

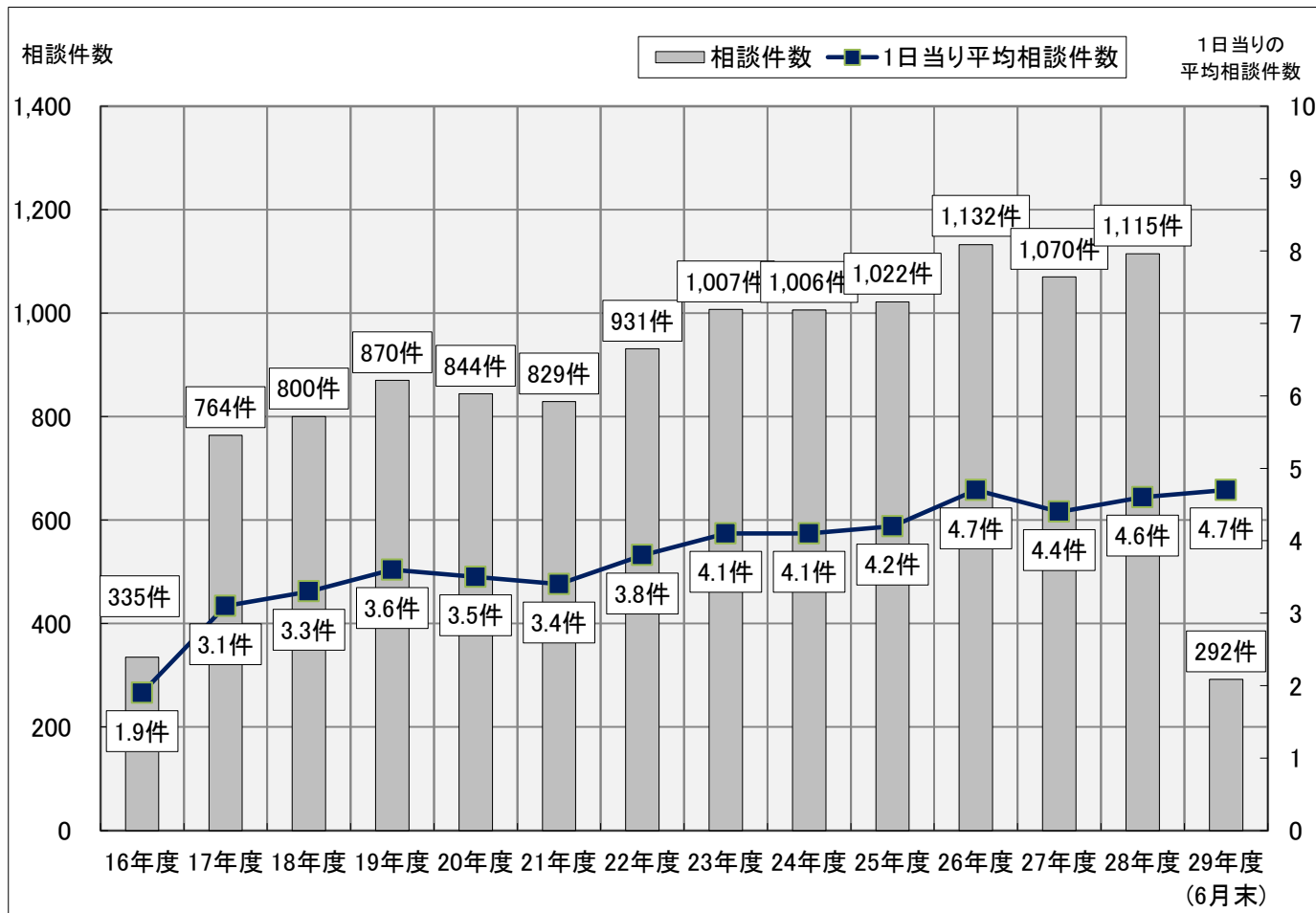
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(平成29年1月～6月)

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	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	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

