

## 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13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。

(参考)ページの一番下のダウンロードに医療安全支援センターのチラシがあります。

### 《医療安全支援センターの主な業務》

#### ●医療安全相談窓口

市民の皆様から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伺いし、医療機関とよりよい信頼関係を築けるように、問題解決の糸口を探すお手伝いをしています。また、相談の内容に応じて他の相談機関をご案内しています。相談者様の個人情報について、プライバシーを保護します。匿名での相談も可能ですので、お気軽にご相談ください。

#### ●医療安全推進協議会の開催

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。

(参考)広島市医療安全推進協議会

#### ●医療の安全に関する研修

医療機関の管理者・従事者に対して、医療の安全に関する研修を実施しており、医療機関からの申し込みを受け付けています。

### 目次(それぞれの項目に移動します。)

[こんな時にご相談ください](#)[ご相談前に確認していただきたいこと](#)[相談方法について\(電話又は面接\)](#)[よくある相談Q&A](#)[医療機関にかかる場合の心構え](#)[他の相談機関等のホームページへのリンク](#)

### 《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。
- 引っ越してきたばかりです。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わかりません。など。

[\(目次に戻る\)](#)

### 《ご相談前に確認していただきたいこと》

- 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。当センターでは、患者さんが自主的に解決できるよう助言をしています。ただし、相談者が直接、医療機関等に伝えることができない場合、相談者の了承を得て、文書により医療機関へ相談内容を情報提供することがあります。
- 医療機関と相談者間の仲裁、医療機関への指導などはできません。
- 診療内容の是非や過失の有無の判断はできません。まずは受診した医療機関にお尋ねください。
- 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。いわゆるクチコミでの病院の評価(上手く治してくれる病院など)は、分かりかねます。
- 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。

※ ご相談いただいた内容は、個人が特定できない形に加工したうえで、関係団体へ向けた事例提供や研修会、ホームページ上等で活用させていただくことがあります。

[\(目次に戻る\)](#)

## 《相談方法について(電話又は面接)》

原則として、電話又は面接(予約制)により相談をお受けします。面談については、事前に電話による予約をお願いいたします。

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	月曜日から金曜日までの午前9時から午後3時まで (ただし、休日、祝日、12月28日から1月3日まで及び8月6日を除きます。)
電話相談	082-504-2051〔相談専用電話〕 (相談時間は概ね30分以内とさせていただきます。)
面接相談	原則として予約制ですので、事前にご連絡ください。予約は上記の電話相談におかけください。 (相談時間は概ね60分以内とさせていただきます。)
所在地	〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 医療政策課内 広島市医療安全支援センター (広島市役所本庁舎13階)
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〕 <a href="mailto:medcouns@city.hiroshima.lg.jp">medcouns@city.hiroshima.lg.jp</a> 〔手紙〕上記の所在地へ郵送ください。 ※ 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。 ※ スマートフォン等から電子メールを送信される場合は、スマートフォン等の設定をパソコンからのメールが受信できるように変更してください。スマートフォン等には、「迷惑メール設定」があり、パソコンからのメールを受診できないように設定されている場合があります。「迷惑メール設定」の変更方法は、お使いのスマートフォン等の取扱説明書をご確認ください。
電子メールアドレス	<a href="mailto:medcouns@city.hiroshima.lg.jp">medcouns@city.hiroshima.lg.jp</a>

[\(目次に戻る\)](#)

## 《よくある相談Q&A》

Q1. 症状から何科を受診すればよいか。

Q2. 自宅近くの医療機関を教えてください。

Q3. 医師から診療内容などについて、十分な説明が得られない。

Q4. カルテを開示してほしいが、どうすればよいか。

Q5. 手術を勧められているが、主治医以外の意見も聞きたい。(セカンドオピニオン)

Q6. 診断書を発行してくれない。

Q7. 診察を申し込んだが、断られた。

Q8. 手術がうまくいかなかった。医療ミスだと思う。

Q9. 治療費が妥当なのか知りたい。

Q10. 医師や看護師の態度が悪い。

(目次に戻る)

