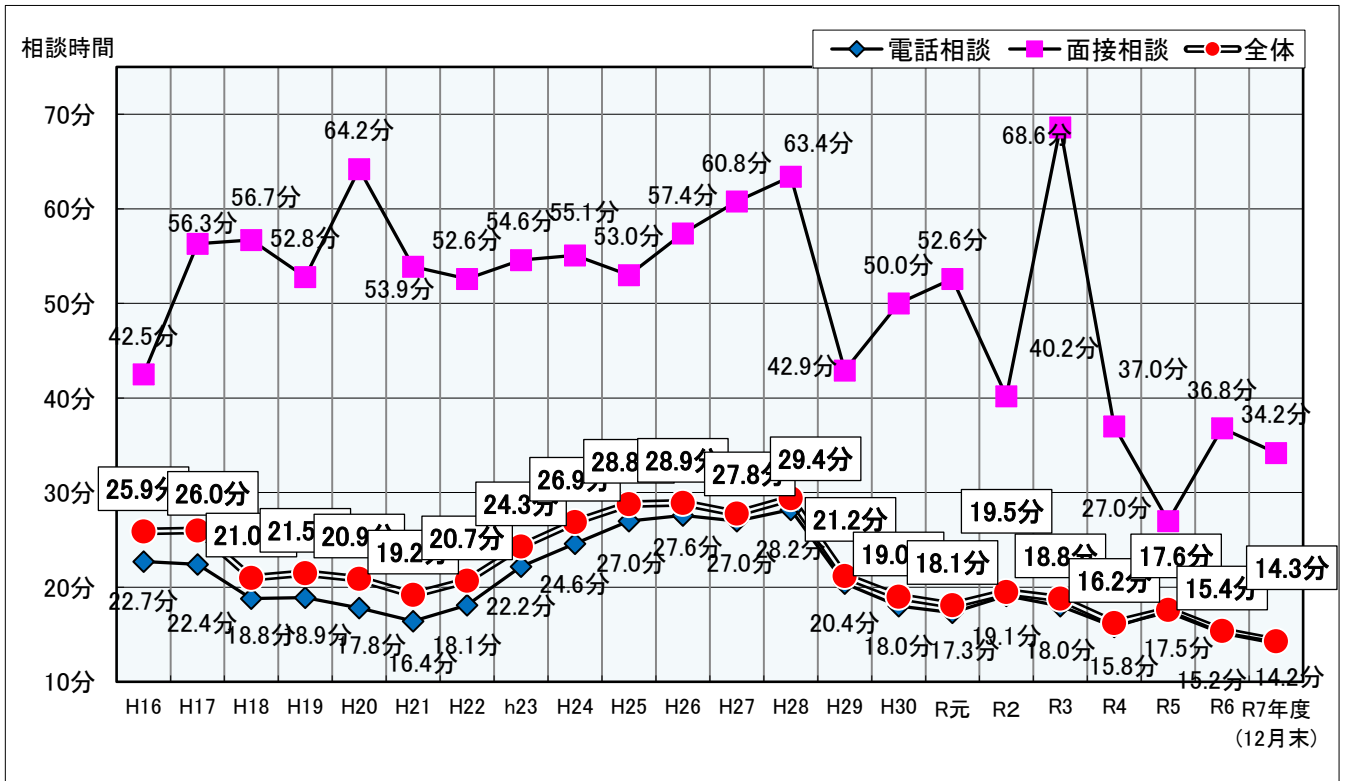
- ・参考資料－1 センター設立以降の相談対応状況について ..... 15ページ  
(平成16年7月～令和7年12月)
- ・参考資料－2 相談対応状況と納得度、対応困難度と納得度 ..... 19ページ  
(平成29年5月18日～令和7年12月末)



## 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7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	158	0	158	(24.9%)
10分以上20分未満	304	0	304	(48.0%)
20分以上30分未満	115	2	117	(18.5%)
30分以上40分未満	26	0	26	(4.1%)
40分以上50分未満	9	0	9	(1.4%)
50分以上60分未満	1	1	2	(0.3%)
60分以上90分未満	0	0	0	(0.0%)
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	-	(18)	18	(2.8%)
合計	613 (96.7%)	21 (3.3%)	634	(100.0%)

579  
(94.0%)

37  
(6.0%)

0  
(0.0%)

【電話】最長：50分、最短：5分、平均：13.4分

【面接】最長：55分、最短：20分、平均：33.3分

【全相談の平均】13.5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	106	140	7	253	(64.1%)
家族等	41	83	1	125	(31.6%)
その他	4	12	1	17	(4.3%)
合計	151 (38.2%)	235 (59.5%)	9 (2.3%)	395	(100.0%)
重複相談(過去の相談者)	45	191	3	239	

### 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	20	30	0	50	(7.9%)
70歳代	22	64	0	86	(13.6%)
60歳代	34	150	0	184	(29.0%)
50歳代	39	84	0	123	(19.4%)
40歳代	27	29	0	56	(8.8%)
30歳代	8	11	0	19	(3.0%)
20歳代以下	4	11	0	15	(2.4%)
不明	42	47	12	101	(15.9%)
合計	196 (30.9%)	426 (67.2%)	12 (1.9%)	634	(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	20	25	0	45	(11.4%)
70歳代	19	50	0	69	(17.5%)
60歳代	27	34	0	61	(15.4%)
50歳代	23	41	0	64	(16.2%)
40歳代	11	19	0	30	(7.6%)
30歳代	8	11	0	19	(4.8%)
20歳代以下	4	11	0	15	(3.8%)
不明	39	44	9	92	(23.3%)
合計	151 (38.2%)	235 (59.5%)	9 (2.3%)	395	(100.0%)

### 6 相談者の住所

R7.12.1

推計人口

区分	件数等	推計人口	
市内	中区	60	(15.2%)
	東区	34	(8.6%)
	南区	44	(11.2%)
	西区	55	(13.9%)
	安佐南区	60	(15.2%)
	安佐北区	28	(7.1%)
	安芸区	11	(2.8%)
	佐伯区	25	(6.3%)
	区不明	27	(6.8%)
	小計	344	(87.1%)
市外	県内	18	(4.6%)
	県外等	10	(2.5%)
	小計	28	(7.1%)
住所不明	23	(5.8%)	
合計	395	(100.0%)	
重複相談	239		