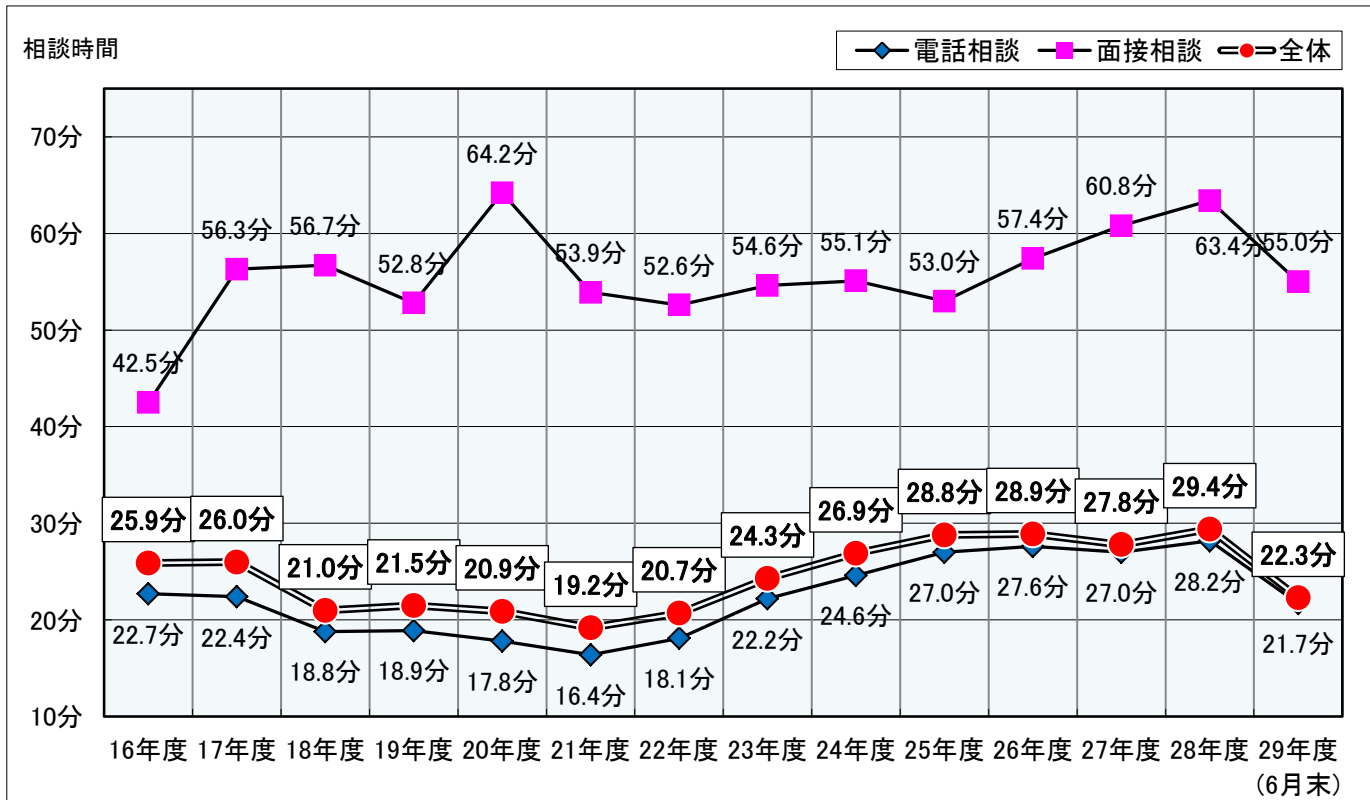
《参考》

- ・資料－1 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～平成29年6月) 11ページ
- ・資料－2 他の医療安全支援センターの状況について 15ページ
- ・資料－3 対応困難度と納得度 (平成29年5月18日～6月30日) 17ページ

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。

(平成29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	62	0	62	(10.5%)
10分以上20分未満	191	1	192	(32.6%)
20分以上30分未満	136	2	138	(23.4%)
30分以上40分未満	89	0	89	(15.1%)
40分以上50分未満	27	1	28	(4.7%)
50分以上60分未満	28	1	29	(4.9%)
60分以上90分未満	30	5	35	(5.9%)
90分以上120分未満	7	4	11	(1.9%)
120分以上	6	0	6	(1.0%)
メール等	—	—	0	(0.0%)
合計	576 (97.6%)	14 (2.4%)	590	(100.0%)

【電話】 最長:355分、最短:5分、平均:26.4分

【面接】 最長:115分、最短:10分、平均:66.1分

【全相談の平均】 27.3分

4 相談者の区分

【単位:件】

区分	男性	女性	合計	
患者本人	95	172	267	(45.3%)
家族等	44	93	137	(23.2%)
その他	14	24	38	(6.4%)
重複相談	20	128	148	(25.1%)
合計	173 (29.3%)	417 (70.7%)	590	(100.0%)

5 相談者の年齢層

【単位:件】

区分	男性	女性	合計	
80歳以上	18	15	33	(5.6%)
70歳代	20	35	55	(9.3%)
60歳代	30	82	112	(19.0%)
50歳代	18	131	149	(25.3%)
40歳代	38	71	109	(18.4%)
30歳代	11	35	46	(7.8%)
20歳代以下	3	6	9	(1.5%)
不明	35	42	77	(13.1%)
合計	173 (29.3%)	417 (70.7%)	590	(100.0%)

6 相談者の住所

区分	件数等	
市内	中区	57 (9.7%)
	東区	31 (5.3%)
	南区	28 (4.7%)
	西区	51 (8.6%)
	安佐南区	70 (11.9%)
	安佐北区	44 (7.5%)
	安芸区	24 (4.1%)
	佐伯区	38 (6.4%)
	区不明	9 (1.5%)
	小計	352 (59.7%)
市外	県内	24 (4.1%)
	県外等	8 (1.3%)
	小計	32 (5.4%)
住所不明	58 (9.8%)	
重複相談	148 (25.1%)	
合計	590 (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	36 (6.1%)
	市のホームページ	115 (19.5%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	151 (25.6%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	71 (12.0%)
	本庁舎電話交換等	58 (9.9%)
	本庁舎内の各課	9 (1.5%)
	その他の課等	6 (1.0%)
	小計	144 (24.4%)
広島県や国等の行政機関	10 (1.7%)	
医師会・歯科医師会等	7 (1.2%)	
その他(過去の相談者、知人等)	229 (38.8%)	
不明	49 (8.3%)	
合計	590 (100.0%)	

8 相談回数

1回	2回	3回	4回	5回以上	合計
441	31	14	12	92	590
(74.7%)	(5.3%)	(2.4%)	(2.0%)	(15.6%)	(100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（平成29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	173 (29.3%)	5	0	78	39	82	34	4	12	17	70
② コミュニケーションに関する事	48 (8.1%)	1	0	17	3	20	16	5	5	11	20
③ 医療機関等の施設に関する事	5 (0.8%)	0	0	2	0	0	3	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	17 (2.9%)	2	0	12	3	6	4	0	1	0	6
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	62 (10.6%)	1	0	49	16	10	2	0	2	3	7
⑥ 医療費に関する事	47 (8.0%)	1	0	28	15	10	5	0	0	4	8
⑦ 医療知識に関する事	179 (30.3%)	4	1	117	37	54	25	0	4	35	19
⑧ その他	59 (10.0%)	0	0	18	7	2	38	0	1	13	3
合計	590 (100.0%)	14	1	321	120	184	127	9	25	83	134
				(42.2%)	(15.8%)	(24.1%)	(16.7%)	(1.2%)	(10.3%)	(34.3%)	(55.4%)

