

広島市医療安全支援センターの概要

資料 1

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

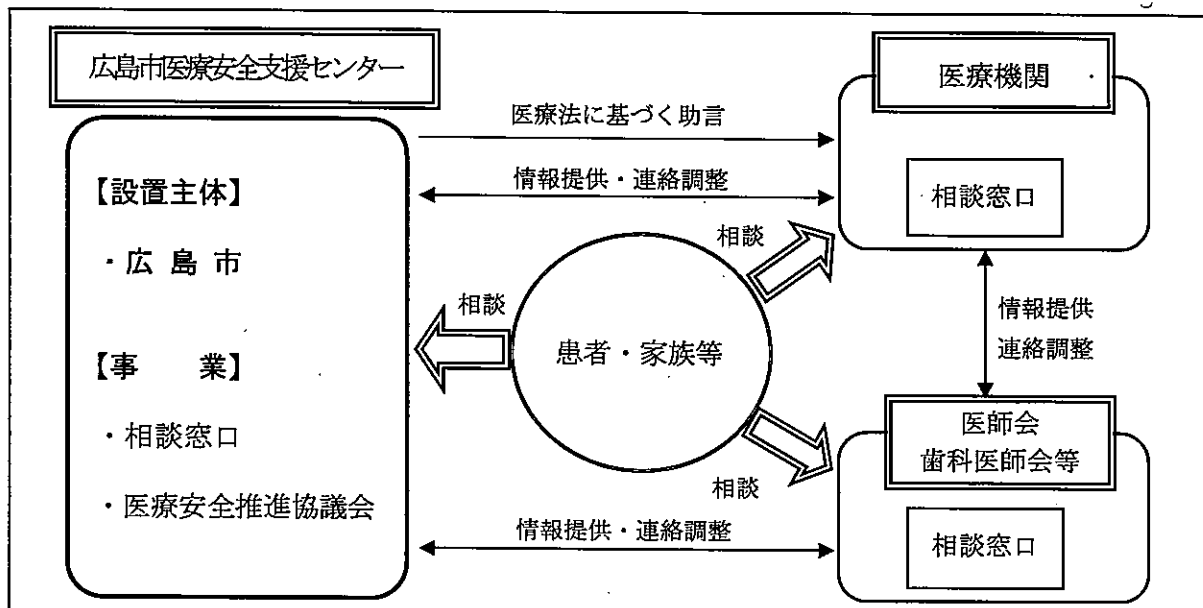
イ 相談における注意事項

- 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、仲裁等を行わない。
 - 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こと。
- (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こと。
- (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こと。
- (4) その他医療安全の推進のための方策に関すること。