### 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	15	(2.3%)
	市のホームページ	131	(20.7%)
	市の広報番組	0	(0.0%)
	小計	146	(23.0%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	38	(6.0%)
	本庁舎電話交換等	66	(10.4%)
	本庁舎内の各課	16	(2.5%)
	その他の課等	10	(1.6%)
小計	130	(20.5%)	
広島県や国等の行政機関	17	(2.7%)	
医師会・歯科医師会等	7	(1.1%)	
その他	重複相談者	239	(37.7%)
	知人等	26	(4.1%)
	小計	265	(41.8%)
不明	69	(10.9%)	
合計	634	(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	71	14	4	10	99
件数等	71 (29.7%)	28 (11.7%)	12 (5.0%)	128 (53.6%)	239 (100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（令和7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	156 (24.6%)	2	8	49	40	88	25	0	1	15	53
② コミュニケーションに関する事	46 (7.2%)	0	2	21	11	24	6	0	2	5	14
③ 医療機関等の施設に関する事	2 (0.3%)	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	24 (3.8%)	0	4	6	8	12	3	0	0	2	5
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	78 (12.3%)	0	0	53	12	26	5	0	1	0	7
⑥ 医療費に関する事	28 (4.4%)	0	0	12	12	10	3	0	2	1	8
⑦ 医療知識に関する事	98 (15.5%)	0	1	48	10	59	8	0	2	5	5
⑧ その他 ※	202 (31.9%)	1	3	19	17	25	180	0	4	2	20
合計	634 (100.0%)	3	18	208	112	244	230	0	12	30	113
				(26.2%)	(14.1%)	(30.7%)	(29.0%)	(0.0%)	(7.7%)	(19.4%)	(72.9%)

※その他の内訳：主訴不明 7件(3.5%)、気持ちの受止め 167件(82.7%)、センターの問合せ 14件(6.9%)、その他 14件(6.9%)

(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7年1月～令和7年12月）

【単位：件】

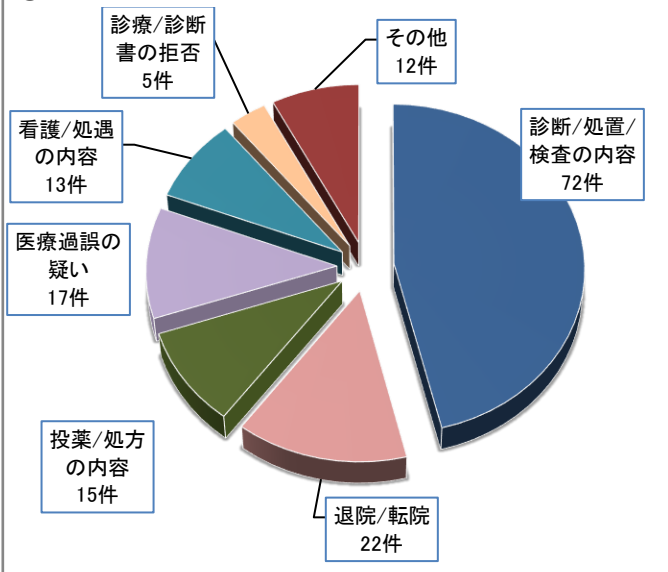
相談内容	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
① 医療行為・治療内容に関する事	22	18	30	32	32	36	27	20	31	36	21	21
② コミュニケーションに関する事	6	6	4	10	6	11	7	9	3	7	8	12
③ 医療機関等の施設に関する事	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱いに関する事	4	1	3	4	6	6	3	1	2	6	10	2
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	20	21	16	8	18	17	16	16	12	15	6	13
⑥ 医療費に関する事	6	7	13	1	5	7	7	2	3	2	8	6
⑦ 医療知識に関する事	17	21	24	21	15	13	36	12	13	10	15	12
⑧ その他	21	23	39	27	30	29	36	46	44	36	18	22
合計	96	97	129	103	114	119	133	107	108	112	86	88

(令和7年1月～6月：658件)

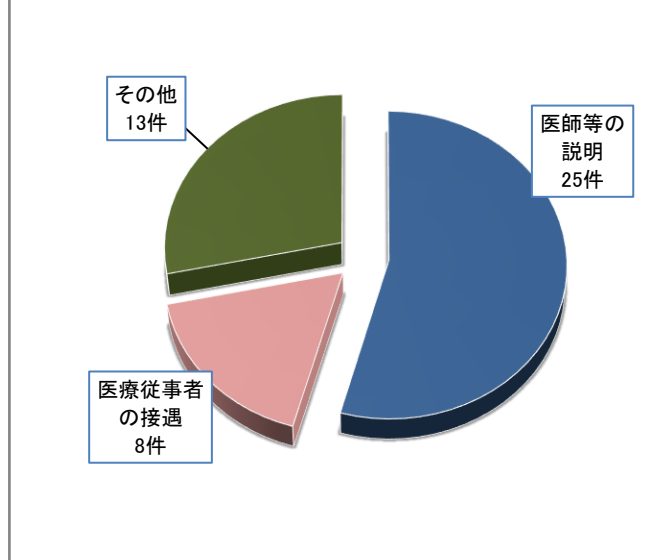
(令和7年7月～12月：634件)

