

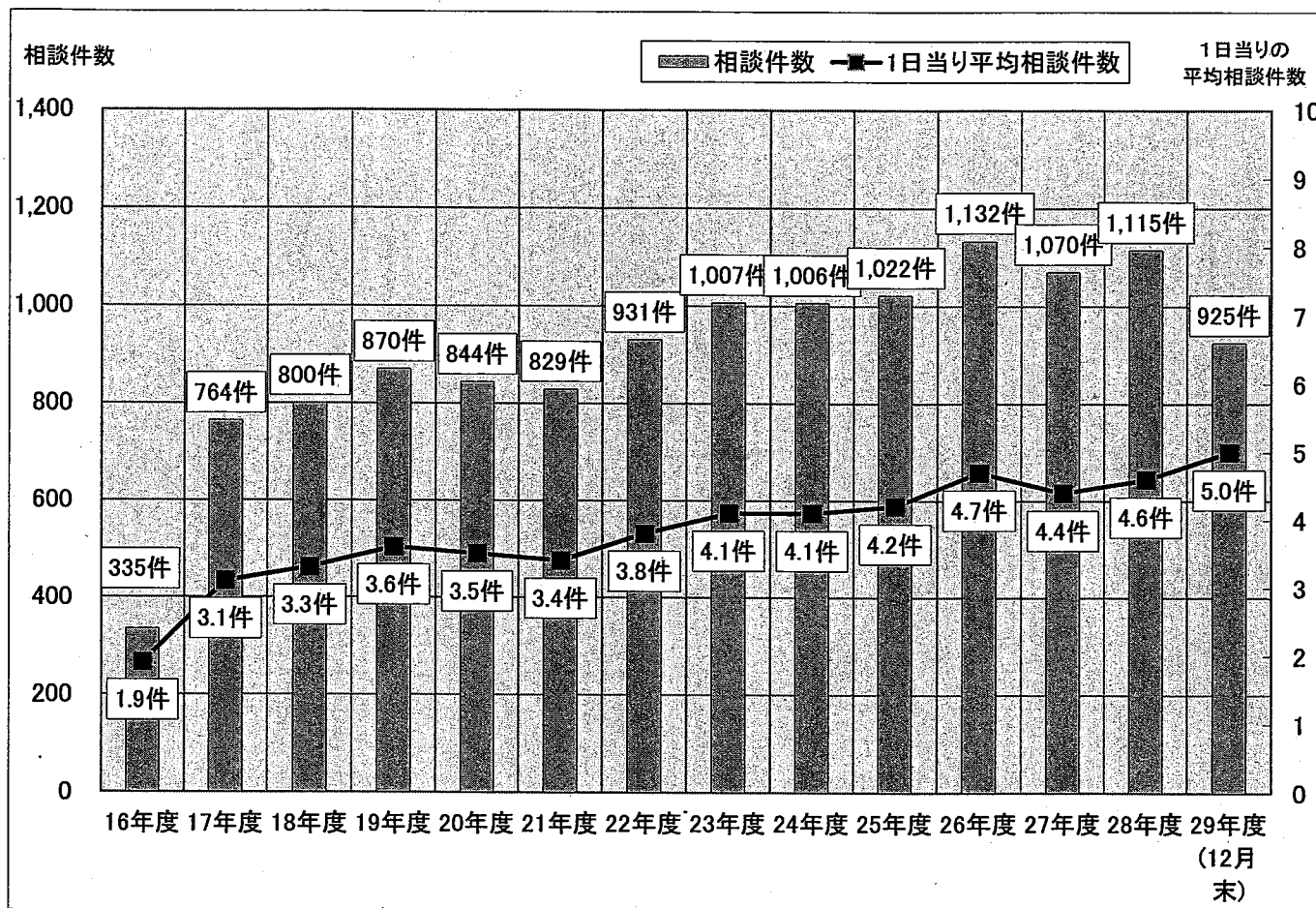
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(平成29年7月～12月)

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	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

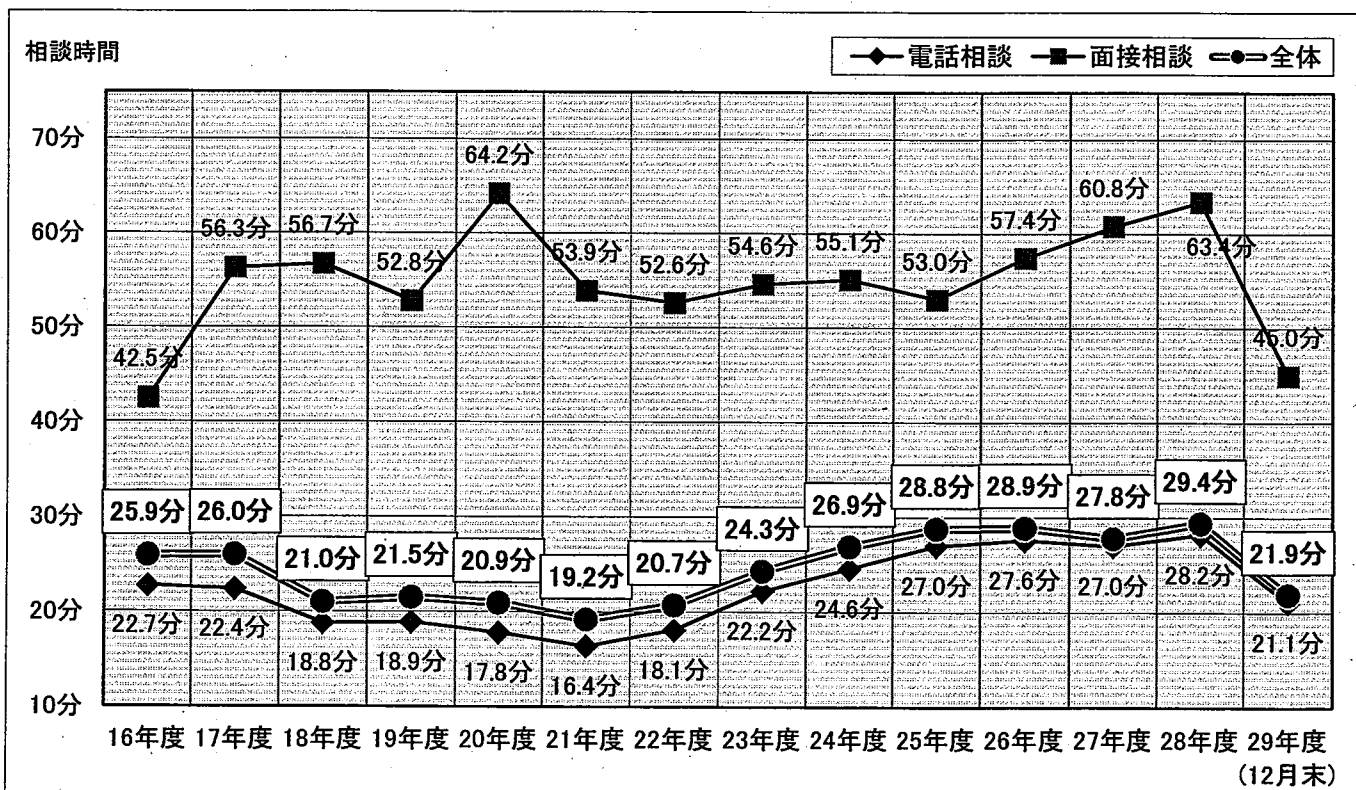
《参考》

- ・資料一 1 センター設立以降の相談対応状況について 12ページ
(平成16年7月～平成29年12月)
- ・資料一 2 相談対応状況と納得度 15ページ
(平成29年5月18日～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。

(平成29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	90	0	90	(14.2%)
10分以上20分未満	214	3	217	(34.3%)
20分以上30分未満	149	3	152	(24.0%)
30分以上40分未満	82	4	86	(13.6%)
40分以上50分未満	34	7	41	(6.5%)
50分以上60分未満	14	6	20	(3.2%)
60分以上90分未満	20	6	26	(4.1%)
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	—	—	—	(0.0%)
合計	604 (95.4%)	29 (4.6%)	633	(100.0%)

