

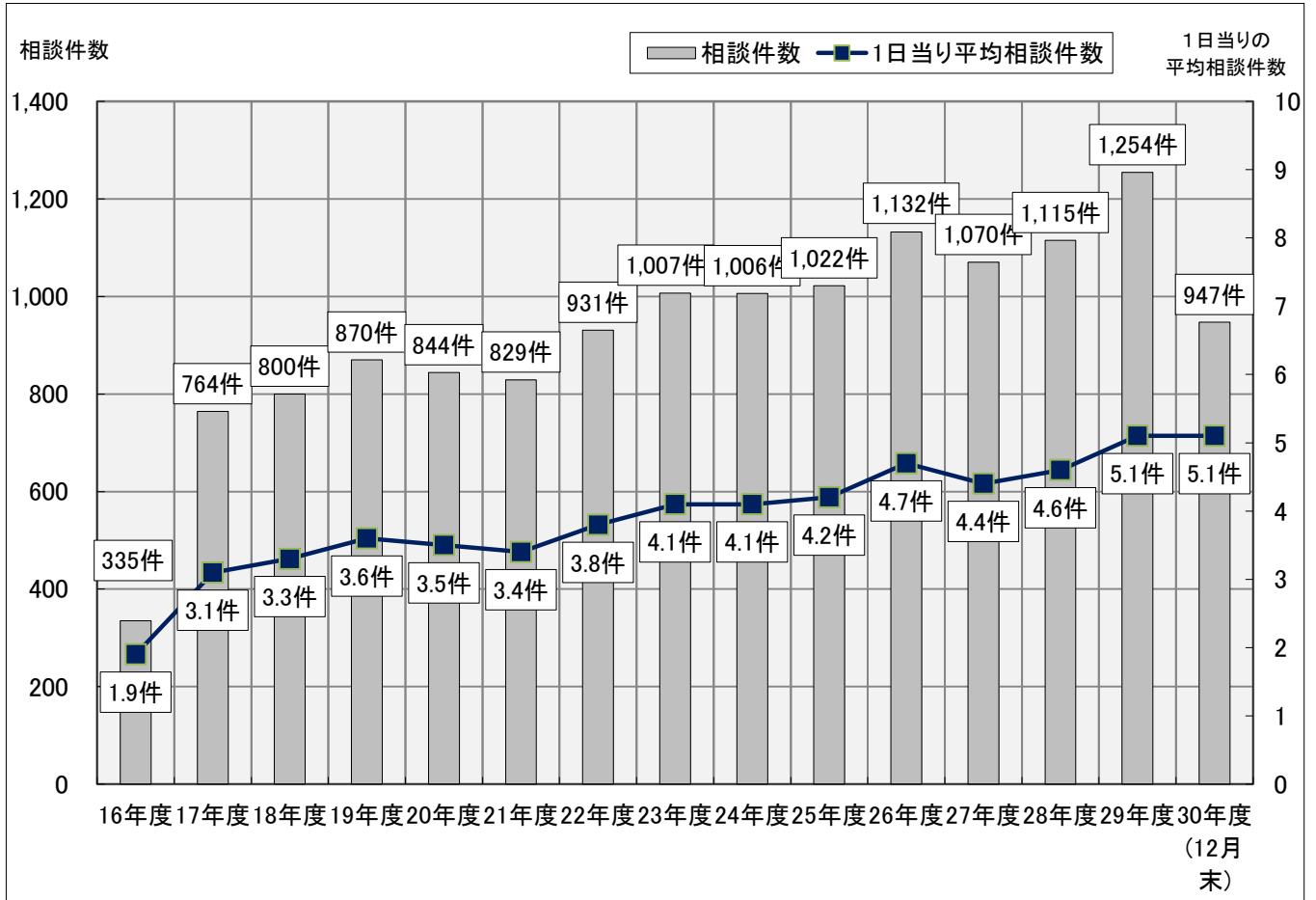
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(平成30年7月～12月)

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

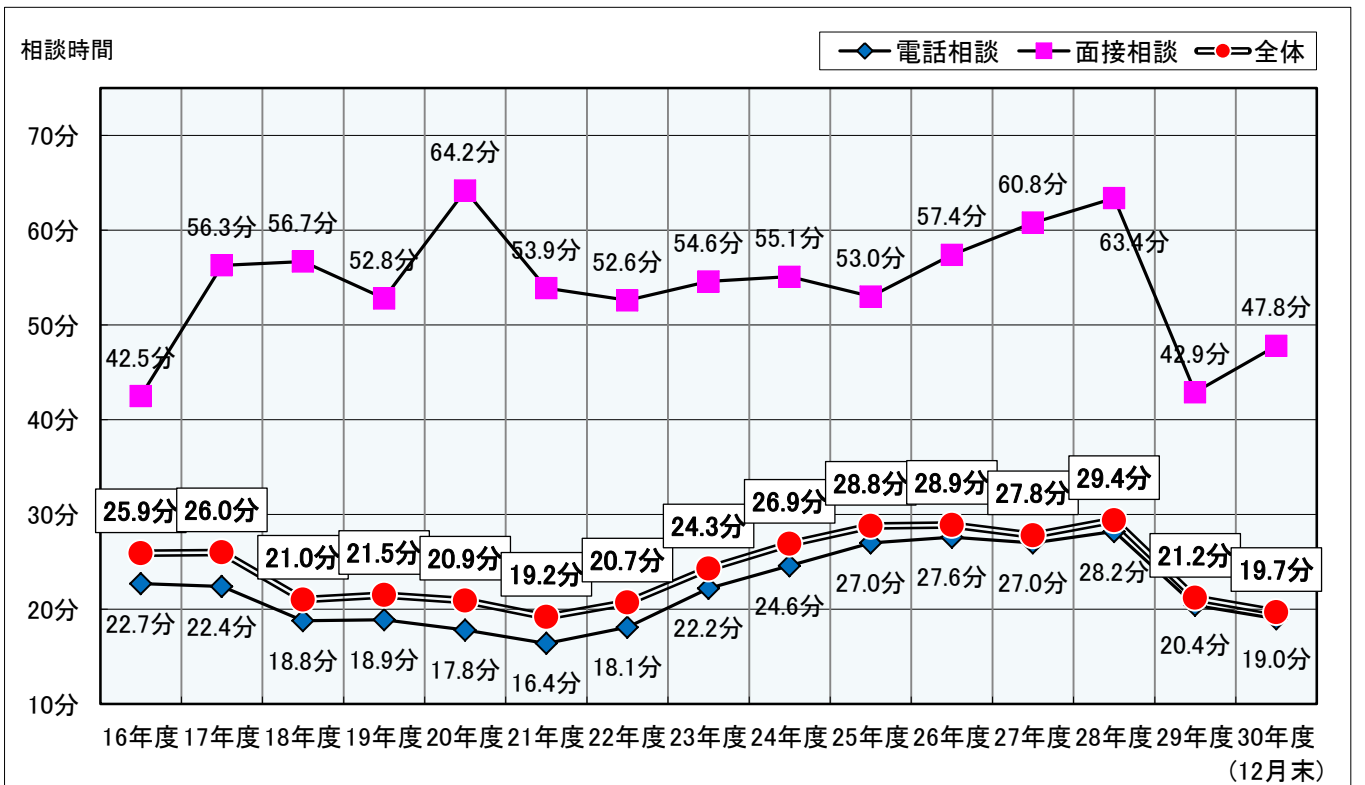
《参考》

- ・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～平成30年12月)
- ・参考資料－2 相談対応状況と納得度 17ページ
(平成29年5月18日～平成30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。

