

## 1 目的

患者や家族等からの医療に関する相談や苦情に迅速に対応するとともに、医療機関への情報提供等を行うことにより、患者と医療機関とのより良い信頼関係の構築を通じ、市民が安心して医療を受けることができる環境づくりを支援する。

## 2 センター運営の基本方針

- (1) 中立的な立場から患者・家族と医療従事者・医療機関等との信頼関係の構築を支援する。
- (2) 相談しやすい体制を整備し、相談者のプライバシーを保護する。
- (3) 地域で既に活動している他の相談窓口等と十分連携を図る。

## 3 設置場所（開設日）

広島市役所本庁舎 13 階 健康福祉局保健部医療政策課内（平成 16 年 7 月 1 日（木）開設）

## 4 業務内容

### (1) 相談対応業務

ア 相談員が、電話（専用電話 504-2051）・予約面接等により次の業務を行う。

- ① 患者や家族からの医療全般に関する相談や苦情への対応
- ② 医療機関への情報提供等

【相談日及び相談時間】

相談日：毎週月曜日から金曜日（祝日・年末年始及び8月6日を除く）  
 相談時間：午前 9 時から午後 3 時

### イ 相談における注意事項

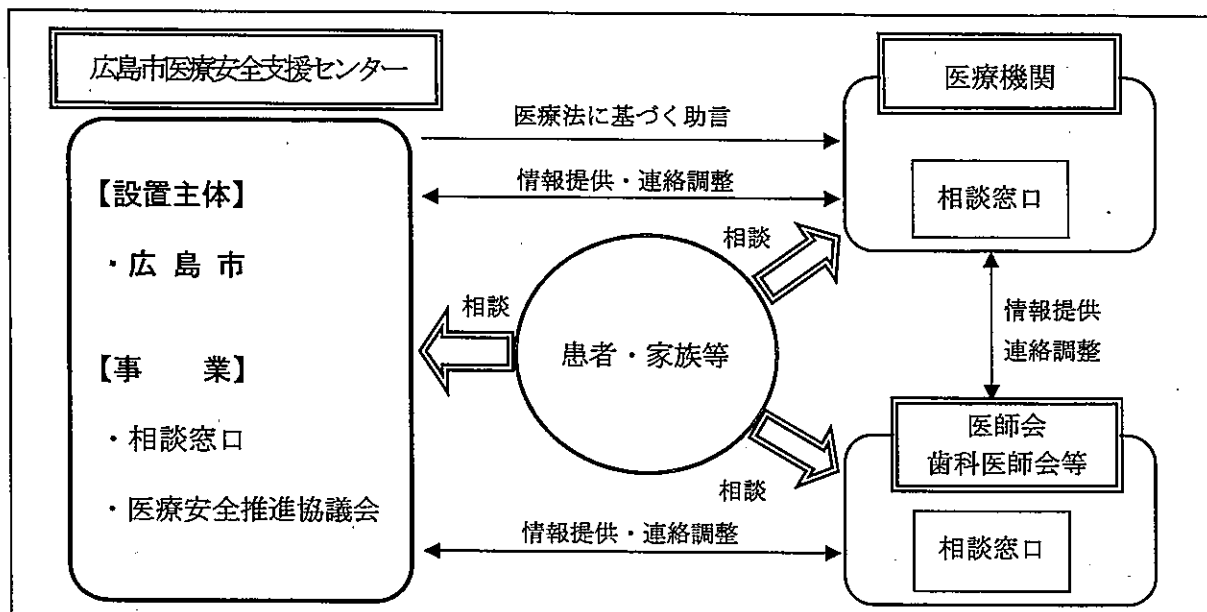
- ① 原則として、相談者の住所又は相談に係る医療機関の所在地が広島市内であること。
- ② 診療行為の是非や過失の有無の判断、仲裁等は行わない。
- ③ 相談内容によって、専門の機関を紹介する。