(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。

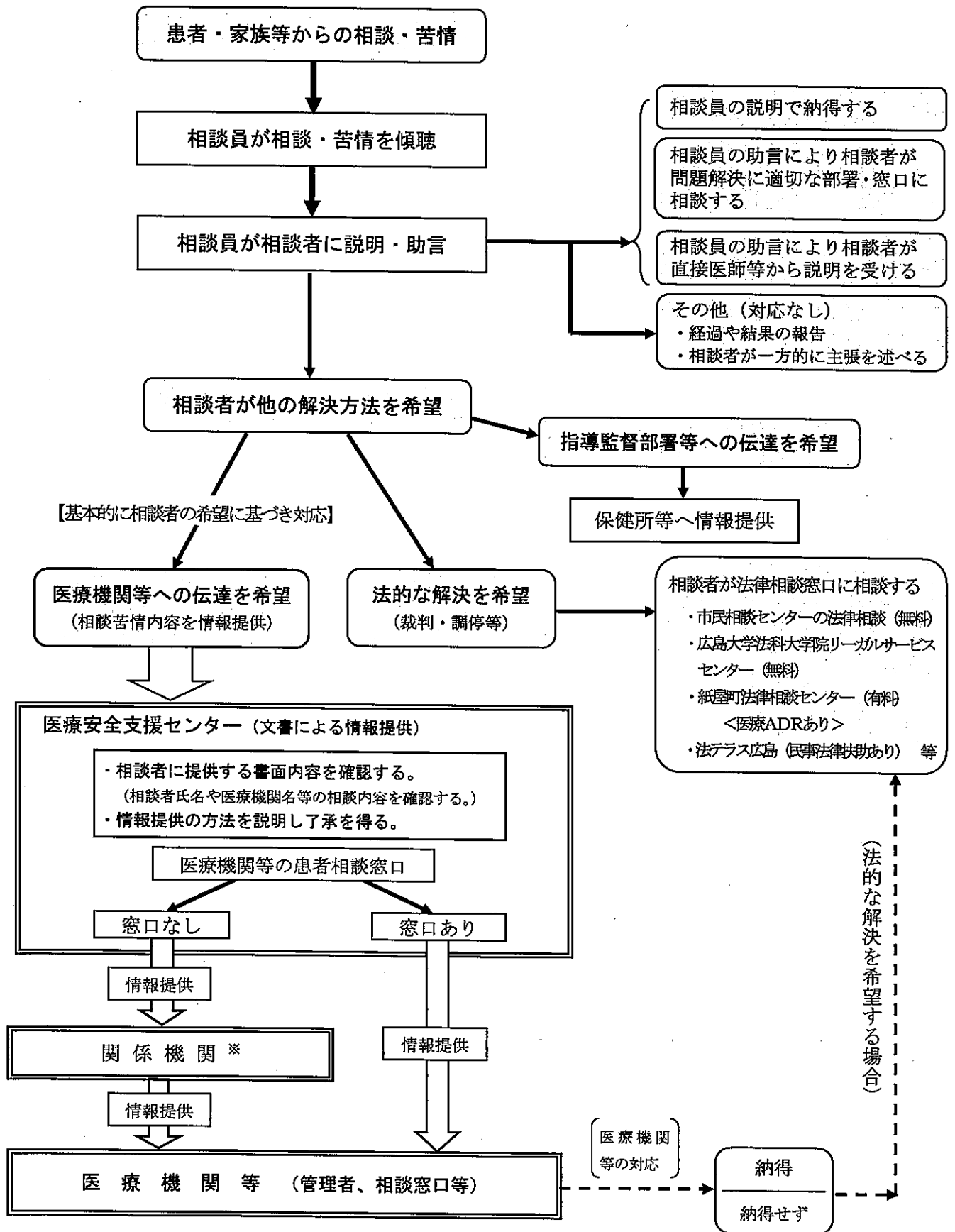
附 則

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分からない。』

『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

◎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

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。

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も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。

診察・治療

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。

薬局

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 COML 「医者にかかる10箇条」より一部引用)
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きます。

[\(目次に戻る\)](#)

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してください。 ※ 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)

<p>ファックス・ 電子メール・ 手紙</p>	<p>〔ファックス〕 082-504-2258 〔電子メール〕 medcouns@city.hiroshima.lg.jp 〔手紙〕 上記の所在地へ郵送ください。</p> <p>※ 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。</p>
<p>電子メールアドレス</p>	<p>medcouns@city.hiroshima.lg.jp</p>

(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 <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に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、医療機関にお問い合わせください。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 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(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\(広島弁護士会\)<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。)

※ 「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)の情報があります。

[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あります。

[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

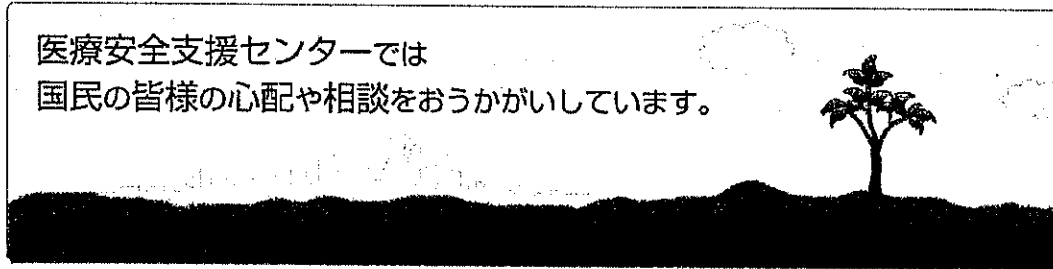
[広島市医療安全支援センターのご案内\(387KB\)\(PDF文書\)](#)


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

〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 <地域医療係・市立病院係>



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
--------------	---------	---------------	-------





 総合支援事業のご案内

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

2022/06/28/ 2022年度「医療安全支援センターの運営の現状に関する調査」の開始について。
詳細はこちらをご覧ください。

2022/05/09/ New! 「2022年度スキルアップ研修」を開始しました。職員専用ページより受講してください。

2022/04/19/ New! 【厚生労働省youtube公式チャンネル】最近の医療安全施策についての動画を公開しました。
耳寄り情報のページからリンクしています。

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

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であって、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、
第六條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

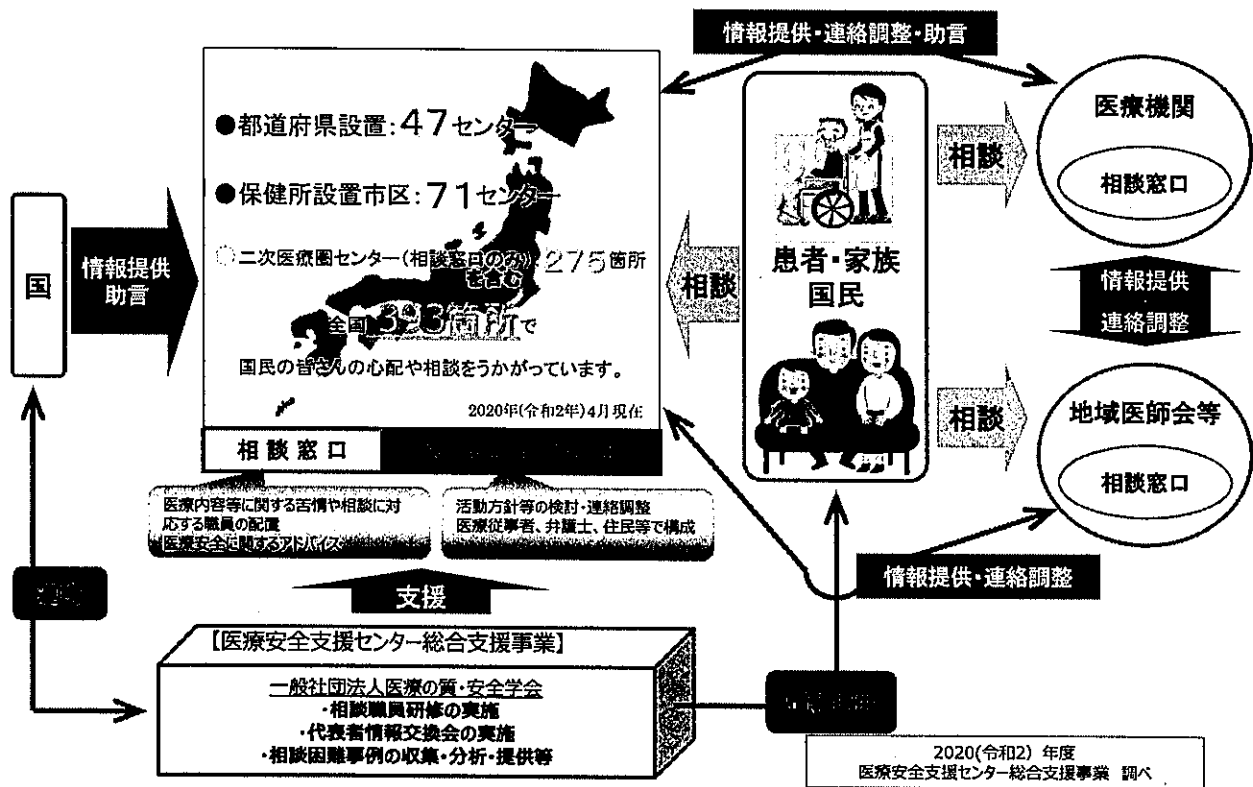
国は、医療安全支援センターにおける事務の適切な実施に資するため、都道府県等に対し、医療の安全に関する情報の提供を行うほか、医療安全支援センターの運営に関し必要な助言その他の援助を行うものとする。
(平一八法八四・追加)