(平成30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	117	0	117	(18.5%)
10分以上20分未満	226	0	226	(35.8%)
20分以上30分未満	136	2	138	(21.9%)
30分以上40分未満	70	3	73	(11.6%)
40分以上50分未満	27	2	29	(4.6%)
50分以上60分未満	13	2	15	(2.4%)
60分以上90分未満	19	4	23	(3.6%)
90分以上120分未満	2	0	2	(0.3%)
120分以上	1	1	2	(0.3%)
メール等	—	—	6	(1.0%)
合計	611 (97.8%)	14 (2.2%)	631	(100.0%)

【電話】 最長:120分、最短:5分、平均:19.0分

【面接】 最長:120分、最短:20分、平均:47.8分

【全相談の平均】 19.7分

4 相談者の区分

【単位:件】

区分	男性	女性	合計	
患者本人	167	257	424	(67.2%)
家族等	44	125	170	(26.9%)
その他	19	15	37	(5.9%)
合計	230 (36.7%)	397 (63.3%)	631	(100.0%)

※ 網掛け部分は、メール・手紙で性別不明4件含む

※ うち重複相談 70 139 209 (33.1%)

5 相談者の年齢層

【単位:件】

区分	男性	女性	合計	
80歳以上	11	15	26	(4.1%)
70歳代	53	38	91	(14.4%)
60歳代	22	54	76	(12.0%)
50歳代	41	116	157	(24.9%)
40歳代	17	76	93	(14.7%)
30歳代	31	44	75	(11.9%)
20歳代以下	6	10	16	(2.5%)
不明	49	44	97	(15.5%)
合計	230 (36.7%)	397 (63.3%)	631	(100.0%)

※ 網掛け部分は、メール・手紙で性別不明4件含む

6 相談者の住所

H31.1.1

区分	件数等	推計人口	
市内	中区	50 (7.9%)	140,343 (11.7%)
	東区	42 (6.7%)	119,827 (10.0%)
	南区	33 (5.2%)	144,001 (12.0%)
	西区	59 (9.4%)	191,225 (15.9%)
	安佐南区	49 (7.8%)	246,142 (20.5%)
	安佐北区	25 (4.0%)	141,279 (11.8%)
	安芸区	21 (3.3%)	78,628 (6.6%)
	佐伯区	35 (5.5%)	138,098 (11.5%)
	区不明	18 (2.8%)	
	小計	332 (52.6%)	1,199,543 (100.0%)
市外	県内	26 (4.1%)	
	県外等	15 (2.4%)	
	小計	41 (6.5%)	
住所不明	49 (7.8%)		
重複相談	209 (33.1%)		
合計	631 (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	19 (3.0%)
	市のホームページ	164 (26.0%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	183 (29.0%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	52 (8.2%)
	本庁舎電話交換等	56 (8.9%)
	本庁舎内の各課	18 (2.9%)
	その他の課等	7 (1.1%)
	小計	133 (21.1%)
広島県や国等の行政機関	6 (0.9%)	
医師会・歯科医師会等	18 (2.9%)	
その他(過去の相談者、知人等)	232 (36.8%)	
不明	59 (9.3%)	
合計	631 (100.0%)	

8 相談回数

1回	2回	3回	4回	5回以上	合計
422	74	28	15	92	631
(66.9%)	(11.7%)	(4.4%)	(2.4%)	(14.6%)	(100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（平成30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	200 (31.7%)	9	2	62	79	90	44	1	14	19	68
② コミュニケーションに関する事	31 (4.9%)	0	1	8	6	12	10	0	2	4	10
③ 医療機関等の施設に関する事	2 (0.3%)	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	24 (3.8%)	1	0	9	10	7	6	2	0	3	11
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	62 (9.8%)	0	1	43	9	13	3	0	1	1	3
⑥ 医療費に関する事	40 (6.3%)	0	0	18	18	10	9	0	0	3	9
⑦ 医療知識に関する事	192 (30.4%)	0	2	131	33	40	26	0	2	10	12
⑧ その他	80 (12.8%)	4	0	8	19	4	61	0	0	2	16
合計	631 (100.0%)	14	6	280	174	176	160	3	19	42	130
				(35.3%)	(21.9%)	(22.2%)	(20.2%)	(0.4%)	(9.9%)	(22.0%)	(68.1%)

(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30年1月～平成30年12月）

【単位：件】

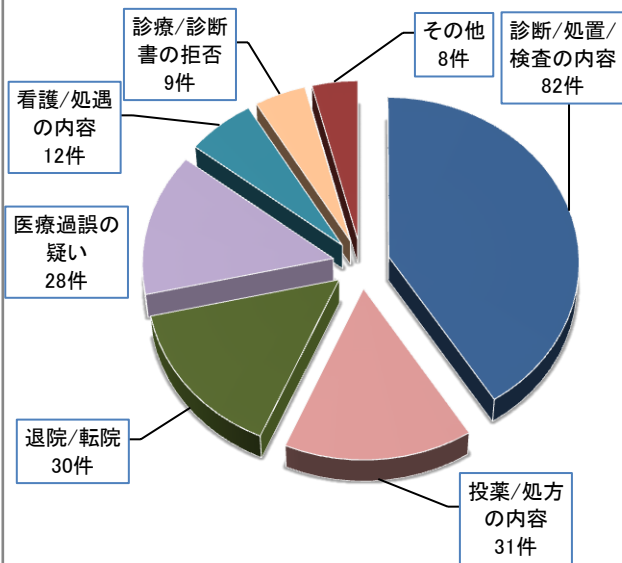
相談内容	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
① 医療行為・治療内容に関する事	32	26	24	24	42	34	31	43	27	30	37	32
② コミュニケーションに関する事	7	8	8	1	9	4	6	6	4	8	4	3
③ 医療機関等の施設に関する事	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
④ 医療情報等の取扱いに関する事	2	6	11	0	4	2	4	4	3	7	3	3
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	6	16	15	9	7	11	8	14	7	13	11	9
⑥ 医療費に関する事	5	5	7	8	7	11	6	13	6	6	3	6
⑦ 医療知識に関する事	24	19	34	32	42	23	44	38	32	26	29	23
⑧ その他	26	25	20	16	16	14	20	10	7	19	13	11
合計	104	106	119	90	127	99	119	128	86	111	100	87

