

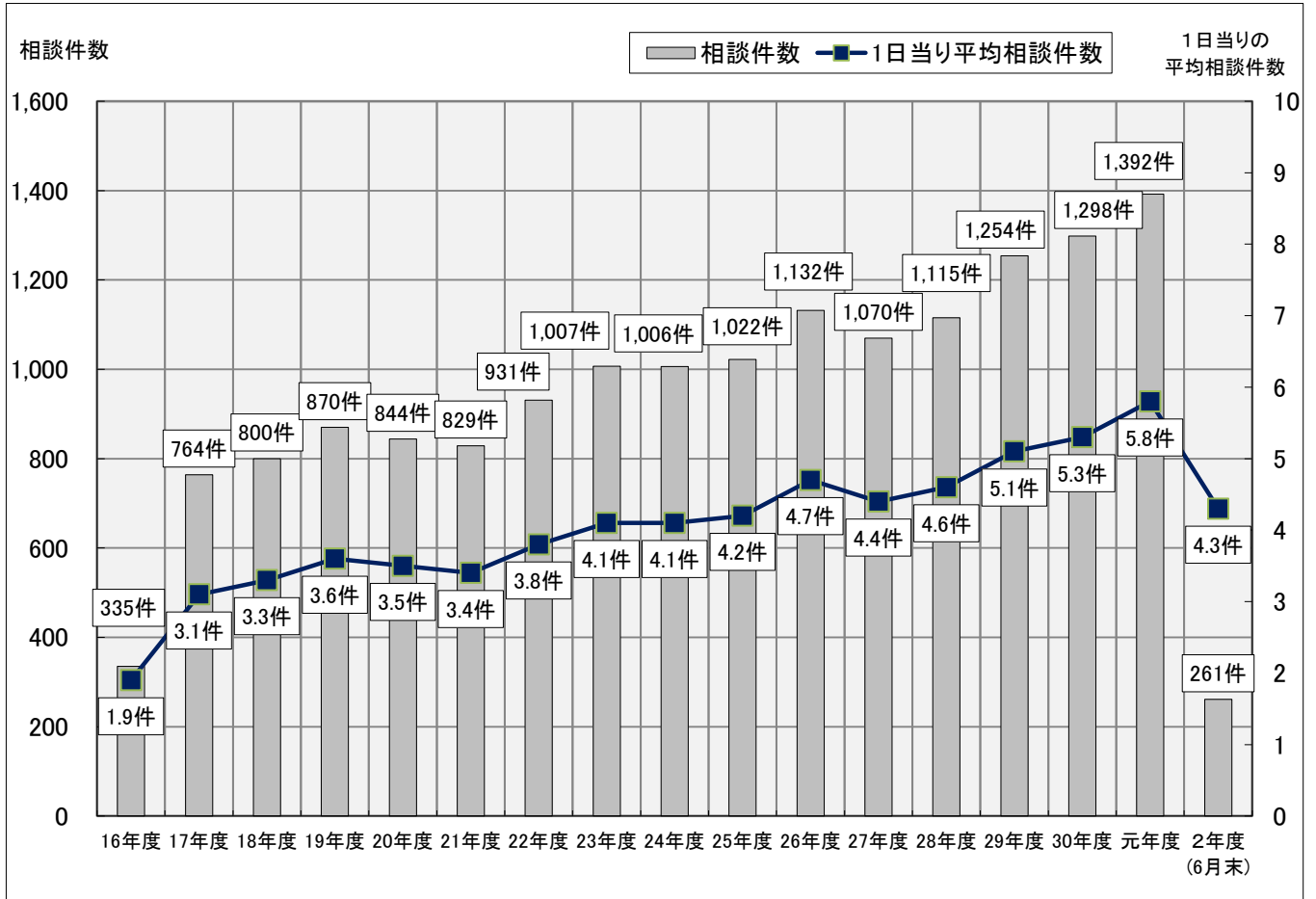
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(令和2年1月～令和2年6月)

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

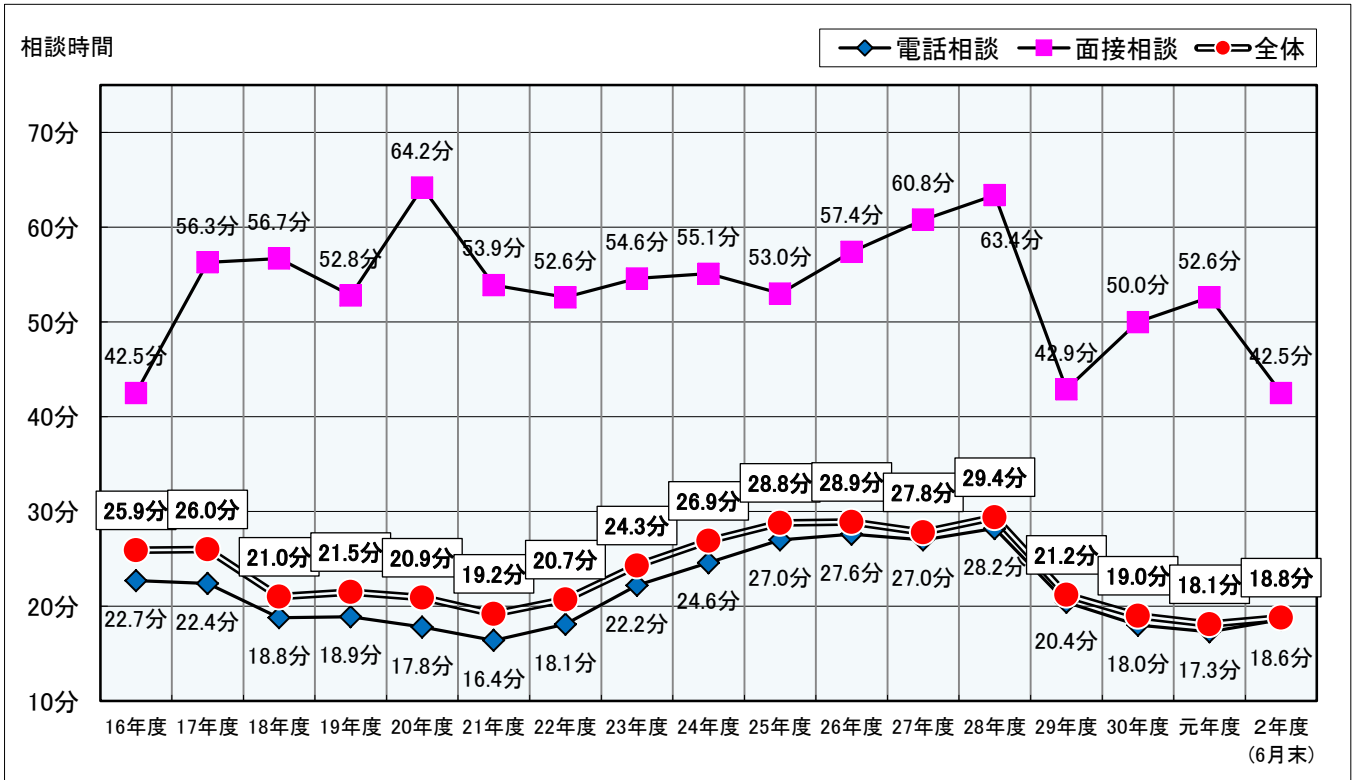
《参考》

- ・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～令和2年6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～令和2年6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。