【電話】 最長:90分、最短:5分、平均:20.7分

【面接】 最長:80分、最短:10分、平均:43.3分

【全相談の平均】 21.9分

4 相談者の区分

【単位:件】

区分	男性	女性	合計	
患者本人	120	169	289	(45.7%)
家族等	38	83	121	(19.1%)
その他	10	23	33	(5.2%)
重複相談	63	127	190	(30.0%)
合計	231 (36.5%)	402 (63.5%)	633	(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	13	11	24	(3.8%)
70歳代	40	35	75	(11.8%)
60歳代	38	98	136	(21.5%)
50歳代	32	134	166	(26.2%)
40歳代	35	42	77	(12.2%)
30歳代	24	24	48	(7.6%)
20歳代以下	7	7	14	(2.2%)
不明	42	51	93	(14.7%)
合計	231 (36.5%)	402 (63.5%)	633	(100.0%)

6 相談者の住所

H30.1.1

区分	件数等	推計人口	
市内	中区	57 (9.0%)	138,894
	東区	36 (5.7%)	120,034
	南区	46 (7.2%)	143,771
	西区	55 (8.7%)	191,686
	安佐南区	71 (11.2%)	245,475
	安佐北区	34 (5.4%)	142,284
	安芸区	12 (1.9%)	79,065
	佐伯区	34 (5.4%)	137,523
	区不明	19 (3.0%)	
	小計	364 (57.5%)	1,198,732
市外	県内	17 (2.7%)	
	県外等	9 (1.4%)	
	小計	26 (4.1%)	
住所不明	53 (8.4%)		
重複相談	190 (30.0%)		
合計	633 (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	22 (3.5%)
	市のホームページ	103 (16.2%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	125 (19.7%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	49 (7.7%)
	本庁舎電話交換等	72 (11.4%)
	本庁舎内の各課	12 (1.9%)
	その他の課等	10 (1.6%)
	小計	143 (22.6%)
広島県や国等の行政機関	9 (1.4%)	
医師会・歯科医師会等	19 (3.0%)	
その他(過去の相談者、知人等)	275 (43.5%)	
不明	62 (9.8%)	
合計	633 (100.0%)	

8 相談回数

1回	2回	3回	4回	5回以上	合計
443	95	22	10	63	633
(70.0%)	(15.0%)	(3.4%)	(1.6%)	(10.0%)	(100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（平成29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・治療内容に関すること	168 (26.5%)	8	0	94	30	71	36	0	5	26	102
② コミュニケーションに関すること	31 (4.9%)	4	0	11	4	8	17	2	3	9	17
③ 医療機関等の施設に関すること	2 (0.3%)	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0
④ 医療情報等の取扱いに関すること	26 (4.1%)	2	0	20	8	4	2	0	0	1	22
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	76 (12.0%)	1	0	55	18	12	6	0	1	3	57
⑥ 医療費に関すること	48 (7.6%)	2	0	24	21	13	10	0	1	6	33
⑦ 医療知識に関すること	164 (25.9%)	6	0	170	18	43	19	0	8	8	95
⑧ その他	118 (18.7%)	5	0	33	13	12	99	0	2	11	81
合計	633 (100.0%)	29	0	407	112	163	191	2	21	65	407
				(46.5%)	(12.8%)	(18.7%)	(21.8%)	(0.2%)	(4.3%)	(13.2%)	(82.5%)

(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29年1月～平成29年12月）

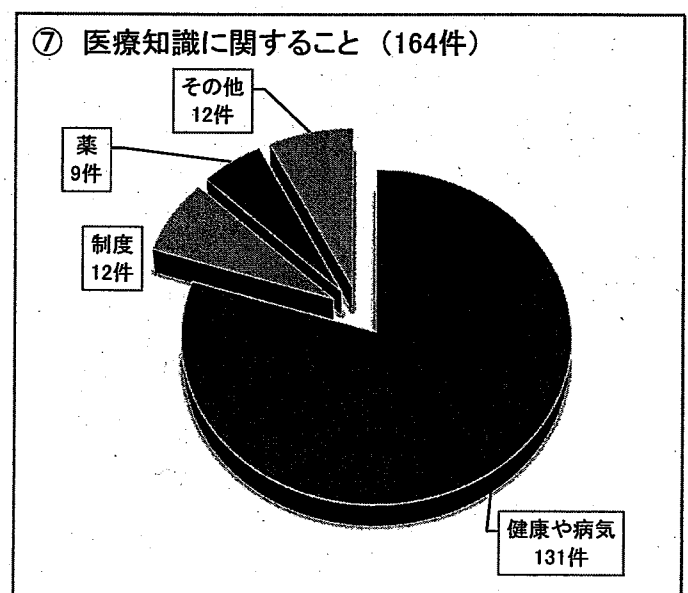
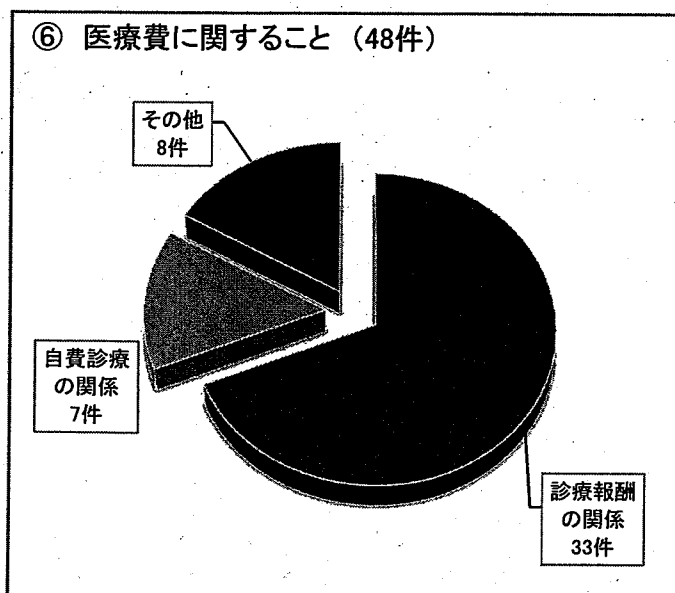
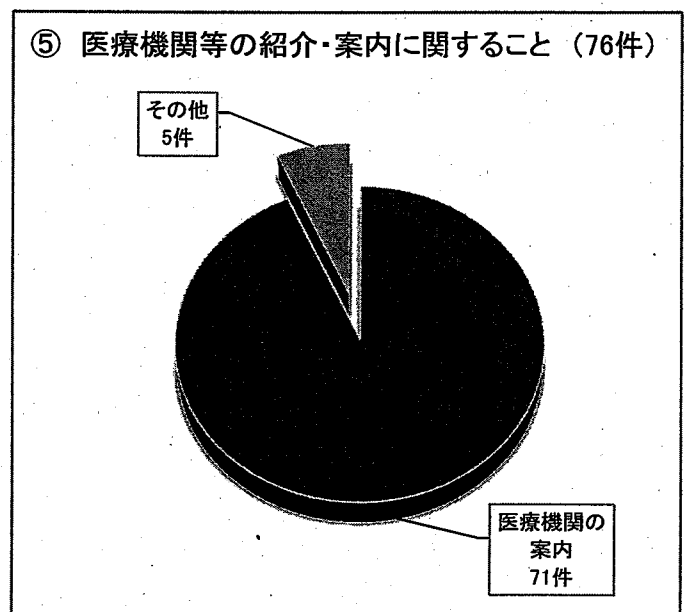
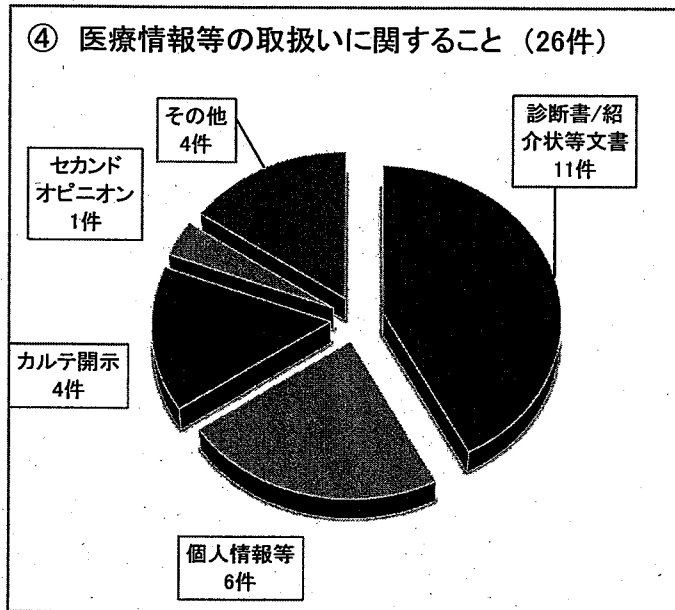
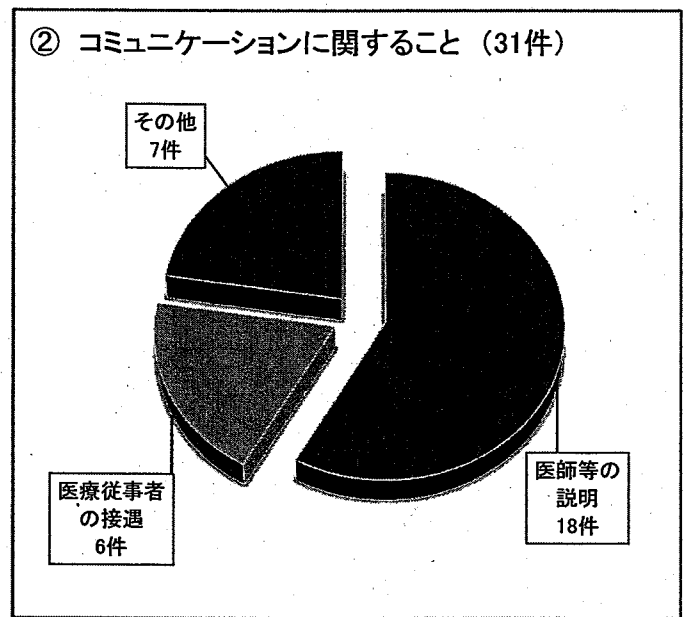
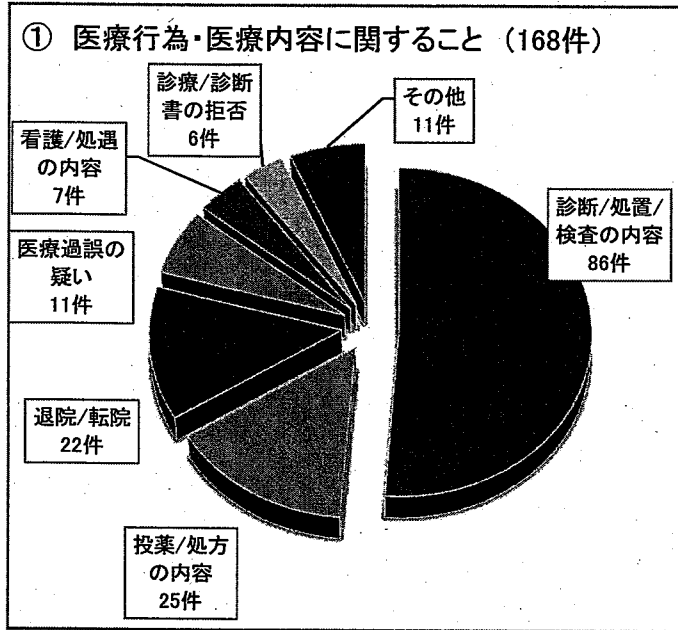
【単位:件】