(1月～6月：645件)

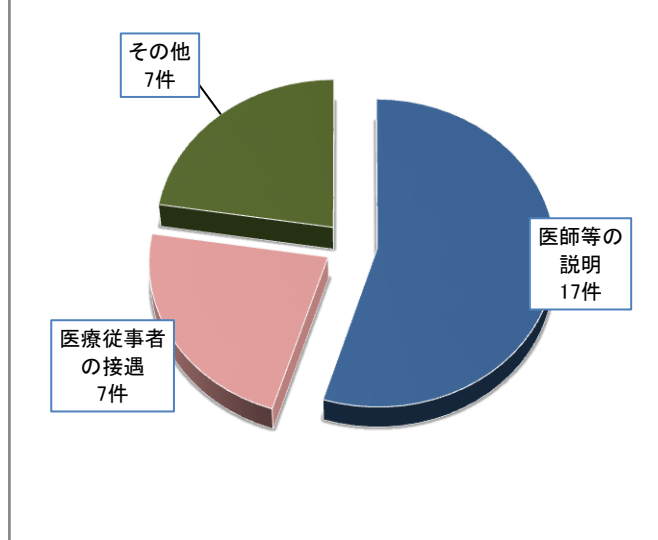
(7月～12月：631件)

10 主な相談内容の内訳（平成30年7月～12月）

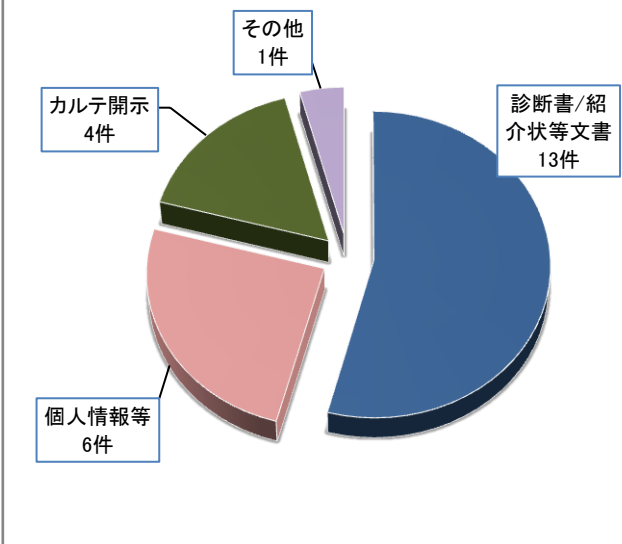
① 医療行為・医療内容に関すること（200件）



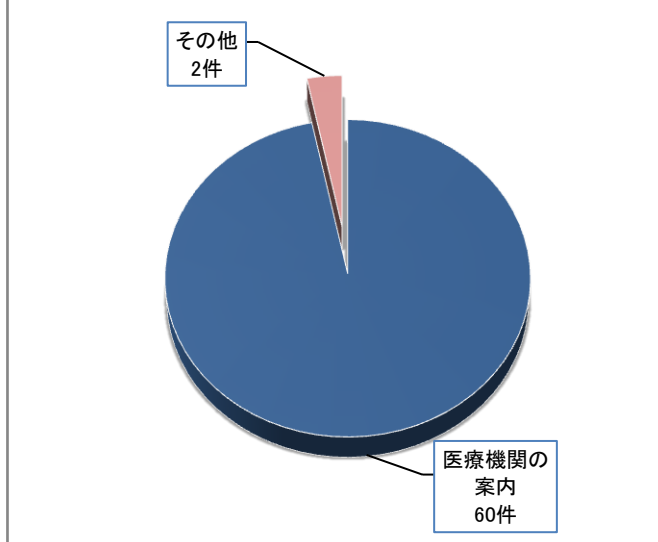
② コミュニケーションに関すること（31件）



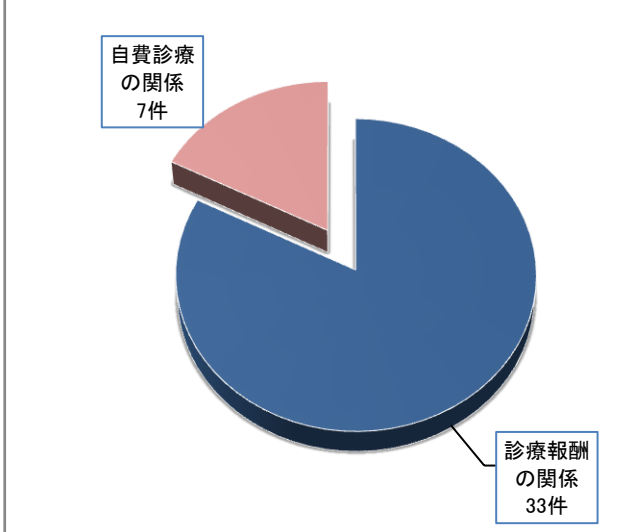
④ 医療情報等の取扱いに関すること（24件）



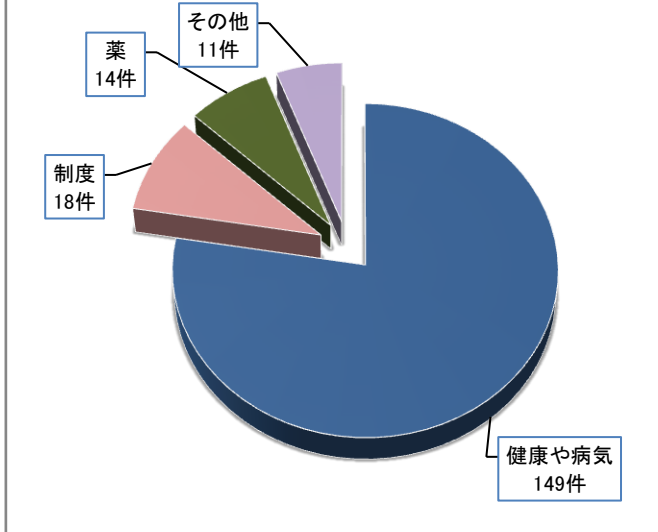
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（62件）



⑥ 医療費に関すること（40件）



⑦ 医療知識に関すること（192件）



(平成30年7月～12月)