(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】（平成28年7月～平成29年6月）

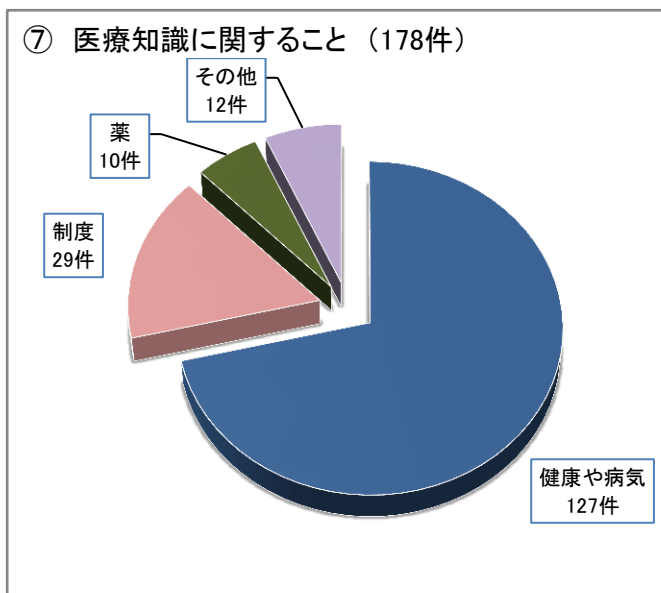
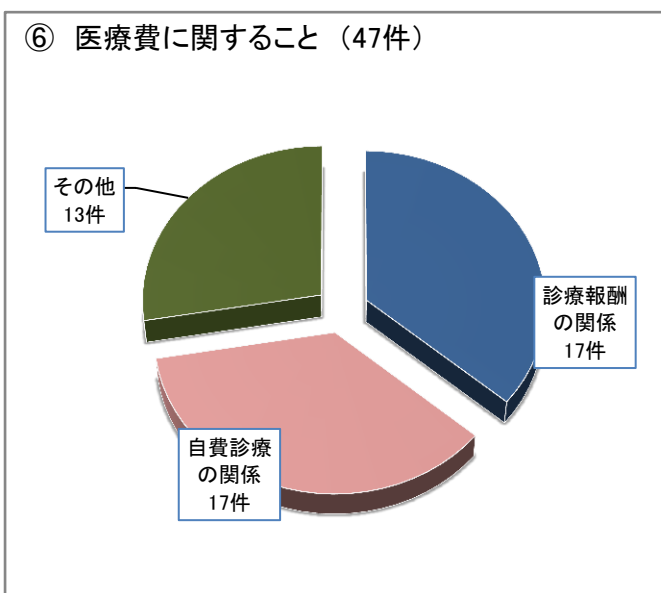
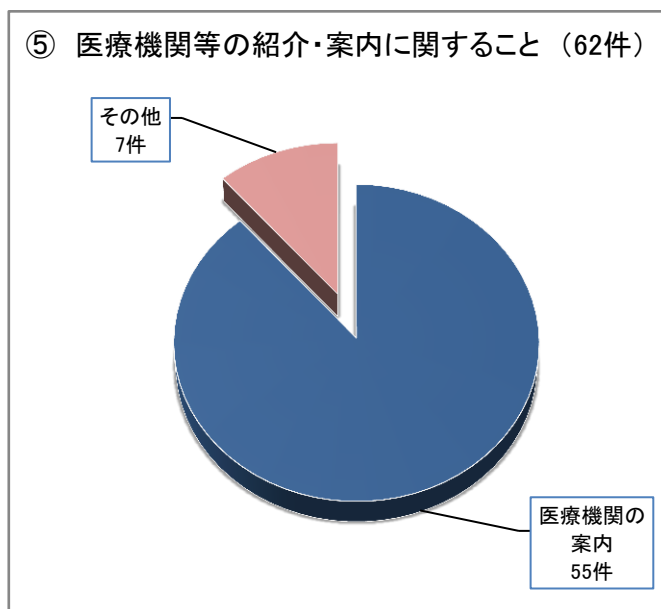
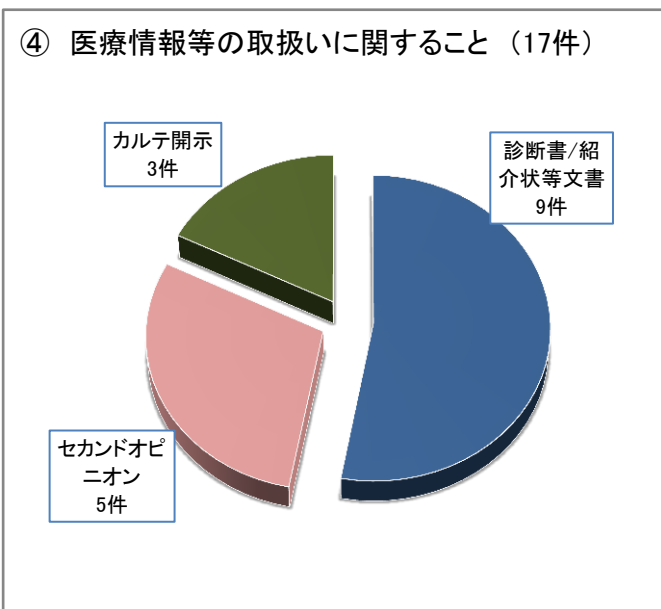
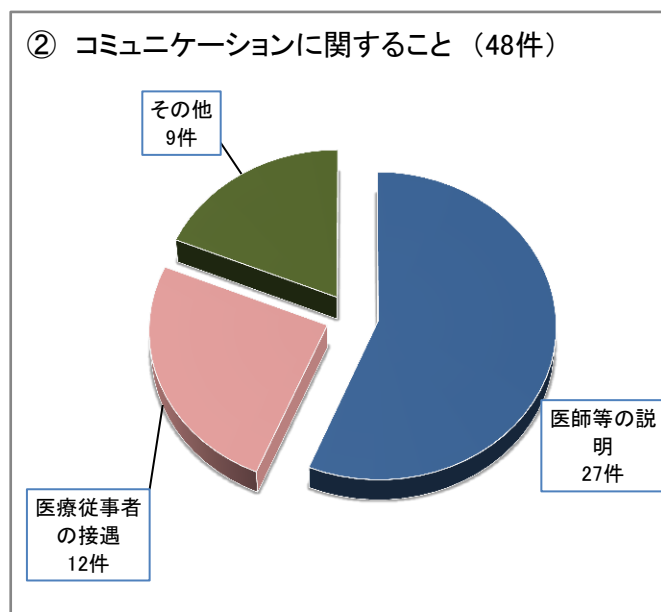
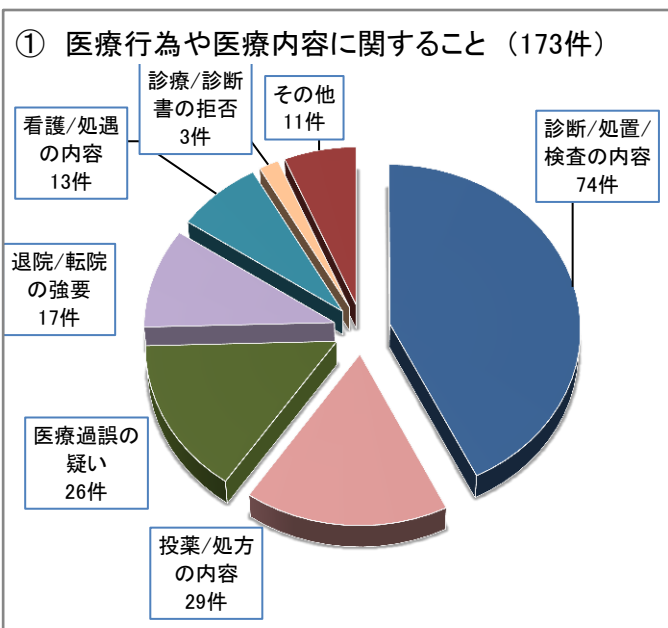
【単位：件】