- (2) 医療安全推進協議会の開催
- (3) 医療の安全に関する研修

## 5 設置根拠

医療法第 6 条の 13（平成 19 年 4 月 1 日より都道府県、保健所を設置する市は、医療安全支援センターを設けるよう努めなければならない旨の法改正があった。）

### 【参 考】 事業概要図



## 医療法（抜粋）（昭和二十三年七月三十日法律第二百五号）

### 第三章 医療の安全の確保（改正：平29法57）

第六条の九 国並びに都道府県、保健所を設置する市及び特別区は、医療の安全に関する情報の提供、研修の実施、意識の啓発その他の医療の安全の確保に関し必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

第六条の十三 都道府県、保健所を設置する市及び特別区（以下この条及び次条において「都道府県等」という。）は、第六条の九に規定する措置を講ずるため、次に掲げる事務を実施する施設（以下「医療安全支援センター」という。）を設けるよう努めなければならない。

- 一 患者又はその家族からの当該都道府県等の区域内に所在する病院等における医療に関する苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに、当該患者若しくはその家族又は当該病院等の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。
  - 二 当該都道府県等の区域内に所在する病院等の開設者若しくは管理者若しくは従業者又は患者若しくはその家族若しくは住民に対し、医療の安全の確保に関し必要な情報の提供を行うこと。
  - 三 当該都道府県等の区域内に所在する病院等の管理者又は従業者に対し、医療の安全に関する研修を実施すること。
  - 四 前三号に掲げるもののほか、当該都道府県等の区域内における医療の安全の確保のために必要な支援を行うこと。
- 2 都道府県等は、前項の規定により医療安全支援センターを設けたときは、その名称及び所在地を公示しなければならない。
- 3 都道府県等は、一般社団法人、一般財団法人その他の厚生労働省令で定める者に対し、医療安全支援センターにおける業務を委託することができる。
- 4 医療安全支援センターの業務に従事する職員（前項の規定により委託を受けた者（その者が法人である場合にあつては、その役員）及びその職員を含む。）又はその職にあつた者は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第六条の十四 国は、医療安全支援センターにおける事務の適切な実施に資するため、都道府県等に対し、医療の安全に関する情報の提供を行うほか、医療安全支援センターの運営に関し必要な助言その他の援助を行うものとする。

## 医療法施行規則（抜粋）（昭和二十三年十一月五日日厚生省令第五十号）

第一条の十二 法第六条の十一第三項の厚生労働省令で定める者は、次に掲げる者とする。

- 一 一般社団法人又は一般財団法人
- 二 前号に掲げる者のほか、法第六条の十三第一項各号に規定する医療安全支援センターの事務を適切、公正かつ中立に実施できる者として都道府県知事、保健所を設置する市の市長又は特別区の区長が認めた者

第一条の十三 病院等の管理者は、都道府県知事、保健所を設置する市の市長又は特別区の区長が法第六条の十一第一項第一号の規定に基づき行う助言に対し、適切な措置を講じるよう努めなければならない。

## 広島市医療安全支援センター設置要綱

### (目的)

第1条 患者・家族等からの医療に関する相談や苦情に迅速に対応するとともに、医療機関への情報提供等を行うことにより、患者と医療機関とのより良い信頼関係の構築を通じ、市民が安心して医療を受けることができる環境づくりを支援することを目的として、広島市医療安全支援センター（以下「センター」という。）を設置する。

### (組織)

第2条 センターに、中立的な立場で市民からの医療に関する相談や苦情等に応じる「相談窓口」を設置する。また、センターの運営方針や業務内容等に関して、市民等からの意見を幅広く聴くため「広島市医療安全推進協議会」（以下「協議会」という。）を開催する。

### (設置場所)

第3条 センターの設置場所は、広島市健康福祉局保健部医療政策課内とする。

### (相談窓口の業務)

第4条 相談窓口の業務は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 患者、家族等からの医療に関する相談・苦情への対応
- (2) 医療機関からの相談等への対応
- (3) 医療機関等への情報提供等
- (4) その他運営に関して必要な業務