## 10 主な相談内容の内訳（令和7年7月～12月）

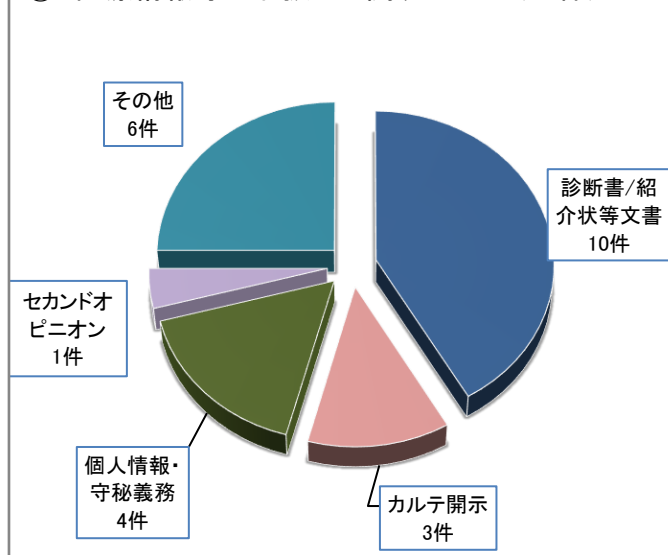
### ① 医療行為・医療内容に関すること（156件）



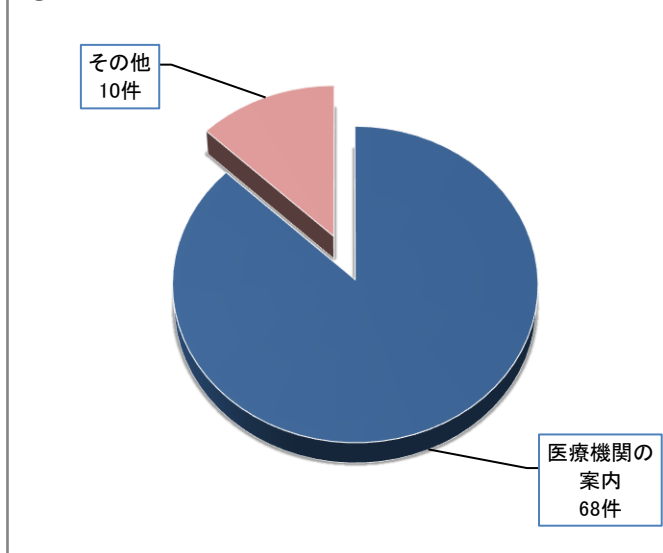
### ② コミュニケーションに関すること（46件）



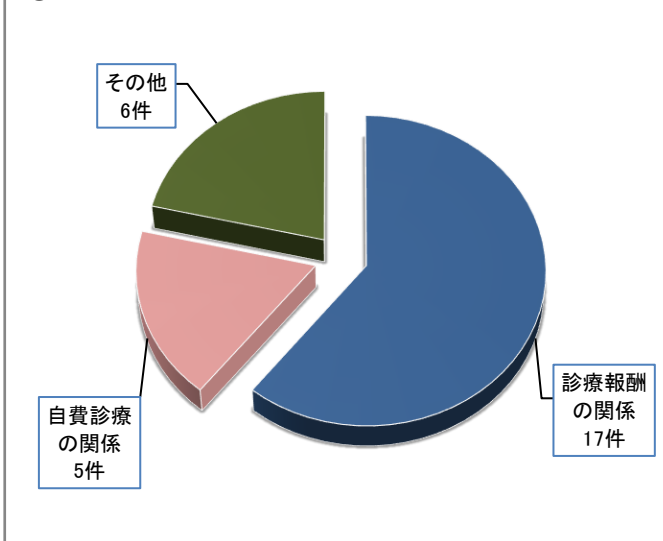
### ④ 医療情報等の取扱いに関すること（24件）



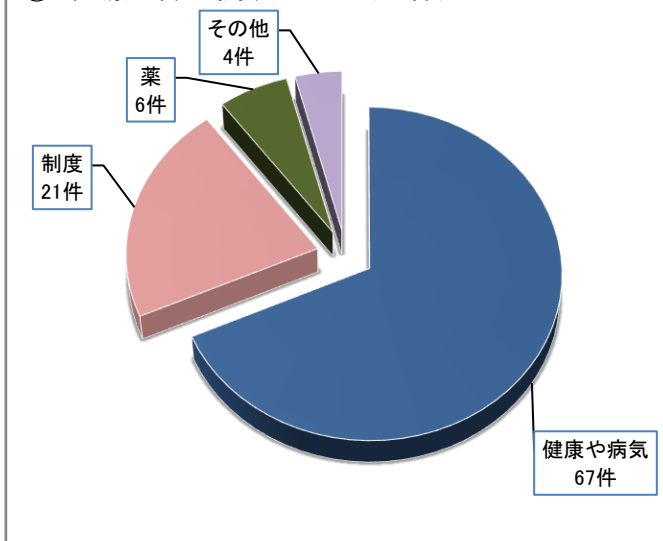
### ⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（78件）



### ⑥ 医療費に関すること（28件）



### ⑦ 医療知識に関すること（98件）



(令和7年7月～12月)

### 11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	132	(20.8%)
整形外科	145	(22.9%)
精神科・心療内科	112	(17.7%)
歯科	39	(6.2%)
外科	30	(4.7%)
泌尿器科	9	(1.4%)
脳神経外科	12	(1.9%)
眼科	19	(3.0%)
皮膚科	21	(3.3%)
耳鼻いんこう科	16	(2.5%)
産婦人科	10	(1.6%)
小児科	9	(1.4%)
形成外科・美容外科	6	(0.9%)
その他	74	(11.7%)
合計	634	(100.0%)

### 12 相談対象の施設区分

区 分		件数等	
医 科	病 院	107	(16.9%)
	診 療 所	39	(6.1%)
	施設名不明	112	(17.7%)
	医療機関案内	69	(10.9%)
	医療相談のみ	245	(38.6%)
	小 計	572	(90.2%)
歯 科	病 院	4	(0.6%)
	診 療 所	7	(1.1%)
	施設名不明	25	(4.0%)
	医療機関案内	1	(0.2%)
	医療相談のみ	2	(0.3%)
	小 計	39	(6.2%)
薬局		3	(0.5%)
介護老人保健施設等		6	(0.9%)
施術所（鍼灸・あんま等）		4	(0.6%)
医療相談でないもの		10	(1.6%)
合計		634	(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		13
官公庁（国等の行政機関）		4
広島大学		0
医 師 会	広島市医師会	1
	安佐医師会	0
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		11
薬剤師会		2
介護関係部署		0
広島県		5
市 役 所	本庁の関係課	12
	区役所	14
	精神保健福祉センター	6
	保健所	15
法律相談		30
その他		16
合計		129

### 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7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	156	46	10	0	6	72	134	7	13	20	2
② コミュニケーション に関すること	46	16	2	0	1	17	36	2	6	8	2
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	0	1	1
⑤ 医療機関等の紹介・ 案内に関すること	78	2	4	0	2	69	77	0	1	1	0
⑥ 医療費に関すること	28	6	3	0	2	8	19	0	6	6	3
⑦ 医療知識に関するこ と	98	10	1	0	0	83	94	1	1	2	2
⑧ その他	202	17	11	0	0	160	188	0	1	1	13
合 計	634	102	32	0	12	426	572	11	28	39	23
		(16.1%)	(5.0%)	(0.0%)	(1.9%)	(67.2%)	(90.2%)	(1.8%)	(4.4%)	(6.2%)	(3.6%)
		(17.8%)	(5.6%)	(0.0%)	(2.1%)	(74.5%)	(100.0%)	(28.2%)	(71.8%)	(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 <<156件 (24.6%) >>