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・治療内容に関すること	31	35	31	24	22	30	38	29	26	28	21	26
② コミュニケーションに関すること	7	7	11	5	11	7	8	4	5	4	3	7
③ 医療機関等の施設に関すること	0	0	2	1	2	0	0	2	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱いに関すること	1	3	3	3	3	4	2	8	4	2	5	5
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	9	7	14	12	11	9	6	12	10	16	17	15
⑥ 医療費に関すること	7	9	9	6	8	8	9	11	8	7	4	9
⑦ 医療知識に関すること	16	46	38	33	20	25	44	33	24	23	20	20
⑧ その他	10	2	0	5	10	33	23	18	22	15	18	22
合計	81	109	108	89	87	116	130	117	99	95	88	104

(1月～6月:590件)

(7月～12月:633件)

10 主な相談内容の内訳（平成29年7月～12月）



(平成29年7月～12月)

11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数	等
内科	146	(23.1%)
精神科・心療内科	101	(15.9%)
整形外科	69	(10.9%)
歯科	39	(6.2%)
外科	29	(4.6%)
皮膚科	19	(3.0%)
脳神経外科	19	(3.0%)
眼科	19	(3.0%)
産婦人科	17	(2.7%)
耳鼻いんこう科	16	(2.5%)
小児科	15	(2.4%)
泌尿器科	14	(2.2%)
形成外科・美容外科	12	(1.9%)
その他	118	(18.6%)
合計	633	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区分		件数	等
医科	病院	150	(23.7%)
	診療所	62	(9.8%)
	不明	316	(49.9%)
	小計	528	(83.4%)
歯科	病院	2	(0.3%)
	診療所	5	(0.8%)
	不明	32	(5.1%)
	小計	39	(6.2%)
調剤薬局		3	(0.5%)
介護老人保健施設等		13	(2.0%)
施術所(鍼灸・あんま等)		5	(0.8%)
その他		45	(7.1%)
合計		633	(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	0	
官公庁(国等の行政機関)	6	
広島大学	6	
医師会	広島市医師会	4
	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	9	
広島県	7	
市役所	本庁の関係課	13
	区役所	13
	精神保健福祉センター	5
	保健所	9
法律相談	18	
その他	23	
合計	119	

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	2
	診療所	0
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		2

15 医科・歯科地区別の相談内訳（平成29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			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	53	10	0	14	69	146	2	15	17	5
② コミュニケーションに関すること	31	11	6	0	4	10	31	0	0	0	0
③ 医療機関等の施設に関すること	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱いに関すること	26	7	2	0	1	10	20	0	2	2	4
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	76	12	0	0	3	54	69	1	2	3	4
⑥ 医療費に関すること	48	13	0	0	2	23	38	1	7	8	2
⑦ 医療知識に関すること	164	23	14	0	4	103	144	1	3	4	16
⑧ その他	118	25	3	0	4	46	78	2	3	5	35
合 計	633	146	35	0	32	315	528	7	32	39	66
		(23.0%)	(5.5%)	(0.0%)	(5.1%)	(49.8%)	(83.4%)	(1.1%)	(5.1%)	(6.2%)	(10.4%)
		(27.7%)	(6.6%)	(0.0%)	(6.0%)	(59.7%)	(100.0%)	(17.9%)	(82.1%)	(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 (26.5%)>>