(令和2年1月～令和2年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	134	0	134	(23.1%)
10分以上20分未満	219	0	219	(37.9%)
20分以上30分未満	115	0	115	(19.9%)
30分以上40分未満	55	2	57	(9.8%)
40分以上50分未満	24	2	26	(4.5%)
50分以上60分未満	15	0	15	(2.6%)
60分以上90分未満	12	1	13	(2.2%)
90分以上120分未満	0	0	0	(0.0%)
120分以上	0	0	0	(0.0%)
メール等	—	(0)	0	(0.0%)
合計	574 (99.1%)	5 (0.9%)	579	(100.0%)

【電話】 最長:75分、最短:5分、平均:17.8分

【面接】 最長:75分、最短:35分、平均:46.0分

【全相談の平均】 18.1分

4 相談者の区分

【単位:件】

区分	男性	女性	合計	
患者本人	155	261	416	(71.9%)
家族等	36	106	142	(24.5%)
その他	7	14	21	(3.6%)
合計	198 (34.2%)	381 (65.8%)	579	(100.0%)

※ うち重複相談 33 141 174 (30.1%)

5 相談者の年齢層

【単位:件】

区分	男性	女性	合計	
80歳以上	14	18	32	(5.5%)
70歳代	37	35	72	(12.4%)
60歳代	30	43	73	(12.6%)
50歳代	23	133	156	(27.0%)
40歳代	35	51	86	(14.9%)
30歳代	16	28	44	(7.6%)
20歳代以下	9	20	29	(5.0%)
不明	34	53	87	(15.0%)
合計	198 (34.2%)	381 (65.8%)	579	(100.0%)

6 相談者の住所

R2.7.1

区分	件数等	推計人口	
市内	中区	61 (10.6%)	141,794 (11.8%)
	東区	35 (6.0%)	119,424 (10.0%)
	南区	43 (7.4%)	144,561 (12.0%)
	西区	50 (8.6%)	190,628 (15.9%)
	安佐南区	51 (8.8%)	246,445 (20.6%)
	安佐北区	19 (3.3%)	138,912 (11.6%)
	安芸区	9 (1.6%)	77,825 (6.5%)
	佐伯区	32 (5.5%)	139,341 (11.6%)
	区不明	26 (4.5%)	
	小計	326 (56.3%)	1,198,930 (100.0%)
市外	県内	28 (4.9%)	
	県外等	13 (2.2%)	
	小計	41 (7.1%)	
住所不明	38 (6.5%)		
重複相談	174 (30.1%)		
合計	579 (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	24 (4.1%)
	市のホームページ	185 (32.0%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	209 (36.1%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	45 (7.8%)
	本庁舎電話交換等	51 (8.8%)
	本庁舎内の各課	12 (2.1%)
	その他の課等	3 (0.5%)
	小計	111 (19.2%)
広島県や国等の行政機関	15 (2.6%)	
医師会・歯科医師会等	15 (2.6%)	
その他(過去の相談者、知人等)	199 (34.3%)	
不明	30 (5.2%)	
合計	579 (100.0%)	

8 相談回数

1回	2回	3回	4回	5回以上	合計
405	52	20	3	99	579
(69.9%)	(9.0%)	(3.5%)	(0.5%)	(17.1%)	(100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（令和2年1月～令和2年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	145 (25.0%)	2	0	51	42	61	37	1	10	11	38
② コミュニケーションに関する事	38 (6.6%)	1	0	12	9	7	22	0	6	6	15
③ 医療機関等の施設に関する事	6 (1.0%)	0	0	1	5	0	0	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	19 (3.3%)	0	0	7	6	4	6	0	0	1	3
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	67 (11.6%)	1	0	43	14	13	2	0	0	0	2
⑥ 医療費に関する事	32 (5.5%)	1	0	19	11	10	3	0	2	3	6
⑦ 医療知識に関する事	221 (38.2%)	0	0	153	43	48	42	0	0	0	2
⑧ その他	51 (8.8%)	0	0	11	11	3	27	0	1	0	5
合計	579 (100.0%)	5	0	297	141	146	139	1	19	21	72
				(41.0%)	(19.5%)	(20.2%)	(19.2%)	(0.1%)	(17.0%)	(18.7%)	(64.3%)