11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	150	(23.8%)
精神科・心療内科	103	(16.3%)
整形外科	73	(11.6%)
歯科	33	(5.2%)
眼科	32	(5.1%)
皮膚科	24	(3.8%)
産婦人科	22	(3.5%)
外科	19	(3.0%)
小児科	15	(2.4%)
耳鼻いんこう科	15	(2.4%)
脳神経外科	11	(1.7%)
泌尿器科	10	(1.6%)
形成外科・美容外科	2	(0.3%)
その他	122	(19.3%)
合計	631	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区分		件数等	
医科	病院	138	(21.9%)
	診療所	40	(6.3%)
	不明	354	(56.1%)
	小計	532	(84.3%)
歯科	病院	2	(0.3%)
	診療所	5	(0.8%)
	不明	26	(4.1%)
	小計	33	(5.2%)
調剤薬局		8	(1.3%)
介護老人保健施設等		5	(0.8%)
施術所(鍼灸・あんま等)		5	(0.8%)
その他		48	(7.6%)
合計		631	(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		10
官公庁(国等の行政機関)		7
広島大学		12
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		3
薬剤師会		6
介護関係部署		9
広島県		14
市役所	本庁の関係課	20
	区役所	19
	精神保健福祉センター	18
	保健所	9
法律相談		37
その他		24
合計		192

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		1
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		3

15 医科・歯科地区別の相談内訳（平成30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	200	62	22	6	6	77	173	6	16	22	5
② コミュニケーションに関すること	31	15	0	0	1	10	26	0	3	3	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	13	1	0	0	10	24	0	0	0	0
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	62	3	2	0	0	57	62	0	0	0	0
⑥ 医療費に関すること	40	6	0	1	2	22	31	0	2	2	7
⑦ 医療知識に関すること	192	16	4	1	1	144	166	1	5	6	20
⑧ その他	80	14	0	1	0	33	48	0	0	0	32
合計	631	130	29	9	10	354	532	7	26	33	66
		(20.6%)	(4.6%)	(1.4%)	(1.6%)	(56.1%)	(84.3%)	(1.1%)	(4.1%)	(5.2%)	(10.5%)
		(24.4%)	(5.5%)	(1.7%)	(1.9%)	(66.5%)	(100.0%)	(21.2%)	(78.8%)	(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 <<200件 (31.7%)>>

区分	相談事例	対応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (82件)	<p>(1) 胃が張った感じが続き、先日、胃腸内科を受診した。胃カメラの経験を開かれただけで、説明もなく、検査が始まった。胸部・腹部レントゲン検査とエコー。その後採血して、点滴が始まり、胃カメラをされた。検査結果を聞きに1週間後に来院するように言われ、1万数千円支払って病院を出た。その後薬局に行き、1か月分の胃薬を数千円払って受け取った。とにかく、医師からも看護師からも全く説明がない。胃カメラも、絶食で臨むものじゃないのか。点滴の意味は何か。請求金額も高額で驚いた。胃薬を1か月分出すのも、おかしいと思う。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>診察の流れを推測して説明。胃部の不快感があるため、胃を中心とした検査をされたと思う。胃カメラも、嘔吐リスクがない訳ではないが、医師としてはせつかく受診しているのだから一緒にという気持ちがあったのかも知れない。点滴は胃カメラの際、安全対策の血管確保のために実施することもある。薬は医師の判断で、3か月くらいの処方ができるものもある。初めての受診なのに説明が不十分なまま検査が進んでいき、不安・不快に思われたことと思う。次回受診時に検査結果と併せて、これらの検査の必要性を尋ねることを勧めた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(2) 家族が交通事故で病院に搬送。肋骨が折れて、自宅に帰っても家事もできないにも関わらず退院させられた。加害者がいる交通事故だが、入院がないと補償も違ってくる。入院させてくれる病院をと思い、他院を受診した。しかし、その病院から搬送された病院に電話確認され、「搬送された病院の言われたことは妥当。診察はしない。」と言われた。おかしいだろう。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>病院の言われるとおり、通常は肋骨骨折だけで入院はしない。胸にサポーターを巻き、痛み止めを服用して、自宅安静が基本である。ご家族が困っておられるのは骨折のことではなく、買物とか料理、掃除等の日常生活の不便さのようなので、介護サービスを受けられるかどうか、お住まいの地域の包括支援センターに相談することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) 親が誤嚥性肺炎で入院し数ヶ月が経ち、食べることを開始するたびに肺炎を繰り返した。今回医師から胃ろうの提案があった。嚥下の訓練をしてやりたい。患者相談窓口では、ある病院附属の施設へ入所すると、嚥下のリハビリは出来るが、別の費用が生じると言われた。胃ろう提案時、嚥下の検査を受けていないと言うと、医師から、「したいですか。白黒はっきりさせていいですか。」と問われ、それに対する返事は保留中。今の病院では嚥下の検査は出来るが、嚥下訓練は出来ない。他の病院でも同様の検査をして、同じ結果であれば、胃ろうの造設にも納得できる。それは可能か。嚥下訓練をする病院も教えて欲しい。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>一般的な胃ろうの適応や造設時に考えることなどを資料から読み上げて伝えた。入院中の他の医療機関への受診について、診療報酬上の取扱いを伝え、入院機関で出来る検査であれば、退院してから検査を受けることになることを伝えた。また、身体上にかなり負担が生じることであることを伝えた。嚥下訓練については、医療安全支援センターでは医療機関の治療内容までは把握していない旨を伝え、医師からの説明を十分聞き、患者相談窓口で、よく相談されることを勧めた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
投薬/ 処方の内容 (31件)	<p>(4) 子(成人)がA精神科病院を受診している。その病院が豪雨災害で被災したニュースを見て、引き続き受診ができるか不安になり、電話をしたが通じない。今週末に受診予定だった。受診しなければ薬が切れてしまう。薬だけはどうしても欲しい。どうしたら良いか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>A病院は被災で電話が通じないようである。このような非常事態なので、お薬手帳があれば、事情を話して他の病院でも薬の処方はしてもらえるのではないかと思うが、正確には精神保健福祉センターで確認してもらうことを勧め、連絡先を案内した。</p> <p>(納得された様子)</p>