区分	相談事例	対応
<p>診断/ 処置/ 検査の 内容</p> <p>(86件)</p>	<p>(1) 毎年ドック、時々は広島市の検診も受けているのに膀胱に癌が見つかった。 ・先月、血尿でかかりつけの泌尿器科を受診した。検査は陰性だった。数週間後再受診し、膀胱に影があると言われ、膀胱内視鏡検査で腫瘍が見つかり組織検査をした。結果が出るのが2週間後と言われたが、そんなにかかるものなのか。気になるので泌尿器科に電話をしたら、「腫瘍は数年前からのものなので焦ることはない。」と言われた。家族は総合病院への受診を勧める。 ・セカンドオピニオンとはどういうものか。 ・良性腫瘍の場合でも、手術は総合病院で受けたいと言っても良いだろうか。</p> <p>(2) 先月、大腿にできた野球ボール大の悪性肉腫切除手術を受けて、もう片側の脚から皮膚移植をした。退院前、白く変化した移植部分を切除された。自宅で患部をシャワーで洗い薬を付けていたが、その際、傷の隙間から筋肉が動いているのが見え、皮膚と筋肉が付いていないようで心配になり、受診した。「動かさないほうが良い。」と言われギプスをするようになったが、どういう状況なのか、どのくらいで治るのか具体的な説明がない。 このまま治療するにしても治療費などのこともあるし心配なことが多い。今の状態の判断や治療の判断をそこでしてもらえるのか。</p>	<p>・ドックで膀胱癌の検査項目は尿検査であり、市のがん検診には膀胱は含まれていない。 ・細胞診には2週間くらいの期間はかかることを伝えた。 ・セカンドオピニオンの意義について説明した。 ・手術する病院は相談者に決定権があることを伝えたところ、納得された。</p> <p>センターでは病態や治療の判断はできない。治療に関して、担当医から今の状態や今後の見通しをしっかりと説明してもらって納得していくことが大事で、治療や治療費などの心配は、病院の患者相談窓口で相談するよう勧めた。 院内にあるものだから期待できないので相談していないと言われた。 患者相談窓口で相談するよう伝えたところ、自分で探せるからと返答があった。あまり納得されていない様子。</p>
<p>投薬/ 処方の内容</p> <p>(25件)</p>	<p>(3) 乾燥性の病気で2週間毎に皮膚科に通院。前回までは、ヒルドイドクリームを6本処方されたが、今回は2本のみ。医師から「月に300gまでしか処方できない。それ以上希望するなら、市販の似た薬を購入するように。」と言われた。美容目的ではなく治療なのに市販薬を購入させるのはおかしい。皮膚疾患は再発しやすい。再発を予防する事は治療の一環だと思うが、予防の為に処方できないと言う。以前の皮膚科は、ステロイドをずっと使用させるし、薬のパッチテストを希望しても、どの皮膚科もしない。皮膚科はじめ今の医療界は改善すべきことが多い。</p> <p>(4) 子供(幼児)のかかりつけ医をA小児科にしている。そこで、ずいぶん前に処方されたザイザルシロップが、年齢制限があり内服してはいけないものだったと現在受診しているB皮膚科で指摘された。子供には何の変化も起きてはいないが、不信感で一杯だ。 しかし、A小児科は家から近く、これまでも予防接種をそこでしているのだから続けて受けたいと思っている。自分で確認してゴタゴタしたくない。行政で指導は出来るか。</p>	<p>処方に関して、調べて折り返し連絡したいと申し出たが、断われた。相談者の場合は治療目的の処方なので、今回の件は迷惑であると理解を示しつつ、処方の内容は、医師の判断で行われたのだと思うことや、一般的に、薬などの規定は診療報酬で示されていることを伝えた。診療報酬はどこが決めるのかと質問されたので、中央社会保険医療協議会を伝えた。加えて、皮膚科学会が会員向けに出しているホームページ上の通知を伝えた。次第に医療全体の苦情・相談者の見解の内容が変わってきたので、傾聴した。 (納得されたか不明)</p> <p>行政機関では指導は出来ない旨と、やはり今後も受診を続けるのであれば医師への確認をして安心することは必要であると伝えた。医師へ直接聞きにくいのであれば、ザイザルシロップを受け取った薬局で確認してみる事を勧めた。 あまり納得されなかった。</p>

区分	相 談 事 例	対 応
医療過誤の疑い (11件)	(5) 親は、かかりつけの病院に入院中に転倒し、それがきっかけで亡くなった。絶飲食で点滴をうけ、トイレは看護師が付き添いセンサーマットも敷いてあったが、転倒して頭を打ったため脳外科病院へ転院した。多発性脳挫傷と診断されたが、内科的に悪いということで、元の病院へ戻されて数日後に亡くなった。今ようやく落ち着き、何故なくなったのか本当のことが知りたいと思うようになった。看護師長からの説明と脳外科での説明では状況が違っており、しっくりこない。	傾聴した後、病院へ再度説明を求めることは可能であり、電話ではなく病院へ事前に申し込んで面談されるよう助言し、病院の患者相談窓口を紹介した。兄弟姉妹があれば話し合いを持つのも一つの方法と伝えた。 本人「師長さんもなにかあれば又連絡くださいと言われていたし四十九日の法事でみんな集まるので相談してみます」と返答され、納得された。
	(6) 手術室に歩いて入った配偶者は、手術後、下半身麻痺の状態である。原因は首と言われたが、麻酔が原因だと思う。A病院で片側の腎摘除術後、両足が動かないので検査すると言われ、様々な科の医師達が来られたが、この時には原因が分からなかった。翌日夕方、夫の足の指が少し動き、少しずつ動くようになると言われたが、術後2か月経った今でも歩けず、車椅子への移乗もできない。配偶者が言うには麻酔の際に針が入らず何回も差し替えられ、そのつど足にキリキリときたそうだ。また、手術後、A病院とリハビリ目的で整形外科病院の転院を繰り返している。整形外科医からは「首の狭窄が足の障害というのは、ちょっとねえ。」と言われた。手術前から、肺転移していることは分かっていたが、予定していた肺の手術もできなくなった。また、金の問題や夫の今後状態が悪くなっていく不安がある。弁護士相談しようかと思うが、金額を考えるとどうしたらいいかわからない。	傾聴しながら、センターは治療内容の是非については分からないこと、仲裁はできないことを伝えた。その上で治療に対し納得いかず何かを求める場合、弁護士相談になる旨を伝えるとその希望があり、無料弁護士相談と医療ADRの情報を伝えた。しかし、まずは時系列に話を整理して、担当医などから疑問に思うことを十分説明を聞くことを勧めた。その際、複数人で、また病院の患者相談窓口を通すこともいいのではと助言した。 (分からなくなったので、同じ話を子にしてほしいと言われ、後日、子と一緒に面談に来られ、同様の話をしたところ、納得された。)
退院/転院・その他 (46件)	(7) 認知症の親は、A病院に入院中に骨盤骨折し、B病院に救急搬送された。だが、昨日、今週末には元入院していたA病院に戻るよう言われた。しかし療養病床のA病院では寝たきりになってしまうので、一般病床に転院させて欲しい、とB病院の相談員に電話をしたが、担当医に代わられ、A病院に戻すと聞き入れてくれない。思いを医療連携の相談員にも伝えたが、「担当医と話してください。」の一点張りである。センターから電話をしたり、何か力になってもらえないか。	当センターは病院側に電話や仲裁はできないことを伝え、傾聴した。転院や入退院等は医師が患者の状態等によって判断されることを伝え、入院計画書に書かれていた内容を尋ねたところ、「初めは手術だったが、手術しないことになった。」と言われた。転院先の選択肢はセンターでは分からないが、認知症のお母さんにとって違った環境より慣れた病床の方が精神の安定が考えられると思うことも併せて伝えた。後刻電話があり、お礼を言われた。(納得された様子)

② コミュニケーションに関すること <<31件 (4.9%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等の説明等 (18件)	(1) 雑誌で紹介されていたA病院へ下肢静脈瘤で受診し手術した。事前の説明と異なり、たくさんの傷口がありショックで夜も眠れない。 先週、紙屋町の法律相談と市民相談センターへ相談した。紙屋町では女性弁護士をお願いして傷口を見てもらって訴えたが、弁護士が言うには「訴えても裁判に持っていくのは無理でしょうし引き受けられない」とのことだった。 医師も看護師もデタラメで、謝罪されたが壁に向かって頭を下げられるし、「傷は3ヶ月で治るし直ぐ忘れませよ」と簡単に話し誠意が見られない。	やり場のない怒りをどうすればよいかといった様子で、同じ主張を繰り返えされた。 最後に傷口を確かめさせてもらい、静脈瘤がなくなっていること、傷口の中には薄くなっているものがあること、本人が思っているより傷は大きくないことを伝えたところ、落ち着かれて納得された。

