

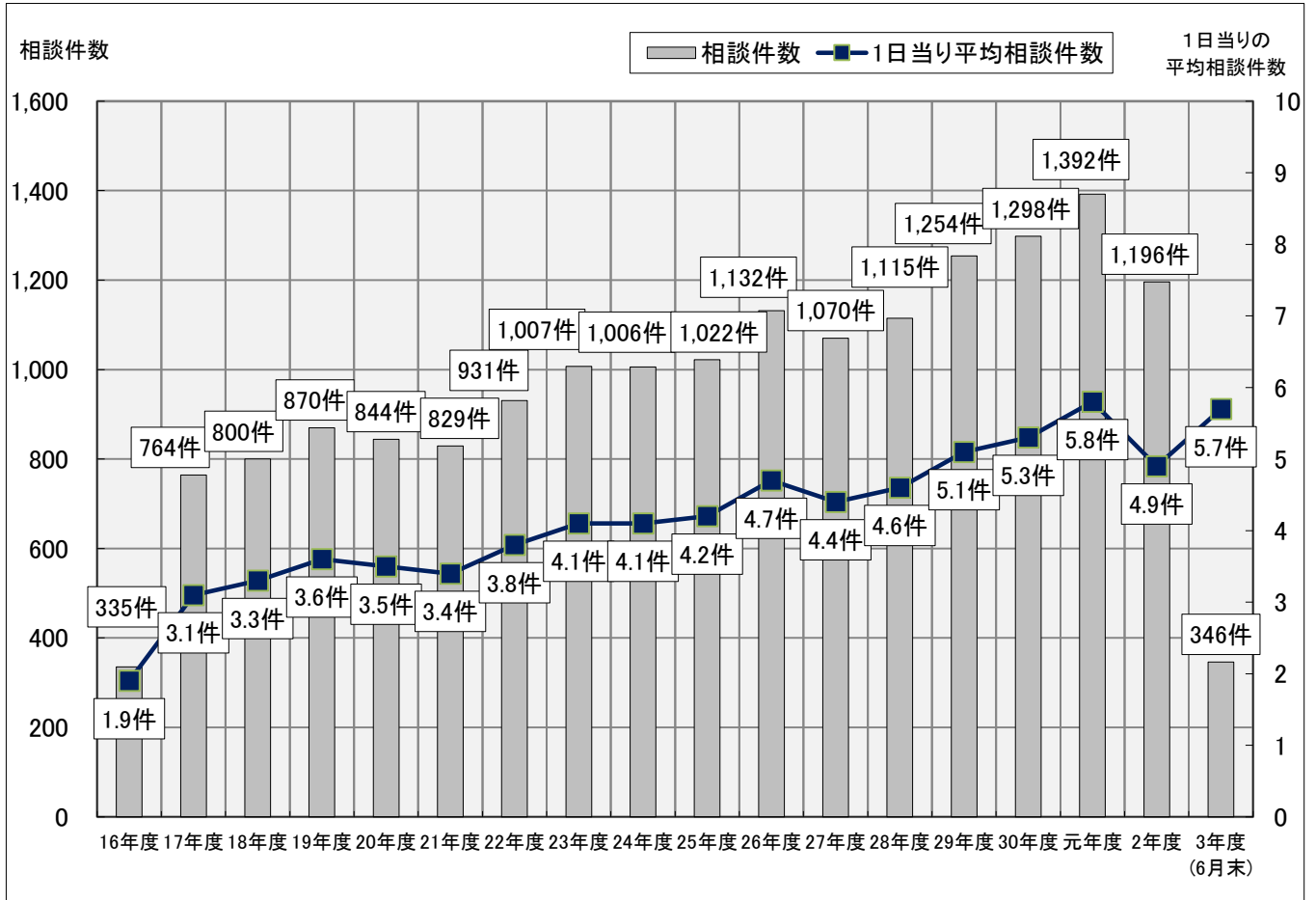
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(令和3年1月～6月)