相談内容	7月	8月	8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	21	27	26	27	25	16	31	35	31	24	22	30
② コミュニケーションに関する事	13	7	13	10	8	2	7	7	11	5	11	7
③ 医療機関等の施設に関する事	0	0	0	2	0	1	0	0	2	1	2	0
④ 医療情報等の取扱いに関する事	9	1	0	3	3	4	1	3	3	3	3	4
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	11	11	12	11	12	13	9	7	14	12	11	9
⑥ 医療費に関する事	12	4	9	5	7	4	7	9	9	6	8	8
⑦ 医療知識に関する事	28	20	31	20	13	21	16	46	38	33	20	25
⑧ その他	6	15	5	8	11	6	10	2	0	5	10	33
合計	100	85	96	86	79	67	81	109	108	89	87	116

(7月～12月：513件)

(1月～6月：590件)

10 主な相談内容の内訳（平成29年1月～6月）



(平成29年1月～6月)

11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	174	(29.5%)
精神科・心療内科	88	(14.9%)
整形外科	87	(14.7%)
歯科	30	(5.1%)
外科	21	(3.6%)
眼科	17	(2.9%)
耳鼻いんこう科	14	(2.4%)
皮膚科	12	(2.0%)
産婦人科	11	(1.9%)
脳神経外科	7	(1.2%)
小児科	6	(1.0%)
泌尿器科	5	(0.8%)
形成外科・美容外科	4	(0.7%)
その他	114	(19.3%)
合計	590	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区分		件数等	
医科	病院	184	(31.2%)
	診療所	48	(8.1%)
	不明	258	(43.7%)
	小計	490	(83.0%)
歯科	病院	2	(0.3%)
	診療所	7	(1.2%)
	不明	21	(3.6%)
	小計	30	(5.1%)
調剤薬局		6	(1.0%)
介護老人保健施設等		1	(0.2%)
施術所(鍼灸・あんま等)		8	(1.4%)
その他		55	(9.3%)
合計		590	(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		2
官公庁(国等の行政機関)		1
広島大学		3
医師会	広島市医師会	0
	安佐医師会	0
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		4
薬剤師会		2
介護関係部署		8
広島県		12
市役所	本庁の関係課	14
	区役所	23
	精神保健福祉センター	10
	保健所	8
法律相談		22
その他		18
合計		127

14 情報提供を行った医療機関等の内訳

区分		件数
医科	病院	3
	診療所	6
歯科診療所		0
調剤薬局(薬剤師会を含む)		0
施術所(鍼灸・あんま等)		0
その他		0
合計		9

15 医科・歯科地区別の相談内訳（平成29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			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	173	61	16	3	16	55	151	3	9	12	10
② コミュニケーションに関すること	48	26	5	1	3	8	43	1	2	3	2
③ 医療機関等の施設に関すること	5	1	0	0	0	2	3	0	0	0	2
④ 医療情報等の取扱いに関すること	17	5	0	0	1	9	15	1	1	2	0
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	62	8	2	0	2	47	59	0	0	0	3
⑥ 医療費に関すること	47	7	1	0	1	23	32	3	5	8	7
⑦ 医療知識に関すること	179	50	7	0	1	102	160	0	3	3	16
⑧ その他	59	13	3	0	0	11	27	1	1	2	30
合 計	590	171	34	4	24	257	490	9	21	30	70
		(29.0%)	(5.8%)	(0.7%)	(4.0%)	(43.6%)	(83.1%)	(1.5%)	(3.5%)	(5.0%)	(11.9%)
		(34.9%)	(6.9%)	(0.8%)	(4.9%)	(52.5%)	(100.0%)	(30.0%)	(70.0%)	(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 <<173件 (29.3%)>>