区分	相談事例	対応
投薬/ 処方の内容 (31件)	<p>(5) 数年前から、血圧が高いので内科へ通院し、1日1回降圧剤を内服している。1ヶ月に1回受診して薬をもらうが、2～3ヶ月まとめてもらいたい。過去1度だけもらったが、直ぐに1ヶ月毎に戻った。薬局でもらうことは出来ないのか。市販の薬は無いのか。血圧は落ち着いているし、診察といっても聴診器を当て血圧を測るだけなので無くてもいいように思える。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>降圧剤の市販薬は無い。降圧剤は、医師の処方箋が必要であることを伝えた。加えて、高血圧の場合は心臓や肺の状態を診ることも重要なことであると伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
退院/ 転院 (30件)	<p>(6) 今年始めに大病院でがんと診断され手術を受けた。転移が分かり、先月まで入院していた。がん末期なのに、診療報酬が下がるということで無理やり退院させられた。抗がん剤治療を続けるのに通院しやすい所を探すことさえ待ってくれなかった。選択も出来ずに介護施設に入所している。通院するのに費用がかかる。この費用をどうにかしたい。何かないか。原爆手帳を持っている。</p> <p>手術後、痛みが続くので検査を希望したが、大丈夫と検査をせず、転移を見落とし。担当医は許せない。指導すべきだ。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>関係機関への相談の有無を確認すると、既に相談済みで、補助などはないと言われたとのこと。不本意な退院の仕方であったことはお気の毒であると同調し、病院は機能の分化が進められており、診療報酬に一定の決まりがあること、医療安全支援センターでは病院や医師へ指導は出来ず、指導する公的機関は無いことを伝えた。しかし、納得されず「決まりごとでなく、末期がんの患者に対する対応としてどうなのかが問題」と言われた為、苦情を傾聴した。</p> <p>(納得されていない様子)</p>
医療 過誤の 疑い (28件)	<p>(7) 昨年、内科受診し大病院へ紹介され原発不明がんで治療が出来なかった。緩和専門の訪問医療を受け医師から1ヶ月の余命宣告され、息子・孫達と過ごすことになっていた。腹水穿刺を受けたらそのまま亡くなった。前日まで、食欲もあってどうにか歩いていたので信じられず、あつという間のことです最後の言葉もかけられなかった。腹水穿刺の時、危険性の説明がなかったことに納得がいかない。請求書が来ないのは、医療ミスがあったからではないか。</p> <p>(後刻、再電話あり)</p> <p>市民相談センターにかけたら、法的手段が決定してからと言われ、この電話番号を伝えられた。裁判にするのは難しいことなんですね。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>家族で最後を看取る矢先、腹水穿刺中に亡くなり悔いが残った気持ちを傾聴。医療安全支援センターでは過失の有無は判断できない、医療ミスかどうかは最終的に司法での判断になることを伝えた。疑問などを聞く機会を医療機関へ申し入れることは可能と伝え、尋ねたいことを文書にしたり、日程を合わせて家族と一緒に冷静に聞かれることを勧めた。「裁判は難しいか」と問われるので、過失と損害に医学的な因果関係を証明する必要がある、時間と費用がかかることを伝えた。法律相談にする場合、市民相談センターで法律の手続きの相談や医療ADRがあることを伝え、連絡先を案内した。</p> <p>後刻、再度電話があり、傾聴した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(8) 昨年、かかりつけの整形外科医院を受診。前の担当医はモニターを見ながら注射をされたが、今の担当医はモニターを見ない。首すじに注射針を入れられ、その瞬間痛いと言ったが、抜かれず再度痛いと言うと、「ごめんごめん。」と言われる。その後、両手足の力が入らずベッドに寝かされ、数時間意識がなかった。帰宅後、痛みや痺れが強く、同日再受診。担当医から、「そんなに深く入れた訳ではないが、針が神経に当たったみたい。」と疼痛治療薬処方。(その後、医療費は病院が負担。)</p> <p>その後も症状が続くことを伝え、神経内科受診を希望したが、他病院へ紹介してもらえない。どこに相談しても、医療ミスと言われる。今後どうしたらいいか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>医療安全支援センターでは、医療ミスか否か、また診療内容の是非について判断できないことを説明した。医療機関の対応に納得できず、何かを求める場合は法的な手続きになるため、弁護士相談、医療ADRの情報を案内していると伝えたところ、連絡先を希望されたので案内した。</p> <p>まずは、他受診希望や医師からの説明の際は家族と同行されることを勧めたが、返答はなく、「また、電話するかも知れません。」と言われたため、話を聞くことはできる旨を伝えた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>

区分	相談事例	対応
医療過誤の疑い (28件)	<p>(9) 糖尿病でA病院の内科にかかっていた。先日、予防の為に眼の手術を受けた。手術中に先生が「レーザーが血管に当たった。」と言われた。術後は、黒い影やぼやけた物が邪魔をして見えづらい。先生から、主治医を変えるか、病院を変えるか言われたが、その同じ先生に診てもらおうようお願いした。眼を検査しようとしたが、薬疹が出たことがあり、造影剤を入れての検査はできなかった。眼科からは、タクシー代を出すとか、手術代を返すと言われて、うちではできませんと言う。紹介で今週末に別のB病院の眼科を受診することになっている。知人に相談したところ、警察みたいなのに、間に立ってもらわないとどうにもならんと言われるので、医療安全支援センターに電話した。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>相談者の話を傾聴し、最初に医療過誤と言われての相談だったので、公的機関が仲介に立つことは無いと説明した。医療過誤で何かを求める場合は法的手続きをとることになる。裁判では時間もお金もかかるので、医療安全支援センターではまず医療ADRを紹介している。医療ADRの概要を説明し、案内した。</p> <p>(納得された様子)</p>
看護/処遇の内容 (12件)	<p>(10) 認知症の親族は入所中の特別養護老人ホームで体調を崩し、A病院に一時入院した。その際の対応に不満がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昼食時の介助に行った際、親族の名前が書かれた食事が、食堂に置きっぱなしだった。それを見て日常的なことかと思いき、声を荒げた。すぐに看護師長が来られ謝罪をされた。その後、元の特養に戻って入所中。A病院のことは終わった話と思っていた。 ・しかし、特養の施設長から「A病院が外来受診や入院を受けないと言ってきた。うちは看取りはできない。今後の入院先が…」と幾つかの病院を提示をされたが、不安である。 ・A病院に直接聞こうと電話をした。相談員から、病院の改善に役立てたいと言われ色々話したが、外来や入院は拒否のまま。相談員に、駄目な理由を文書にしてほしいと言ったが、これも断わられた。こういうものか。 <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>傾聴しながら、病院の対応については、医療安全支援センターは指導や仲裁はできないこと、他の公的機関も同様であることを伝えた。また、特養は生活の場、病院は治療の場、ケアは違うと伝えたとこ、相談者は「今回のことで分かりました。特養も出されないかと不安である。」と言われた。今後の受診については、家族とよく相談されるよう、継続受診を希望されるのであれば、特養に相談された上で、その親族の方と二人で病院側に伝えられれば良いのではないかと助言した。特養のことで相談を希望されたので、「介護ほけんホットライン」の連絡先を案内した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
診療/診断書の拒否・その他 (17件)	<p>(11) A医院に行ったが、受付時間の終了間際だった。B医院での受診に予想外に時間を取られたためだが、以前にも受付時間の終了間際に行ったことが悪かった。終了時間の10分前には着いたが、医師は「あなたも分かるでしょう、●時には閉めるのだから、今日は注射はできない。」と言われた。診察券にも受付時間と書いてあり、時間内に行っているのに治療してくれないのはおかしい。改善してほしい。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>相談者はA医院について、「信頼関係は崩れている」と言われる一方で、「自宅近くであることと、薬の副反応が強く出やすく、薬を合わせるのが大変なので、通院は続けたい。」と言われる。医療安全支援センターは医師を指導する権限はないが、相談者の主張を文書にして、A医院に情報提供することはできる。しかし、内容から相談者が特定されるため、当センターが文書で情報提供するよりも、医師会を通して注意してもらった方が、当たり障りがないのではと助言した。しかし、相談者は納得されず、同様の相談を繰り返されるため、時間を置いて、翌日にまたご相談されることを提案し、電話を終了した。</p> <p>(納得されていない様子)</p>