### (協議会の委員)

第5条 協議会は、市民、本市域の医療に関わる関係機関若しくは関係団体に属する者又は学識経験者のうちから市長が依頼する者の出席をもって開催する。

- 2 前項の場合において、市長は2年間継続して出席することを依頼するものとする。この期間経過後、引き続き協議会に出席する場合も同様とする。
- 3 前項の期間経過前に、協議会への出席ができなくなった場合は、市長は新たに後任者を依頼する。この場合、市長は前任者の残りの期間を継続して、後任者に出席することを依頼するものとする。

### (意見聴取)

第6条 協議会において、次の各号に掲げる事項についての意見を聴取する。

- (1) センターの運営方針及び業務内容に関する事。
- (2) センターの業務の運営に係る関係機関・団体等との連絡調整に関する事。
- (3) 個別相談事例等のうち重要又は専門的な事例に関する事。
- (4) その他医療安全の推進のための方策に関する事。

### (委員長及び副委員長)

第7条 協議会に委員長及び副委員長各1名を置き、出席者の互選によってこれを定める。

2 委員長は、協議会を進行する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会 議)

第8条 協議会は、市長が必要と認めるときに開催する。

2 協議会は、公開とする。ただし、市長が必要と認めるときは非公開とすることができる。

3 協議会においては、市長は、必要に応じて関係者に資料の提出を求め、又は関係者の出席を求め、その説明若しくは意見を聴くことができる。

(守秘義務)

第9条 委員は、正当な理由なく、その業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、委員でなくなった後においても同様とする。

(庶 務)

第10条 センターの庶務は、健康福祉局保健部医療政策課において処理する。

(委 任)

第11条 この要綱に定めるもののほか、センターの運営に関して必要な事項は健康福祉局長が定める。

附 則

この要綱は、平成16年5月7日から施行する。ただし、第4条に規定する業務については、平成16年7月1日から実施する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年12月16日から施行する。