区分	相談事例	対応
診断/ 処置/ 検査の 内容  (72件)	<p>(1) 2年前に死亡した高齢家族の病名と治療に疑問をもっている。1か月前に、患者相談窓口を利用して、医師から経過を確認した。当時の主治医からは、重い敗血症という説明を受けたため、治療をあきらめる方を選び自宅で看取りたいと思い退院させた。しかし、今回医師から敗血症には至っていない菌血症だったという説明を受けた。(往診医からは、敗血症なら入院を継続した方がよかったかもと言われた。)もし、菌血症であったなら、当時の医師と見解が違ふ。菌血症であったなら、治療を継続することで、延命できたかもしれないと思う。医療ミスではないかと思うがどうだろうか。治療法は同じだったかもしれないが、「治療をあきらめる」という思いにはなっていないかと思う。主治医がどう判断したのか、なにが起こったか再度確認することはどうなのだろうか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>引き続き患者相談窓口を利用されることを勧めた。その際には、現在の受け止められない気持ちを伝えられたうえで、疑問に思われている内容を具体的にまとめ、病状経過を理解したいためということで再度質問されること提案した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(2) 知的障害のある中学生の家族が、小学生低学年時に背部母斑細胞母斑除去手術を総合病院皮膚科で受けた。昨年、同院他科でレントゲン撮影時、縫合に使用したホチキスの残留が判明した。手術施行科にそれを伝えたとこ、除去には強度の疼痛が伴うため、疼痛の訴えがないのであれば除去はしなくてもよいと伝えられた。家族は障害の影響で、疼痛の訴えは困難である。これまで頻回にその部位に膿瘍が生じている。除去の必要がないのか否か迷っている。医師に質問するのは気が引ける。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>経緯を傾聴し、最初に通院中の総合病院相談窓口を利用することを提案する。セカンドオピニオンを考える場合は利用方法について説明する。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) 市内の眼科に通院している家族が1週間前に緑内障の手術を受けた。4日目から涙が出始め、視野が真っ白で見えない状態である。医師に連絡し、状況は伝えているが、一か月後には見えるようになると言われた。しかし、見え方はよくなり、数日前には眼圧が低い(5mmHg)状態だった。失明するのではないかと心配である。明日受診予定であるが、今の状態がどうなのか助言がほしい。セカンドオピニオンはどうだろうかと考えている。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>センターで疾患の状態の判断はできないと説明し、状態を一番把握しているのは、手術を行った医師であり、心配の内容を具体的に相談し、聞かれることを勧めた。セカンドオピニオンについては、手順を説明した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(4) 立ち上がる時、膝に痛みを生じるようになった。2カ所のクリニックを受診した。1カ所では、半月板損傷という診断で、電気治療を行い経過をみることになった。もう1カ所では、痛み止めの処方があり、痛みがよくなる場合には、関節内に注射をするという説明を受けた。この治療の違いはなにか。どちらのクリニックに通院すればよいか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>治療方針は、医師の考え方で違うことはあると説明した。膝の疾患で、いずれにしても経過をみる必要があるため、継続的に受診することを勧めた。通院先としてどちらがいいかという判断は当センターではできないため、納得できる治療方針及び通院しやすさから選択することを助言した。</p> <p>(納得された様子)</p>

	相 談 事 例	対 応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (72件)	<p>(5) 6年前に総合病院で歯肉の上皮癌で手術をした。術後は1か月に1回受診し、現在は半年に1回の受診になったが、気になる症状がある。口腔癌手術に至るまで、開業医の歯科から総合病院を紹介され、進行していたため急遽現在かかっている総合病院に転院となり、手術となった経緯がある。手術するのが遅れ、歯や歯茎の4分の1を切除するすることになってしまった。セカンドオピニオンも考えたが、他にも色々病気をしておりモチベーションを保つのが難しい。愚痴や不安な気持ちを聞いてほしい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>半年に1回の経過観察受診になっていても、気になる症状があれば途中で受診することは可能である。現在と将来の不安な気持ちを傾聴する。現在かかっている総合病院に、がんに関する相談窓口があることを伝え、がん相談支援センターの電話番号を案内した。</p> <p>(納得された様子)</p>
投薬/ 処方 の内容 (15件)	<p>(6) 不整脈の治療で、1年半病院に通院している。通院中に糖尿病も指摘され、両疾患の薬物治療を受けている。診察時間は短く、コミュニケーションは難しいと感じている。その病院は、院内処方薬は先発品のみ処方され、薬代が高いため、ジェネリックを希望したが、「当院では、先発品しか使用しない。」と言われた。薬剤師に相談し、院外処方にできないか聞いてみたが、手続が難しいと返事された。相談者としては、経済面でも厳しいため、転院を考えている。そして、緊急時には、こちらでの治療を望んでいる。なにかよい方法はないものだろうか。また、薬剤師会はどこまで相談に対応してもらえるか。リフィル処方箋とはどういうものなのか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>薬の処方に関して、治療方針にあたるため、医師に相談されるしか方法はないと説明する。転院を望まれるのは理解できるが、紹介状の必要性や次の受診先を予め決めないと難しいのではないかと思うことと、やり取りの工夫をされることを、具体例を示して助言した。リフィル処方箋について説明し、薬剤師会ではどこまで相談に対応されるかは話の内容によるかもしれないと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(7) かかりつけ医が閉院となり障害年金対応可能な新たなクリニックへ転院した。そこでは抗精神病薬の処方日数が28日分で月末に薬が不足したため、処方依頼をしたところ同月内には法律により処方できないと言われた。そのようなことがあるか。閉院したクリニックではある薬に関し倍量の容量で処方されていた。新たなクリニックでは半容量に減量となり、他剤が追加となった。以前の薬は処方容量に年齢制限があるのか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>同月内に処方不可能ではないこと、薬の使用容量に関して制限はあるが年齢制限はないことを伝える。どちらに関しても新たなクリニックと話すことを提案し、併せて居住区の薬剤師会を紹介する。</p> <p>(納得された様子)</p>
看護/ 処遇の 内容 (13件)	<p>(8) 思春期の家族が摂食障害治療のため総合病院へ数日入院した。付き添いを希望したが、主治医、患者相談室から規則で無理だと返答があった。今回の入院時、日常生活援助が十分されなかったと感じている。現在再入院が必要な状況と思われるが、付き添い希望は否定された。他の総合病院へ連絡したが患者の年齢では付き添い許可はできないと返答された。診療に疑義はないが他院への転院を考えている。主治医と話さず転院する方法はないか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>治療方針に疑義はないとのことである。再度、入院治療方針を主治医と話すことを促すが、あくまでも家族への付き添いにこだわる。主治医に話さず転院する方法はないと伝えると、「もういいです」と電話を終了する。</p> <p>(納得していない様子)</p>