[↑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](#) [目次情報](#)

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 ◆◆◆



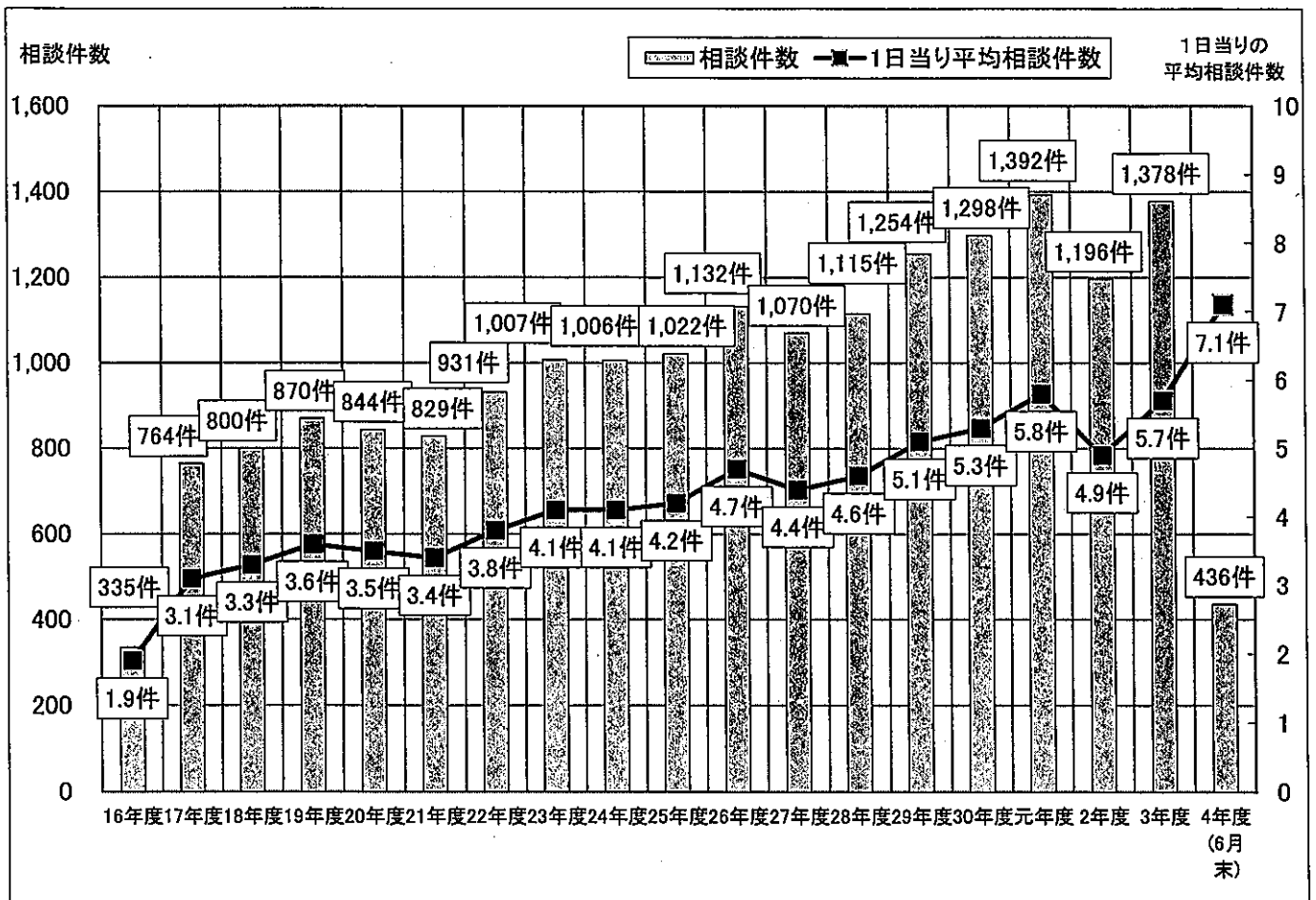
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(令和4年1月～6月)