(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】（令和元年7月～令和2年6月）

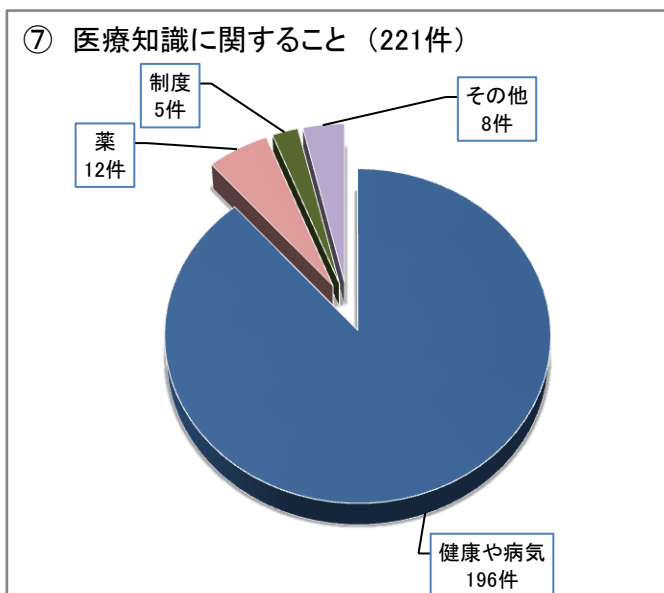
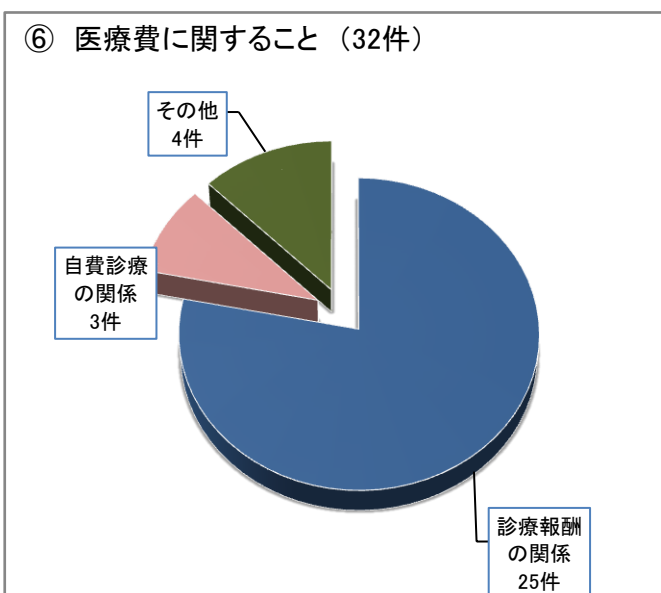
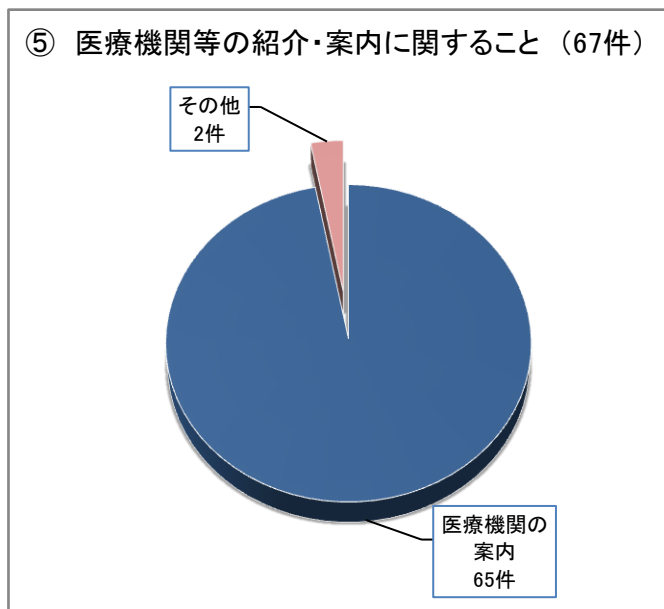
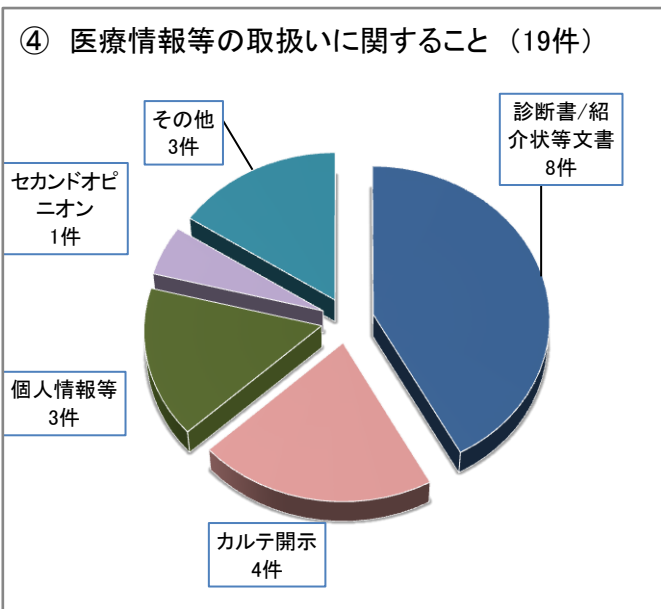
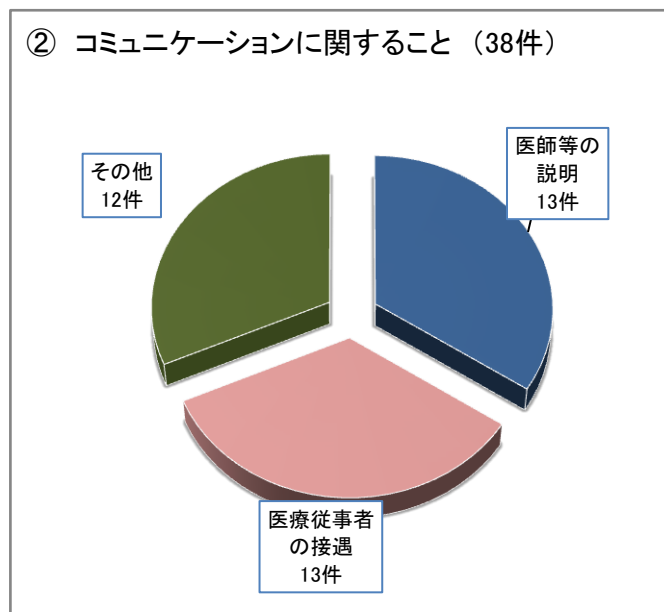
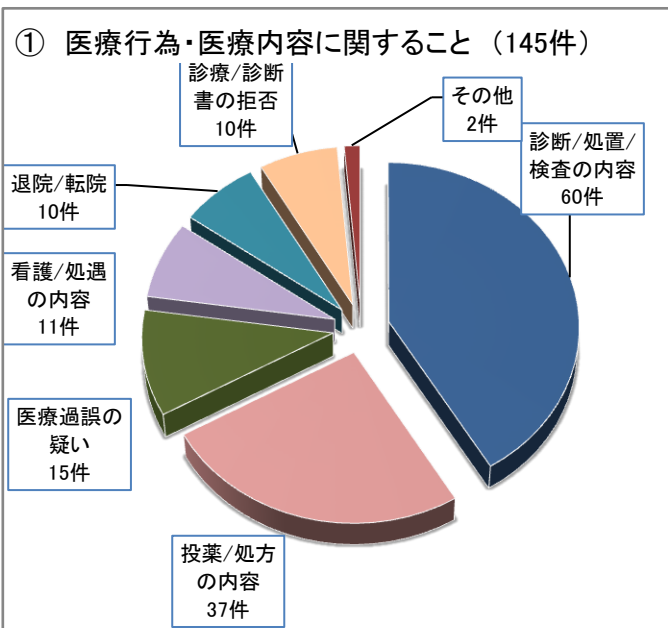
【単位：件】

相談内容	7月	8月	9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	37	22	41	21	32	40	20	26	26	24	21	28
② コミュニケーションに関する事	7	4	4	9	1	4	9	5	5	5	6	8
③ 医療機関等の施設に関する事	1	0	0	0	1	1	1	4	0	1	0	0
④ 医療情報等の取扱いに関する事	8	2	2	2	2	5	5	1	6	3	2	2
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	18	12	16	21	19	15	17	15	8	8	6	13
⑥ 医療費に関する事	9	6	8	6	6	6	10	5	3	2	3	9
⑦ 医療知識に関する事	57	39	33	51	44	42	39	53	35	35	22	37
⑧ その他	19	13	10	19	12	9	12	6	7	2	8	16
合計	156	98	114	129	117	122	113	115	90	80	68	113