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

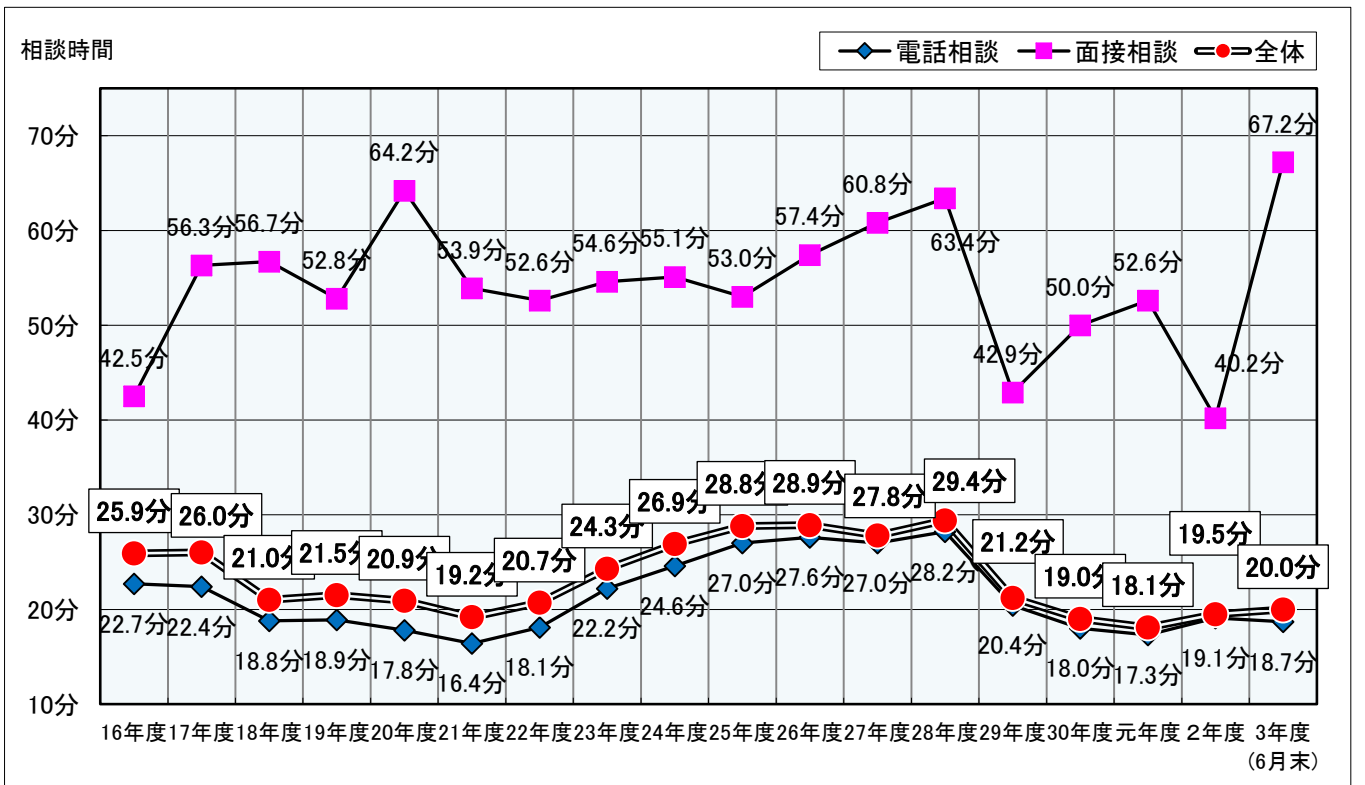
《参考》

- ・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3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3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3年1月～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	166	1	167	(26.9%)
10分以上20分未満	203	0	203	(32.7%)
20分以上30分未満	101	0	101	(16.3%)
30分以上40分未満	64	1	65	(10.5%)
40分以上50分未満	21	4	25	(4.0%)
50分以上60分未満	12	3	15	(2.4%)
60分以上90分未満	26	6	32	(5.2%)
90分以上120分未満	2	0	2	(0.3%)
120分以上	2	0	2	(0.3%)
メール等	—	(9)	9	(1.4%)
合計	597 (96.1%)	24 (3.9%)	621	(100.0%)

471 (75.8%)
 105 (16.9%)
 36 (5.8%)

【電話】 最長:160分、最短:5分、平均:18.7分

【面接】 最長:85分、最短:5分、平均:67.2分

【全相談の平均】 20.0分

4 相談者の区分 【単位:件】

区分	男性	女性	不明	合計	
患者本人	131	165	0	296	(47.7%)
家族等	34	88	0	122	(19.6%)
その他	10	13	1	24	(3.9%)
重複相談ほか	72	107	0	179	(28.8%)
合計	247 (39.8%)	373 (60.1%)	1 (0.1%)	621	(100.0%)

5 相談者の年齢層 【単位:件】

区分	男性	女性	不明	合計	
80歳以上	20	16	0	36	(5.8%)
70歳代	38	49	0	87	(14.0%)
60歳代	25	50	0	75	(12.1%)
50歳代	31	76	0	107	(17.2%)
40歳代	49	53	0	102	(16.4%)
30歳代	9	24	0	33	(5.3%)
20歳代以下	8	16	0	24	(3.9%)
不明	67	89	1	157	(25.3%)
合計	247 (39.8%)	373 (60.1%)	1 (0.1%)	621	(100.0%)

6 相談者の住所

区分	件数等	推計人口	
市内	中区	49 (7.9%)	142,794 (12.0%)
	東区	27 (4.3%)	118,448 (9.9%)
	南区	35 (5.6%)	143,640 (12.0%)
	西区	56 (9.0%)	189,542 (15.9%)
	安佐南区	51 (8.2%)	246,630 (20.6%)
	安佐北区	26 (4.2%)	137,528 (11.5%)
	安芸区	13 (2.1%)	76,822 (6.4%)
	佐伯区	40 (6.5%)	139,681 (11.7%)
	区不明	41 (6.6%)	
	小計	338 (54.4%)	1,195,085 (100.0%)
市外	県内	40 (6.5%)	
	県外等	4 (0.6%)	
	小計	44 (7.1%)	
住所不明	60 (9.7%)		
重複相談	179 (28.8%)		
合計	621 (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	23 (3.7%)
	市のホームページ	172 (27.7%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	195 (31.4%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	39 (6.3%)
	本庁舎電話交換等	60 (9.7%)
	本庁舎内の各課	13 (2.1%)
	その他の課等	12 (1.9%)
小計	124 (20.0%)	
広島県や国等の行政機関	19 (3.1%)	
医師会・歯科医師会等	17 (2.7%)	
その他 (過去の相談者、知人等)	194 (31.2%)	
不明	72 (11.6%)	
合計	621 (100.0%)	

8 相談回数

1回	2回	3回	4回	5回以上	合計
442	74	24	15	66	621
(71.2%)	(11.9%)	(3.9%)	(2.4%)	(10.6%)	(100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（令和3年1月～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 (23.3%)	8	1	75	35	50	41	1	7	14	67
② コミュニケーションに関する事	41 (6.6%)	2	1	16	10	17	14	0	1	7	22
③ 医療機関等の施設に関する事	1 (0.2%)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	25 (4.0%)	1	1	12	11	9	10	0	0	5	10
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	81 (13.0%)	0	2	62	12	13	8	0	1	0	3
⑥ 医療費に関する事	27 (4.3%)	1	0	13	11	6	5	0	2	0	6
⑦ 医療知識に関する事	196 (31.6%)	2	1	123	39	75	32	0	2	3	4
⑧ その他	105 (17.0%)	1	3	29	24	9	69	0	3	2	20
合計	621 (100.0%)	15	9	331	142	179	179	1	16	31	133
				(39.8%)	(17.1%)	(21.5%)	(21.5%)	(0.1%)	(8.9%)	(17.2%)	(73.9%)

(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2年7月～令和3年6月）

【単位：件】

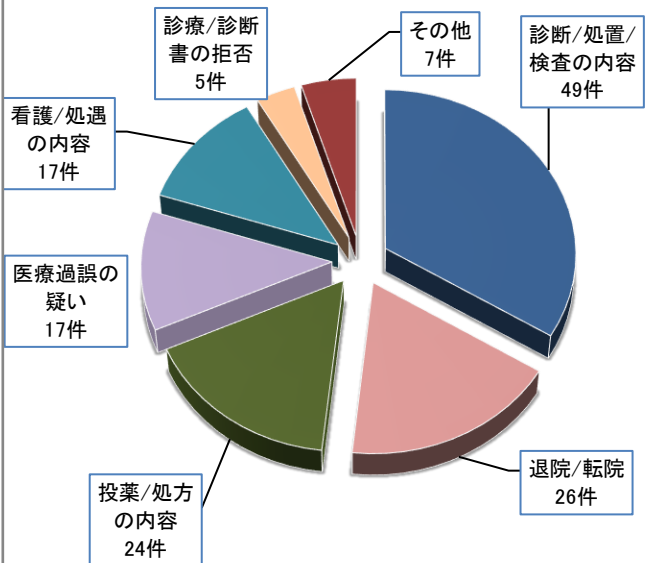
相談内容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
① 医療行為・治療内容に関する事	29	17	29	34	18	18	17	23	31	24	31	19
② コミュニケーションに関する事	6	5	10	8	5	6	5	9	8	7	6	6
③ 医療機関等の施設に関する事	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
④ 医療情報等の取扱いに関する事	4	2	7	1	8	4	3	2	8	5	4	3
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	2	5	8	13	17	6	10	16	3	14	24	14
⑥ 医療費に関する事	5	9	8	10	7	9	3	6	6	4	3	5
⑦ 医療知識に関する事	34	51	41	53	38	41	20	27	39	33	31	46
⑧ その他	10	15	21	13	11	18	16	10	13	20	22	24
合計	92	105	124	132	104	103	74	93	108	107	122	117