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

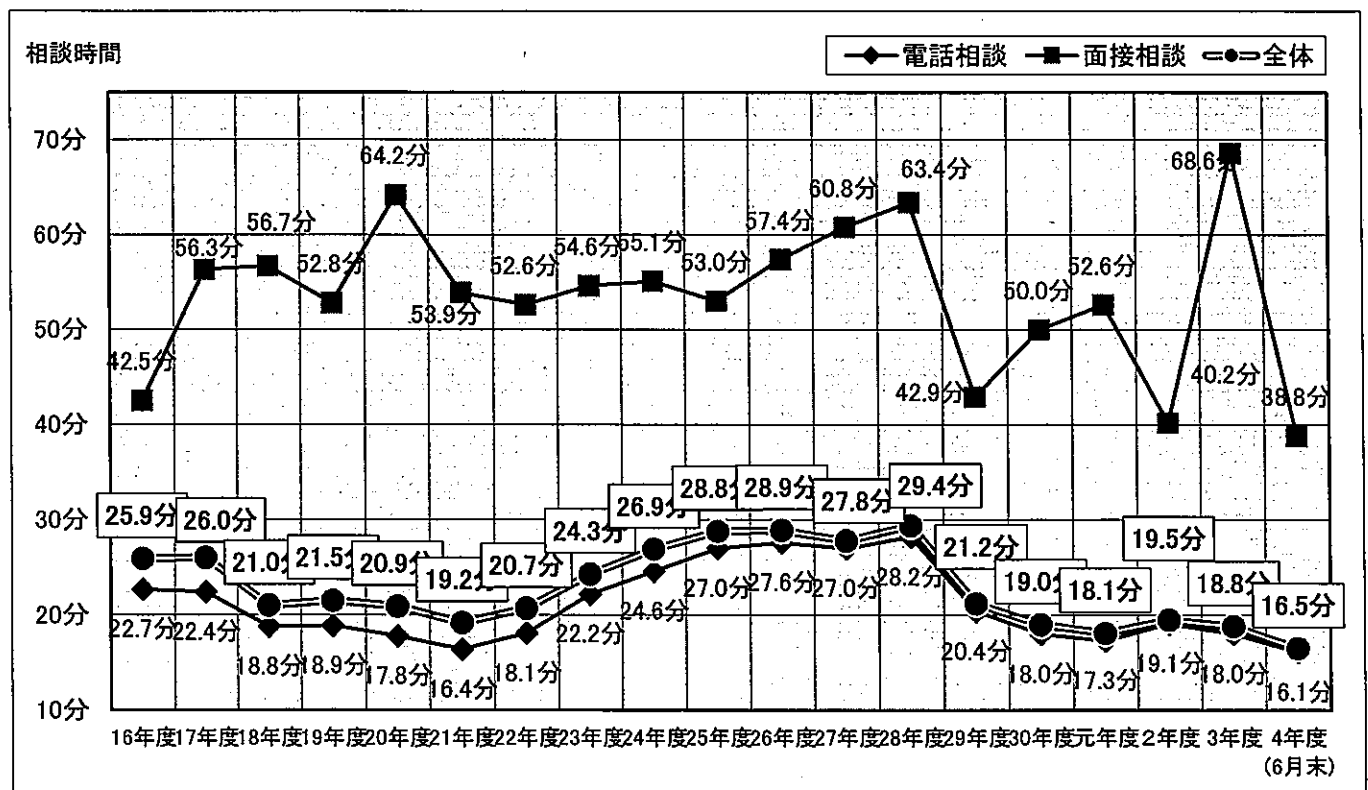
《参考》

- ・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4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4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4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	227	0	227	(29.0%)
10分以上20分未満	282	0	282	(36.0%)
20分以上30分未満	139	3	142	(18.1%)
30分以上40分未満	61	4	65	(8.3%)
40分以上50分未満	16	1	17	(2.1%)
50分以上60分未満	13	1	14	(1.8%)
60分以上90分未満	11	1	12	(1.5%)
90分以上120分未満	2	1	3	(0.4%)
120分以上	1	0	1	(0.1%)
メール等	—	(21)	21	(2.7%)
合計	752 (95.9%)	32 (4.1%)	784	(100.0%)

651
(83.0%)

96
(12.2%)

16
(2.1%)

【電話】 最長:170分、最短:5分、平均:15.9分
 【面接】 最長:95分、最短:20分、平均:40.5分
 【全相談の平均】 16.3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	157	197	4	358	(45.7%)
家族等	40	105	2	147	(18.8%)
その他	9	16	2	27	(3.4%)
重複相談ほか	89	160	3	252	(32.1%)
合計	295 (37.6%)	478 (61.0%)	11 (1.4%)	784	(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	15	20	0	35	(4.5%)
70歳代	35	51	0	86	(11.0%)
60歳代	27	43	0	70	(8.9%)
50歳代	20	149	0	169	(21.6%)
40歳代	59	39	0	98	(12.5%)
30歳代	10	25	0	35	(4.5%)
20歳代以下	8	8	0	16	(2.0%)
不明	121	143	11	275	(35.0%)
合計	295 (37.6%)	478 (61.0%)	11 (1.4%)	784	(100.0%)