区分	相 談 事 例	対 応
医師等の説明等	(2) 自覚症状はなかったが、肺に影がある、ということで、かかりつけ医からA病院に紹介。検査の結果、肺に穴が開いて脂肪が入り込んでいるということで手術をした。2週間後に退院。退院時にレントゲンを見せ、「次の予約をして帰って下さい。」としか言わない。心配で紹介したかかりつけ医に行った。「大丈夫です。」とは言ったが、何がどう大丈夫なのかは言わない。自分の肺の状態を知りたいが、どうにかならぬか。	相談者に病名を尋ねたが、分からないとのこと。また、特別苦しいとか何かの症状があった訳ではなく、手術前後で変わったこともないが、肺の手術をしているし、今後何かあったら心配だからちゃんと知っておきたいとの訴え。 心配事を傾聴し、院内の患者相談窓口で相談をしてみることを勧めたところ、連絡先を希望されたため、案内した。 (納得された様子)
医療従事者の接遇・その他 (13件)	(3) 子ども(幼児)が大病院の小児科に入院し、2週間になる。入院に嫁が付き添っているが、薬を配る看護師が「薬を飲みましたっけ。」と嫁に聞いてくると言う。ステロイド薬であり、倍量飲むと大変なことになるのではないかと。そんなことでもいいのかと不信感が募る。そういう病院で治療を続けても大丈夫なのかと思いい、担当医に、転院の話をしようかと思っている。 (4) 高齢の家族が入院している病院の、看護師対応に不信がある。点滴の時に温タオルで腕を温めるが、それが熱すぎたり、腕の靭帯を傷めているのに、無理やり伸ばして実施する。血管もボロボロで入りにくい。上手な人に替わって欲しいと希望しても、担当看護師が決まっておき、いつも失敗する。家族は病院へは言わないでくれと言っていたが、数日前に看護師長に相談した。「点滴は必要で仕方ないのです。」と言われた。点滴の必要性は理解しているが、やり方の問題である。師長への相談後、この数日の看護師の言葉がきつくなると家族が言う。今日などは側にいてほしいような口ぶりで忍びない。転院も考えたが、家族の今の状態では、受け入れ先は見つけ難いと思う。自分の医療ミスの時もそうだった様に、病院は隠蔽する。個室に入っているが、監視カメラを設置するのは法律的にどうなのか。病院へ申し出ても許可が出るかどうか分からないので事前に調べておこうと思う。	傾聴しながら、誤薬があったのか等の確認をする。「誤薬があったのかどうかは分からない。病気は良くなっているから、このままでいいかとも思う。」とのこと。大病院の場合、同院に患者相談窓口があり、専任の相談員に相談できる。転院した場合、検査や、子どもさんが病院や医療スタッフに慣れるのも一からなると思うことを伝えた。経過が良いこともあり、まずは子どもさんの病状説明を担当医から十分に聞かれ、その際看護師への意見も話すことを提案した。 「そうですね。担当医に説明を聞いてみます。」と言われた。(納得された様子) お気持ちは良く分かることを伝え、相談する順序として、病棟師長へは相談されたので、病院の患者相談窓口へ相談する事を勧めた。病院の人が対応するなら意味がないと返答されたが、相談窓口には看護師だけでなくソーシャルワーカーもいるので、病院全体での対応となると思うので、今の気持ちを伝えて、是非相談するよう伝えた。 監視カメラについては、どうお答えしたらいいかわからない旨を伝え、法的なことは市民相談センター(民事相談)へ相談してはと連絡先を案内した。(やや納得された様子)

④ 医療情報等の取扱いに関すること <<26件 (4.1%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診断書/紹介状等文書 (11件)	(1) 高齢の兄弟がグループホームに入所している。数年前、同居していた息子の死亡を機に、孫が入所させた。金の管理等、孫がしているが、面会等もなく放置状態。自分は度々面会に行くが、その際に「親戚の顔が見たい。田舎の墓参りに行きたい。」などと言われる。しかし施設から連れ出すにも孫の許可がないとできないので、自分が「成年後見人」になるべく手続きを取っている。 今、困っているのは、グループホームの担当医師が診断書を書いてくれないこと。最初は書いてもいいと言っていたのに、今は「お孫さんに書かないように言われているので、書けない」と、断られる。医師は求めに応じて診断書は出さなければいけないのではないかと。	医師法には、診断書交付義務があるが、必ず応じなければならないという訳ではない。書く、書かないの最終的な判断はその医師に権限がある。一度は書く、と言われたのなら、そちらで再交渉しつつ、精神科系の病院で診断書をお願いされてもいいのではないかと。グループホームと提携している精神科があると思うので、グループホームに確認されてはいいかがかと提案したところ、弁護士の友達がいるからいいとのこと。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
個人情報等・その他 (15件)	(2) 家族の看病で疲れ果て、かかりつけの精神科からの紹介状で市内の大病院に入院していた。先日退院する際、一度も話したことがないのに、担当医は私の通院履歴を全て知っていた。自分の履歴はどこに行っても知られてしまうのか。人権問題だ。	傾聴しつつ、かかりつけ医の紹介状に、かかりつけ医でお話しされた病気や受診に関する過去、医療では「病歴」というが、それが書かれている。治療の継続や関連で必要なこと。それで入院先の医師は知っておられたのだと思うと伝えた。「分かりました。ありがとうございます。話を聞いてもらって少しすっきりした。」(やや納得された)

⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること <<76件 (12.0%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医療機関の紹介や案内・その他 (76件)	先ほど、子ども(幼児)が、スーパーのアスファルトで転倒し後頭部を打った。直後は元気で出血はなく、こぶが出来ていたぐらい。ネットで調べると子供の場合はいろいろなことを考えないといけないと記載があった。今、眠たいのか、ぐずぐず言い出した。妻は下の子の健診で産科へ出かけている。こういう場合どうしたらいいか、週末になるし心配だ。	頭部を打った場合、これからの様子(意識や嘔吐・痙攣の有無)などを注意して見ていくことが必要なこと、急に変化が生じた場合は救急車を要請する必要があることを伝えた。父親一人で心配ということなので、受診するとしたら脳外科になるが、かかりつけの小児科があるそうなので、小児科へ受診することを勧めた。 (納得された様子)

⑥ 医療費に関すること <<48件 (7.6%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬関係 (33件)	(1) 白内障でA病院眼科の手術をした。その際、網膜剥離もあることが分かり、同時に手術して入院していたが、「うちの病院の施設では十分対応できない。他病院を紹介するので転医してほしい。」と言われ退院させられた。紹介された病院を受診し、再手術をした。その後の経過は良好である。A病院から医療費の請求書が送られ、支払ったものの、きちんと治療していないのに医療費を払うのはおかしいと思う。 (2) 血圧の薬を内服している。今まで6錠内服していたが5錠に減薬された。しかし、支払った金額は一緒だった。理由を尋ねたら「点数に変わりがなかったからだ」と説明を受けたが、どういうことか。	病院としては、入院・手術に対して医療費は請求するだろう。当センターで治療の良し悪しはわからないし、医師・病院に指導することはできない。一番良いのは、A病院の相談窓口にご相談されることだと思うと伝えたところ、医師会に話をすることを希望されたため、広島市医師会の連絡先を案内した。(納得された様子) 明細書の内容と処方されている薬を確認し、後刻電話することとした。後刻連絡し、「薬が減量になっても支払う金額が変わらないことはある。薬価は国が決めること、その薬価計算に特殊な方法が取られていること、五捨五超入や同時に内服する場合は何種類かの薬を1剤でまとめて数えたりすること」などを説明し、正確なことは薬局で確かめることを勧めた。「理屈はわかったが、減ったのに金額が一緒と言うのは納得できない。」と言われ、納得されたか不明。
自費診療の関係・その他 (15件)	(3) 歯科医師に食事がおいしく感じられると勧められ、自費で上あごの義歯を作成した。何回か通院して調整してもらったが、痛くてはめることが出来ない。はめられないこと、痛みを医師に伝えているが改善されない。使用できないのに料金は既に払っている。自分としては、最初の作り方が悪いと思う。歯科のトラブルを相談するところはないのか。	自費での義歯は、自由診療で医師との契約になるので、医師と話し合いを持ち調整するしかない旨を伝えた。契約についての相談機関を紹介して欲しいと希望されたので、広島市消費生活センターを紹介したが、「医師との交渉しかないのか」と言われ、納得されたか不明。