	相 談 事 例	対 応
医療過誤の疑い (17件)	<p>(9) 抜髄治療を行うことになったが、若いころ歯科治療の麻酔薬の副作用があったため、総合病院で受けた。その後の治療は、かかりつけ医で受けるように指示され、受診した。治療の際に、熱い棒のような器具が口唇にあたり内側を火傷し、またレントゲンを撮るための器具で口腔内を傷つけられた。そのため、開口が困難になり、本日受診予定だったが、連絡して延期となった。受付では、発生した事柄に関しては何も触れず、事務的に対応された。医師は、その事実は確認しており、今後受診した時の医療費はどうなるのか。支払わなければいけないか。相談者は、身体障害者(視覚障害2級)で、医療費はかかからないが、どのように話を進めたらよいだろうか。また、1ヶ月前に義歯を作成したが、合わなかったため調整を希望したところ、火傷させられた前には治療費がかかるといわれ、その後では治療費はかかからないが、次から別の歯科を受診するように言われた。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>再度歯科に連絡され、状態を改めて説明し相談されることを勧めた。その際に医療費に関しても聞かれるように助言した。義歯調整の医療費については、前記事項と関連したことはない可能性もあるため、再確認されることを提案した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(10) 夏前に総合病院耳鼻科で手術を受けた。術後経過不良のため定期の経過観察以外複数回近位耳鼻科を受診した。2か月後の定期検診時、手術部位のガーゼ残存が判明し、主治医から謝罪があった。被扶養者であり傷病手当の対象でないため経済的に困っている。再度主治医と話したが、病院として金銭補償はないと言われ困惑している。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>総合病院の患者相談窓口を通じ、担当医と話したが納得できないとのことなので、再度、患者相談窓口を通じ病院の責任者と話すことを提案する。対応に納得できない場合は司法相談となることを伝え、相談先を複数個所案内する。</p> <p>(納得された様子)</p>
退院・転院 (22件)	<p>(11) 家族が骨肉腫の手術のため、A病院へ紹介され入院した。手術後、紹介元のB病院に転院することになったが、B病院は感染予防のため最初の3日間は個室に入室することが義務付けられていて、個室料金を請求されたら、納得できない。経済的な余裕もなく、B病院の院長の発言にも納得できないものがあり、信頼感はマイナスである。他の家族が通院しているクリニックに転医させたいが、B病院にはどのように切り出したらよいか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>感染予防に関しては医療機関ごとに対策を決定している。個室料金に関しては患者の希望により入室する場合に算定できるもので、入室を希望しない場合は、同意書を書く前に、医療機関側にその旨を伝えること。転医の希望については、まず家族が通院中の医療機関に受け入れてもらえるか確認し、受入可能であれば転医したい旨を伝えることを助言した。</p> <p>(不明)</p>
その他 (12件)	<p>(12) 1時間半待たされ、中待合に呼ばれながら、「初診だし、今日はレントゲンが取れないから診察できない。帰ってくれ。明日か、あさって来るように」と院長に、18時になり言われた。前日部活で足をいためた子供の時間と自分の時間の調整と都合をつけ受診しているため、「明日」と簡単に言われても難しい。診れないなら他の病院の選択肢のある時間に言って欲しかった。院長の言う理由は、「おばあさんのレントゲンに時間がかかっているの、レントゲンが撮れない」という事だった。おばあさんは、相談者より後から受付をしていた。受付のスタッフには気持ちを伝えたが、腹が立ちどこかに言いたかった。保健所に言ってもだめか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>相談者の言われることや気持ちはもともと感じる。注意・指導する部署はなく、保健所も同様である。情報提供として記録しておくことで納得された。</p> <p>(納得された様子)</p>