6 相談者の住所

区分	件数等	R4.7.1 推計人口	
市内	中区	47 (6.0%)	143,369 (12.0%)
	東区	45 (5.7%)	117,974 (9.9%)
	南区	55 (7.0%)	144,484 (12.1%)
	西区	53 (6.8%)	188,326 (15.8%)
	安佐南区	51 (6.5%)	246,393 (20.7%)
	安佐北区	37 (4.7%)	136,491 (11.4%)
	安芸区	22 (2.8%)	75,499 (6.3%)
	佐伯区	31 (4.0%)	140,056 (11.8%)
	区不明	58 (7.4%)	
	小計	399 (50.9%)	1,192,592 (100.0%)
市外	県内	25 (3.2%)	
	県外等	19 (2.4%)	
	小計	44 (5.6%)	
住所不明	89 (11.4%)		
重複相談	252 (32.1%)		
合計	784 (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	30 (3.8%)
	市のホームページ	57 (7.3%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	87 (11.1%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	59 (7.5%)
	本庁舎電話交換等	55 (7.0%)
	本庁舎内の各課	16 (2.0%)
	その他の課等	12 (1.5%)
小計	142 (18.0%)	
広島県や国等の行政機関	13 (1.7%)	
医師会・歯科医師会等	13 (1.7%)	
その他 (過去の相談者、知人等)	389 (49.6%)	
不明	140 (17.9%)	
合計	784 (100.0%)	

8 相談回数

1回	2回	3回	4回	5回以上	合計
532	76	28	6	142	784
(67.9%)	(9.7%)	(3.6%)	(0.8%)	(18.0%)	(100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（令和4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	147 (18.8%)	6	8	23	48	63	65	0	5	10	47
② コミュニケーションに関する事	59 (7.5%)	2	2	15	15	23	51	0	7	0	26
③ 医療機関等の施設に関する事	6 (0.8%)	0	0	1	5	0	2	0	0	0	2
④ 医療情報等の取扱いに関する事	21 (2.7%)	0	1	7	7	5	19	0	0	3	7
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	91 (11.6%)	0	3	59	17	19	7	0	1	1	3
⑥ 医療費に関する事	45 (5.7%)	1	1	13	27	10	7	0	3	3	12
⑦ 医療知識に関する事	211 (26.9%)	1	3	111	35	83	103	0	1	8	7
⑧ その他	204 (26.0%)	1	3	20	39	18	178	0	2	3	33
合計	784 (100.0%)	11	21	249	193	221	432	0	19	28	137
				(33.9%)	(16.8%)	(18.6%)	(30.7%)	(0.0%)	(11.8%)	(18.7%)	(69.5%)