(7月～12月：736件)

(1月～6月：579件)

10 主な相談内容の内訳（令和2年1月～令和2年6月）



11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	171	(29.5%)
整形外科	78	(13.5%)
精神科・心療内科	48	(8.3%)
眼科	45	(7.8%)
歯科	27	(4.7%)
脳神経外科	24	(4.1%)
耳鼻いんこう科	20	(3.5%)
外科	18	(3.1%)
産婦人科	18	(3.1%)
皮膚科	17	(2.9%)
小児科	6	(1.0%)
泌尿器科	6	(1.0%)
形成外科・美容外科	5	(0.9%)
その他	96	(16.6%)
合計	579	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区 分		件数等	
医 科	病 院	74	(12.8%)
	診 療 所	31	(5.4%)
	不 明	404	(69.8%)
	小 計	509	(88.0%)
歯 科	病 院	3	(0.5%)
	診 療 所	3	(0.5%)
	不 明	21	(3.7%)
	小 計	27	(4.7%)
調剤薬局		3	(0.5%)
介護老人保健施設等		10	(1.7%)
施術所（鍼灸・あんま等）		2	(0.3%)
その他		28	(4.8%)
合計		579	(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		6
官公庁（国等の行政機関）		5
広島大学		7
医 師 会	広島市医師会	7
	安佐医師会	1
	安芸地区医師会	1
歯科医師会		5
薬剤師会		7
介護関係部署		5
広島県		10
市 役 所	本庁の関係課	11
	区役所	9
	精神保健福祉センター	9
	保健所	13
法律相談		16
その他		29
合計		141

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	0
	診 療 所	1
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		1

15 医科・歯科地区別の相談内訳（令和2年1月～令和2年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	145	38	11	2	4	77	132	4	8	12	1
② コミュニケーションに関すること	38	19	3	1	3	11	37	1	0	1	0
③ 医療機関等の施設に関すること	6	0	1	0	0	4	5	0	1	1	0
④ 医療情報等の取扱いに関すること	19	3	0	0	0	14	17	1	1	2	0
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	67	2	0	0	0	62	64	0	2	2	1
⑥ 医療費に関すること	32	10	1	0	0	13	24	0	5	5	3
⑦ 医療知識に関すること	221	1	1	0	0	202	204	0	2	2	15
⑧ その他	51	2	1	2	0	21	26	0	2	2	23
合計	579	75	18	5	7	404	509	6	21	27	43
		(13.0%)	(3.1%)	(0.9%)	(1.2%)	(69.7%)	(87.9%)	(1.0%)	(3.7%)	(4.7%)	(7.4%)
		(14.7%)	(3.5%)	(1.0%)	(1.4%)	(79.4%)	(100.0%)	(22.2%)	(77.8%)	(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 <<145件 (25.0%) >>