区分	相談事例	対応
診断/処置/検査の内容 (74件)	<p>(1) 指が腫れ水イボのような物ができたため皮膚科医院を受診した。膿が溜まっていると切開排膿をされ、数週間通院した。その中で関節が曲がって伸びないことに気づき担当医に伝えると、初めから曲がっていたのでは、腫れが治ってから受診するよう言われた。不信から整形外科医院を受診したところ、「腱が切れ軟骨が減って固まっている、もう治らない。」と言われた。皮膚科医院が切開時に腱を切ったのではないか。病名も違い適切に処置していれば状態も違ったのではないか。</p> <p>(2) 先月手首を骨折し副木を当てられた。1週間後再度レントゲンを撮られ副木固定をされた。3週間目にレントゲンの結果、骨が動いていると言われ、ギプスをまかれた。なぜ今更ギプスなのか担当医に聞けなかった。病名はよく分からない。ギプスをまかれたと言うことはひびではなく骨折なのか。手首の骨折の場合の一般的な治療を知りたい。ギプスも巻かず放置した医師をどう思うか。</p>	<p>当センターは医療ミスか判断できず、医師の診断や治療に関して指導できる機関はないことを伝え、相談者の要望を聞いたが返答がなかった。皮膚科医院を受診し、直接担当医と話をすることが大切であることを伝え、納得できなければ最終的には弁護士相談になる旨を伝えたと、医療ADRの情報を希望された。</p> <p>手首の骨について説明し、日本整形外科学会のサイトから骨折の仕方での治療法が異なること等を伝え、ギプスまでに数週間かかった理由については、担当医から説明を聞くことを勧めた。しかし、担当医を替えたいと言われたため、受診できる曜日が替わったと看護師に言って、相談するのをも一案と伝えた。</p>
投薬/処方 (29件)	<p>(3) 脳梗塞の薬を貰うのに、2週間に1回受診している。こちらとしては、1・2か月単位で薬を出してほしい。受診の度に初診料とかいろいろ支払いが生じて、年金生活者には厳しい。市役所で何とかしてもらえないのか。</p> <p>(4) 院外薬局から処方ミスがあったと電話があった。定期受診で担当医に不眠の薬が効きすぎると言ったところ、薬を減量すると言われた。処方箋で減量を確認し、院外薬局で処方してもらったところ、散剤になっており、減量されているものと思った。また「お薬手帳」のシールの貼り間違いがあったと説明があった。ところが、夕方になって薬局から間違いがあったと電話があり、その電話は謝罪の言葉からでなかったことに立腹した。その後、自宅に来られて薬の確認をされたが、今までと同じ内容の処方となっており、薬局で確認体制について詰問した。今回の件に対して損害賠償等は言えるのか。</p>	<p>薬の種類で法的な制限や保険機関での認可、処方される期間がある。脳梗塞の薬で1か月以上の処方難しいと思う。2・3週間単位で薬の効果・副作用を見ながら、次の薬を処方する、というのが原則的な考えなので、そういう処方の仕方とされているのだと思うと伝える。また、処方期間に関しては、医師への相談を勧めたところ、納得された。</p> <p>薬剤師の対応に納得いかない思いを受け止めた上で、体への影響がなかったことに良かったという思いを伝えた。また、損害賠償等は、患者に発生した損害についての賠償であるが、未然に防がれており、一般的には問題提起をされる話であることを伝えたと、納得された様子であった。</p>
医療過誤の疑い (26件)	<p>(5) 某病院で白内障の手術を受けたが、余計に見えにくくなった。担当医はレンズの入れ間違いを認めたが謝罪はなく、再手術は出来ないと言われた。こうした手術に対し医療費を払うことに納得がいかない。間に入ってもらえるところはないか。見えるようにしてほしい、正式な謝罪や医療費を支払いを希望している。</p> <p>(6) 子どもがガラスで手を切り、夜間救急病院を受診した。傷口を洗いテープで固定し、傷口が塞がれば治ると言われたが、数週間経っても痛がるため近医を受診したところ、数個の破片が残っていた。取り除いて今は良くなったが、痛みを訴える子どもに怒ったことや医師を信用していたのにとの思いから腹が立っている。その医師には話していないが、周囲は医療ミスだから訴えるようにと言う。どうしたらいいか。</p>	<p>当センターでは、医療過誤の判断はできず、医師へ注意や指導もできないことを伝えた上で、医師が間違いを認めているなら、まずは医師と話して要望を伝えてみることを、その結果に納得できなければ、最終的には司法に委ねることになることを伝え、医療ADRの説明をした。</p> <p>まずは治ると言われた医師に事実を報告した上で、話し合いの場を設け、相談者の思いを伝えてみてはどうかと伝えた上で、話し合いの際は言いたいことをメモにしておき、複数人で臨むことを助言した。対応に納得できない場合は、弁護士相談になることを伝え、医療ADRの情報を伝えた。</p>

区分	相 談 事 例	対 応
その他 (44件)	(7) 外国の大学病院でインプラントの手術を受けて、最後の一本をこの年明けに入れた。その際に、6か月後にレントゲンを撮らせてほしいと言われていたが、来られない場合はどうすれば良いか尋ねたところ、レントゲンを撮って送ってくださいとのこと帰国した。かかりつけの歯科医に事情を話したが、出来ないと言われた。法律的に難しいのだろうか。どこかレントゲンを撮ってデータをくれるところはないか。	広島県歯科医師会の連絡先を案内し、相談してもらうよう助言した。

② コミュニケーションに関すること <<48件 (8.1%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等の説明等 (27件)	(1) 某病院へ退院する家族を迎えに行った。迎えに来るよう言われた時間に行ったのにも関わらず、家族は不在で他の患者が入室していた。やっと探し出した家族に尋ねたところ、〇時〇分入院患者があるからベッドを空けてほしいと言われ荷物ごと追い出されたそうだ。腹が立って受付に苦情は言ったが、病院ではこういうやり方は普通か。	傾聴しながら、事前に説明があったかを尋ねたところ聞いていないと言われた。病棟側の患者や家族への説明と同意不足であり病棟に苦情を言われたことは病棟の改善に繋がると思うことを伝えた。
接遇 ・ その他 (12件)	(2) 家族は介護療養病床に入院中である。保湿剤で口腔ケアをしているが、病院のものでなくてもよいと言われ、薬局で購入した保湿剤を使用していた。ある日、某看護師から、質が落ちるので病院のものと言われ、断ったところ、「〇〇さんは綺麗にならなくても良いですよ」と聞こえよがしに言われた。また、部屋の室温について尋ねられた際に、「〇〇さんに聞いても分からないから、ほかの人に聞いたら」とも言われた。某看護師に悪気はないと思うが言い方に腹が立つ。この気持ちを某看護師に伝えたいが、どのように言えば良いか。 (3) 1週間前、子どもの湿疹で、A皮膚科を受診した。処方されたステロイド軟膏を塗布して経過良好。今日、まだ湿疹が残っているので薬を処方してもらおうつもりで受診し、医師にもその旨を伝えた。受付で支払いの際、処方箋を貰えると思ったら、医師とのやり取りは無視して看護師の判断で、もう薬は必要ないと言われた。納得できず薬局で薬剤師に相談すると、医院に確認してくれたが、必要ないとのことで、帰ろうとしたところ、先ほどの看護師が来て暴言を吐いた。泣いているところに、追い打ちをかけられた。	看護師長から折を見て注意をしてもらうのが良いと考えるが、悪い人ではないという気持ちがあるのなら、割り切って気にしないようにしても良いと思うことを伝えた。保湿剤については、受持ちの看護師に、持参の保湿剤でのケアを希望する旨を伝えて相談してみるよう勧めた。 薬の処方の権限は医師にしかない。診察室の医師とのやり取りから、単に医師のカルテへの書き忘れと思われるので、医師に確認されてはどうかと助言したところ、「もうあの看護師の顔を見たくない。苦情を言いたいだけ。」とのこと。当センターには直接指導する権限はなく、指導できるのは雇用主である医師であると説明したところ、「もうあの病院に行く気はない。あの看護師に物申したいだけ。」とのこと。医療機関の管理者・従事者に対して文書で事実を伝えることはできる旨を伝えるたところ、医療機関への情報提供を希望された。 ※ 後日、A病院に文書で情報提供