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 (17件)	<p>(1) 齲歯治療で歯科に通院している。自分は歯科恐怖症で、歯科医師にも伝えてある。最初はよく話しかけてくれていたが、通院回数を重ねるごとにだんだん声掛けがない、というか態度が冷たい気がする。どんなもんだらう。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>歯科受診、治療の際の医師とのやり取りを傾聴する。手を挙げたら少し治療の手を止められるとか、治療を早く終了させようと言われていたことから、相談者様の不安に配慮しておられると思う。これからの不安に思うことは、医師に伝えることを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
医療従事者の 接遇・ その他 (14件)	<p>(2) 肩の違和感から始まり、整形外科医院を受診した際、背中から片胸まで水疱が広がり痛みがあった。院長は血液検査をせず、水疱も見ず、事前の問診表だけで「带状疱疹」と言われた。自分から見せると「何でもっと早く、来なかったのか。」と怒られた。院長から、1日に2回、1週間点滴と言われ、休日も特別に来るように言われたが、血管が細く看護師は2人とも失敗して両腕が内出血。今朝受診すると、院長は、内出血した腕を見ようともせず、「二・三度失敗してもこらえんと。後遺症が出ても知らんよ。」と言われた。他者に丸聞こえで、頭ごなしの言い方に腹が立つ。院長や看護師の対応に納得できない。自分が間違っているか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>傾聴しながら、医師等の対応については、法令等で規制されるものではなく、指導できる行政機関はないことを説明した。また、過去の経験から、血管注射は同じ看護師でも、緊張や体調不良から入らないことがあると伝えた。带状疱疹は一般的に、血液検査ではなく問診視診で判断され、早期に治療を開始することが大切であり、中には後遺症が残る場合があることから、今は以前の身体に戻すことを一番に考えて、過ぎたことにこだわらないことを勧めた。また治療に不安がある場合、一度皮膚科に受診してみることも一つの手と伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>

④ 医療情報等の取扱いに関する事 <<24件 (3.8%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診断書/ 紹介状等 文書 (13件)	<p>(1) 膝痛で整体に通院している。数年前は整形外科に通院しており、水を抜いてもらっていた。不安を感じていたら知人が今の整体を紹介してくれた。それから今に至るまで整形外科には行っていない。その整体で「規則が変わったので、かかりつけ内科で同意書を貰ってきてほしい。」と言われたので、糖尿病のかかりつけ内科に同意書を書いてくれるように頼んだ。内科医は「書けない。」と言う。どうしてか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>文書をお願いされたかかりつけ医は内科で、整体での施術とは直接的に関係がない。関係のない医院で、「整体を受けてもいい」という文書を出すのは難しいと思う。療養費の支給について、医師の同意書が必要であると記載されていると伝えたとこ、 「ああ、そうなんですか。でも自費はつらいです。もう一度内科で頼んでみます。」と言われ、説明を理解されなかった。</p> <p>(納得されていない様子)</p>
個人 情報等 (6件)	<p>(2) 通院先の医院の看護師と体調のことなどを話しているうちに懇意になり、宗教なのか私に目を閉じさせ手をかざして御祓いをされた。その時は何も思わなかったが、1週間後、近くに仕事に来たといっって自宅に来られた。怖くなって断ったが、また来られたらと思うと不安だ。住所は個人情報上の問題とも思う。医院の受付や他の看護師へ伝えたら、医師へ伝えるように言われた。今後も通院するので医師へは言いにくい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>看護師が良かれと思っていても、医療外のことを自宅を訪問して行うことは、通常あり得ない。看護師に対して、しっかり意思表示をすることと、医院での管理は医師が担っているの、やはり医師に対処してもらうことを勧めた。「医師へ伝えて看護師から何かされると怖い。」と言われるので、その不安も医師へ伝えることや、さらに困りごとが起きた場合は、警察へ相談する内容になると思うことを伝えた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
カルテ 開示 ・ その他 (5件)	<p>(3) 新設されたクリニックのチラシが新聞に入っていた。血管検査無料と大きく書いてあり、その下に無料血管検査は保険外検査ですと小さく括弧してある。検査内容は超音波の血栓検査・血管年齢測定・頸動脈エコーとある。無料で出来るものか。医師名・経歴が書いてあり、受けてみたいと思うが、本当の医師かどうか心配だ。分かる方法があるのか。高齢者相手の悪徳商法が多く、どこまでが無料で、どこからが有料になるのか分からない。無料と銘打ってこのようなチラシを配布することを行政としてどう考えているのか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>健康診断や人間ドックと同じように保険外診療の検査で、それを病院側が負担することであると思われるが、医療機関へ確認するしかないと伝えた。厚生労働省のホームページで医師名は登録されているので、確認出来る。本人確認は直接するしかないが、院内掲示で確認することもできると伝えた。なお、検査内容は、体への直接の負担がないものであることを伝えた。 (後刻、保健所の医務係へ確認の上、相談者に連絡) 広告に関して、保健所の医務係が対応してくれることを伝え、連絡先を案内した。</p> <p>(納得された様子)</p>

⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること <<62件 (9.8%)>>

区分	相談事例	対応
医療機関の紹介や案内・その他 (62件)	子ども(幼児)が、1時間前にハチに刺され手の甲から指が腫れて痛がっている。今は泣き疲れて眠っているが、どこかに受診させたい。 何科にかかったらいいか。また本日午後は休診が多いが、診てもらえるところがあるだろうか。 車で行くため、居住区以外でもいい。 (一般的な相談)	救急医療NetHiroshimaのウェブ情報であることを伝えた上で、調べて連絡する旨を伝えた。 後刻、皮膚科・アレルギー科で、午後も開業している複数の医院の情報を伝え、事前に電話で確認して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 <<40件 (6.3%)>>