⑦ 医療知識に関すること <<164件 (25.9%) >>

区分	相 談 事 例	対 応
健康や 病気・ その他	<p>(1) 脊柱管狭窄症に関して教えてほしい。数カ月前から右足の痛みが強くなり、A病院に検査入院していた。MRI等の検査をして、脊柱管狭窄症の診断である。今月中に手術をするかどうかを決めるように言われ、手術についての知識を得たいので、相談に来た。現在は病院で処方された薬で痛みはないが、痺れ、重だるさは継続している。</p>	<p>手術は、切開する方法と内視鏡の2種類あり、双方のメリット・デメリット伝えた。ただ、数カ月前からの痛みであれば、すぐに手術の選択をせず、しばらく薬で様子を見るといいう方法もあるのではないかと。その部位の手術をしても、また他の部位が狭窄になることもあるので、医師は自分で判断するように言われたことだと思う。知人に手術経験者がいるそうで、話を聞いてみるとも言われた。 (納得された様子)</p>
(131件)	<p>(2) 高校生の娘が最近もの忘れが激しい。3者面談で担任に指摘され、びっくりした。やる気も見れないし、異常なほどよく眠る。どこか受診した方がいいんじゃないかと思うが、どこに受診したらいいだろう。部活動は陸上部だが、両足を疲労骨折し、整形外科には継続受診中。学校は楽しくないという。中学時代の友人が同じクラスにいないのでつまらないと言っていた。</p>	<p>いきなり病院と言われても受け入れにくいのでは。まずは学校のスクールカウンセラーに相談されてはいいかがか。思春期のお子さんの相談窓口を希望されるか。希望があり、「広島市青少年総合相談センター」「広島市学校保健会・こころの健康相談教室」の連絡先を伝える。 (納得された様子)</p>
その他 (33件)	<p>(3) もともと眼精疲労・めまいで耳鼻科受診し、内耳の血液の流れが悪いと言われ、少し難聴がある。今年になり、不眠で神経内科を受診し、自律神経失調症の診断で内服治療を受けていた。ストレスからイライラ、不安が強くなった。自律神経を和らげるという評判の内科・外科医院を受診。ストレス神経疲労と診断され、指圧とノイロトロピンの静脈注射の治療を受けた。薬は資料を渡され自律神経を和らげると説明を受けた。指圧は内出血が出来て止めた。注射は1週間に1回の間隔。効果は分からない。どのくらいで効果が出るのか。風邪症状が出て、白血球が1万越え。レントゲン検査を受け、肺が白くなっており、抗生物質の点滴を受けた。しかし、肺炎ではないと言われた。いろんな薬を使用しているので薬について知りたい。他にセファメジン・メイロン・メロテンのことも知りたい。</p>	<p>(薬のことのみ教えてほしいと言われ、通院も続いていない様子。) 薬については、添付文書で説明する程度になることを伝え、それぞれの薬について説明した。メロテンに関しては何度か確認したが、検索できず伝えられなかった。ノイロトロピンの効果については、添付文書では分からない。担当医の使用の方法があるので、医師に注射の回数等を確認する事を伝えた。この医院は自宅から遠く、通院するのにストレスになると話されたので、医師に上記について確認してから、今後のことを決定されることを勧めたが、納得されたかどうか不明。</p>
	<p>(4) もう何十年も前から心療内科にかかっている。今、3種類の安定剤を就寝前に内服している。心療内科では2種類しか出ていなかった。しかし、リンパ浮腫で入院した時に眠れなくなり、担当医に1種類追加してもらい、眠れるようになった。それからは退院後も3種類飲み続けていた。とても良く眠れる。さっき薬局でお薬手帳を出したら、「安定剤が多すぎる。医師に報告する。」と言われた。薬が減ったら眠れない。どうしたらよいか。</p>	<p>夜中、トイレに行く際に転倒とかされたことはないか。「今まで1度もない。」 2つの病院から出されたお薬を、医師に相談せず、あわせて飲むのはとても危険。薬局で指摘されたとおりに思う。心療内科で相談して、安定剤の調整をしていただいた方がいいと思う。「薬は減らしたくない。心療内科に相談してみる。」 (やや納得された様子)</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～平成29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	4,059	(32.1%)	377	26	887	501	1,935	785	183
② 病気等に関する相談	4,041	(31.9%)	106	21	2,074	421	1,370	382	1
③ 医療過誤等に関する相談	626	(4.9%)	123	1	82	186	267	119	5
④ 治療費に関する相談	1,045	(8.3%)	59	8	334	314	364	94	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	743	(5.9%)	47	3	270	339	90	73	1
⑥ 医療関係法に関する相談	480	(3.8%)	19	14	158	137	124	86	10
⑦ 薬に関する相談	237	(1.9%)	5	0	85	76	107	25	1
⑧ その他	1,419	(11.2%)	53	5	332	292	160	683	9
合 計	12,650	(100%)	789	78	4,222	2,266	4,417	2,247	212
					(31.6%)	(17.0%)	(33.0%)	(16.8%)	(1.6%)

(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	8,283	102	8,385	(66.3%)
30分以上60分未満	2,916	328	3,244	(25.6%)
60分以上	584	359	943	(7.5%)
メール等	—	—	78	(0.6%)
合 計	11,783	789	12,650	(100.0%)
	(93.7%)	(6.3%)		

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：22.8分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：54.6分

【全相談の平均】 24.8分

(平成16年7月～平成29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	305	231	536	(4.2%)
70歳代	681	899	1,580	(12.5%)
60歳代	846	1,476	2,322	(18.4%)
50歳代	542	1,694	2,236	(17.7%)
40歳代	565	1,220	1,785	(14.1%)
30歳代	526	805	1,331	(10.5%)
20歳代以下	126	266	392	(3.1%)
不明※	630	772	2,468	(19.5%)
合計	4,221 (36.4%)	7,363 (63.6%)	12,650	(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	2,547	3,563	6,110	(48.3%)
家族等	987	2,458	3,445	(27.2%)
その他	285	418	703	(5.6%)
重複相談ほか※	572	1,084	2,392	(18.9%)
合計	4,391 (36.9%)	7,523 (63.1%)	12,650	(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	1,368 (10.8%)
	東区	953 (7.5%)
	南区	984 (7.8%)
	西区	1,425 (11.3%)
	安佐南区	1,451 (11.5%)
	安佐北区	916 (7.2%)
	安芸区	406 (3.2%)
	佐伯区	721 (5.7%)
	区不明	422 (3.3%)
	小計	8,646 (68.3%)
市外	県内	527 (4.1%)
	県外等(不明含)	275 (2.2%)
	小計	802 (6.3%)
住所不明	830 (6.6%)	
重複相談	2,372 (18.8%)	
合計	12,650 (100.0%)	

(平成16年7月～平成29年12月)

6 相談回数の状況

相談回数	件数等	
1回	10,476	(82.8%)
2回	808	(6.4%)
3回	281	(2.2%)
4回	141	(1.1%)
5回以上	944	(7.5%)
合計	12,650	(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	(2.8%)
	広報チラシ等(注2)	479	(3.8%)
	カード(注3)	80	(0.6%)
	センターのホームページ	1,350	(10.7%)
	テレビ広報(注4)	10	(0.1%)
	小計	2,278	(18.0%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,110	(16.7%)
	本庁舎の電話交換等	1,837	(14.5%)
	本庁舎内の各課	581	(4.6%)
	その他の課等	256	(2.0%)
	小計	4,784	(37.8%)
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)		311	(2.5%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		258	(2.0%)
その他(過去の相談者、知人等)		2,413	(19.1%)
不明		2,606	(20.6%)
合計		12,650	(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	107	(52.2%)
	診 療 所	73	(35.6%)
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	(1.9%)
合 計		205	(100.0%)

相談対応状況と納得度 (平成29年5月18日～12月末)