(7月～12月：660件)

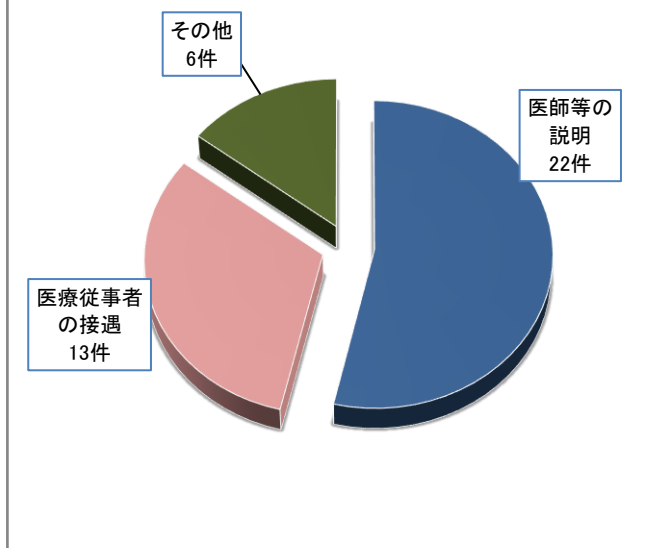
(1月～6月：621件)

10 主な相談内容の内訳（令和3年1月～6月）

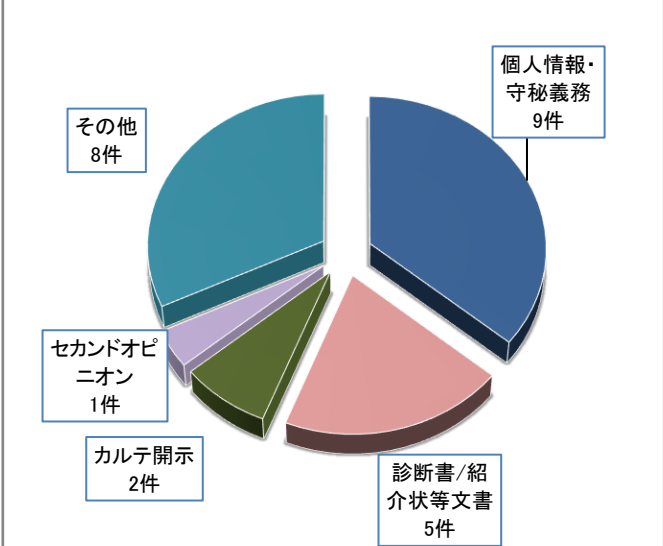
① 医療行為・医療内容に関すること（145件）



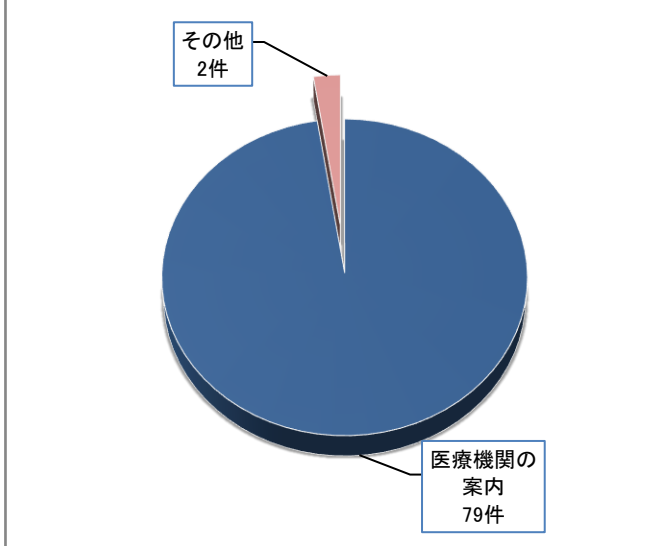
② コミュニケーションに関すること（41件）



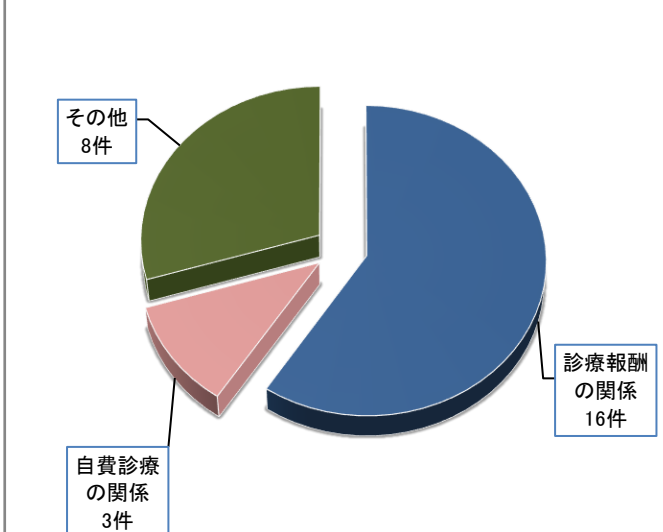
④ 医療情報等の取扱いに関すること（25件）



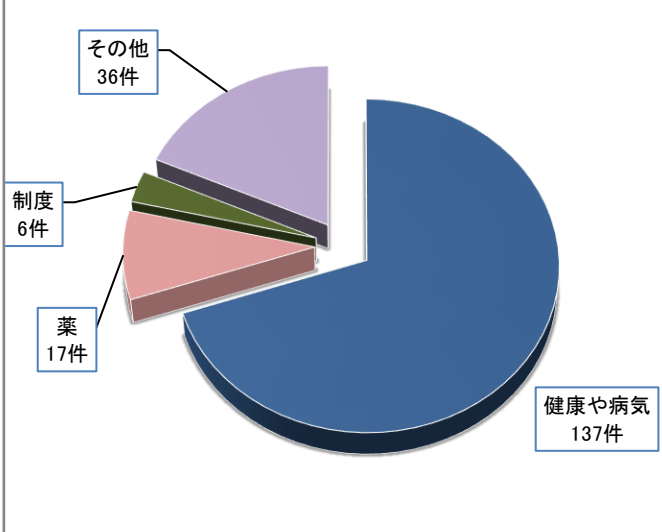
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（81件）