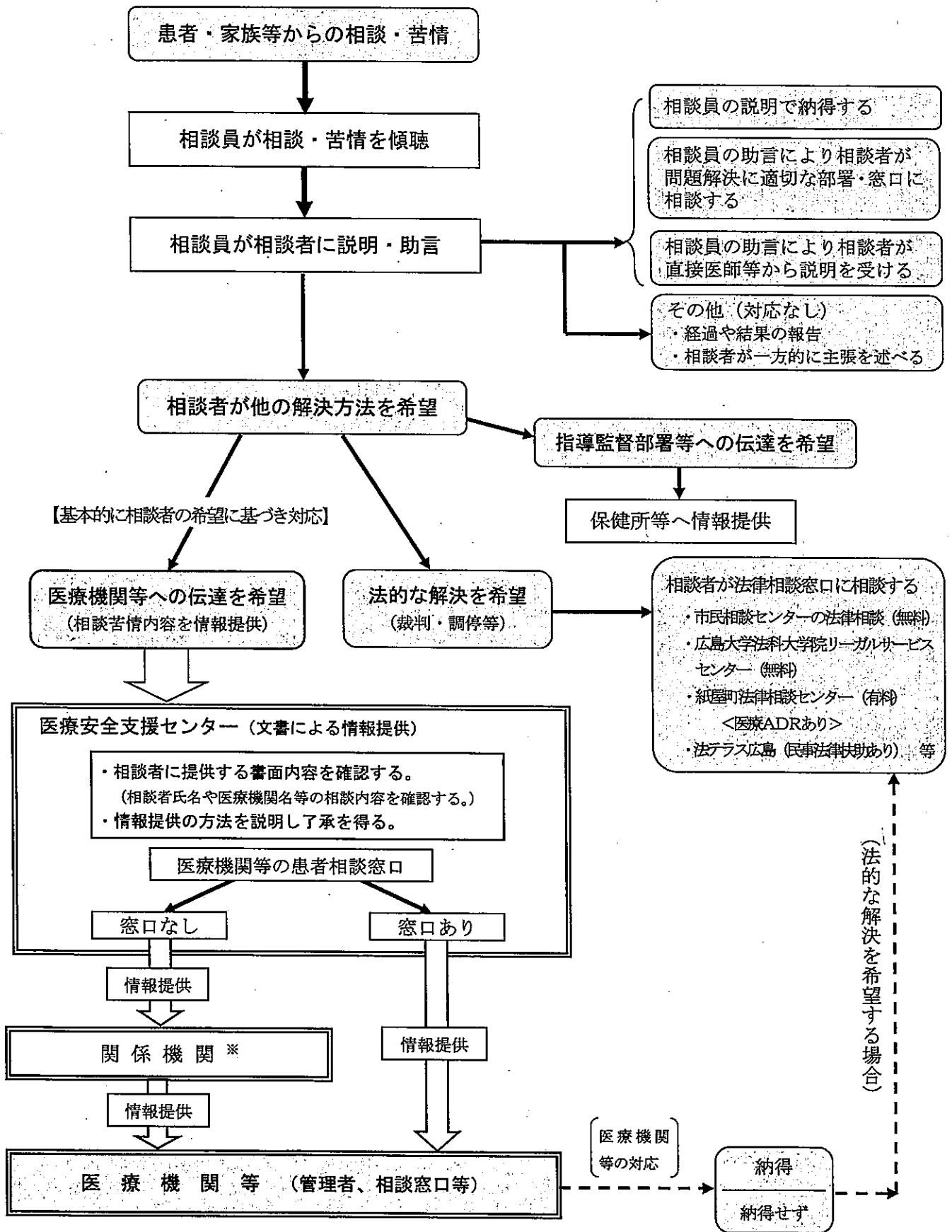
附 則

この要綱は、平成29年12月13日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

広島市医療安全支援センターの相談対応における情報提供までのフロー図



※情報提供する「関係機関」

- ・医師会：広島市医師会、安佐医師会、安芸地区医師会、
- ・歯科医師会：広島市歯科医師会、安佐歯科医師会、佐伯歯科医師会、安芸歯科医師会
- ・薬剤師会：広島市薬剤師会、安佐薬剤師会、安芸薬剤師会、広島佐伯薬剤師会

# 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 医療政策課内 (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わからない。』

『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](mailto: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 医療政策課

ファックス等でご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、どんな薬か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）  
コムル  
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

### 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ロゴマークが決定しました。

### 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分かりません。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、祝日、8月6日、12月29日から1月3日までを除きます。)
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	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、面接相談を希望される方は、まずは、電話による相談を利用させていただきますようお願いいたします。 ※ 詳しくはこちらをクリックしてください。
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。 ※ 回答に時間を要する場合がありますので、あらかじめ御了承ください。 ※ 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.医師や看護士の態度が悪い。

(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<外部リンク>](#)

[\(よくある相談Q&Aに戻る\)](#)

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しておくと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<外部リンク>](#)

[\(よくある相談Q&Aに戻る\)](#)

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 に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 医療事故等の再発防止について](#)
- ・ [7 その他](#)

[\(目次に戻る\)](#)

### 1 医療機関等の検索

[救急医療NET HIROSHIMA\(広島県\) <外部リンク>](#)

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\(広島県\) \(#8000又は082-505-1399\) <外部リンク>](#)

夜間にこ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時00分～翌朝8時00分  
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時00分～18時00分)、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(こ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\(広島弁護士会\) <外部リンク>](#)

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、「弁護士に相談してください」の下の、「事件・事故」の「医療過誤・介護事故」をクリックしてください。

### [紙屋町法律相談センター\(広島弁護士会\) <外部リンク>](#)

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をしておく必要があります。

※ トップページ中ほどの、「法律相談センターを探す」の右側の「広島(紙屋町)」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(広島市民に限りです)。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、広島市民に限りです。(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。)

※ 「暮らしの相談窓口」の中の『相談内容から窓口を探す』から、「市政・民事・交通事故・法律」をクリックしてください。

### [\(他の相談機関等のホームページへのリンクに戻る\)](#)

## 4 薬についての相談窓口等

### [お薬相談電話\(広島県薬剤師会\) <外部リンク>](#)

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\(広島県薬剤師会\) <外部リンク>](#)