相談内容の細目		A	B	C	D	E	合 計	割 合
		説明・医療機関紹介	関係機関等紹介	医師等との接触を助言	その他	医療機関に連絡		
① 医療行為・治療内容に関する こと (26.5%)	納得	71	22	48	11	1	153	53.9%
	やや納得	9	8	13	7	0	37	13.0%
	あまり納得せず	2	3	8	0	0	13	4.6%
	納得していない	9	1	5	13	1	29	10.2%
	不明	18	5	18	10	1	52	18.3%
	小計	109	39	92	41	3	284	100.0%
② コミュニケーションに関する こと (4.9%)	納得	8	2	5	10	3	28	49.1%
	やや納得	0	2	4	4	0	10	17.5%
	あまり納得せず	3	0	2	2	0	7	12.3%
	納得していない	0	0	1	6	0	7	12.3%
	不明	3	0	0	2	0	5	8.8%
	小計	14	4	12	24	3	57	100.0%
③ 医療機関等の施設に関する こと (0.3%)	納得	0	0	0	1	0	1	33.4%
	やや納得	0	0	0	1	0	1	33.3%
	あまり納得せず	0	0	0	0	0	0	0.0%
	納得していない	0	0	0	1	0	1	33.3%
	不明	0	0	0	0	0	0	0.0%
	小計	0	0	0	3	0	3	100.0%
④ 医療情報等の取扱いに関する こと (4.1%)	納得	15	6	3	3	0	27	65.9%
	やや納得	5	1	0	0	0	6	14.6%
	あまり納得せず	0	1	0	0	0	1	2.4%
	納得していない	1	0	1	1	0	3	7.3%
	不明	3	1	0	0	0	4	9.8%
	小計	24	9	4	4	0	41	100.0%
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する こと (12.0%)	納得	58	18	8	1	0	85	76.6%
	やや納得	3	2	1	0	0	6	5.4%
	あまり納得せず	1	0	1	0	0	2	1.8%
	納得していない	0	1	0	3	0	4	3.6%
	不明	4	4	4	2	0	14	12.6%
	小計	66	25	14	6	0	111	100.0%
⑥ 医療費に関する こと (7.6%)	納得	21	16	14	5	0	56	67.5%
	やや納得	5	2	0	2	0	9	10.9%
	あまり納得せず	1	5	0	2	0	8	9.6%
	納得していない	1	1	0	2	0	4	4.8%
	不明	1	2	2	1	0	6	7.2%
	小計	29	26	16	12	0	83	100.0%
⑦ 医療知識に関する こと (25.9%)	納得	162	21	43	13	0	239	80.2%
	やや納得	12	1	5	2	0	20	6.7%
	あまり納得せず	3	0	0	0	0	3	1.0%
	納得していない	5	1	1	2	0	9	3.0%
	不明	13	3	7	4	0	27	9.1%
	小計	195	26	56	21	0	298	100.0%
⑧ その他 (18.7%)	納得	32	13	9	78	0	132	66.3%
	やや納得	4	2	1	10	0	17	8.6%
	あまり納得せず	0	0	0	4	0	4	2.0%
	納得していない	0	1	1	12	0	14	7.0%
	不明	6	2	3	21	0	32	16.1%
	小計	42	18	14	125	0	199	100.0%
合 計	納得	367	98	130	122	4	721	67.0%
	やや納得	38	18	24	26	0	106	9.9%
	あまり納得せず	10	9	11	8	0	38	3.5%
	納得していない	16	5	9	40	1	71	6.6%
	不明	48	17	34	40	1	140	13.0%
	合計	479	147	208	236	6	1,076	100.0%

※ 相談の困難度と相談者の満足度は、医療相談員の主観で記録したものである。

対応困難度と納得度

(平成29年5月18日～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 (10.2%)	納得	76	93.9%	60	16	0	16.3
	やや納得	1	1.2%	0	1	0	40.0
	あまり納得せず	0	0.0%	0	0	0	0.0
	納得していない	1	1.2%	1	0	0	10.0
	不明	3	3.7%	3	0	0	6.7
	小計	81	100.0%	64	17	0	16.2
一般的な相談 (59.3%)	納得	357	75.6%	278	71	8	19.3
	やや納得	29	6.1%	25	4	0	17.9
	あまり納得せず	15	3.2%	12	2	1	22.0
	納得していない	14	3.0%	13	0	1	19.3
	不明	57	12.1%	45	11	1	20.5
	小計	472	100.0%	373	88	11	19.4
許容範囲内 だが困難 (26.2%)	納得	88	42.1%	59	22	7	25.2
	やや納得	42	20.1%	19	18	5	34.0
	あまり納得せず	12	5.7%	8	4	0	23.3
	納得していない	28	13.4%	16	11	1	27.3
	不明	39	18.7%	27	9	3	25.1
	小計	209	100.0%	129	64	16	27.1
許容範囲を 超えて困難 (4.3%)	納得	3	8.8%	1	2	0	31.7
	やや納得	4	11.8%	1	1	2	53.8
	あまり納得せず	4	11.8%	3	1	0	21.3
	納得していない	17	50.0%	7	6	4	45.4
	不明	6	17.6%	1	5	0	33.3
	小計	34	100.0%	13	15	6	40.2
合 計 (100.0%)	納得	524	65.8%	398	111	15	19.9
	やや納得	76	9.6%	45	24	7	29.0
	あまり納得せず	31	3.9%	23	7	1	22.4
	納得していない	60	7.5%	37	17	6	30.3
	不明	105	13.2%	76	25	4	22.6
	小計	796	100.0%	579	184	33	22.0

	電話	面接
最短時間	5	10
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。

広島市医療安全支援センターのご案内

医療に関する相談などを中立的な立場でお受けする医療安全支援センターを開設しています。

専任の相談員が相談をお受けし、相談者の秘密は厳守しますので、お気軽にご相談ください。

- 相談日 毎週 月～金曜日
(祝日、年末年始および8月6日を除く)
- 時間 9:00～15:00
- 電話 082-504-2051 (専用)
- 場所 広島市健康福祉局 保健医療課内 (広島市役所本庁舎13階)
〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号



Q: どんな相談ができるのですか？

A: 医療に関する相談や困りごとに対応します。

『医療費・薬・カルテ開示などに関して、どこに相談したら良いのか分からない。』

『医療機関の職員の説明や対応に納得できない。』 など・・・

Q: どのような方法で相談すれば良いのですか？

A: 電話や面接(事前予約制)によりお受けします。

電話や面接によることができない場合は、ファックス・電子メール・手紙によりご相談ください。

- ◎ファックス 082-504-2258
- ◎電子メールアドレス medcouns@city.hiroshima.lg.jp
- ◎手紙 〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号
広島市健康福祉局 保健医療課

ファックス等で相談いただく場合は、さらに詳しい内容確認が必要な場合もありますので、必ず連絡先(電話番号、電子メールアドレスなど)をお知らせください。事実関係が把握できない場合などは、対応できないことがあります。

以下の点について、あらかじめご了承ください。

- ◆ 医療機関とのトラブルは、当事者間での話し合いが原則となります。センターでは、相談者が自主的に解決できるよう助言を行っています。
- ◆ 診療内容の是非や過失の有無の判断はできません。
- ◆ 医療機関との仲裁等はしません。
- ◆ 症状に応じた診断や特定の医療機関の紹介はできません。
- ◆ 広島市民の皆様からの相談、広島市内の医療機関に関する相談を対象にしています。