⑥ 医療費に関すること（27件）



⑦ 医療知識に関すること（196件）



11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	150	(24.2%)
整形外科	81	(13.0%)
精神科・心療内科	79	(12.7%)
歯科	33	(5.3%)
眼科	32	(5.2%)
産婦人科	24	(3.9%)
耳鼻いんこう科	19	(3.1%)
脳神経外科	18	(2.9%)
皮膚科	18	(2.9%)
外科	13	(2.1%)
泌尿器科	12	(1.9%)
小児科	9	(1.4%)
形成外科・美容外科	1	(0.2%)
その他	132	(21.2%)
合計	621	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区分		件数等	
医科	病院	116	(18.7%)
	診療所	53	(8.5%)
	不明	368	(59.3%)
	小計	537	(86.5%)
歯科	病院	0	(0.0%)
	診療所	7	(1.1%)
	不明	26	(4.2%)
	小計	33	(5.3%)
調剤薬局		3	(0.5%)
介護老人保健施設等		8	(1.3%)
施術所（鍼灸・あんま等）		3	(0.5%)
その他		37	(5.9%)
合計		621	(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		5
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	6
	安佐医師会	1
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		9
薬剤師会		10
介護関係部署		5
広島県		18
市役所	本庁の関係課	19
	区役所	10
	精神保健福祉センター	8
	保健所	3
法律相談		25
その他		11
合計		142

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	1
	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		1

15 医科・歯科地区別の相談内訳（令和3年1月～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	68	7	1	9	47	132	2	8	10	3
② コミュニケーションに関すること	41	22	4	0	1	10	37	2	1	3	1
③ 医療機関等の施設に関すること	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
④ 医療情報等の取扱いに関すること	25	12	0	1	1	9	23	0	0	0	2
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	81	2	1	0	0	75	78	1	2	3	0
⑥ 医療費に関すること	27	7	1	0	0	17	25	1	1	2	0
⑦ 医療知識に関すること	196	4	3	0	1	161	169	0	13	13	14
⑧ その他	105	18	4	0	1	49	72	0	2	2	31
合計	621	134	20	2	13	368	537	6	27	33	51
		(21.6%)	(3.2%)	(0.3%)	(2.1%)	(59.3%)	(86.5%)	(1.0%)	(4.3%)	(5.3%)	(8.2%)
		(25.0%)	(3.7%)	(0.4%)	(2.4%)	(68.5%)	(100.0%)	(18.2%)	(81.8%)	(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 (23.3%)>>