② コミュニケーションに関すること <<46件 (7.2%) >>

区分	相 談 事 例	対 応
	<p>(1) 自由診療で根管治療を受ける予定で承諾書文書にサインした。帰宅後、再読したところ、文書最後のほうに国内未承認薬使用の場合があるとの記載があった。歯科医師からそのことの説明はなかった。説明時、他の点についても何となく納得できない感じがあった。治療は止めたい気である。未承認薬使用は問題ないのか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>自由診療で未承認薬を使用するのは問題ないが、説明に納得できないのであれば、治療を受けない選択肢があることを伝える。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) 高齢家族が脳梗塞後遺症で今春から介護医療院に入院中である。介護、看護の内容に不満がある。家族の胃瘻の状態が不良であると感じている。看護師に対し質問するが、返答に不信感があり安心できない。度々質問するため看護師たちに嫌がられているように感じる。夏に医師との面談を希望したところ、ナースステーションでの面談となり看護師たちに聞かれるのが嫌であった。面談は看護師長を通じないと行えない。再度、家族の状況を確認したいと思ひ医師のみとの面談を希望する。他の医療従事者の意見を聞く目的で、法的な対応方法があるか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>一般的に医師との面談に他の医療従事者が同席する。面談場所についてはプライバシーの確保を依頼することは可能と考える。「家族の状態を確認する目的での面談を希望する。については日程調整を依頼する」と端的に看護師長に伝えることを提案する。この件については法的な対応事案ではないこと、並びにセカンドオピニオンの依頼方法について伝える。</p> <p>(納得された様子)</p>
<p>医師等の説明等 ・ その他 (46件)</p>	<p>(3) 3月くらいよりもともと患っている変形性股関節症が悪化し、病院でリハビリの治療を受けている。病院では、週に2回しか整形外科医は診察していない。そのため、通院時間が合わず受診できないこともあった。この度担当のセラピストから、「住居環境が悪い」「痛みで眠れないなら、睡眠薬を服用したらどうか」「セカンドオピニオンは意味ない。どこに行っても変わらない」など言われ、憤りを感じている。また、医師の診察内容にも納得いかず、聞きたいことはあるが、あきらめて帰るような現状であるため、このまま通院治療はしたくない。どこかリハビリ専門の病院はないだろうか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>傾聴し、転院を強く希望されるため、リハビリ専門ということの紹介はできないと伝えたくえで、数件病院を案内した。相談者の希望される整形外科があるということと言われたため、医療情報ネット(ナビイ)での情報を伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(4) 毎月2回総合病院に通院している。その都度、医療情報を共有するという目的で、マイナンバーカードを必ず提示している。今回提示したところ、事務職員から「あなたみたいに毎回提示する人はいない。」というような発言をされ、見下された態度をされたが、その場ではショックで傷つき、何も言えなかった。看護師に伝えたが、上司に報告するとだけ返事された。患者相談窓口に行ったが、人が多く言えなかった。この対応は、国が進めている施策に反する態度であり、行政として注意すべき内容ではないか考える。人権侵害にもあたる。直ちに調査、注意すべきではないか。区役所で相談したら、相談の窓口はないと言われた。本当はないのか。</p> <p>(許容範囲内だが困難な相談)</p>	<p>センターの役割を説明し、記録に残し、情報共有することを伝えた。また、病院の意見箱を利用されることも提案した。マイナンバーカードの制度についての問い合わせ先を案内しようとしたが、個別対応はされないだろうと言われ、案内はできなかった。センターでは、注意や指導はできないと再度説明し、電話を終了した。</p> <p>(納得していない様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等の説明等 ・ その他 (46件)	<p>(5) プラセンタの注射で婦人科に通院している。5年位前、注射の際にひどい内出血になったことがあり、以後は注射が上手な看護師2名のどちらかを指名して注射してもらっていた。現在はそのうちの1名が退職したため、もう一人の人に注射してもらっているが、非常勤の看護師のため、注射してほしい時にその人がいないことがある。その際には、他の人でもいいと言っても、「その人が勤務している時に来た方がよい」と言われ対応してもらえない。今日も体調が悪く、注射してほしいと電話したところ、担当の看護師が休みだった。「いつもの看護師以外の人でもいい」と言ったが、電話に出た事務の人に「二度と内出血したなどと言わないのであれば対応します」と言われた。内出血の苦情を言ったのは一回きりだったのに、根に持たれているようだ。このような対応は普通のことか。別の医療機関に替わるべきか悩んでいる。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>傾聴した。内出血した際に訴えるのは普通のことであり、その行為に問題はないと思う。看護師と意思疎通ができるのであれば、何かあった時は話してみてもと伝えた。次回、いつもの看護師に対応してもらおう時に話をしてみると言って電話を切られた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>

### ③ 医療機関等の施設に関すること <<2件 (0.3%) >>

区分	相 談 事 例	対 応
環境衛生・その他 (2件)	<p>(1) 5月に骨折して病院に入院した時の療養環境(室温が適切でなかった)が悪かったことと、その影響で体調が悪くなり体重が減少したことを訴えたい。夜8時半になるとエアコンが切れ、暑い中で過ごした。看護師に話したが、病院の方針だからと対応してもらえなかった。そこで、意見箱に投書したところ、夜間のエアコンは、電気代予算を削減のためつけないという返答が師長から伝えられ、看護部長まで伝えるという話だった。次の日からは、エアコンが入ったり入らなかったりの繰り返しだった。他の患者も相談者と同じように不快な思いをしていると思う。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>療養環境に関して、保健所環境衛生課に伝えるように案内した。</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 <<24件 (3.8%) >>

区分	相 談 事 例	対 応
診断書/紹介状等文書等 ・ その他 (24件)	<p>(1) 心臓疾患のため10年近く、クリニックに通院している。診察室はカーテンで仕切られているだけで、その時にはカーテンが開いており、清掃員が立ち聞きしている様子がかげがえた。思い込みかもしれないが、不愉快に感じた。この時はワクチンについて相談していた。この思いをどうしたらよいか。今後も医師には生活面のいろいろなことを相談しながら、通院を継続したい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>医師には、不愉快に感じた内容は話せないと言われた。看護師か受付のスタッフに話すことを提案した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) ①相談者は医療費は公費負担で支払いが発生しない。前回、診療明細書発行を依頼したところ次回から発行しないとされた。そうなのか。 ②インフルエンザ検査陰性証明の発行を依頼したところ、数千円の料金を請求された。以前、別医療機関でレシートのような検査用紙を無料で渡された記憶がある。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>①明細書の発行は義務付けられているので、発言意図を医療機関で再度確認することを伝える。 ②証明書の発行には文書料が必要であることを伝える。</p> <p>(納得された様子)</p>

⑤医療機関等の案内・紹介に関すること <<78件 (12.3%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
案内/ 紹介 ・ その他 (78件)	(1) 数日前に咽頭痛と発熱があり、内科を受診した。検査の結果、新型コロナウイルスは陰性であり、風邪と診断され、内服治療を受けている。夜中くらいから急に、両手先の皮膚にピリピリするようなしびれが出現した。皮膚の表面に変化は見られない。薬の副作用かと思ひ、薬剤師に聞いたが否定された。何科を受診したらよいだろうか。  (一般的な相談)	受診するとしたら、神経内科か整形外科と考えると伝えたが、風邪ということで内科で治療されているため、内科に相談されることを勧めた。  (納得された様子)
	(2) 5月より足裏に湿疹ができた。近くのクリニックを受診し、掌蹠膿疱症かもしれないということで、ステロイドの軟膏を塗布していた。だんだんと皮膚が薄くなり治らないため、別の皮膚科を受診したところ、医師からすべての軟膏を中止するように言われた。その後いろいろネット検索したところ、漢方薬で体質改善したらよいのではないかということで、漢方薬を処方してくれる皮膚科を紹介してほしい。今現在は浸出液がありガーゼで保護している。  (一般的な相談)	漢方薬がよいのではないかとおぼれてはいるが、現在の状態からは、継続的に一か所の皮膚科にかかることを提案した。漢方薬専門という紹介は難しいが、受診しようと思う皮膚科の医師に、漢方薬での治療を希望するということを伝えることを勧めた。  (納得された様子)