区分	相 談 事 例	対 応
	<p>(1) 交通事故で足の手術。ボルトは入っているが抜くかどうかも分からない。後は様子を見るだけ。医師からは「仕事に復帰していい。筋力をつけていきましょう。」と言われ、通院リハビリ期間が終了した。職場に今の診断書を提出したが、「症状固定したという診断書が出ない限り、復帰させられない。」と言われた。今は労災補償中。友人からはリハビリ期間が終了しても労災でリハビリを受けることが出来ると聞いた。仕事には復帰できなくなったので、リハビリを継続しなければ希望できるのか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>リハビリは、患者様の希望で継続するしないを決めるものではなく、医師の判断によるものになる。医師にリハビリの必要性や継続の必要性を聞いてみることを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
診断/処置/検査の内容 (60件)	<p>(2) 酒で肝臓を悪くして、昨年、A病院に救急搬送され、それ以降、同病院に通院治療中だった。先日、再度A病院に救急搬送されて入院していた。入院中、主治医ではない医師から病状説明を受け、「病状がかなり悪くなっている。B病院を紹介する。」と、B病院への入院を勧められたが、通院であればと了解した。その後、主治医からも確認されたが、入院じゃないとダメだ。」と激怒された。腹が立って無断で退院した。その後、親に連絡があり、「もう今後は救急搬送されても受けないから。」と言われたらしい。もうA病院を受診できないのだろうか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>救急搬送は救急隊員が搬送できる病院を探すので、搬送先の心配はないと思う。紹介されたB病院は依存症治療の拠点病院なので、是非受診して頂きたい。紹介状を確認すると、「黙って退院しているのも、もらっていない。」と言われるので、今までの経緯があるので、紹介状がある方が良い。A病院に電話されて、紹介状を希望することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) 親族は先月下旬、某大病院に救急搬送され、集中治療室で人工呼吸器を装着中。昨日、担当医から「元気なうちにガスマスクに変えれば、話ができるようになる。変えると2、3日しか持たない。何時変えますか。」等と聞かれた。しかし、親族は意識がはっきりしているのに、自分達が決めることができない。市民と市政に『人工呼吸器を在宅で装着する人』へとか書いてあった。在宅でできるのであれば、他の病院に転院すれば治療が続けられるのではないか。</p> <p>親族は小児から疾患があり、医師から、「こういう身体でここまで生きてからいいではないか」とも言われた。医師は、はっきりした現実を言われたのであり、お世話になっているから黙って聞いていたが、後で大泣きした。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>相談者のお話からは、在宅人工呼吸器可能な状態ではなく医師管理等のように思われる。転院できる状態か否かも分からない。相談者の思いはよく伝わってくることを伝えた上で、院内の患者相談窓口の情報を伝え、事前に予約して相談することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
投薬/処方の内容 (37件)	<p>(4) 数年前に腰が痛くてA整形外科を受診。レントゲン検査で問題はなくロキソニンを継続処方。その後、肩も痛くなり、ボルタレンを処方されていた。昨年の健康診断で腎機能の検査結果が悪く、B腎臓内科を受診したところ、「長年痛み止めを内服してきた結果の腎機能障害だ。」と言われた。今年になって胸が苦しいことが多くなり、B腎臓内科からC大病院に紹介された。今、検査結果待ちだが、紹介状には慢性腎不全と記載があった。今は制限食を購入している。病院受診といい、生活といい、金が持たない。こういう支援をしてもらえるところを聞きたい。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>高額医療費の対象にはならないか尋ねると、「そこまでの金額ではない。しかし、生活には響くので何とかならないものかと思う。」と言われた。A大病院にかかっておられるので、患者相談窓口を利用することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
投薬/ 処方 の内容 (37件)	<p>(5) 市内在住の親の薬のこと。県外から、受診時のみ親に付き添っていたが、新型コロナウイルスが流行し始めた先月からは、私が2週間ごとに処方薬を受け取りに行くことになった。県外から医療機関へ行く私自身の感染が心配で、処方を4週間にと申し出たら、月が替わらないとダメと言われた。どうしてか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>薬剤名などあまり言いたくないとのこと。処方日数に制限のある薬があり、日数が月をまたがる場合はそれに当てはまることになることと伝え、来月は可能と言われたのであれば、事前に医療機関へ電話して、4週間分の処方希望を伝えておくと忘れないし、気持ちが違うのではないかと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
医療過 誤の疑 い (15件)	<p>(6) 親族が、個人病院で胃カメラと大腸カメラを受ける予定で、当日の朝、下剤を飲んだら嘔吐した。受診すると、「詰まっているのかも。」と説明を受け、胃カメラ検査だけを受けた。胃は異常なし。嘔気が治まらず、夕方まで病院で経過観察。本人が、「帰れます」と言うので帰宅したが、横になって、しゃべらなかつた。翌日も同じ状態だったら、救急車でも呼ぼうかと家族では相談していた。翌日の朝、亡くなっていた。近医へ電話し来診後、医師が警察へ連絡された。明日、火葬することになる。前日まで元気だったので、遺族としては何か腑に落ちない。火葬したら、なぜ亡くなったのか分からない。このまま火葬していいものか。胃カメラ検査をした医師へ伝えたら、命に係わる状態とは思っていなかった様子で驚いていた。検査をしない方が良かったのではないかと、医師がもっと注意してくれていたらと思ったりする。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>やるせない気持ちを傾聴した。解剖など、どうしたいのかの判断はセンターでは返答しかねる。またどういう手続きなら可能なのか把握していない旨を伝え、死亡確認された医師へ相談したり、解剖に関しては警察へ確認するよう伝えた。</p> <p>薬や胃カメラ検査などが死亡に至ったかどうかは、司法の判断になる旨を伝え、まずは、落ち着いてから何人かで、検査した医師へ、検査時の状況などを聞かれることを助言した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(7) 先月、親が大病院で鎖骨の血管から血管を抜ける手術を受けた。(詳しくは分からず、術前の説明は両親のみ)手術前は仕事もしていたが、10日程度の入院予定が、1カ月経ってもまだ入院中。また、うまく話せなくなり、時計も読めなくなった。(歩行など体動には問題ないとのこと)医療ミスかと納得いかず、担当医との面談を受けたが、手術は何時から開始して等の説明の仕方。頭にきて、何故こうなると問い詰めると、「元々は無かった脳腫瘍が・・・(詳細不明)」と。医療的に問題なかったか尋ねると、「ないです。」とのこと。元どおりにしてほしいと言うと、「見届けたいので、リハビリを。」と言われた。請求書への支払いはしていない。医療ミス、今後どうしたらいいか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>診療科、病名等も分からないと言われ、言語障害等の原因についても不明のため時系列に経緯等を整理しながら傾聴した。その上で、センターは医療ミスか否かの判断はできないこと、また治療に関して納得いかず、何かを求める場合、基本、二者間の話し合いで、最終的には司法の場で解決することになる。当センターでは、時間や費用等から広島弁護士会の医療ADR(有料)を案内していると伝えた。なお医療ミス(医療過誤)の考え方、最善を尽くしても手術のリスクとして合併症が起こることがあることを伝え、今は事実を時系列に整理され、今後の経過を見られることを勧め、再度医師等と話し合いの際は、同院患者相談窓口への事前相談されること等を助言した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
看護/ 処遇の 内容 (11件)	<p>(8) 親族は足がむくみ、以前から膝で受診していた整形外科から、A大病院内科へ紹介。肝臓の検査数値が高く、先月入院し、カテーテルを挿入し肝臓へ薬を注入する処置を受けた。その夜、せん妄が出て、翌日の夜、ベッドから転落した。転落翌日の午前中は意識があったが、夕方から意識消失、集中治療室へ。打撲や両上肢骨折で、医師から「筋肉の損傷がひどく、体内に毒素が回り、透析が必要な状態」と説明あり。その数日後に亡くなった。コロナ感染予防で面会できず、転落の翌日の午前中に意識があった時、検査に行く親族の顔を見たのが最後だった。医師や看護師さん達には良くしてもらったが、頭の中で“転落”ということが引っかけ、どうやって転落したのか気になる。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>面会もままならず数日間で亡くなり、悔やむ気持ちや病院での転落ということに引かかる気持ちも理解できると伝えた。</p> <p>一般的に高齢者の場合、入院し環境が変化するとせん妄が起きやすく、転落・転倒予防に留意していても起きてしまうことはある。気持ちを整理するために、転落した時の状況を詳しく知りたいと申し出ることには可能であり、病院の患者相談窓口へ連絡するよう伝えた。そして、相談者の親や兄弟と相談して複数人で行くこと、経緯をきちんと整理して、聞きたいことや疑問に感じていることをまとめることを助言した。合わせて、コロナ感染症のこともあるので、もう少し時間が経過してからされることを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
退院/ 転院・ その他 (22件)	<p>(9) 数年前から、子が歯科矯正へ通院中。夜だけ器具を装着していた。最初の説明では1年ぐらいと聞いていたが、改善したかが分からない。医師からの説明が少ない。毎月受診で、矯正と歯磨き指導で数千円の支払い。友人の歯科衛生士へ相談したら、歯科で違いが普通は3～4ヶ月ごとと言われた。この請求はどうなのか。広島に転居し、矯正の専門歯科へ受診。「歯並びは良好なので、別の器具を作成すれば大丈夫。今の歯科でも、うちでも作成可能」と言われた。子も納得し、この歯科へ変わろうと思う。今の医師へどう伝えたらいいだろうか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>矯正は自由診療であり、契約で費用は決まっていることを伝えたところ、歯磨き指導は保険診療での支払いとのこと。領収証や診療明細を確認したところ、知人の歯科衛生士に預けているので手元がないとのこと。まずは、その知人から説明を聞くことを勧め、診療明細書から、保険診療上の項目の点数は診療点数早見表から照会が可能であると伝えた。</p> <p>決定は患者側。矯正を受けてきた医師へ今後の治療についての説明を求め、それを聞いて納得できなければ転医を考えられてはどうかと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>