③ 医療機関等の施設に関すること <<5件 (0.8%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
施設に関する こと (5件)	(1) 入院中の病室の湿度が30%位しかない。デイルームに居てもすぐに喉がイガイガする。看護師に必要なら自分で加湿器を持って来るよう言われたが、そんなことがあるか。病院の湿度はどの位とされているのか。	病室に限定されてはいないが、インフルエンザ予防には十分な湿度(50~60%)を保つことが効果的であること、医療法には病院の湿度や温度に関する規定はないこと、保健所では対応が難しいことを伝えた。参考に建築物環境衛生管理基準に書かれている温度や湿度のことを伝えた。

④ 医療情報等の取扱いに関する事 件 <<17件 (2.9%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診断書等の文書 (9件)	(1) 足が悪く転倒した際に前歯(上)を強打し、2本とも抜歯した。後日、保険の更新でそのことを保険会社に話したところ、保険が出るかも知れないとのことだった。 その後、保険会社から電話があり、診断書をもらったが抜歯の原因が「歯周病」だったので歯科医と話し合っしてほしいと言われた。歯科医と話したが、一方的に怒られて取り合ってもらえなかった。嘘をつく歯科医を指導してほしい。	当センターは、医師の治療の是非や言い方について指導できないことを伝えた上で傾聴した。
その他 (8件)	(2) 某病院に通院中であるが、担当医は忙しく質問しにくい。そのため、別の医院でセカンドオピニオンを受けたいが、同病名で別の医院で受診することは、医療保険的には、何か問題があるか。	一般的なセカンドオピニオンの情報を説明した。(自費診療になること、担当医の紹介状やデータ等が必要、検査はしない等) 他院への受診について、はしご受診は勧めないが他院へ受診しても医療保険的には問題ないことを伝えた上で、まずは担当医に説明を聞くことが大切であり、患者相談窓口へ相談することを勧めた。

⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事 件 <<62件 (13.7%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医療機関の紹介や案内 (55件)	(1) 今朝、トイレに行こうとしたところ、ふらつきと片手足の痺れがあり、歩行が困難だった。今も片側の掌全体にジンジンした感覚がある。初めてのことで、受診した方が良いか、受診する場合は何科になるか教えてほしい。 数年前から会社の健診で血圧が高いと言われていたが、薬の副作用が怖く、医療費も高くつくのではと思って受診しなかった。高血圧の受診科も聞きたい。	当センターでは手足の痺れの原因はわからないことを伝えた上で、脳卒中の前駆症状を説明し、まずは脳神経科を早急に受診し、そこで血圧が高いことも話されるよう勧めた。なお、血圧が高い場合は循環器内科、内科への受診を勧めた。 「救急医療NetHiroshima」で居住区の病院を検索し、案内した。

⑥ 医療費に関する事 件 <<47件 (8.0%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬関係 (17件)	(1) テニス肘で低周波治療など2種類の処置を受けている。先日1台が故障して受けられなかったのに、いつもと同じ金額を請求された。職員から1つでも2つでも同じと言われたが、本当か。明細書は手元にない。 (2) 甲状腺疾患で通院しており、毎年血液検査をしている。少し前に健診で血液検査をしたので、必要ないかと思ひ、検査データを出して、甲状腺の検査だけをしてほしいとお願いした。前回の診療明細を持ってないのでわからないが、金額がほぼ変わらない。どういふことか。	消炎鎮痛等処置は、器具等による療法として点数が決まっており、1つでも2つでも同じとみなされていることを伝えたところ理解された。また、明細書を見れば点数がはっきりすることを伝えた。 診療明細内容を読み上げてもらったところ、検査内容そのものは、甲状腺に関連した検査しかされていない。また、参考に血液一般と言われる、赤血球・白血球・ヘモグロビン等の血液検査は、健康保険対象者にもよるが、3割負担であれば70円弱であることを伝えたところ、納得された。
自費診療等 (17件)	(3) 数年前から他県の病院でタトゥを除く手術を繰り返している。昨年経過観察のため受診したら、病院名も医師も変わっていた。カルテは残っていて、現在の医師がそのまま継続すると言われた。その時、「3回パックにするとお得」と言われ、次回以降の診察料を前払いした。その後、前医師が医師免許のない人だったと分かり、今度の医師も不安だしもうやめたい。それにあたっては3回分の料金を返して貰いたい。病院に電話したが、受付に「返金できない。」と言われた。何とかならないか。	3回分の支払いの領収書を残しているかと尋ねると、「残ってない。」とのことであった。領収書がないと相手との交渉が難しい。また、自由診療は病院との契約になるので、消費生活センターで相談されるのが適切と思われることを説明したところ、やや納得された。