⑥医療費に関すること <<28件 (4.4%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬の 関係等 ・ その他 (28件)	(1) 金属クラウンからプラスチック(ママ)の物に交換する処置を受けた。4カ月間に何度も脱落を繰り返した。転院を考えており治療費の返還を希望した。全額健康保険適用で処置を受けている。院長に返還可能分と不可能分があると告げられた。全額返還はできないのか。  (一般的な相談)	法律上は契約行為の種類として、治療結果にかかわらず、診療行為に対して発生した支払いは返還不可能となっていることを伝える。院長と費用返還交渉中の様子であるため納得できない場合の相談先として、医療介護ADRを紹介する。  (納得された様子)
	(2) 内科クリニックに通院している。以前は居住区の関係で、別のクリニックにかかっていた。同じ疾患であるが、支払う医療費が違うが、どういうことだろうか。明細書は貰っていない。  (一般的な相談)	クリニックの料金の違い(加算や管理料など)について、一般的な説明をした。明細書をもらわれ、疑問点については、中国四国厚生局に問い合わせられるように案内した。  (納得された様子)
	(3) 歯科で虫歯の治療をした。歯茎を傷つけたので薬を塗っておくと言われ、通常の請求をされた。普通、歯科が負担するのではないだろうか。  (一般的な相談)	アクシデントであり、処置代を請求されてもおかしいとは言えないが、医師に、治療費の負担について疑問がある事を話すよう勧めた。  (納得された様子)
	(4) 家族が転院したリハビリ病院でおむつのレンタルが必須であった。レンタル時必要ない物品を追加しないと契約できない仕組みとなっていた。この方法は納得いかないので状況について情報を提供する。  (一般的な相談)	連絡内容を記録することを伝える。  (納得された様子)

⑦医療知識に関すること <<98件 (15.5%) >>

区分	相 談 事 例	対 応
	<p>(1) 生命保険会社に勤めるものだが、保険請求する場合に今は診断書がいないことが多い。しかしながら、組織検査結果に関して、病院側は交付義務にあたらぬのかどうか知りたい。また、医療費支払いがない場合に、診療明細書はもらえないのか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>病院側がどの検査結果を、患者に渡すか否かについては、各医療施設において決められているのが一般的であると説明した。診療明細書については交付義務があるが、支払いがない場合には渡さないケースもあるため、請求されることを提案した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
<p>健康や 病気等 ・ その他  (98件)</p>	<p>(2) A病院で、卵巣嚢腫の手術を勧められているが、病院から「親の同意がないと手術できない」と言われている。自分は19歳であり、法律上は医療行為の同意ができると認識している。家庭の事情により、親と連絡を取ることができないため、自身の意思で手術を受けられるようにしたい。どのように病院側へ伝え、相談すればよいか助言してもらいたい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>一般的に成年年齢引き下げに伴い、診療等の同意について「18歳以上は患者本人の意思に従う」とされていると考えられる。ただし、病院によっては手術などの医療行為によっては、家族の同意を必要としているところもある。A病院には、総合相談支援センターという部署があるので、手術にあたり親の同意を求められているが、家庭の事情があり連絡を取ることが難しいことを伝えて相談することを勧めた。</p> <p>(不明)</p>
	<p>(3) 高齢の家族の処方薬を薬局で受け取り、自宅で確認したところ、薬包紙の一部が破れセロテープで止めてある状態だった。しかも全体的に膨れている状態で、日付が入り1か月先のものだった。このまま保管し、服用させても大丈夫だろうか。薬局に確認したところ調剤した薬剤師が対応し、調剤の時に空気にふれているため問題はないと説明を受けたが、納得できなかった。薬剤師会に連絡したが、話中が続くためこちらに連絡した。(内服の種類は、鉄剤、降圧剤、脳代謝賦活剤)</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>分包できる薬剤について説明した。今後のことも考え、薬局の管理者に状況説明し、対応をしてもらうように連絡されることを提案した。</p> <p>(納得された様子)</p>



センター設立以降の相談対応状況について  
(平成16年7月～令和7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	6,960	(28.9%)	453	116	1,806	1,226	3,288	1,664	195
② 病気等に関する相談	7,729	(32.1%)	123	55	4,479	869	2,502	1,146	1
③ 医療過誤等に関する相談	900	(3.7%)	141	7	158	350	366	182	5
④ 治療費に関する相談	1,657	(6.9%)	79	22	569	590	522	190	4
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	1,190	(5.0%)	53	14	495	508	209	144	1
⑥ 医療関係法に関する相談	1,120	(4.7%)	36	31	368	331	393	236	13
⑦ 薬に関する相談	474	(2.0%)	7	5	215	148	199	70	1
⑧ その他	4,025	(16.7%)	71	39	760	610	385	3,099	10
合 計	24,055	(100%)	963	289	8,850 (31.3%)	4,632 (16.3%)	7,864 (27.8%)	6,731 (23.8%)	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	17,500	151	17,651	(73.4%)
30分以上60分未満	4,513	404	4,917	(20.4%)
60分以上	786	410	1,196	(5.0%)
メール等	—	—	291	(1.2%)
合 計	22,799 (95.9%)	965 (4.1%)	24,055	(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：53.2分

【全相談の平均】 21.9分

(平成16年7月～令和7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	563	579	1,142	(4.8%)
70歳代	1,395	1,646	3,041	(12.6%)
60歳代	1,280	2,985	4,265	(17.7%)
50歳代	1,030	3,472	4,502	(18.7%)
40歳代	1,430	2,065	3,495	(14.5%)
30歳代	821	1,188	2,009	(8.4%)
20歳代以下	236	483	719	(3.0%)
不明※	1,598	2,072	4,882	(20.3%)
合計	8,353	14,490	24,055	(100.0%)
	(36.6%)	(63.4%)		

※「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	4,438	6,230	10,668	(44.4%)
家族等	1,658	3,909	5,567	(23.1%)
その他	445	669	1,114	(4.6%)
重複相談ほか※	1,982	3,842	6,706	(27.9%)
合計	8,523	14,650	24,055	(100.0%)
	(36.8%)	(63.2%)		

※「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	2,252	(9.4%)
	東区	1,511	(6.3%)
	南区	1,669	(6.9%)
	西区	2,284	(9.5%)
	安佐南区	2,365	(9.8%)
	安佐北区	1,414	(5.9%)
	安芸区	632	(2.6%)
	佐伯区	1,267	(5.3%)
	区不明	997	(4.1%)
	小計	14,391	(59.8%)
市外	県内	952	(3.9%)
	県外等(不明含)	455	(1.9%)
	小計	1,407	(5.8%)
住所不明		1,679	(7.0%)
重複相談		6,578	(27.4%)
合計		24,055	(100.0%)