② コミュニケーションに関すること <<38件 (6.6%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等 の説明 (13件)	<p>(1) 先日、家族が誤嚥性肺炎で個人外科病院に救急搬送。担当医を見たのは入院時だけ。その後は全くベッドサイドに来ない。なぜ医師は来ないのかと、看護師、師長に聞いても「答えられません。」というだけ。昨日やっと担当医から、血液、レントゲン検査の結果を聞くことができた。これって普通のことなのか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>順調に経過していて、特に医師の処置等が必要でないケースは、看護師の報告やカルテを見てベッドサイドにまで行かれないこともあるかと思う。しかし、病状説明がされたことは良かった。病院名を知らせてくれれば、関係機関に伝えることができること伝えたが、入院中を理由に希望されなかった。</p> <p>(納得されていない様子)</p>
医療従 事者の 接遇・ その他 (25件)	<p>(2) Aクリニックに20年以上通院している。看護師が複数人勤務しており、その中の数人が、自分が受診すると「キモイ。」と馬鹿にしたように言う。ICレコーダーで録音もしている。他の患者にそのように言っている場面は見たことがない。さすがに我慢しかねてきたが、医師に相談しても切られるのは私の方だと思う。匿名で看護師に注意をしてもらえないだろうか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>当センターができるのは、病院あてに苦情の情報提供になると説明したところ、「個人が特定されるのは困る。」とのこと。それでは病院名をあげて記録にとどめることを伝えたところ、希望された。</p> <p>(納得されていない様子)</p>

④ 医療情報等の取扱いに関すること <<19件 (3.3%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
<p>診断書・紹介状等 文書 (8件)</p>	<p>(1) 某病院にリンパ浮腫教育入院をした。退院時に『退院証明書』を渡され「今後3か月以内に入院する際、その病院に渡されるように」と、一方的に渡されたが、文書料3千円と言われ支払った。看護師に聞くと、「要らないと思ったら捨ててください。」と言われ、嫌な気持ちになった。拒否できるか。 もう一つ、納得できないことがある。リンパ浮腫改善のため、物品購入を勧められ買って帰ったが、自分の希望していなかった物まで入っていた。今日同病院の看護師長と話し合う予定で、事前に知識を得たい。</p> <p>(再電話) 退院証明書に3千円と言ったのは、勘違いで他の希望した診断書料金だった。物品購入については、返金してもらえた。結果を報告しておきたかった。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>診療点数早見表の療養担当規則等から、次のように伝えた。 『退院証明書』は、同一疾病で入院期間が180日を超える入院の確認に必要な旨伝えた。なお、費用はウェブ情報から、自由料金と伝えたが、後日実費徴収できないと判明し、訂正の電話をして伝えた。 また、自分の希望しなかった物については、返品できる可能性があり、病院側へ請求書や領収書と共に持参し、話されるのはいかがでしょうかと提案した。</p> <p>(再電話) 報告のお電話に、感謝の気持ちを伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
<p>カルテ 開示 (4件)</p>	<p>(2) 広島医療は他市と比べておかしい。 ①(A病院の過去の対応についての苦情) 数年前、子(当時小学生)が皮膚科で、頭部の手術を受けた。良性腫瘍と言われ、他の医院への紹介もなく放置された。その1年後、同手術部位が腫れ、同病院へ再受診したが、紹介状が必要と断られた。仕方なく他の皮膚科医を受診したが、「自分が手術していないから分からない。」と言われ、A病院へ伝えると受診できたが、他の医師の診察で、「自分が手術していないから、責任持てない。」と言われた。何か悪いことをしたか。医師は責任もって治してはくれないのか。 ②(A病院の電話対応の苦情) 子が他県に進学するため、過去の頭部の手術のことが気になり始めた。手術記録等を持っていけば、医師から分からないと言われないうち、電話で希望すると看護師対応で、「何かあってからでいいんじゃないですか。」と断られた。カルテはあるかと聞くと、「分かりません。なければ受診されればいいのか、手術記録などはもらえないのか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>何かあったのか尋ねたところ、①の過去の苦情を話され傾聴した。相談者は何も悪くはなく、一般的に患者の状態によっては、他院への紹介状は書かれないこともある、医学的な医師の判断と伝え、その後の腫れやその後の経緯を尋ねたが、答えられなかった。 また今回、急に手術記録を希望された理由を尋ねたところ、②を話され傾聴した。 カルテ開示については、基本患者の希望に応じられるものであるが、法的なカルテの保存期間は、最終診療日から5年間で費用もかかること等から、対応された言葉に繋がった可能性もある。まずは、A病院の患者相談窓口への相談を提案し、伝え方を助言した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
<p>セカンドオピニオン・その他 (7件)</p>	<p>(3) 他県在住の子。年末に顔の痛みで病院を受診し、脳神経外科でCT検査。「ポリープが三叉神経を圧迫している。」と言われた。今は内服で痛みを抑えているが手術を勧められている。医師曰く、「当院は該当の手術件数が少ない。地元で手術してもいいし、セカンドオピニオンをしてもいい。」と言われたらしい。それでセカンドオピニオンを希望すると、医師が少し不機嫌になったらしい。子はそれを見たこともあるし、やはり自宅近くがいいらしく、今の病院で手術するつもりになっているが、私としては不安。セカンドオピニオンを受けた方がいいと思うが、どうだろうか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>セカンドオピニオンの流れを説明したところ、理解されたが、大病院での手術を希望するときはどうすればいいのかを尋ねられた。セカンドオピニオンではなく、紹介状になることを説明したところ、納得された。</p> <p>(納得された様子)</p>