Q1. 症状から何科を受診すればよいか。

A1. 当センターの相談員は看護師資格を持っていますので、その知識の範囲内でお答えしています。

※ 相談員は医師ではありませんので診断はできません。また、電話での相談になりますので、お伝えした受診科から別の科を紹介される場合もありますので、御了承ください。

(よくある相談Q&Aに戻る)

Q2. 自宅近くの医療機関を教えてください。

A2. 当センターでは、広島県のホームページの「救急医療NET HIROSHIMA」を利用して、相談者の居住地や受診を希望する診療科等から、医療機関の情報提供をしております。

なお、クチコミによる医療機関の評価(おすすめの病院、●●の治療で有名等)は、収集しておりませんので、御了承ください。

(参考)救急医療NET HIROSHIMA

(よくある相談Q&Aに戻る)

Q3. 医師から診療内容などについて、十分な説明が得られない。

A3. 医療法では、「医療の担い手は、医療を提供するに当たり、適切な説明を行い、医療を受ける者の理解を得るよう努めなければならない。」とされています。説明がない時や説明を聞いても分からないときは、遠慮なく説明を求めてください。また、家族や友人などと複数人で聞いたり、聞きたいことをあらかじめメモにしておくとお話がスムーズに運びやすくなります。

(よくある相談Q&Aに戻る)

Q4. カルテを開示してほしいが、どうすればよいか。

A4. 「カルテなどの診療録は、本人の求めがあれば原則開示される」ようになっています。手続きの方法や手数料については、医療機関に問い合わせてください。基本的には有料です。

ただし、開示することにより、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるときは、その全部又は一部を開示されない場合があります。

もし、医療機関がカルテ開示に応じてくれない場合には、その理由を確認してください。

(よくある相談Q&Aに戻る)

Q5. 手術を勧められているが、主治医以外の意見も聞いてみたい。(セカンドオピニオン)

A5. 現在受診されている医師とは別に、違う医療機関の医師に「第2の意見」を求めることを「セカンドオピニオン」と言います。別の病院に転院したりすることではありません。患者さんが、よりよい決断をするために、現在受診されている医療機関の医師以外の専門的な知識を持った医師から意見を聞き、より適した治療方法を選択できるようにするものです。

「セカンドオピニオン」は、健康保険適用外のため、費用は全額自己負担です。あらかじめ費用を確認しておくことをお勧めします。また、主治医の意見（ファーストオピニオン）を十分に理解しておくことが大切です。自分の病状、進行度、なぜ、その治療方法を勧めるのかについて十分に説明を受けてください。病気の進行度によっては時間的な余裕がなく、なるべく早期に治療を開始した方がよい場合もありますので、主治医と十分に相談してください。

「セカンドオピニオン」を受けるには、主治医からの紹介状（診療情報提供書）や検査の記録（血液検査やCT、MRIなどの画像検査結果）を準備してもらう必要があります。その資料を持って、「セカンドオピニオン」を受けてくれる医療機関を訪ねます。そこで、その資料を基に、医師は患者さんの状態を客観的に評価し助言されます。書面での評価ですので、診察や検査はありません。

（参考）がん治療の場合、「広島がんネット」から、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の情報を入手することができます。

＊[広島がんネット](#)

[（よくある相談Q&Aに戻る）](#)

#### Q6. 診断書を発行してくれない。

---

A6. 医師法では、「診察若しくは検案をし、又は出産に立ち会った医師は、診察した医師は、診断書若しくは検案書又は出生証明書若しくは死産証書の交付の求があつた場合には、正当の事由がなければ、これを拒んではならない。」とされています。診断書の発行を断られた場合はその理由を医師に御確認の上、診断書の提出先に相談してください。

なお、診断書は健康保険適用外のため、費用は全額自己負担です。また、医療機関や診断書の種類によって料金が異なりますので、あらかじめ費用について確認されることをお勧めします。

[（よくある相談Q&Aに戻る）](#)