区分	相談事例	対応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (49件)	<p>(1) 昨日家族で初詣に出かけた。そこで家族が突然、顔が真っ赤になり発疹が出た。息苦しさ、痙攣まで起きて、A病院に救急搬送され、そこで処置をしてすぐに帰された。新型コロナウイルスの感染ではないのかを尋ねたが、「新型コロナウイルスによる症状ではない。ここでは検査をしていない。検査は他の所に行ってくれ。」と言われた。家族が感染していたら、同居家族も濃厚接触者になるだろう。対応がおかしい。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>発症前に、何か食べたり、虫に刺されたりしていないか確認したところ、「露店で買ったものを食べた。」とのこと。お話からは、アナフィラキシーショックの症状だったと思われる。その後の状況を確認したところ、「症状は治まった。」とのこと。食べ物等によるアナフィラキシーは命に関わることもあるので、病院を受診してアレルギーを特定することを勧めた。</p> <p>なお、新型コロナウイルスに関しては、コールセンターで相談することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) 先月中旬、配偶者は整形外科で膝の手術を受けた。その縫い方というか、痕を見ると、まるで雑巾を縫ったかのように、誰が見ても雑。以前、首にできものができた時に縫ってもらったが、きれいだった。失礼ながら、技術でお金をもらうならば、後々のことを考えてすべきだ。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>部位や状態等により、縫合の痕も違うと思われること、医療のことで疑問に思うことは、医師に聞いて良いことを伝えた。縫合の痕については、次回受診時に、医師に聞くことを提案し、参考に伝え方の助言をしようとしたところ、「縫った痕は、きれいになりますか。年寄りだから長くかかるかも知れないが、何時頃になりますか、と聞くのはどうですか。」と自答された。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) 年末に転倒して膝を痛めた。その際、センターに相談して、整形外科受診を勧められた。一昨日、整形外科を受診し、膝のレントゲン検査を受け、骨折はなく、痛み止めの塗布薬の処方を受けた。元々膝の痛みがずっとあり、変形性膝関節症があるのではないかと考えている。せっかく膝のレントゲンを撮っているのに、変形性膝関節症かどうかを聞けなかった。電話で聞いてもいいものだろうか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>撮ったレントゲン写真で診断できるかも知れないが、電話での問い合わせに対して、医師が回答されるかどうかは分からない。おそらく、受診を勧められると思う。痛みが引かないとか、不具合がある時に受診されて、変形性膝関節症のことを尋ねることを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(4) Aクリニックで採血したが、肘下から親指辺りに痺れ痛みが出現。採血が上手く行かないため、いつもと違って、腕の内側で採血した。内側は神経が集中していると聞き、心配になり医師へ相談し、通院しているB病院整形外科へ紹介してもらった。エコー検査し、大きな神経には特に異常は見つからなかったが、小さな神経までは分からないと言われた。今後も継続受診の予定。今後、もし後遺症が残った場合には、後遺症に係る医療費等は請求できるのか。その場合は、どこに相談すればよいか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>採血日から日が浅く、まだ症状固定と判断するには時期尚早であり、通院を継続しながら経過を見ていく段階であることを伝える。</p> <p>相談先としては、法律相談になるため、介護・医療ADRについて紹介した。</p> <p>今後のために、受診内容の経過や症状等について、詳細に記録しておくことを勧めた。</p> <p>また、B病院での受診経過をAクリニックへも適宜報告しておくことを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(5) 片目に痛みと腫れがありA眼科医院へ受診。ホームページに検査も含め、基本的な目の疾患に対応できるような記載があったため選定した。しかし、診察後、「ここはコンタクトを作る専門だから分からないと言われて、他の眼科の受診を勧められた。診察料数千円を払ったが、納得いかない。センターから指導してもらえないのか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>当センターは相談機関であり、指導できる立場にないことを説明。</p> <p>診療内容の相違については、こちらでは分り兼ねるため、A眼科医院へ直接問い合わせることを勧めたところ、A眼科医院に確認するとのこと。</p> <p>(やや納得された様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (49件)	<p>(6) 数年前に片眼の網膜剥離でB病院で手術を受けた。先月、反対側の眼に光が飛んだりする症状が出現し、かかりつけのA病院を受診。緊急性はないとの診断で、人工レンズを入れる手術予定となったが、数日後の術前検査で網膜剥離になっていると言われ、緊急手術を受けた。術後、視力低下し、物が小さく、歪んで見える後遺症に悩まされている。</p> <p>執刀医は別の病院の医師で、A病院の医師からは、経過観察と言われ、月1回の受診しかなく、網膜剥離の治療に詳しくないのかと思う。</p> <p>B病院へ受診しようと思ひ、紹介状の作成をA病院へ依頼中。初期症状がある時に受診しているにも関わらず、このようなことになり、悔しくて毎日辛い。当センターからB病院へ経過を伝えてもらえないか。このような状況をどう思うか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>A病院に対する怒りや今後に対する不安について傾聴した。</p> <p>お気持ちはよく理解できるが、疾患により病状の進行は予測できるものもあれば、予測不能な場合もあることを説明した。</p> <p>当センターからB病院へ情報提供は出来兼ねることを伝えた。</p> <p>治療の妥当性について、当センターは判断できず、話し合いの上で納得できなければ、法的な解決になるため、医療・介護ADRを紹介した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
退院/ 転院 (26件)	<p>(7) 他市に住む高齢の親のこと。昨年末、心不全等で某病院へ急に入院し、24時間点滴で、詰所近くの病室でモニター管理をされている。認知症もあり始め、介護保険の認定待ちの状態。</p> <p>しかし、同院の相談員から●●日で退院し、次はサービス付き高齢者向け住宅か、療養病床などへ転院と言われている。</p> <p>① 疑問は、サムスカ(利尿薬)を使わなければ、医師から亡くなるという言われ方をされるのに、高額のため、移った先では使ってもらえないかも知れない。使ってもらえる所は何か。60日しか居られないと言われるのは、何故か。</p> <p>② サ高住(サービス付き高齢者向け住宅)、療養病床などで、24時間点滴中の親を管理できるのか、不安もある。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>経緯が分かりにくく傾聴しながら、話を整理し、次のように伝えた。</p> <p>① 地域包括ケア病床(病棟)と確認した上で、在宅復帰を目指す国のルールがあること。治療は医師の判断であるが、入院中の包括ケア病床は定額のため、極端に高額な薬を使わないと思われる。再度、担当医から状態や必要性を確認することを勧めた。</p> <p>② 当センターでは、施設や病院の対応の詳細は把握していない。転院や転所先については医師の判断。その指示を受け具体的な選択の相談は同院の相談員が一番の相談先である。そのほかの相談窓口として、地域包括支援センター、患者の居住地の医療安全相談窓口の連絡先を案内した。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(8) 別居の家族が転倒し、入院。腰椎骨折の診断。痛みを強く訴えるので、腰椎の手術をした。自分は、現在入院中で、近所の家族が病院に行っている。術後も痛みは変わらず、食事も摂れなくて痩せていったと言う。微熱や炎症症状も治まらない。MRI等の検査も併せて、骨感染を起こしていたことが先月判明。2日後再手術でボルト等抜いたらしい。しかし、排膿が十分でないので、もう1度手術をしようと言われている。十分な説明もないし、どうしていいかわからない。大きな救急病院に転院はできないのか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>ご家族は現在入院中なので、転院であれば紹介状が必要。また、今の病院から救急病院に転院というのは、医師が「もう当院では手に負えない。」という状況のみになるとと思われる。予定している手術は全身麻酔か尋ねたところ、「今まで全部そうです。」とのこと。医師に、手術のメリットデメリット等、もう一度きちんと確認された方が良いと思う。</p> <p>(納得された様子)</p>
投薬/ 処方 の内容 (24件)	<p>(9) かかりつけ内科医が、新型コロナウイルスワクチン接種後の発熱対応のための解熱剤をあらかじめ処方してくれず、困っている。(まだ接種していない。)</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>薬の処方原則、医師が診断した上で処方されるもの。どうしても必要であれば、市販薬を入手するという方法もあると伝えたところ、「難病があり、市販薬の使用は止められている。」とのこと。薬の処方は医師しかできないので、その医師にお願いするしかないと伝えた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>