区分	相談事例	対応
診療報酬の関係 (33件)	(1) 深夜に施設入所の親が救急搬送された。その時はもう心肺停止状態だったらしい。家族も施設から連絡をもらいA病院に駆け付けた。病院に搬送後も心臓マッサージ等の処置を受けて、医師が死亡を家族に告げた。袋に入った死亡診断書を渡され、用紙を確認することなく翌日葬儀社に渡した。後日病院から高額な請求があり、びっくりして電話確認したら、「死亡時間以降に救命措置をしているので、保険適応にならない。」と言われた。それはおかしいだろう。 (許容範囲内だが困難)	救急車を要請すること自体が既に救命要望である。救急車内でも救命措置をするだろうし、病院でも継続されたのだと思う。死亡診断ができるのは医師だけであり、普通は救命措置の後の時間を死亡時刻にすると思う。今回の死亡時刻にどういう意図があったのかは分からない。A病院内に患者相談窓口があるので、相談されることを勧めた。 (やや納得された様子)
自費診療の関係 (7件)	(2) ラジオで聞いた薄毛のAGA治療を受けに某医院へ受診した。診察室で「あなたの治療は、この薬しかない。」と言われた。また、この薬が嫌なら帰ってくれと言わんばかりで、まるで業者のような対応であった。薬代は1か月分で約2万円と高く、初診料は、約3千円と言われ、完全にぼったくりだ。消費生活センターに相談すると、医療安全支援センターを紹介された。A医師は医師資格はあるかもしれないが、医者への対応ではない。 また、その他に聞きたいことがある。AGA治療等、薄毛治療を医療保険で出来る所はないか。 (許容範囲内だが困難)	受付に保険証を出されたのか、その際に説明があったかどうかについて尋ねたところ、「保険証は出しておらず、説明も一切ない。」とのこと。自由診療で処方された薬は全額自己負担で、一般的に返金はされないことを伝えた。また、自由診療の価格は各医療機関で違うことを伝えた。 後刻、健康保険での治療について、薬事情報センターに確認した上で、病気でない場合は自由診療であると伝えた。AGA治療をする医療機関の紹介を希望されたが、ご自身で探していただくように伝えた。 (やや納得された様子)

⑦ 医療知識に関すること <<192件 (30.4%)>>

区分	相談事例	対応
健康や病気 (149件)	(1) 今朝、眼の白目部分が1cmくらい真っ赤になっていた。原因が何も思い当たらない。市販の目薬を買って点眼したが、見た目は変わらない。初めに感じた痛みのような違和感はすぐに無くなり、何ともない。皆がどうしたのかと聞き、自分でも気になる。受診を考えたが、今日は医院が開いていない。どうしたらいいんだろう。 (一般的な相談)	結膜下出血が考えられる。特に治療はなく、時間の経過で自然に吸収されるが、医療安全支援センターでは診断できないので受診を勧める。救急医療NetHiroshimaの検索方法を伝えた上で、近くの眼科医院の情報を伝え、事前に電話した上での受診を勧めた。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
制度・ 薬・ その他 (43件)	<p>(2) 保険証の確認について、病院は月に1回保険証を確認するが、忘れた時には次回でも良いと言ってくれる。数ヶ月前、その医院の近くの薬局から保険証の提出を求めた時に持参しておらず、現金で10割負担で支払うか、取りに帰ってくれと言われた。何か法律で決まりがあるのか。</p> <p>薬局の店長に何故そこまで言うのかと聞いたら、騙されたことがあると言われた。初診ならともかく1年半通っているのに信じられないのかと言い合いになった。偽造と疑うのは医療に携わる人間としてどうかと思う。チェーンの薬局だったので、本社の社長や人事部へ電話抗議したが、聴く耳を持たない。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>保険証の提示は「健康保険法施行規則第54条」において定められていると、読み上げて伝えたところ、「薬局が月1回必ず保険証の提示を求める規定があるのか。」と言われたため、調べて翌日回答することとした。</p> <p>(翌日連絡)</p> <p>「保険薬局及び保険薬剤師療養担当規則第3条」に、「療養の給付を受ける資格があることを確かめなくてはならない」と規定されていることを伝えたが、相談者は激昂し納得されなかった。その薬局での処方箋トラブルなどを話され、医療安全支援センターにおいて記録しておくことを希望された。</p> <p>(あまり納得されなかった様子)</p>

⑧ その他 <<80件 (12.8%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
その他 (80件)	<p>子が統合失調症。過去に暴力行為で措置入院している。今は月1回、心療内科受診に外出するだけで、引きこもっている。障害者年金を受けているが、ネットで買い物をしており、年金暮らしの自分が小遣いを与えている状況。直接的に暴力を振るわれたことはないが、機嫌を損ねると物を壊したりして暴れる。家の中はもうボロボロ。どうしたらいいんだろう。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>ご家族だけでお子さんをサポートするのは大変だし、ご家族にもサポートが必要である。訪問看護は利用されていないか尋ねると、ご存知ないようなので、精神保健福祉センターと地域活動支援センターの連絡先を案内した。</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～平成30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	4,434	(31.8%)	394	27	1,009	587	2,091	887	187
② 病気等に関する相談	4,441	(31.9%)	109	22	2,344	476	1,453	428	1
③ 医療過誤等に関する相談	672	(4.8%)	126	1	99	219	280	126	5
④ 治療費に関する相談	1,128	(8.1%)	61	8	369	345	386	107	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	806	(5.8%)	47	5	301	370	100	79	1
⑥ 医療関係法に関する相談	555	(4.0%)	21	17	193	164	150	103	10
⑦ 薬に関する相談	271	(1.9%)	5	0	126	85	123	31	1
⑧ その他	1,619	(11.7%)	57	5	364	323	172	847	9
合 計	13,926	(100%)	820	85	4,805 (32.1%)	2,569 (17.2%)	4,755 (31.8%)	2,608 (17.5%)	216 (1.4%)

(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	9,266	110	9,376	(67.3%)
30分以上60分未満	3,131	339	3,470	(24.9%)
60分以上	624	371	995	(7.2%)
メール等	—	—	85	(0.6%)
合 計	13,021 (94.1%)	820 (5.9%)	13,926	(100.0%)

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：22.4分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：54.2分

【全相談の平均】 24.3分

(平成16年7月～平成30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	335	257	592	(4.3%)
70歳代	764	979	1,743	(12.5%)
60歳代	899	1,608	2,507	(18.0%)
50歳代	637	1,939	2,576	(18.5%)
40歳代	618	1,348	1,966	(14.1%)
30歳代	576	870	1,446	(10.4%)
20歳代以下	143	293	436	(3.1%)
不明※	717	873	2,660	(19.1%)
合計	4,689 (36.5%)	8,167 (63.5%)	13,926	(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	2,759	3,875	6,634	(47.6%)
家族等	1,073	2,641	3,714	(26.7%)
その他	310	442	752	(5.4%)
重複相談ほか※	717	1,369	2,826	(20.3%)
合計	4,859 (36.8%)	8,327 (63.2%)	13,926	(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	1,477 (10.6%)
	東区	1,024 (7.3%)
	南区	1,058 (7.6%)
	西区	1,540 (11.1%)
	安佐南区	1,561 (11.2%)
	安佐北区	972 (7.0%)
	安芸区	440 (3.2%)
	佐伯区	785 (5.6%)
	区不明	451 (3.2%)
	小計	9,308 (66.8%)
市外	県内	573 (4.1%)
	県外等(不明含)	302 (2.2%)
	小計	875 (6.3%)
住所不明	939 (6.7%)	
重複相談	2,804 (20.2%)	
合計	13,926 (100.0%)	