(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3年7月～令和4年6月）

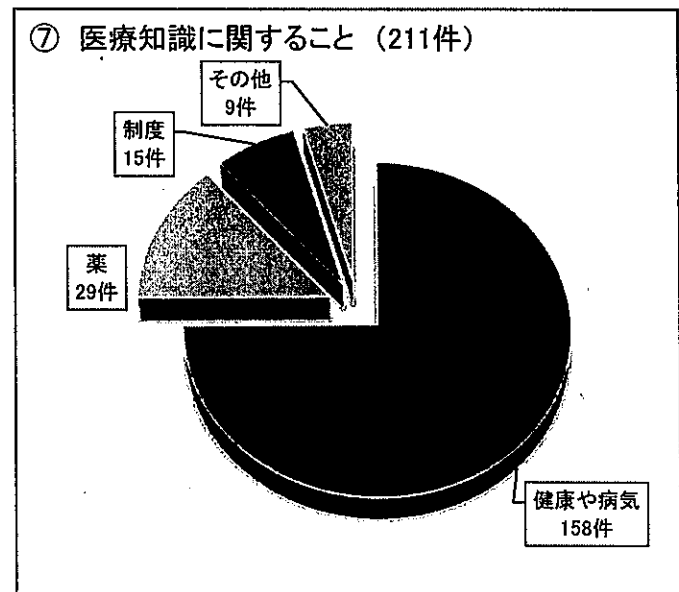
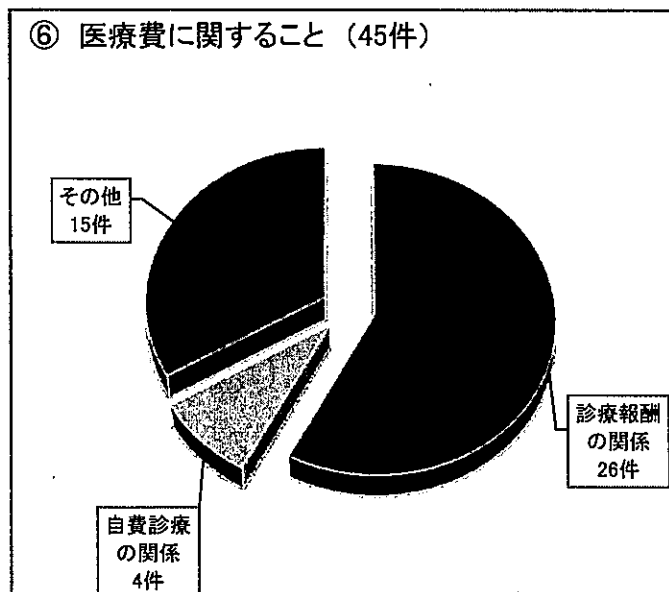
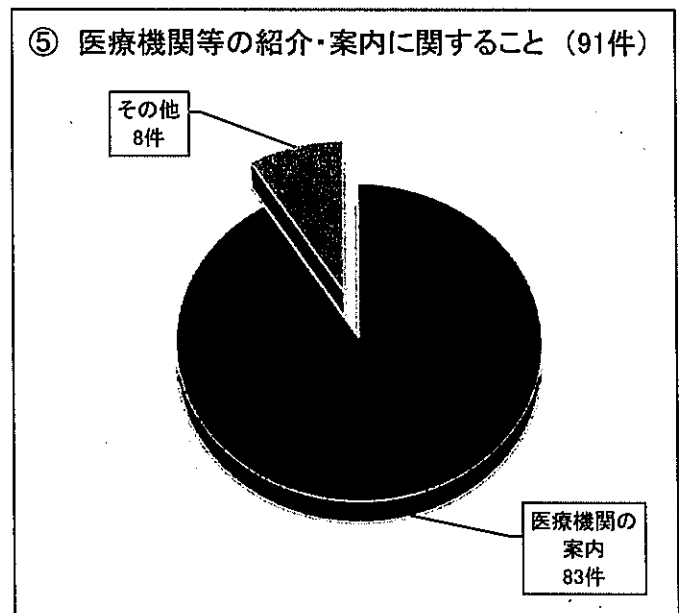
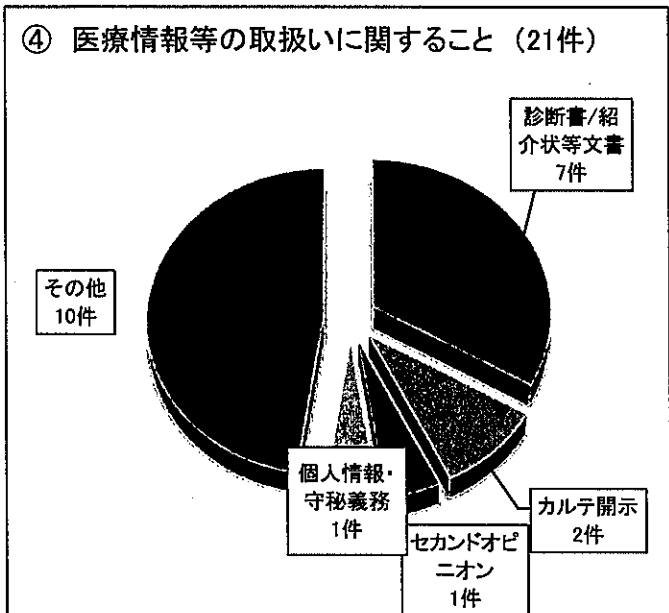
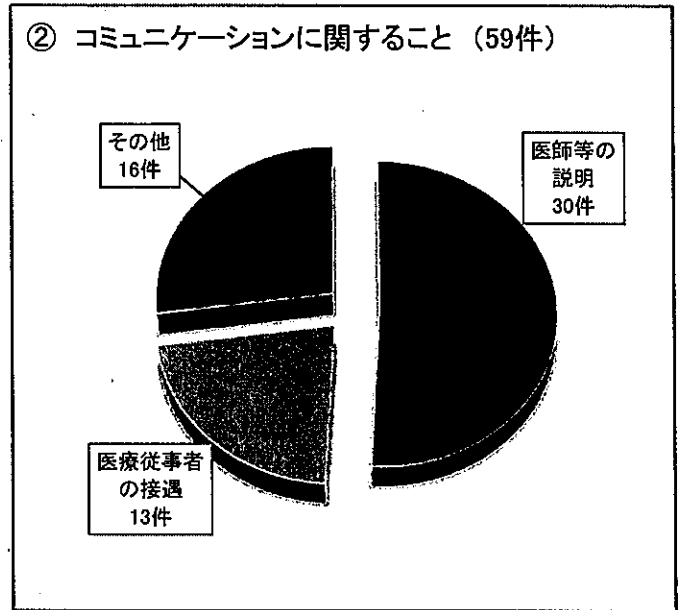
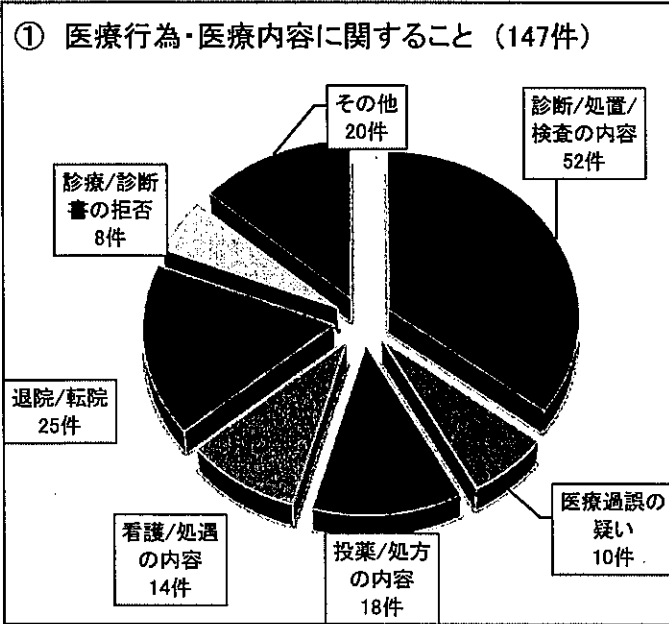
【単位:件】