区分	相談事例	対応
投薬/ 処方の内容 (24件)	<p>(10) 某病院の入院中、処方ミスをされた。数年前、精神科に数か月入院した時に、薬は1包化にされたものを飲んでいましたが、睡眠薬と間違えて、ステロイド薬を飲まされた。それは、他の患者の処方ミスから発覚したが、ショックだった。</p> <p>医師、看護師長と薬剤師から謝罪を受けたが、その間違えた理由が「見た目が似ていたから。」とは、納得できない。裁判をするつもりはなく、お金がほしいのではないが、何らかの姿勢を見せてほしい。</p> <p>病院側からは、「弁護士と話してくれ。」と言われ、電話をしたところ、「1回謝罪をした。」という対応。あつてはならない投薬ミスの対応として、おかしいではないか。</p> <p style="text-align: center;">(許容範囲内だが困難)</p>	<p>冒頭の話から、当センターは医師を指導したり仲裁しないことを伝えた上で、同院の医療安全の組織への相談を尋ねたところ、詳細な話に移行し、傾聴した。</p> <p>処方ミスはあつてはならず、何回も確認されてるが、残念ながら間違いはある。薬の間違われた日数や、健康被害の状況を繰り返し尋ねたが、心情に話が移行され回答はなかった。</p> <p>何かを求める場合は、最終的には弁護士相談になる旨を伝え、当センターでは時間と費用の安い、医療ADRを案内している旨を伝えたが、連絡先の希望はなかった。</p> <p>また、求められている「何らかの姿勢」は何かを聞くと、「体調が良くない。」等と終了された。</p> <p style="text-align: center;">(納得していない様子)</p>
医療過誤の疑い (17件)	<p>(11) 家族は、A病院で数十年来、重症筋無力症の治療を続けている。冬になると症状が悪化するので主治医の勧めで昨年末の数か月間、入院した。帰宅直後は、全く歩けなくなっていた。今春、医師が異動。新しい主治医から、「急に歩けなくなったのは、筋萎縮に移行しているのではないか。」と言われ、検査を受けた。筋萎縮は否定されたが、ステロイドを減量したり、新しい点滴治療を始めた。少し足が動くようにはなったが、昨年から、その治療を始めていけばと思う。どう思うか。</p> <p style="text-align: center;">(許容範囲内だが困難)</p>	<p>お気持ちは分かるが、今年のうちに、最近された治療をしたら効果があったかどうかは誰にも検証のしようがないと思うと伝えたところ、「そうですね。」と言われた。</p> <p>病院への不信感、転院も視野に入れているのなら、院内の患者相談窓口へ相談することを勧め、連絡先を伝えた。</p> <p style="text-align: center;">(納得された様子)</p>
	<p>(12) 数日前に別居の親が、痺れのため箸が持ちにくいので、A整形外科を受診した。レントゲン検査をして、腕に注射をされ、1時間したら痺れは消失すると言われたので帰宅した。しかし、痺れが軽減しないので再受診したが、検査もなく内服薬が処方されたようだ。</p> <p>週末に実家を訪問したら、手に力が入らないと言ったので、いろいろな当番医へ電話したが、専門医がいないと言われた。</p> <p>次の日、親から動けないと連絡があり、B病院に救急搬送された。脳梗塞と診断され、1週間が経過しリハビリが開始される。今後はリハビリ次第と言われた。しかし、A整形外科がどう判断して治療したのか、何故、脳の病気を考え他科へ紹介してくれなかったのかが知りたい。</p> <p style="text-align: center;">(一般的な相談)</p>	<p>救急搬送以前の時期や症状が曖昧なので、確認しながら経緯を伺う。救急搬送以前ははっきりしないと言われた。親の今の言語の状況を伺うと、話は出来ると言われた。</p> <p>整形外科の医師への説明を求める申し出は可能であることを伝え、領収書や診療明細書などから日時や治療内容が把握できるので、親から痺れ以外の症状(顔や下肢の状況、発語の状況など)を確認して、経過を整理して、医師へ聞いたことをまとめるよう伝えた。説明を受ける際は、親族と複数人で聞くこと、説明に納得できない場合は弁護士相談になる。その際には医療ADRというのも一つの利用手段と伝えた。</p> <p>お気持ちは分かるが、整形を受診した時に、腕に痺れ以外の症状がない場合は、他科への受診の判断は難しくなることを伝え、リハビリの効果が出ることを願いますと伝えた。</p> <p style="text-align: center;">(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 (17件)	<p>(13) 数年前、突然腰の激痛。難病でかかりつけの病院に救急搬送。腰のレントゲン検査で問題ないと言われたが、痛みが治まらず、1週間後にまた救急搬送された。また問題ないとのことだったが、MRI検査を希望し、結果は圧迫骨折。即入院になったが、最初の誤診のせいで、いまだに足の痺れが残っている。昨年は足の痙攣で立てなくなり、またその病院に救急搬送。レントゲン検査では異常なかったが、もう1つのかかりつけ医を受診して、MRI検査を希望。他院の紹介等を経て、骨壊死の診断。膝の手術も検討するよう言われている。早く診断できていれば骨壊死まで至らなかつたかも知れない。明らかに医療ミスだと思わないか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>当センターは、治療の是非について判断できない。病院に説明を求めて、それで納得ができなければ、法的手続きで解決を図ることになる。当センターでは訴訟よりも費用と時間の負担が少ない医療介護ADRを案内していると伝えたところ、案内の希望があったため、連絡先を伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
看護/処遇の内容 ・ その他 (29件)	<p>(14) 配偶者がバイク事故を起こし、A病院へ入院。びまん性軸索損傷等の診断。リハビリ目的でB病院へ転院した。意思疎通ができるものの無表情でどこまで理解できているのか分からない。昨夜、担当看護師から電話があり、「オムツを脱いで布団で尿をするので困る。つなぎ服を使用してもよいか。びまん性軸索損傷は良くならない。」と一方的に言われた。これからリハビリを頑張ろうという時期にそのような言い方にショックを受けた。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>看護師の説明に対する憤りや不安な気持ちについて傾聴した。病院でのリハビリは、主治医をはじめ多職種がチームで行うので、現段階で他院への転院は時期尚早と伝えた。まずは、主治医へ回復の見込みやリハビリ内容について尋ねることを進めた。直接聞きにくければ、ソーシャルワーカーへ相談するのも選択肢であることを伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(15) サービス付き高齢者向け住宅に入居中の家族が、誤嚥性肺炎で先月上旬にA病院に入院。「もう看取りの段階にある。」と、月末に面会できた。その後状態が安定し、患者相談窓口の相談員から、1日に何回も連絡が来るようになった。うるさく言うだけで要領を得ず、病棟に確認すると、「状態が良くなったので、B病院に転院してほしい。」という話だった。数日後に家族と自分、医師、相談員で転院の話をするようになったが、転院の手続きをその相談員にしてもらおうのが不安。どうしたらいいか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>不安について、具体的に何かあるのか尋ねたところ、「手続きに不備があるとか、不利なことをされないかという不安。とにかくその相談員に関わってほしくない。」とのこと。ご希望は直接病院に伝えられた方が良くと思うと伝えたところ、「どこの部門に言えばいいか。」と言われたので、まずは事務方に尋ねることを勧めた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>

② コミュニケーションに関すること <<41件 (6.6%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等の説明 ・ その他 (41件)	<p>(1) 数年前、仕事中に転倒し、足の小指を亀裂骨折、手の三角繊維軟骨複合体損傷で、A病院を受診。最初は院長の診察だったが、手に負えないと言うことで週1回B病院から出向している教授が診察。内視鏡下の手術を受けた。しかし、動きが良くないので、1年後に骨切り術を受け、プレートを入れていた。先月やっとなんて抜釘。事故以来ずっとその医師の診察を受けているわけだが、威圧的な態度、説明不足、受診の度に嫌な思いをすること等、だんだん苦痛になってきた。どうしたらいいだろう。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>労災なので転医は考えない方が良く。補償が難しくなる。お話を伺う限り、今現在、医師との接点はあまりない様子。担当医が来られない曜日に受診してはどうか。ただ、休業証明や治癒証明等は、担当医でないと難しいと言われるかもしれない。「あともう少しだし、我慢してもいいと思えるようになった。」とのこと。</p> <p>(納得された様子)</p>