休日当番薬局の情報があります。

### [\(他の相談機関等のホームページへのリンクに戻る\)](#)

## 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\(医療安全支援センター総合支援事業\) <外部リンク>](#)

全国の医療安全支援センターについての情報があります。

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 医療事故等の再発防止について

### [一般社団法人 日本医療安全調査機構\(医療事故調査・支援センター\) <外部リンク>](#)

予期しない死亡の原因を調査し、再発防止に役立つ知見を普及啓発することにより、医療の安全の確保と質の向上を図っています。

※ 個人の責任を追及するものではありません。

### [公益財団法人 日本医療機能評価機構 <外部リンク>](#)

医療事故情報収集等事業、薬局ヒヤリ・ハット事例収集・分析事業を行っています。

### [\(他の相談機関等のホームページへのリンクに戻る\)](#)

## 7 その他

[広島がんネット\(広島県\)](#) [★広島がんネット](#) <外部リンク>

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 있습니다。

[難病対策センターひろしま\(広島大学病院\)](#) <外部リンク>

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](#) <外部リンク>

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](#) <外部リンク>

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 있습니다。

[肝疾患相談室\(広島大学病院\)](#) <外部リンク>

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\(日本アレルギー学会・厚生労働省\)](#) <外部リンク>

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\(広島法務局\)](#) <外部リンク>

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。

[\(他の相談機関等のホームページへのリンクに戻る\)](#)

[\(目次に戻る\)](#)

## ダウンロード

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

### このページに関するお問合せ先

健康福祉局 保健部 医療政策課 地域医療係

〒730-8586

広島市中区国泰寺町一丁目6番34号

Tel : 082-504-2178 Fax : 082-504-2258

[healthed@city.hiroshima.lg.jp](mailto:healthed@city.hiroshima.lg.jp)

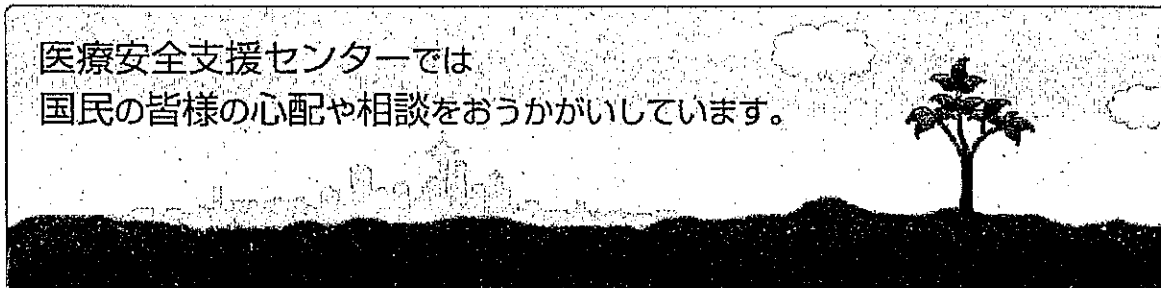
[医療安全支援センターとは](#)

[調査データなど](#)

[全国の医療安全支援センター](#)

[耳寄り情報](#)

[トップページ](#)





[総合支援事業のご案内](#)

[実践研修のご案内](#)

### 医療安全支援センターについて


医療安全支援センターの概要についてご案内いたします。


 **医療安全支援センターとは**  
当センターのご案内です。  
まずはじめにお読みください。

 **全国の医療安全支援センター**  
全国の医療安全支援センターの情報が  
掲載されています。

### 情報提供のページ

医療安全支援センターから様々な情報を提供しています。

 **調査データなど**  
日々の活動で蓄積した詳細なデータを  
参照いただけます。

 **耳寄り情報**  
各地の医療安全支援センターの活動状況など、  
耳寄りな情報を紹介します。

### 更新情報

2020/6/15 [2020年度初任者研修のご案内](#)