⑦ 医療知識に関すること <<179件 (30.3%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
健康や 病気 (127件)	(1) 先日大腸の内視鏡検査を受けたところ、医師からポリープがある、腸の一部に凹みがあり出血の可能性があると、1年後に検査に来よう言われた。なぜすぐにポリープを切除しないのか、大出血で死ぬかもしれないと考えると、1年後の検査では不安だ。ポリープの大きさや凹みが何かは聞いていない。また、セカンドオピニオンとはどんなことか。	資料から大腸ポリープについて説明し、多くの場合5mm位で切除すると記されていることや、出血がすぐに死に結びつくものではないと考えることを伝えた上で、医師から切除されなかった理由等について説明を受けることが、不安をなくすことに繋がると思うことを伝え、セカンドオピニオンの概略について説明した。
	(2) 遠方にいる家族が心療内科から出されている薬を飲まなくなって調子が悪い。息苦しさや起きれない等の症状が出ているらしい。10年くらい前から心療内科から服薬している。3月末に、家族の同居人が「長く薬は飲まない方がいい。薬を抜かないと。」と取り上げた。いつまで薬が抜けるのを待てばいいのか。	服薬中に現在の症状がなかったということは、その薬が家族に合っていた、ということではないのか。処方されている薬を自己判断で中止するのではなく、医師に相談して服薬を継続した方が良いのではないかと説明した。
その他 (51件)	(3) 糖尿病でインシュリン注射をしている。低血糖が心配なので、今、1日3回食前に使用している薬の最大作用時間を知りたい。	「PMDA」で添付文書を確認するが、最大作用時間の明記がない。処方薬局の薬剤師にすること、「お薬相談電話」の連絡先を紹介した。
	(4) 高齢の家族はがんと診断され手術のために入院した。しかし、手術に反対する親族から、安らかに逝くよう、受けるなら今後は一切援助しないと脅かされた。家族は以前に尊厳死の公正証書を作成しているが、家族も手術には同意している。がんの手術は延命治療と言えるのか。今から主治医の話聞く予定だが、がんが転移していた場合、出血部位だけ採る手術をしてもらうことは可能だろうか。	がんの進行状況にもよると思うが、年齢的に手術がいいかどうか、手術のリスク等について主治医からしっかり意見を聞き、その上で患者本人と家族で結論を出すよう伝えた。また、がんの手術は一般的にいう栄養補給等の延命治療とは違うと考えることを伝え、そのことも合わせて治療内容への思いも主治医に伝えるよう助言した。

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～平成29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	3,883 (32.3%)	365	26	791	470	1,872	737	181
② 病気等に関する相談	3,833 (31.9%)	102	21	1,872	390	1,323	362	1
③ 医療過誤等に関する相談	615 (5.1%)	121	1	80	181	263	117	5
④ 治療費に関する相談	997 (8.3%)	57	8	310	293	351	84	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	719 (6.0%)	44	3	256	333	86	68	1
⑥ 医療関係法に関する相談	442 (3.7%)	19	14	132	132	108	80	10
⑦ 薬に関する相談	228 (1.9%)	5	0	75	76	103	25	1
⑧ その他	1,300 (10.8%)	47	5	299	279	148	583	9
合 計	12,017 (100%)	760	78	3,815 (30.5%)	2,154 (17.2%)	4,254 (34.1%)	2,056 (16.5%)	210 (1.7%)

(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	7,830	96	7,926	(66.0%)
30分以上60分未満	2,786	311	3,097	(25.8%)
60分以上	563	353	916	(7.6%)
メール等	—	—	78	(0.6%)
合 計	11,179 (93.6%)	760 (6.4%)	12,017	(100.0%)

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：22.9分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：55.1分

【全相談の平均】 24.9分

(平成16年7月～平成29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	292	220	512	(4.3%)
70歳代	641	864	1,505	(12.5%)
60歳代	808	1,378	2,186	(18.2%)
50歳代	510	1,560	2,070	(17.2%)
40歳代	530	1,178	1,708	(14.2%)
30歳代	502	781	1,283	(10.7%)
20歳代以下	119	259	378	(3.1%)
不明※	588	721	2,375	(19.8%)
合計	3,990 (36.4%)	6,961 (63.6%)	12,017	(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	2,427	3,394	5,821	(48.4%)
家族等	949	2,375	3,324	(27.7%)
その他	275	395	670	(5.6%)
重複相談ほか※	509	957	2,202	(18.3%)
合計	4,160 (36.9%)	7,121 (63.1%)	12,017	(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	1,311 (10.9%)
	東区	917 (7.6%)
	南区	938 (7.8%)
	西区	1,370 (11.4%)
	安佐南区	1,380 (11.5%)
	安佐北区	882 (7.3%)
	安芸区	394 (3.3%)
	佐伯区	687 (5.7%)
	区不明	403 (3.4%)
	小計	8,282 (68.9%)
市外	県内	510 (4.2%)
	県外等(不明含)	266 (2.2%)
	小計	776 (6.4%)
住所不明	777 (6.5%)	
重複相談	2,182 (18.2%)	
合計	12,017 (100.0%)	

(平成16年7月～平成29年6月)

6 相談回数の状況

相談回数	件数等	
1回	10,033	(83.5%)
2回	713	(5.9%)
3回	259	(2.2%)
4回	131	(1.1%)
5回以上	881	(7.3%)
合計	12,017	(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	(3.0%)
	広報チラシ等(注2)	457	(3.8%)
	カード(注3)	80	(0.7%)
	センターのホームページ	1,247	(10.3%)
	テレビ広報(注4)	10	(0.1%)
	小計	2,153	(17.9%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,061	(17.2%)
	本庁舎の電話交換等	1,765	(14.7%)
	本庁舎内の各課	569	(4.7%)
	その他の課等	246	(2.0%)
	小計	4,641	(38.6%)
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)		302	(2.5%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		239	(2.0%)
その他(過去の相談者、知人等)		2,138	(17.8%)
不明		2,544	(21.2%)
合計		12,017	(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

(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

(注4) H19.11.24(テレビ新広島11:40～11:45)、H20.9.27(広島テレビ17:55～18:00)

8 相談対象施設への情報提供件数

区 分		件数等	
医 科	病 院	105	(51.7%)
	診 療 所	73	(36.0%)
歯科診療所		16	(7.8%)
調剤薬局(薬剤師会を含む)		2	(1.0%)
施術所(鍼灸・あんま等)		3	(1.5%)
そ の 他		4	(2.0%)
合計		203	(100.0%)