区分	相 談 事 例	対 応
医師等の説明 ・ その他 (41件)	(2) 長年、A精神科病院に通院中。睡眠薬を処方してもらおうと、主治医とは別の診察日に受診したところ、初めて会う医師いきなり溜息をつかれ、睡眠薬の処方が多すぎで慢性薬物依存症と言われた。1回診ただけで、そのような事を言うのはどうなのか。患者相談窓口には相談済み。知人は患者相談窓口へ相談しない方がよかったですのではないかとされたが、相談したのは間違いだったのか。 (一般的な相談)	慢性薬物依存症と言われたことがショックだったとの思いを傾聴。 患者相談窓口は、患者が安心して安全な治療を受けられるよう支援するための窓口であり、相談したことで患者さんに不利益を被ることはないのので、安心するようお伝えした。 (納得された様子)

④ 医療情報等の取扱いに関すること <<25件 (4.0%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
個人情報・守秘義務 (9件)	(1) 最近検査を受けて、B型肝炎ウイルスに感染していることが分かった。テレビで母子感染でない場合は給付金が下りるということを知った。亡くなった母の肝炎ウイルス感染の有無を入院していた病院へ電話したが、個人情報だからと言って教えてくれない。どうしたらいいだろうか。 (一般的な相談)	一般的に個人情報情報は電話では対応されないこと、本人が所定の手続きをとって直に申し込まないと出来ないことを伝えると、県外に居住で、足が不自由、代理人も高齢とのこと。弁護士相談になること、他条件もあるなどを伝えた後、給付金はともかく、今後のことを居住地の肝疾患診療相談センターへ相談することを勧めた。 (納得された様子)
カルテ開示 ・ その他 (16件)	(2) 閉院後のカルテのこと。数年前頃に閉院になったA産婦人科の近所に住んでいる方で、ご家族の家庭医だったそうだ。そのお子さんの持病のことでカルテがあった方がいいだろうと、探されている。確か、カルテの保存は10年と聞く。どこへ電話をしたらいいだろう。 (許容範囲内だが困難)	法的な診療録の保存期間は5年間、画像は2年間、請求に関しては3年間である。ただし、閉院になったカルテについては不知。問い合わせをする場合、対応は分からないことを伝え、医療政策課医務係と広島県医師会を提案し、連絡先を案内した。 (やや納得された様子)

⑥ 医療費に関すること <<27件 (4.3%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬の関係 ・ その他 (27件)	(1) 子宮の摘出手術を勧められ、今日医師から手術の説明を受ける。一人暮らしで費用のことが心配。手術費用はどのくらいか具体的に教えてほしい。病院により差があるのか。新型コロナ感染症があり、手術の時期は決まっていないし、いろいろ心配だ。 (一般的な相談)	医療費は、診療報酬により点数などが決められ病院の体制(DPC方式、加算など)により差は生じる。具体的な金額は、実施病院へ確認することを伝えた。医師からの説明を聞いた後、患者相談窓口で相談するよう伝えた。 高額療養費の支給について伝え、手術前の手続きを含め、居住区の保険年金課へ相談するよう電話番号を伝えた。 (納得された様子)
	(2) 手術予定のA病院が新型コロナウイルスの影響で手術ができなくなり、系列のB病院で手術した。術前に手術に備えて自己血を保存していた。しかし、B病院で手術することになり、使用されなかった。法律で院外には持ち出せないからだと言われた。しかし、自己血採血の費用を支払っている。これは返金されないのか。 (許容範囲内だが困難)	採血行為に関して、返金はされないと思うが、病院に尋ねることを勧めた。 (納得された様子)

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3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	5,287	(30.7%)	417	34	1,323	822	2,437	1,116	192
② 病気等に関する相談	5,787	(33.6%)	117	25	3,291	664	1,823	649	1
③ 医療過誤等に関する相談	776	(4.5%)	136	3	129	269	318	161	5
④ 治療費に関する相談	1,329	(7.7%)	71	10	474	418	428	136	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	925	(5.4%)	49	5	370	414	120	90	1
⑥ 医療関係法に関する相談	738	(4.3%)	30	20	260	221	215	152	13
⑦ 薬に関する相談	344	(2.0%)	6	2	162	112	146	36	1
⑧ その他	2,025	(11.8%)	61	7	473	409	210	1,088	9
合 計	17,211	(100%)	887	106	6,482 (33.8%)	3,329 (17.4%)	5,697 (29.7%)	3,428 (17.9%)	224 (1.2%)

(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	11,831	122	11,953	(69.5%)
30分以上60分未満	3,666	369	4,035	(23.4%)
60分以上	718	397	1,115	(6.5%)
メール等	—	—	108	(0.6%)
合 計	16,215 (94.8%)	888 (5.2%)	17,211	(100.0%)

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：21.6分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：53.9分

【全相談の平均】 23.3分

(平成16年7月～令和3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	423	342	765	(4.4%)
70歳代	938	1,189	2,127	(12.4%)
60歳代	1,024	1,883	2,907	(16.9%)
50歳代	792	2,577	3,369	(19.6%)
40歳代	804	1,673	2,477	(14.4%)
30歳代	728	1,023	1,751	(10.2%)
20歳代以下	187	385	572	(3.3%)
不明※	965	1,203	3,243	(18.8%)
合計	5,861 (36.3%)	10,275 (63.7%)	17,211	(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	3,356	4,694	8,050	(46.7%)
家族等	1,277	3,107	4,384	(25.5%)
その他	369	536	905	(5.3%)
重複相談ほか※	1,029	2,098	3,872	(22.5%)
合計	6,031 (36.6%)	10,435 (63.4%)	17,211	(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	1,736 (10.1%)
	東区	1,188 (6.9%)
	南区	1,267 (7.4%)
	西区	1,810 (10.5%)
	安佐南区	1,851 (10.8%)
	安佐北区	1,116 (6.5%)
	安芸区	500 (2.9%)
	佐伯区	974 (5.7%)
	区不明	586 (3.3%)
	小計	11,028 (64.1%)
市外	県内	743 (4.3%)
	県外等(不明含)	360 (2.1%)
	小計	1,103 (6.4%)
住所不明	1,235 (7.2%)	
重複相談	3,845 (22.3%)	
合計	17,211 (100.0%)	