#### Q7. 診察を申し込んだが、断られた。

---

A7. 医師法では「正当な事由がなければ、これを拒んではならない」とされています。医療機関に診察を断られた場合には、その理由を確認してください。正当な事由とは、医師の病気など社会通念上やむを得ない場合であり、具体的には、それぞれの場合において総合的に考慮することになります。事前に電話で診察時間や予約が必要かなどを確認してください。

[（よくある相談Q&Aに戻る）](#)

#### Q8. 手術がうまくいかなかった。医療ミスだと思う。

---

A8. 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。当センターでは診療内容の是非や過失の有無は判断できませんし、医療機関への指導や仲裁もできません。

まずは医療機関に詳しい説明をしてもらうために、話し合いの時間を取ってもらうようにしてください。その際には複数人で聞くようにお勧めしています。話し合いの結果、納得出来ない場合には、最終的には法律的な手続きをとることになります。当センターでは、法律相談窓口や医療ADRを案内しております。

[（よくある相談Q&Aに戻る）](#)

#### Q9. 治療費が妥当なのか知りたい。

---

A9. 保険診療の場合は治療、検査、処置など診療の内容に応じて、全国一律の国のルール（診療報酬）で計算されています。疑問点があれば医療機関の会計窓口で詳しい説明を求めてください。保険外診療（自由診療）については、医療機関ごとに金額を設定していますので、受診前に契約内容及び金額をよく確認してください。

[（よくある相談Q&Aに戻る）](#)

#### Q10. 医師や看護師の態度が悪い。

---

A10. 医療従事者の態度については、法令等で規制するものではなく、指導できる行政機関はありません。医療従事者の対応・態度に納得がいかない場合は、その医療機関の管理者と話し合うことを勧めています。また、医療機関に設置してある患者相談窓口や投書箱を利用する方法もあります。

[（よくある相談Q&Aに戻る）](#)

## 《医療機関にかかる場合の心構え》

患者さんが自分の望む医療を選択して治療を受けるには、まずは「いのちの主人公」「からだの責任者」としての自覚が大切です。患者さんが主人公になって医療に参加するために、患者さんにも努力が求められています。医療機関にかかる時は、次の事を心掛けましょう。

[\(参考\)医療機関にかかる場合の心構え](#)

[\(目次に戻る\)](#)

## 《他の相談機関等のホームページへのリンク》

- [1 医療機関等の検索](#)
- [2 急病になった時の相談先等](#)
- [3 法律相談窓口](#)
- [4 薬についての相談窓口](#)
- [5 他の医療安全支援センター](#)
- [6 その他](#)

[\(目次に戻る\)](#)

### 1 医療機関等の検索

#### 救急医療NET HIROSHIMA(広島県)

広島県内の医療機関を様々な条件で検索できます。

[\(他の相談機関等のホームページへのリンクに戻る\)](#)

### 2 急病になった時の相談先等

#### 救急相談センター広島広域都市圏(広島市) (#7119又は082-246-2000)

急な病気やけがをした際に救急車を呼ぶべきか、病院に行くべきか、様子を見てもいいのかなど判断に迷った際の相談窓口です。(24時間365日対応)

#### 小児救急医療相談電話(広島県) (#8000又は082-505-1399)

夜間に子どもが急病になったときに、すぐに受診させたほうがよいのか、翌朝まで待ってもいいのか、迷った際の相談窓口です。(19:00～翌朝8:00 年中無休)

#### 休日・夜間の救急医療機関など(広島市)

日曜日・祝日の当番医(診療9:00～18:00)、夜間急病センター、広島市救急医療機関案内(082-246-2000)、小児救急医療相談電話(子どもの救急電話相談)、休日当番薬局情報、等の情報があります。

[\(他の相談機関等のホームページへのリンクに戻る\)](#)

### 3 法律相談窓口

#### 医療・介護ADR(広島弁護士会)

医療訴訟経験が豊富な弁護士2名が仲裁人となって、患者側・医療側のいずれにも偏ることなく中立的な立場で示談のあっせんにあたり、紛争の解決を目指します。医療機関からの申立も可能です。申立費用として1万円(消費税別)、調停成立の際所定の手数料が必要です。