(平成16年7月～令和7年12月)

## 6 相談回数状況

相談回数	件数等	
1回	17,663	(73.4%)
2回	2,198	(9.1%)
3回	603	(2.5%)
4回	299	(1.3%)
5回以上	3,292	(13.7%)
合計	24,055	(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)	850	(3.5%)
	カード(注3)	80	(0.3%)
	センターのホームページ	3,903	(16.2%)
	テレビ広報	10	(0.0%)
	小計	5,202	(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)	2,786	(11.6%)
	本庁舎の電話交換等	2,746	(11.4%)
	本庁舎内の各課	799	(3.3%)
	その他の課等	450	(1.9%)
	小計	6,781	(28.2%)
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)		544	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		457	(1.9%)
その他(重複相談者、知人等)		7,013	(29.2%)
不明		4,058	(16.9%)
合計		24,055	(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	(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12月末)

相談内容の細目		A 説明・ 医療機関 紹介	B 関係 機関 紹介の	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  (24.5%)	納得	554	401	841	309	2	2,107	54.7%
	やや納得	203	167	291	111	1	773	20.0%
	あまり納得せず	29	33	50	25	1	138	3.6%
	納得していない	80	64	49	165	2	360	9.3%
	不明	128	80	132	134	3	477	12.4%
	小計	994	745	1,363	744	9	3,855	100.0%
② コミュニケーション に関すること  (6.7%)	納得	143	69	205	119	10	546	51.7%
	やや納得	45	37	76	57	1	216	20.4%
	あまり納得せず	17	6	9	9	0	41	3.9%
	納得していない	19	16	20	48	2	105	9.9%
	不明	47	19	43	40	0	149	14.1%
	小計	271	147	353	273	13	1,057	100.0%
③ 医療機関等の 施設に関する こと  (0.3%)	納得	10	16	2	2	1	31	62.0%
	やや納得	2	5	1	2	0	10	20.0%
	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	8.0%
	不明	0	3	1	1	0	5	10.0%
	小計	12	25	4	8	1	50	100.0%
④ 医療情報等の 取扱いに関する こと  (3.1%)	納得	91	72	72	20	1	256	52.6%
	やや納得	29	26	26	9	0	90	18.5%
	あまり納得せず	5	2	4	3	0	14	2.9%
	納得していない	14	11	5	33	2	65	13.3%
	不明	22	8	14	18	0	62	12.7%
	小計	161	119	121	83	3	487	100.0%
⑤ 医療機関等の 紹介・案内に 関すること  (10.9%)	納得	912	189	236	65	0	1,402	82.3%
	やや納得	61	25	31	15	0	132	7.8%
	あまり納得せず	8	5	6	3	0	22	1.3%
	納得していない	3	8	5	18	0	34	2.0%
	不明	38	31	23	21	0	113	6.6%
	小計	1,022	258	301	122	0	1,703	100.0%
⑥ 医療費に 関すること  (5.4%)	納得	175	181	107	50	2	515	60.6%
	やや納得	62	37	41	24	0	164	19.3%
	あまり納得せず	13	15	8	6	0	42	4.9%
	納得していない	15	22	6	20	0	63	7.4%
	不明	19	25	14	8	0	66	7.8%
	小計	284	280	176	108	2	850	100.0%
⑦ 医療知識に 関すること  (26.8%)	納得	1,535	349	821	425	0	3,130	74.2%
	やや納得	163	68	88	37	0	356	8.5%
	あまり納得せず	10	5	11	14	0	40	1.0%
	納得していない	19	10	9	27	0	65	1.5%
	不明	200	37	152	236	0	625	14.8%
	小計	1,927	469	1,081	739	0	4,216	100.0%
⑧ その他  (22.3%)	納得	307	223	160	1,666	1	2,357	67.3%
	やや納得	44	28	18	182	0	272	7.7%
	あまり納得せず	2	4	3	27	0	36	1.0%
	納得していない	9	8	3	84	0	104	3.0%
	不明	109	40	49	528	9	735	21.0%
	小計	471	303	233	2,487	10	3,504	100.0%
合 計	納得	3,727	1,500	2,444	2,656	17	10,344	65.8%
	やや納得	609	393	572	437	2	2,013	12.8%
	あまり納得せず	84	70	91	87	1	333	2.1%
	納得していない	159	140	97	398	6	800	5.1%
	不明	563	243	428	986	12	2,232	14.2%
	合計	5,142	2,346	3,632	4,564	38	15,722	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	242	92.0%	222	20	0	11.9
	やや納得	5	1.9%	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	5.7%	14	1	0	7.3
	小計	263	100.0%	241	22	0	11.7
				91.6%	8.4%	0.0%	—
一般的な相談 (62.5%)	納得	6,383	83.7%	5,587	751	45	15.3
	やや納得	572	7.5%	460	101	11	19.1
	あまり納得せず	53	0.7%	42	9	2	19.9
	納得していない	75	1.0%	63	10	2	16.7
	不明	544	7.1%	450	83	11	14.7
	小計	7,627	100.0%	6,602	954	71	15.6
				86.6%	12.5%	0.9%	—
許容範囲内 だが困難 (32.6%)	納得	1,640	41.3%	1,328	278	34	18.0
	やや納得	841	21.1%	571	221	49	24.1
	あまり納得せず	178	4.5%	127	38	13	24.2
	納得していない	476	12.0%	343	100	33	22.4
	不明	839	21.1%	616	172	51	20.4
	小計	3,974	100.0%	2,985	809	180	20.6
				75.1%	20.4%	4.5%	—
許容範囲を 超えて困難 (2.8%)	納得	49	14.5%	34	11	4	25.0
	やや納得	27	8.0%	12	7	8	43.1
	あまり納得せず	27	8.0%	14	10	3	32.4
	納得していない	108	32.1%	67	21	20	33.0
	不明	126	37.4%	107	18	1	12.3
	小計	337	100.0%	234	67	36	24.9
				69.4%	19.9%	10.7%	—
合計 (100.0%)	納得	8,314	68.1%	7,171	1,060	83	15.8
	やや納得	1,445	11.9%	1,047	330	68	22.4
	あまり納得せず	258	2.1%	183	57	18	24.1
	納得していない	660	5.4%	474	131	55	23.5
	不明	1,524	12.5%	1,187	274	63	17.6
	小計	12,201	100.0%	10,062	1,852	287	17.4
				82.5%	15.2%	2.3%	—

	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。