(平成16年7月～令和3年6月)

6 相談回数状況

相談回数	件数等	
1回	13,552	(78.8%)
2回	1,310	(7.6%)
3回	441	(2.6%)
4回	230	(1.3%)
5回以上	1,678	(9.7%)
合計	17,211	(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	(2.1%)
	広報チラシ等(注2)	624	(3.6%)
	カード(注3)	80	(0.5%)
	センターのホームページ	2,631	(15.2%)
	テレビ広報	10	(0.1%)
	小計	3,704	(21.5%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,418	(14.0%)
	本庁舎の電話交換等	2,245	(13.1%)
	本庁舎内の各課	677	(3.9%)
	その他の課等	316	(1.9%)
	小計	5,656	(32.9%)
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)		400	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		380	(2.2%)
その他(過去の相談者、知人等)		4,023	(23.4%)
不明		3,048	(17.7%)
合計		17,211	(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	111	(51.2%)
	診療所	79	(36.4%)
歯科診療所		18	(8.3%)
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	(1.8%)
合計		217	(100.0%)

相談対応状況と納得度

(平成29年5月18日～令和3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 紹介の	C 医師等 との 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 (27.8%)	納得	319	133	327	79	1	859	45.7%
	やや納得	146	107	164	59	0	476	25.4%
	あまり納得せず	14	15	23	12	1	65	3.5%
	納得していない	40	43	26	107	2	218	11.6%
	不明	85	35	66	69	3	258	13.8%
	小計	604	333	567	326	7	1,876	100.0%
② コミュニケーション に関すること (5.7%)	納得	59	14	48	37	5	163	42.0%
	やや納得	19	22	31	31	1	104	26.8%
	あまり納得せず	5	0	5	5	0	15	3.9%
	納得していない	6	11	8	34	2	61	15.7%
	不明	14	3	11	17	0	45	11.6%
	小計	103	50	103	124	8	388	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	48.0%
	やや納得	2	3	1	2	0	8	32.0%
	あまり納得せず	0	0	0	0	0	0	0.0%
	納得していない	0	1	0	3	0	4	16.0%
	不明	0	1	0	0	0	1	4.0%
	小計	6	11	2	6	0	25	100.0%
④ 医療情報等の 取扱いに関する こと (3.8%)	納得	58	28	30	9	0	125	48.2%
	やや納得	19	13	12	6	0	50	19.3%
	あまり納得せず	2	2	2	1	0	7	2.7%
	納得していない	8	7	3	26	2	46	17.8%
	不明	13	4	6	8	0	31	12.0%
	小計	100	54	53	50	2	259	100.0%
⑤ 医療機関等の 紹介・案内に 関すること (9.8%)	納得	332	108	78	11	0	529	80.3%
	やや納得	19	16	12	4	0	51	7.7%
	あまり納得せず	5	1	3	1	0	10	1.5%
	納得していない	0	5	1	13	0	19	2.9%
	不明	14	12	14	10	0	50	7.6%
	小計	370	142	108	39	0	659	100.0%
⑥ 医療費に 関すること (6.5%)	納得	114	64	46	13	0	237	54.4%
	やや納得	48	17	24	17	0	106	24.3%
	あまり納得せず	7	9	5	4	0	25	5.7%
	納得していない	8	12	3	17	0	40	9.2%
	不明	11	9	5	3	0	28	6.4%
	小計	188	111	83	54	0	436	100.0%
⑦ 医療知識に 関すること (33.0%)	納得	977	179	331	122	0	1,609	72.2%
	やや納得	124	47	47	28	0	246	11.0%
	あまり納得せず	8	4	7	11	0	30	1.4%
	納得していない	14	5	6	21	0	46	2.1%
	不明	112	19	74	92	0	297	13.3%
	小計	1,235	254	465	274	0	2,228	100.0%
⑧ その他 (13.0%)	納得	137	72	43	291	0	543	62.0%
	やや納得	20	11	3	33	0	67	7.7%
	あまり納得せず	1	0	2	15	0	18	2.1%
	納得していない	2	4	1	53	0	60	6.9%
	不明	28	24	10	124	0	186	21.3%
	小計	188	111	59	516	0	874	100.0%
合 計	納得	2,000	604	904	563	6	4,077	60.5%
	やや納得	397	236	294	180	1	1,108	16.4%
	あまり納得せず	42	31	47	49	1	170	2.5%
	納得していない	78	88	48	274	6	494	7.3%
	不明	277	107	186	323	3	896	13.3%
	合計	2,794	1,066	1,479	1,389	17	6,745	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3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 (2.5%)	納得	125	94.6%	108	17	0	13.0
	やや納得	1	0.8%	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	0.8%	1	0	0	10.0
	不明	5	3.8%	4	1	0	11.0
	小計	132	100.0%	113	19	0	13.1
一般的な相談 (55.8%)	納得	2,357	78.9%	2002	330	25	16.2
	やや納得	293	9.8%	218	65	10	21.8
	あまり納得せず	26	0.9%	16	8	2	26.9
	納得していない	57	1.9%	47	9	1	17.9
	不明	255	8.5%	190	58	7	19.5
	小計	2,988	100.0%	2473	470	45	17.1
許容範囲内 だが困難 (40.4%)	納得	855	39.6%	681	149	25	19.0
	やや納得	509	23.5%	333	133	43	25.7
	あまり納得せず	93	4.3%	60	25	8	25.1
	納得していない	335	15.5%	231	77	27	23.6
	不明	370	17.1%	252	80	38	23.8
	小計	2,162	100.0%	1557	464	141	22.4
許容範囲を 超えて困難 (1.4%)	納得	15	20.0%	10	4	1	24.3
	やや納得	7	9.3%	1	1	5	62.9
	あまり納得せず	11	14.7%	6	3	2	34.5
	納得していない	30	40.0%	12	7	11	51.1
	不明	12	16.0%	6	6	0	25.0
	小計	75	100.0%	35	21	19	40.2
合 計 (100.0%)	納得	3,352	62.6%	2801	500	51	16.8
	やや納得	810	15.1%	552	200	58	24.7
	あまり納得せず	130	2.4%	82	36	12	26.2
	納得していない	423	7.9%	291	93	39	24.7
	不明	642	12.0%	452	145	45	22.0
	小計	5,357	100.0%	4178	974	205	19.5

	電話	面接
最短時間	5	5
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。