他の医療安全支援センターの状況について

区分	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	
広島県	広島市	844	829	931	1,007	1,006	1,022	1,132	1,070
	広島県	517	487	603	497	483	490	486	565
	福山市	204	229	220	171	110	148	182	198
	呉市	48	37	47	46	39	30	27	10
政令市	札幌市	1,007	1,408	1,016	1,165	1,389	1,637	1,894	2,155
	仙台市	995	1,085	924	947	855	890	873	1,018
	さいたま市	1,815	1,903	1,417	1,585	1,732	1,976	1,709	1,705
	千葉市	790	1,087	1,085	1,064	1,103	990	1,022	1,213
	横浜市	5,134	5,512	5,476	5,007	4,971	5,043	5,187	4,940
	川崎市	535	525	522	444	483	449	531	589
	相模原市	934	1,073	1,006	1,034	1,226	1,328	1,262	1,275
	新潟市	175	365	261	244	343	423	639	370
	静岡市	844	718	767	707	639	696	793	617
	浜松市	1,389	1,709	1,378	1,059	1,008	1,106	956	930
	名古屋市	1,141	1,361	1,695	1,565	1,637	1,576	1,634	1,917
	京都市	474	621	649	688	644	635	688	586
	大阪市	1,736	2,099	2,015	1,998	1,792	1,911	1,630	2,095
	堺市	760	881	884	817	930	947	1,169	1,002
	神戸市	1,263	1,245	1,499	1,562	1,874	1,730	1,732	1,852
	岡山市	329	451	293	291	345	316	286	383
	福岡市	2,323	2,106	1,798	1,767	2,080	2,020	1,814	2,099
北九州市	1,022	1,040	1,015	1,063	1,044	889	880	945	
熊本市	1,149	1,269	1,386	1,706	1,815	1,848	1,893	2,099	

(医療安全支援センター総合支援事業における調査結果)

対応困難度と納得度
(平成29年5月18日～6月30日)

対応困難度	納得度	件数	割合	対応別の相談回数			平均 相談時間
				30分未満	30分以上 60分未満	60分以上	
平易な相談 (16.6%)	1: 納得	26	96.3%	22	4	0	16.2
	2: やや納得	0	0.0%	0	0	0	0.0
	3: あまり納得	0	0.0%	0	0	0	0.0
	4: 納得して	0	0.0%	0	0	0	0.0
	5: 不明	1	3.7%	1	0	0	5.0
	小計	27	100.0%	23	4	0	15.7
一般的な 相談 (65.0%)	1: 納得	85	80.2%	68	16	1	18.6
	2: やや納得	5	4.7%	3	2	0	25.0
	3: あまり納得	5	4.7%	5	0	0	18.0
	4: 納得して	3	2.8%	3	0	0	15.0
	5: 不明	8	7.6%	6	2	0	19.4
	小計	106	100.0%	85	20	1	18.9
許容範囲内 だが困難 (12.3%)	1: 納得	1	5.0%	1	0	0	15.0
	2: やや納得	7	35.0%	3	1	3	44.3
	3: あまり納得	3	15.0%	1	2	0	33.3
	4: 納得して	4	20.0%	1	3	0	37.5
	5: 不明	5	25.0%	3	2	0	27.0
	小計	20	100.0%	9	8	3	35.5
許容範囲を 超えて困難 (6.1%)	1: 納得	0	0.0%	0	0	0	0.0
	2: やや納得	1	10.0%	1	0	0	30.0
	3: あまり納得	1	10.0%	0	1	0	50.0
	4: 納得して	6	60.0%	2	1	3	72.5
	5: 不明	2	20.0%	0	2	0	40.0
	小計	10	100.0%	3	4	3	59.5
合計 (100.0%)	1: 納得	112	68.7%	91	20	1	18.0
	2: やや納得	13	8.0%	7	3	3	35.8
	3: あまり納得	9	5.5%	6	3	0	26.7
	4: 納得して	13	8.0%	6	4	3	48.5
	5: 不明	16	9.8%	10	6	0	23.4
	小計	163	100.0%	120	36	7	22.9

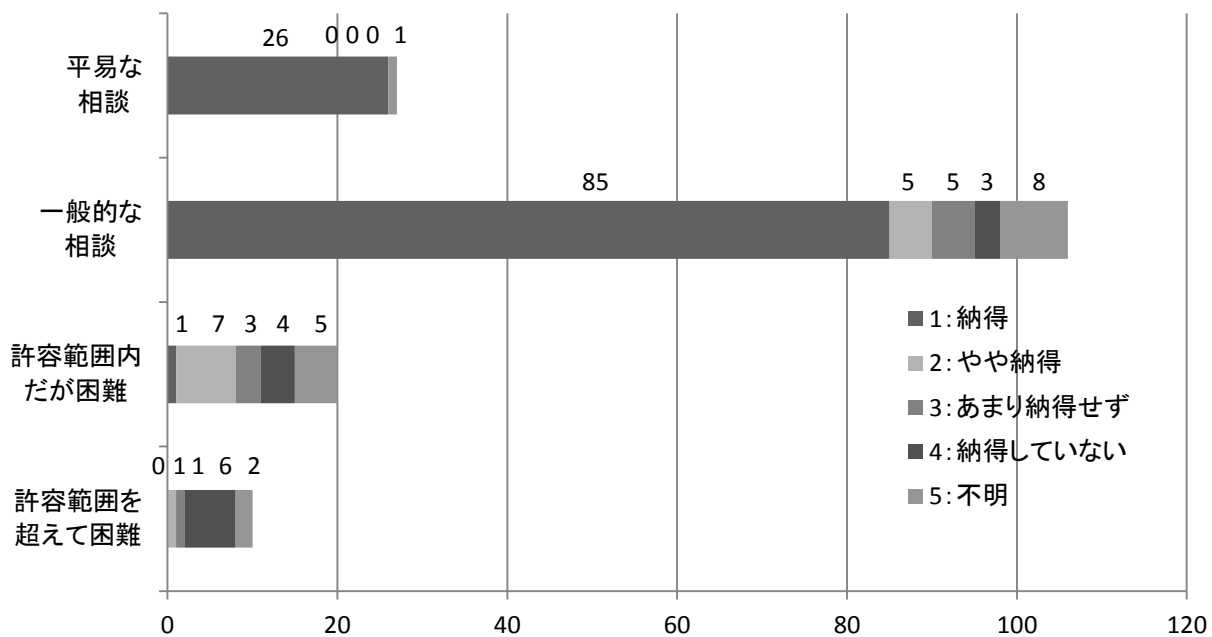
	電話	面接
最短時間	5	40
最長時間	165	85

※ 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、回答への相談者の対応がなかったり、リピーターで同じことを何度も聞いてこられる方など、判断がつかない場合に分類している。

対応困難度と納得度別件数(平成29年5月18日～6月30)



対応困難度と相談時間別件数(平成29年5月18日～6月30)