⑥ 医療費に関すること <<32件 (5.5%)>>

区分	相談事例	対応
診療報酬の関係 (25件)	(1) 昨年末に倒れて、A病院へ救急搬送され、脳梗塞と診断された。入院し点滴したが、専門の医師がいないという理由で次の日にB病院へ転院した。MRI検査し、担当医から「血の塊がある。時間が経てば吸収される。自宅に帰っても構わない」と言われて帰宅した。後日、A病院から十数万円請求された。検査もせず点滴だけで担当医もいない。それなのに、この金額は納得できない。 (許容範囲内だが困難)	詳細を確認しながら経緯を伺う。家族を確認すると、子が対応してくれるが、自分が納得できないと支払わないと言われた。診療明細がないと返答に困る旨を伝え、倒れて意識がない時に検査があった可能性がある。請求内容をお子さんに確認してもらおうか、お子さん同伴で、説明を聞くことを勧めた。 (やや納得された様子)
	(2) 親族が肝生検の入院検査を受けた。検査中、医師が肝臓の血管を損傷、肝機能が悪化し、治療を受け、入院が延びて退院した。支払いを済ませたが予定の金額より多くなった。生命保険会社の人から、医療過誤があったのなら支払いは全額支払わなくていいのではと言われた。どうなのか。 (一般的な相談)	医療費は治療を受けた結果での支払いになるので、患者が支払うことになる。病院側が不備があったと認めている場合は話し合いになることがあると伝えた。 医療過誤かどうかは司法の場で判断されることであり、検査の危険性など事前に説明があったかどうかなどが問われる。検査入院でというお気持ちは分かる。病院の患者相談窓口で相談することを勧めた。 (納得された様子)
自費診療の関係・その他 (7件)	(3) 昨年インプラント治療をしている。ボルトを入れて1ヶ月後から、同じ側の眼が腫れてきた。歯の影響と思い、インプラントを中断し、別の歯科へ受診し治療を受けた。それでも腫れが消失しないので、A大病院の歯科を紹介され、受診し抜歯されたが腫れは消失しなかった。そこで、数件の眼科や脳神経外科、内科を受診したが、原因が分からなかった。今年になってA大病院の眼科へ紹介され、膠原科(本人の弁)で、「額に湿疹が出ているので、金属アレルギーかも知れない。とりあえずインプラントを取り除いた方がいい」と言われた。前回の歯科受診時、ボルトを取り除けるか相談した。インプラントは何種類もあり、器具もいろいろ違う。メーカーから取り寄せられるかどうか分からないと言われた。インプラントを受けた歯科へ受診しようと思う。取り除くとすると費用はどうなるのか。金属アレルギーなどのデメリットの説明を受けていないし、十数万円を既に支払い、治療の途中である。 (許容範囲内だが困難)	経緯を伺い契約書の内容などを確認すると、契約書はなく、治療の詳しい内容などの説明もなかったと返答された。契約書がない場合についての費用について、消費生活センターへの相談を勧めると、そこでそちらを紹介されたと言われた。インプラントは自由診療であり、ボルトを取り除くなどの処置の費用は相談者が支払うことになると思える。契約書がないので、支払った費用がどの範囲までなのかを医師へ確認しながら話し合いをしていくしかないと伝えた。 取り除けないと言われたらどうしたらいいのかと言われたので、費用の確認とともに、インプラントの種類やメーカーなども確認して、A大病院のインプラント診療科で相談するよう勧めた。 (やや納得された様子)

⑦ 医療知識に関すること <<221件 (38.2%)>>

区分	相談事例	対応
健康や病気・その他 (221件)	(1) 家族は、居住区から離れた病院へ通院し処方してもらっている。高齢で通院には公共交通を使用しており、新型コロナウイルス感染症の感染を心配して受診出来なかった。近くの薬局へFAXして処方してもらうことはできないものだろうか。 (一般的な相談)	新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、厚生労働省からの通知で、慢性疾患などで通院している患者の処方などが、FAXにより可能になっている。ただし、薬の種類によって医師が判断されるので、内服薬や指定する薬局を確認。薬局名、電話番号を確認して、病院と相談することを伝えた。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
健康や 病気・ その他 (221件)	<p>(2) 処方ミスがあった。どうしたらいいか。 先日かかりつけの院外薬局で、30日分の処方を持ち帰った。一包化されている初めの薬を飲もうとしたところ、同じものが2錠あり1錠多く入っていた。そのため捨てたが、どうすればいいか分からない。</p> <p>(後刻) 薬局へ電話したら、残日分を郵送する。前回の処方薬は次回持参していただきたい。今後このようなことがないようにしますと言われた。心療内科へ受診しているのに、こんなことがあるとさらに不安になり、この薬局が信用できなくなる。処方ミスに対して、何らかの注意や処分は行われぬのか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>人の手を介するので、間違いがないとは限らない。その際に他の薬も併せて院外薬局で見せられる方がいいと思う。まずは捨てた薬を探され、その薬があってもなくても、薬局に電話で伝えて、その対応に問題がある場合、再度相談してほしい。指導や仲裁はできないが、一緒に考えさせていただきたいと伝えた。</p> <p>(後刻) 郵送で届いた薬を内服し、今回の残りの薬を次回持参して、事情を聞くことを勧めた。その説明で信用できない場合、薬局を変更することは可能であると伝えた。 なお、薬局での調剤起因する問題事項に関しては薬剤師会へ報告することになっていることを伝えた。</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～令和2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	4,983	(31.3%)	407	27	1,183	754	2,330	1,023	190
② 病気等に関する相談	4,546	(28.5%)	114	22	2,556	522	1,527	510	2
③ 医療過誤等に関する相談	684	(4.3%)	130	2	105	236	286	133	5
④ 治療費に関する相談	1,194	(7.5%)	66	9	415	378	402	122	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	1,063	(6.7%)	49	5	425	408	136	89	1
⑥ 医療関係法に関する相談	680	(4.3%)	28	19	246	197	184	123	10
⑦ 薬に関する相談	956	(6.0%)	5	2	472	160	264	132	1
⑧ その他	1,824	(11.4%)	59	6	420	362	188	967	9
合 計	15,930	(100%)	858	92	5,822	3,017	5,317	3,099	220
					(33.3%)	(17.3%)	(30.4%)	(17.7%)	(1.3%)

(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	10,861	116	10,977	(68.9%)
30分以上60分未満	3,455	355	3,810	(23.9%)
60分以上	664	387	1,051	(6.6%)
メール等	—	—	92	(0.6%)
合 計	14,980	858	15,930	(100.0%)
	(94.6%)	(5.4%)		

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：21.8分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：54.2分

【全相談の平均】 23.6分

(平成16年7月～令和2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	381	311	692	(4.3%)
70歳代	863	1,098	1,961	(12.3%)
60歳代	973	1,784	2,757	(17.3%)
50歳代	709	2,356	3,065	(19.2%)
40歳代	715	1,547	2,262	(14.2%)
30歳代	702	978	1,680	(10.5%)
20歳代以下	174	357	531	(3.3%)
不明※	860	1,051	2,982	(18.9%)
合計	5,377 (36.2%)	9,482 (63.8%)	15,930	(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	3,109	4,392	7,501	(47.1%)
家族等	1,191	2,928	4,119	(25.9%)
その他	349	507	856	(5.4%)
重複相談ほか※	898	1,815	3,454	(21.6%)
合計	5,547 (36.5%)	9,642 (63.5%)	15,930	(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	1,639 (10.3%)
	東区	1,134 (7.1%)
	南区	1,193 (7.5%)
	西区	1,696 (10.6%)
	安佐南区	1,747 (11.0%)
	安佐北区	1,064 (6.7%)
	安芸区	478 (3.0%)
	佐伯区	886 (5.6%)
	区不明	518 (3.2%)
	小計	10,355 (65.0%)
市外	県内	677 (4.2%)
	県外等(不明含)	343 (2.2%)
	小計	1,020 (6.4%)
住所不明	1,124 (7.1%)	
重複相談	3,431 (21.5%)	
合計	15,930 (100.0%)	