(平成16年7月～平成30年12月)

6 相談回数状況

相談回数	件数等	
1回	11,319	(81.3%)
2回	956	(6.9%)
3回	341	(2.4%)
4回	168	(1.2%)
5回以上	1,142	(8.2%)
合計	13,926	(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	(2.6%)
	広報チラシ等(注2)	524	(3.8%)
	カード(注3)	80	(0.6%)
	センターのホームページ	1,671	(12.0%)
	テレビ広報	10	(0.1%)
	小計	2,644	(19.1%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,201	(15.8%)
	本庁舎の電話交換等	1,947	(14.0%)
	本庁舎内の各課	604	(4.3%)
	その他の課等	278	(2.0%)
	小計	5,030	(36.1%)
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)		327	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		293	(2.1%)
その他(過去の相談者、知人等)		2,898	(20.8%)
不明		2,734	(19.6%)
合計		13,926	(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

8 相談対象施設への情報提供件数

区 分		件数等	
医 科	病 院	109	(52.2%)
	診 療 所	74	(35.4%)
歯科診療所		17	(8.1%)
調剤薬局(薬剤師会を含む)		2	(1.0%)
施術所(鍼灸・あんま等)		3	(1.4%)
そ の 他		4	(1.9%)
合計		209	(100.0%)

相談対応状況と納得度

(平成29年5月18日～平成30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 連 絡	合 計	割 合
① 医療行為・治療 内容に関する こと (29.6%)	納得	185	42	145	32	1	405	50.7%
	やや納得	53	21	55	23	0	152	19.0%
	あまり納得せず	7	4	14	8	1	34	4.3%
	納得していない	26	5	9	47	1	88	11.0%
	不明	45	8	41	25	1	120	15.0%
	小計	316	80	264	135	4	799	100.0%
② コミュニケーション に関すること (5.4%)	納得	23	3	21	15	4	66	45.5%
	やや納得	6	5	11	9	0	31	21.4%
	あまり納得せず	4	0	3	4	0	11	7.6%
	納得していない	1	2	4	10	0	17	11.7%
	不明	7	1	4	8	0	20	13.8%
	小計	41	11	43	46	4	145	100.0%
③ 医療機関等の 施設に関する こと (0.3%)	納得	1	2	0	1	0	4	50.0%
	やや納得	0	0	0	1	0	1	12.5%
	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	3	0	3	37.5%
	不明	0	0	0	0	0	0	0.0%
	小計	1	2	0	5	0	8	100.0%
④ 医療情報等の 取扱いに関する こと (4.0%)	納得	36	11	13	5	0	65	60.2%
	やや納得	6	1	1	1	0	9	8.3%
	あまり納得せず	0	1	0	0	0	1	0.9%
	納得していない	6	1	2	10	2	21	19.5%
	不明	8	1	2	1	0	12	11.1%
	小計	56	15	18	17	2	108	100.0%
⑤ 医療機関等の 紹介・案内に 関すること (9.4%)	納得	110	64	22	2	0	198	77.9%
	やや納得	8	8	5	1	0	22	8.7%
	あまり納得せず	2	0	2	1	0	5	2.0%
	納得していない	0	1	0	5	0	6	2.4%
	不明	5	5	9	4	0	23	9.0%
	小計	125	78	38	13	0	254	100.0%
⑥ 医療費に 関すること (7.1%)	納得	54	25	26	8	0	113	59.5%
	やや納得	20	5	8	5	0	38	20.0%
	あまり納得せず	2	5	1	3	0	11	5.8%
	納得していない	3	1	1	8	0	13	6.8%
	不明	6	3	5	1	0	15	7.9%
	小計	85	39	41	25	0	190	100.0%
⑦ 医療知識に 関すること (27.9%)	納得	388	53	108	47	0	596	79.2%
	やや納得	43	10	18	7	0	78	10.4%
	あまり納得せず	4	0	1	0	0	5	0.7%
	納得していない	6	1	1	6	0	14	1.9%
	不明	28	7	16	8	0	59	7.8%
	小計	469	71	144	68	0	752	100.0%
⑧ その他 (16.3%)	納得	70	19	16	185	0	290	66.0%
	やや納得	5	3	1	19	0	28	6.4%
	あまり納得せず	1	0	1	8	0	10	2.3%
	納得していない	2	2	1	32	0	37	8.4%
	不明	15	8	7	44	0	74	16.9%
	小計	93	32	26	288	0	439	100.0%
合 計	納得	867	219	351	295	5	1,737	64.4%
	やや納得	141	53	99	66	0	359	13.3%
	あまり納得せず	20	10	22	24	1	77	2.9%
	納得していない	44	13	18	121	3	199	7.4%
	不明	114	33	84	91	1	323	12.0%
	合計	1,186	328	574	597	10	2,695	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～平成30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 (4.3%)	納得	84	93.4%	68	16	0	15.2
	やや納得	1	1.1%	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	1.1%	1	0	0	10.0
	不明	4	4.4%	4	0	0	6.3
	小計	90	100.0%	73	17	0	15.1
一般的な相談 (55.1%)	納得	927	81.2%	783	133	11	16.7
	やや納得	79	6.9%	69	8	2	17.3
	あまり納得せず	15	1.3%	12	2	1	22.0
	納得していない	21	1.8%	18	2	1	18.8
	不明	100	8.8%	77	21	2	19.8
	小計	1,142	100.0%	959	166	17	17.1
許容範囲内 だが困難 (38.2%)	納得	330	41.7%	235	80	15	22.8
	やや納得	169	21.4%	109	45	15	26.8
	あまり納得せず	42	5.3%	24	15	3	26.0
	納得していない	120	15.2%	75	34	11	25.7
	不明	130	16.4%	82	34	14	25.6
	小計	791	100.0%	525	208	58	24.7
許容範囲を 超えて困難 (2.4%)	納得	7	14.3%	3	3	1	35.0
	やや納得	5	10.2%	1	1	3	62.0
	あまり納得せず	9	18.4%	5	3	1	28.9
	納得していない	21	42.8%	10	6	5	44.1
	不明	7	14.3%	2	5	0	30.7
	小計	49	100.0%	21	18	10	39.9
合 計 (100.0%)	納得	1,348	65.0%	1089	232	27	18.2
	やや納得	254	12.3%	179	55	20	24.6
	あまり納得せず	66	3.2%	41	20	5	25.5
	納得していない	163	7.9%	104	42	17	27.1
	不明	241	11.6%	165	60	16	23.0
	小計	2,072	100.0%	1578	409	85	20.5

	電話	面接
最短時間	5	10
最長時間	165	120

※ 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。