※ トップページから、「弁護士に相談したいとき」をクリックし、「こんなときは？」の「医療過誤」をクリックしてください。

#### 紙屋町法律相談センター(広島弁護士会)

相談料は40分以内で6,000円(消費税別)となっています。相談を受けるにはあらかじめ電話で予約しておく必要があります。

※ トップページから、「弁護士に相談したいとき」をクリックし、「法律相談センターの場所、ご利用方法」をクリックしてください。

#### ■ 市民相談センター(広島市)

日常生活上の法律関係や交通事故に関する困り事などの相談を受け付けています(広島市民に限ります)。また、弁護士による無料法律相談(刑事事件は除く)を行っています。事前申込制で、広島市民に限ります。(1案件につき1回しか相談できません。また、助言のみで、法的な手続きはできません。)

[\(他の相談機関等のホームページへのリンクに戻る\)](#)

### 4 業についての相談窓口等

---

#### ■ お薬相談電話(広島県薬剤師会)

診断・治療に関する相談は対象外です。相談は原則として本人からの電話に限ります。

#### ■ 休日当番薬局(広島県薬剤師会)

休日当番薬局の情報がありません。

[\(他の相談機関等のホームページへのリンクに戻る\)](#)

### 5 他の医療安全支援センター

---

#### ■ 全国の医療安全支援センター(医療安全支援センター総合支援事業)

全国の医療安全支援センターについての情報がありません。

なお、広島県には本市の他に、広島県、福山市、呉市にあります。

[\(他の相談機関等のホームページへのリンクに戻る\)](#)

### 6 その他

---

#### ■ 広島がんネット(広島県)

広島県では、5大がん(「乳がん」・「肺がん」・「肝がん」・「大腸がん」・「胃がん」)の医療連携体制を構築しており、がん情報(基礎知識、検診、病院の検索、緩和ケアなど)の情報がありません。

#### ■ 難病対策センターひろしま(広島大学病院)

難病患者さんと介護者の負担軽減を目指し、医療や日常生活での悩みなどに対する相談・支援を行っています。

#### ■ 一般社団法人 日本線維筋痛症学会

線維筋痛症の診療をしている医療機関の検索ができます。

#### ■ 国立国際医療研究センター肝炎情報センター

肝臓病についての情報、ウイルス性肝炎の検査、医療・福祉の制度やサービス等の情報がありません。

#### ■ 肝疾患相談室(広島大学病院)

肝疾患診療連携拠点病院として、肝臓の病気に関する相談を無料で受け付けています。

#### ■ アレルギーポータル(日本アレルギー学会・厚生労働省)

アレルギーに関する情報や医療機関を検索できます。

#### ■ 広島市消費生活センター(広島市)

一部の美容医療サービス(脱毛等)やエステなどについての相談や苦情をお受けし、解決のためのお手伝いをしています。

#### ■ 人権相談所(広島法務局)

人権についての困りごと、いじめ、差別、セクハラなどの悩み事について、面談や電話で相談を受け付けています。


[\(他の相談機関等のホームページへのリンクに戻る\)](#)

[\(目次に戻る\)](#)

[\(このページのトップに戻る\)](#)

---

ダウンロード

[広島市医療安全支援センターのご案内\(387KB\)\(PDF文書\)](#) 

添付資料を見るためにはビューワソフトが必要な場合があります。詳しくはビューワー一覧をご覧ください。(別ウィンドウで開きます。)

このページに関するお問い合わせ先

健康福祉局保健部医療政策課  
電話:082-504-2206 / FAX:082-504-2258  
メールアドレス: [medcouns@city.hiroshima.lg.jp](mailto:medcouns@city.hiroshima.lg.jp)





## 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】 医療政策課内 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](mailto: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あるか。

【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

健康福祉局保健部医療政策課

電話: 082-504-2206 / FAX: 082-504-2258

メールアドレス: [medcouns@city.hiroshima.lg.jp](mailto:medcouns@city.hiroshima.lg.jp)