(平成16年7月～令和2年6月)

6 相談回数状況

相談回数	件数等	
1回	12,685	(79.6%)
2回	1,176	(7.4%)
3回	401	(2.5%)
4回	194	(1.2%)
5回以上	1,474	(9.3%)
合計	15,930	(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	(2.3%)
	広報チラシ等(注2)	585	(3.7%)
	カード(注3)	80	(0.5%)
	センターのホームページ	2,283	(14.3%)
	テレビ広報	10	(0.1%)
	小計	3,317	(20.9%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,337	(14.7%)
	本庁舎の電話交換等	2,123	(13.3%)
	本庁舎内の各課	649	(4.1%)
	その他の課等	298	(1.9%)
	小計	5,407	(34.0%)
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)		370	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		342	(2.1%)
その他(過去の相談者、知人等)		3,590	(22.5%)
不明		2,904	(18.2%)
合計		15,930	(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	(51.1%)
	診療所	77	(36.2%)
歯科診療所		18	(8.5%)
調剤薬局(薬剤師会を含む)		2	(0.9%)
施術所(鍼灸・あんま等)		3	(1.4%)
その他		4	(1.9%)
合計		213	(100.0%)

相談対応状況と納得度
(平成29年5月18日～令和2年6月末)

相談内容の細目		A 説明・医療機関紹介	B 関係機関紹介	C 医師等との接触を助言	D その他	E 医療機関等に連絡	合計	割合
① 医療行為・治療内容に関すること (29.0%)	納得	265	108	273	67	1	714	47.2%
	やや納得	111	74	129	44	0	358	23.7%
	あまり納得せず	10	13	21	10	1	55	3.6%
	納得していない	33	36	19	92	2	182	12.0%
	不明	70	21	59	52	2	204	13.5%
	小計	489	252	501	265	6	1,513	100.0%
② コミュニケーションに関すること (5.4%)	納得	43	12	35	28	4	122	43.0%
	やや納得	14	15	19	25	1	74	26.1%
	あまり納得せず	5	0	5	4	0	14	4.9%
	納得していない	3	6	7	29	1	46	16.2%
	不明	11	1	5	11	0	28	9.8%
	小計	76	34	71	97	6	284	100.0%
③ 医療機関等の施設に関すること (0.4%)	納得	4	6	1	1	0	12	60.0%
	やや納得	1	2	0	1	0	4	20.0%
	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	15.0%
	不明	0	1	0	0	0	1	5.0%
	小計	5	9	1	5	0	20	100.0%
④ 医療情報等の取扱いに関すること (3.7%)	納得	51	23	24	7	0	105	55.0%
	やや納得	13	7	8	4	0	32	16.8%
	あまり納得せず	0	1	1	1	0	3	1.6%
	納得していない	6	5	2	17	2	32	16.8%
	不明	9	2	4	4	0	19	9.8%
	小計	79	38	39	33	2	191	100.0%
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること (10.3%)	納得	269	97	58	6	0	430	80.1%
	やや納得	17	12	10	4	0	43	8.0%
	あまり納得せず	3	0	3	1	0	7	1.3%
	納得していない	0	4	1	12	0	17	3.2%
	不明	11	9	12	8	0	40	7.4%
	小計	300	122	84	31	0	537	100.0%
⑥ 医療費に関すること (6.5%)	納得	97	50	36	11	0	194	57.1%
	やや納得	36	12	19	11	0	78	22.9%
	あまり納得せず	6	9	3	4	0	22	6.5%
	納得していない	5	6	2	15	0	28	8.2%
	不明	8	4	5	1	0	18	5.3%
	小計	152	81	65	42	0	340	100.0%
⑦ 医療知識に関すること (31.9%)	納得	765	121	244	101	0	1,231	73.9%
	やや納得	91	28	41	16	0	176	10.6%
	あまり納得せず	8	3	5	11	0	27	1.6%
	納得していない	10	1	4	13	0	28	1.7%
	不明	81	16	42	66	0	205	12.2%
	小計	955	169	336	207	0	1,667	100.0%
⑧ その他 (12.8%)	納得	112	44	30	257	0	443	66.4%
	やや納得	11	7	1	26	0	45	6.8%
	あまり納得せず	1	0	1	13	0	15	2.3%
	納得していない	2	2	1	40	0	45	6.8%
	不明	21	18	8	72	0	119	17.7%
	小計	147	71	41	408	0	667	100.0%
合計	納得	1,606	461	701	478	5	3,251	62.3%
	やや納得	294	157	227	131	1	810	15.5%
	あまり納得せず	33	26	39	44	1	143	2.7%
	納得していない	59	60	36	221	5	381	7.3%
	不明	211	72	135	214	2	634	12.2%
	合計	2,203	776	1,138	1,088	14	5,219	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～令和2年6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 (2.4%)	納得	90	93.8%	74	16	0	14.8
	やや納得	1	1.0%	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	1.0%	1	0	0	10.0
	不明	4	4.2%	4	0	0	6.3
	小計	96	100.0%	79	17	0	14.7
一般的な相談 (56.8%)	納得	1,861	80.4%	1,595	250	16	16.0
	やや納得	210	9.1%	164	41	5	20.7
	あまり納得せず	21	0.9%	14	6	1	24.5
	納得していない	44	1.9%	36	7	1	18.3
	不明	180	7.7%	136	37	7	20.4
	小計	2,316	100.0%	1,945	341	30	16.9
許容範囲内 だが困難 (39.5%)	納得	649	40.3%	506	122	21	19.7
	やや納得	366	22.7%	240	98	28	25.6
	あまり納得せず	80	5.0%	52	23	5	23.8
	納得していない	260	16.1%	175	67	18	23.9
	不明	256	15.9%	166	62	28	24.8
	小計	1,611	100.0%	1,139	372	100	22.7
許容範囲を 超えて困難 (1.3%)	納得	7	13.2%	3	3	1	35.0
	やや納得	6	11.3%	1	1	4	63.3
	あまり納得せず	9	17.0%	5	3	1	28.9
	納得していない	23	43.4%	11	7	5	43.3
	不明	8	15.1%	3	5	0	26.9
	小計	53	100.0%	23	19	11	39.6
合 計 (100.0%)	納得	2,607	64.0%	2,178	391	38	16.9
	やや納得	583	14.3%	405	141	37	24.3
	あまり納得せず	110	2.7%	71	32	7	24.3
	納得していない	328	8.0%	223	81	24	24.5
	不明	448	11.0%	309	104	35	22.9
	小計	4,076	100.0%	3,186	749	141	19.4

	電話	面接
最短時間	5	10
最長時間	165	105

※ 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。