2020/4/22 [2020年度医療安全管理者養成研修会についてのご案内](#)

医療安全支援センター  
**職員専用ページ**

**ログイン**

※使用方法につきましては、事務局までお問い合わせください。

[トップページ](#) [医療安全支援センターとは](#) [調査データなど](#) [全国の医療安全支援センター](#) [耳寄り情報](#)

トップページ 医療安全支援センターとは

医療安全支援センターでは  
国民の皆様の心配や相談をおうかがいしています。

## 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により、日本全国で380箇所以上設置されています。医療安全支援センターは、このように皆様の身近な所で、医療に関する苦情・心配や相談に対応するとともに、医療機関、患者さん・住民に対して、医療安全に関する助言および情報提供等を行っています。

こんなときご相談ください

### 1. 医療安全支援センター基本方針

1. 患者・住民と医療提供施設との信頼関係の構築を支援するよう努めること。
2. 患者・住民と医療提供施設との間にあって、中立的な立場から相談等に対応し、患者・住民と医療提供施設の双方から信頼されるよう努めること。
3. 患者・住民が相談しやすい環境整備に努めること。
4. 相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮する等、安心して相談できる環境整備に努めること。
5. 地域の医療提供施設や医療関係団体の相談窓口や関係する機関・団体等と連携、協力して運営する体制を構築するよう努めること。

### 2. 運営主体

- ・都道府県、保健所を設置する市及び特別区
- ※「全国の医療安全支援センター」参照

### 3. 医療安全支援センターの主な業務

1. 患者・住民からの苦情や相談への対応(相談窓口の設置)
2. 地域の実情に応じた医療安全推進協議会の開催
3. 患者さん・住民からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関、団体等との連絡調整
4. 医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供
5. 研修会の受講等によるセンターの職員の資質の向上
6. 医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供
7. 医療安全施策の普及・啓発

など

## 医療法

### 第六条の十三

都道府県、保健所を設置する市及び特別区(以下この条及び次条において「都道府県等」という。)は、第六条の九に規定する措置を講ずるため、次に掲げる事務を実施する施設(以下「医療安全支援センター」という。)を設けるよう努めなければならない。

- 一 患者又はその家族からの当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所若しくは助産所における医療に関する苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに、当

該患者若しくはその家族又は当該病院、診療所若しくは助産所の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。

二 当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所若しくは助産所の開設者若しくは管理者若しくは従業者又は患者若しくはその家族若しくは住民に対し、医療の安全の確保に関し必要な情報の提供を行うこと。

三 当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所又は助産所の管理者又は従業者に対し、医療の安全に関する研修を実施すること。

四 前三号に掲げるもののほか、当該都道府県等の区域内における医療の安全の確保のために必要な支援を行うこと。

2 都道府県等は、前項の規定により医療安全支援センターを設けたときは、その名称及び所在地を公示しなければならない。

3 都道府県等は、民法(明治二十九年法律第八十九号)第三十四条の規定により設立された法人その他の厚生労働省令で定める者に対し、医療安全支援センターにおける業務を委託することができる。

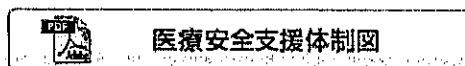
4 医療安全支援センターの業務に従事する職員(前項の規定により委託を受けた者(その者が法人である場合にあつては、その役員)及びその職員を含む。)又はその職にあつた者は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(平一八法八四・追加)。

#### 第六条の十四

国は、医療安全支援センターにおける事務の適切な実施に資するため、都道府県等に対し、医療の安全に関する情報の提供を行うほか、医療安全支援センターの運営に関し必要な助言その他の援助を行うものとする。

(平一八法八四・追加)



[↑このページのトップへ](#)

[トップページ](#) [医療安全支援センターとは](#) [調査データなど](#) [全国の医療安全支援センター](#) [異変り情報](#)

Copyright (c) 医療安全支援センター総合支援事業 All Rights Reserved.



◆◆◆ 医療安全支援センター体制図 ◆◆◆