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	13	27	13	14	18	16	15	20	16	26	28	42
② コミュニケーションに関する事	4	5	12	7	10	5	9	6	14	10	11	9
③ 医療機関等の施設に関する事	0	1	0	0	2	0	2	1	1	0	1	1
④ 医療情報等の取扱いに関する事	3	2	3	4	4	1	6	4	6	0	1	4
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関する事	9	12	24	22	15	12	12	14	15	18	16	16
⑥ 医療費に関する事	7	4	3	9	8	9	10	7	5	6	8	9
⑦ 医療知識に関する事	38	42	32	39	29	29	26	22	45	32	46	40
⑧ その他	22	31	38	29	31	26	38	24	30	40	33	39
合計	96	124	125	124	117	98	118	98	132	132	144	160

(7月～12月:684件)

(1月～6月:784件)

10 主な相談内容の内訳（令和4年1月～6月）



(令和4年1月～6月)

11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	149	(19.0%)
整形外科	115	(14.7%)
精神科・心療内科	110	(14.0%)
歯科	62	(7.9%)
耳鼻いんこう科	24	(3.1%)
脳神経外科	23	(2.9%)
外科	32	(3.0%)
産婦人科	16	(3.2%)
皮膚科	21	(2.7%)
眼科	44	(5.6%)
泌尿器科	8	(1.0%)
小児科	9	(1.1%)
形成外科・美容外科	3	(0.4%)
その他	168	(21.4%)
合計	784	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区 分		件数等	
医 科	病 院	142	(18.1%)
	診 療 所	30	(3.8%)
	不 明	466	(59.5%)
	小 計	638	(81.4%)
歯 科	病 院	6	(0.8%)
	診 療 所	0	(0.0%)
	不 明	56	(7.1%)
	小 計	62	(7.9%)
調剤薬局		5	(0.6%)
介護老人保健施設等		14	(1.8%)
施術所(鍼灸・あんま等)		3	(0.4%)
その他		62	(7.9%)
合計		784	(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	24	
官公庁(国等の行政機関)	5	
広島大学	2	
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	11	
薬剤師会	19	
介護関係部署	0	
広島県	10	
市 役 所	本庁の関係課	19
	区役所	21
	精神保健福祉センター	8
	保健所	20
法律相談	30	
その他	20	
合計	193	

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	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		0

15 医科・歯科地区別の相談内訳（令和4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	147	39	12	6	4	70	131	1	12	13	3
② コミュニケーションに関すること	59	19	6	1	3	20	49	3	5	8	2
③ 医療機関等の施設に関すること	6	1	0	0	0	2	3	0	1	1	2
④ 医療情報等の取扱いに関すること	21	5	5	0	0	9	19	0	1	1	1
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	91	3	1	0	0	82	86	0	2	2	3
⑥ 医療費に関すること	45	15	2	0	1	22	40	0	3	3	2
⑦ 医療知識に関すること	211	11	1	2	1	158	173	1	23	24	14
⑧ その他	204	22	7	2	3	113	147	1	9	10	47
合計	784	115	34	11	12	476	648	6	56	62	74
		(14.7%)	(4.3%)	(1.4%)	(1.5%)	(58.7%)	(82.7%)	(0.8%)	(4.3%)	(7.9%)	(9.4%)
		(17.7%)	(5.2%)	(1.7%)	(1.9%)	(73.5%)	(100.0%)	(9.7%)	(90.3%)	(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 <<147件 (18.8%)>>