詳しくはホームページを

広島市医療安全支援センター

検索

クリック

★裏面もご覧ください。

医療機関にかかる場合の心構え

医療機関にかかる時は、次の事を心掛けましょう。

あなた自身が「からだの責任者」です



診察前

保険証・公費受給者証を準備し、医療機関に必ず提示しましょう。

・初診の時や月初めの受診の時には、保険証・公費受給者証をお持ちの方は、必ず受診医療機関に提示しましょう。

・新しい保険証・公費受給者証が交付された時は、すぐに受診医療機関に提示しましょう。

問診票には、具体的に記載しましょう。

・いつから、どこが、どのように具合が悪いのか。また、薬の副作用の経験やアレルギー歴があれば詳しく具体的に記入しましょう。

・現在服用中の薬についても、記入しましょう。

お薬手帳があれば持参しましょう。

診察・治療

詳しく症状を伝えましょう。

・伝えたいことは、あらかじめメモして準備し、きちんと伝えましょう。

・気になる症状やいままでにかかったことのある病気については、詳しく話しましょう。

・症状が変わったり身体に不調があれば、伝えるようにしましょう。

・不安なことやわからないことは遠慮なく聞きましょう。

大事なことは、メモにとって確認しましょう。

医療にも不確実なことや限界があることを理解しましょう。

薬局

薬を受け取る際には、どんな薬がよく確認しましょう。

・お薬手帳があれば、忘れずに提示し、今使っている薬を伝えましょう。

・薬剤師の説明をよく聞きましょう。

副作用はないか、飲み合わせは大丈夫かなど聞きましょう。

会計

領収書を受け取ったら、医療費の内訳を確認しましょう。

・疑問点があれば、窓口で聞きましょう。

かかりつけ医を持ちましょう

日頃からご自身やご家族の病気についてよく理解し、健康相談にも乗って、必要な時には適切な医療機関に紹介してくれる「かかりつけ医」を持ちましょう。

(ささえあい医療人権センター コムル 「医者にかかる10箇条」より一部引用)
COMLホームページ <http://www.coml.gr.jp/index.html>

広島市医療安全支援センター

TEL (082) 504-2051 FAX (082) 504-2258

広島市医療安全支援センターのご案内

 このページを印刷

 通常ページへ戻る

《医療に関するご相談をお受けしています》

市民の皆様の医療に関する悩みや心配ごとについて、中立的な立場で専任の相談員が相談をお受けしています。相談の秘密は厳守しますので、お気軽にご相談ください。

《こんな時にご相談ください》

- ◎ 医療機関の職員の説明や対応に納得できません。どのように解決すれば良いのですか。
- ◎ 引越して間がありません。自宅近くの病院・診療所がどこにあるのか教えてください。
- ◎ 医療費・薬・カルテ開示などに関して、どこに相談したら良いのか分かりません。 など

《ご相談いただく前に》

- ◎ 原則として、広島市民の皆様からの相談、又は、広島市内の医療機関に関する相談を対象としています。
- ◎ 医療内容のトラブルについては、患者さんと医療機関との十分な話し合いによる解決が原則となります。センターでは、患者さんが自主的に解決できるよう助言をしています。
- ◎ 診療内容の是非や過失の有無の判断はできません。
- ◎ 医療機関の案内は、標榜された診療科目や所在地などに基づく一般的な案内になります。
- ◎ 相談内容によっては、他の専門機関をご案内させていただく場合があります。

《相談方法について》

原則として、電話や面接(予約制)により相談をお受けします。

なお、電話や面接によることができない場合は、ファックス・電子メール・手紙によりご相談ください。

〔相談日時〕 月曜日～金曜日 午前9時～午後3時 (ただし、祝日、年末年始及び8月6日を除きます。)

- ◎ 電話相談 (相談時間は概ね30分以内)

〔相談専用電話〕 082-504-2051

- ◎ 面接相談 (相談時間は概ね1時間以内)

・原則として予約制ですので、事前にご連絡ください。予約は相談電話でお受けします。

〔相談場所〕 保健医療課内 広島市医療安全支援センター(広島市役所本庁舎13階)
〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号

- ◎ ファックス、電子メール、手紙

〔ファックス〕 082-504-2258

〔電子メール〕 medcouns@city.hiroshima.lg.jp

〔手紙〕 上記の相談場所へ

※さらに詳しく内容をお聞きする場合がありますので、必ず連絡先(電話番号、電子メールアドレスなど)をお知らせください。事実関係が把握できない場合などは、対応できないことがあります。

《医療安全支援センターとは》

◎ 「医療安全支援センター」は、医療法第6条の11の規定に基づき、都道府県、保健所を設置する市及び特別区が設置し、患者さんやその家族からの医療に関する相談に対応するとともに、医療機関や患者さんへ医療安全に関する情報提供などを行っています。

◎ 広島市は、保健所を設置する市として、平成16年7月1日に医療安全支援センターを設置しました。

《広島市医療安全支援センターの主な業務》

- ◎ 患者・家族からの医療に関する相談や困りごとに対応すること。
- ◎ 患者・家族や、医療機関の管理者に対して、必要に応じ、助言を行うこと。
- ◎ 医療機関の開設者・管理者・従業者や、患者・家族及び市民に対して、医療の安全の確保に関し必要な情報の提供を行うこと。
- ◎ 医療機関の管理者・従業者に対して、医療の安全に関する研修を実施すること。

《広島市医療安全支援センターの運営方針》

- ◎ 中立な立場から患者・家族と医療機関との信頼関係の構築を支援する。
- ◎ 相談者のプライバシーを保護する。
- ◎ 関係機関・団体の相談窓口等と十分な連携を図る。

《広島市医療安全推進協議会について》

広島市医療安全支援センターの運営等について、市民等から幅広く意見を聴くための会議を開催しています。詳しくは、下の関連情報をご覧ください。

関連情報

[広島市医療安全推進協議会](#)

外部リンク

[全国の医療安全支援センター](#)

《相談事例のご紹介》

○相談事例1(医療機関の職員の説明や対応について)

【質問】 医療機関の職員の説明や対応に納得できません。どのように解決すれば良いのですか。

【対応】 まず、職員やその職員の上司と、直接話し合われたり、医療機関の患者相談窓口にご相談されることをお勧めします。話し合いに当たっては、ご家族の方などの同席の上で、話し合われると良いでしょう。

「話し合いに応じてもらえない。」「話し合いを行ったが、十分な説明が受けられない。」などの場合は、患者さんと医療機関の信頼関係を図る上で必要がある場合は、ご相談者の了解をいただいた上で、センターから医療機関に相談内容をお伝えしています。なお、センターは、ご相談者に代わって、医療機関と交渉したり、調査したりすることはできません。

また、医療法等の法的な問題については、保健所などの関係機関をご案内します。

○相談事例2(医療機関の問合せ)

【質問】 広島市に引越して間がありません。電話帳で調べましたがよく分かりません。自宅近くの病院・診療所がどこにあるのか教えてください。

【対応】 「救急医療Net(広島県救急医療情報ネットワーク)」の「近くからさがす」から、指定地域の診療科目ごとの情報を地図上で検索できます。なお、受診に当たっては、あらかじめ医療機関に確認されることをお勧めします。

(参考: インターネットを利用されない方には、センターで検索した情報をお知らせしています。)

○相談事例3(難病等の治療を行っている医療機関の問合せ)

【質問】 線維筋痛症を診察している医療機関の情報を入手できますか。

【対応】 「日本線維筋痛症学会」ホームページの「[線維筋痛症診療ネットワーク](#)」において、広島県内を含む全国の診察医療機関の情報を入手することができます。

○相談事例4(セカンドオピニオンについて)

【質問】 セカンドオピニオンを受けたいが、どのような手続きがいるか。

【対応】 セカンドオピニオンとは、第二の意見、つまり「現在治療を受けられている医療機関の診療内容や治療法について、他の医療機関の医師に意見を聞き、参考にする」とを意味します。

セカンドオピニオンを受けるためには、「診療情報提供書(紹介状)」や「検査データ」等の提供が必要となりますので、主治医に「セカンドオピニオンを受けたいので、紹介状を書いてください」と申し出ることが必要となります。

なお、セカンドオピニオンでは検査や治療行為はありません。

また、自費診療であるため各医療機関で料金が異なります。

予約で行っている医療機関が多いため、事前に各医療機関にお問い合わせください。

(参考: 「広島がんネット」ホームページの「[各拠点病院のセカンドオピニオン窓口](#)」において、広島県内のがん診療連携拠点病院のセカンドオピニオン窓口と料金等の情報を入手することができます。)

関連情報

「[医療機関にかかる場合の心構え](#)」のご利用について

外部リンク

[救急医療Net\(広島県救急医療情報ネットワーク\)](#)

[広島大学病院ホームページ](#)

[日本線維筋痛症学会ホームページ](#)

[広島がんネットホームページ](#)

このページに関するお問い合わせ先

健康福祉局保健部保健医療課

電話: 082-504-2206 / FAX: 082-504-2258

メールアドレス: medcouns@city.hiroshima.lg.jp