区分	相談事例	対応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (52件)	(1) 精神科を毎月受診。今回の受診後、看護師から「次回から血液、尿検査を毎月、心電図検査を半年から年1回程度で受けていただきます。」と言われた。毎回検査があるのは気持ち的に負担感がある。知人に話したら、「普通、精神科でそんなに検査はしない。」と言われた。どうなんだろう。 (許容範囲内だが困難)	毎回受診時の検査は気持ち的に負担があることと、検査の目的等を尋ねることを勧めたところ、「聞いて嫌がらせとかされないか。」とのこと。精神科は医師との信頼関係が大事。患者の質問に対して真摯に答えられないのであれば、転医も視野に入れても良いのではないかと伝えた。 (納得された様子)
	(2) 昨春秋、親の退院時、医師からは健康体だと言われ安心して自宅で見守っていた。帰宅後に37℃台の発熱があったが、医師は健康体だと言っていたし、新型コロナウイルスへの暴露も怖いので、自宅で様子を見ていた。あまりにも解熱しないので病院受診。再入院になった。その時に医師が、「最初の入院の時の検査でMRSAに感染していた。」と言った。結局そのまま死亡したが、退院時に、感染のこと、熱発の可能性を示唆されて、早く入院していれば亡くなることはなかったのではないかと、思ったりする。 (許容範囲内だが困難)	話を傾聴する。患者家族の場合、そのように考えるのは無理もないことであることを伝える。説明責任に関しては、医師の考えと、家族の感じ方は少し違うかもしれない。病院の相談窓口でお話されて、気持ちの整理を少し進める方法もあるかと思うことを伝えた。 (納得された様子)
	(3) 動脈硬化により腹部人工血管置換術後、数年経過。転院できるものだろうか。A病院で手術し、同病院の内科で1回/数か月診察と心電図検査のみで経過観察。手術後の症状が持続。A病院で、この症状を話しても、血液の流れはいい。一生付き合わないといけなと言われ、痛み止めのみ処方があるだけ。リハビリなど含め、他に手立てはないのか、他に診てもらえる病院はないのか教えてほしい。高血圧等でかかりつけ医はいて、手術の経過は知っているが、この症状については、あまり話していない。 (一般的な相談)	今の症状や、不安・希望をA病院の医師に重ねて話す。かかりつけ医に相談し、場合によればA病院に手紙を書いていただくなど、医療関係者に気持ちを伝える事が必要。転院するにも、病歴紹介状が必要と推測されるため、医師と話がしにくい場合は、A病院の患者相談窓口を利用する方法を伝えた。 (納得された様子)
	(4) 家族が肝臓がんの疑い。数年前にA病院に搬送された。その後B病院で継続的にフォローアップしていた。今月のエコーで肝臓がんの疑い高く、C病院に紹介状。良性か悪性かわからないのに4種類くらいの検査を組まれた。PET検査は全身転移を診るための検査のはず。高額医療費の手続きを取っても、手術できるくらいがぎりぎりの経済状況。無駄な検査はしたくない。 (許容範囲内だが困難)	病院では一応最悪の場合を想定して検査をする。4種類の検査も、肝臓がんの疑いのセットとして組まれているのだろうと思う。希望されない場合、料金の支払いの不安等あれば院内の患者相談窓口にご相談されることを勧めた。 (納得してない様子)
	(5) かかりつけ医の説明やMRI画像に不安があり、他院での診察を受ける相談。数年前、A病院で脳動脈瘤手術をし、かかりつけ医の紹介にて経過観察中。かかりつけ医でMRIをとったが、素人目にも画像が荒く、医師の説明にも不安があり、内緒で他院のMRIを受けたいと思っている。かかりつけ医に、他院を受診したことを知られたくないし、他院には数日前にMRIを撮っていることを言いたくない。体調の変化に対し、必要なら早く処置をし手遅れになりたくない思いがあり、不安である。 (一般的な相談)	体調に関し、不安に感じている状態を軽減することが希望であるため、他院でMRIを希望されることは、おかしいことではないが、医師からの質問に虚偽の返事(MRIは数年前に取りました等)をすることは、信頼関係や治療上良いことにはならない事を話す。他院の選択のほか、かかりつけ医に不安に感じていることや、MRI画像に不安を感じていることなど、正直に話、手術したA病院で、経過観察の検査をしてもらえないかなど、具体的に希望を話してはいかかと伝えた。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (52件)	<p>(6) 高齢家族が近医で口腔がんを指摘されA病院へ紹介された。1週間あまり様々な検査を行ったが、組織検査に不備があり、再検査待ちの状態である。頸部リンパ節、肺転移が判明し、手術は不可能で化学療法のみが治療が考えられている。他に方法があるのではないかと診療態度、治療方針に若干の不信感が生じている。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>受診中のA病院のがん相談窓口を案内し、納得し治療を受けることができる一助とすることを提案した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(7) 娘が治療中だが、他科受診の希望や、飲ませたい薬の希望があるため相談。 半年前から、微熱があり、不登校となり、自律性調節障害と診断され漢方薬処方。何かほかの病気があるのか心配で、大きな病院で調べたい。漢方薬でなく西洋薬を飲ませたい。診察で医師からは、診断名・今後の治療計画など聞けていない。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>相談者が、希望や心配していることを話し納得し治療を受けるために医師とのやり取りを工夫されてはどうだろうか。 1回、大きな病院に受診し、体調の確認をしてもらいたい理由や気持ち、成育歴の情報を医師に話すことで、受診科が絞れ、紹介状があるほうが治療につながりやすい。 まず、医師との接触を提案し、具体的な会話術も話してみた。</p> <p>(納得された様子)</p>
医療過 誤の疑 い (10件)	<p>(8) 肝硬変末期でA病院への入退院を繰り返していた家族。足の浮腫で先週受診。そのまま入院。週明けに浮腫の検査をする予定になっていた。一昨日、病院からの連絡で医療に従事している家族が訪れた。「週明けに胃カメラ検査をして嘔吐。その際血管を傷つけたらしく出血が起こり、現在は人工呼吸器装着でICU入室中。このまま止血できなければ開腹手術になる。」と言われたらしい。何故、浮腫の検査をするだけの目的で入院した父が、開腹手術を受けるまでにならなければならないのか。センターで調査してもらいたい。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>話を傾聴した上で、当センターは相談機関であり、病院に対して調査したり、指導できる権限は持っていないことを伝え、まずは複数人で医師にお話を聞き、疑問に感じるところを確認することを勧めた。また、院内に医療相談窓口がある旨を伝えたと、電話番号は既知であった。</p> <p>(あまり納得していない様子)</p>
	<p>(9) 長くうつ病で治療していた親。自宅で自殺行為あり、かかりつけのA病院に入院。その間、医師とは電話相談等していた。薬物療法を数か月続けても効果が見られず、電気痙攣療法目的でB病院に紹介転医。数日後に首を吊った。B病院から「意識がない。蘇生をしている。来院してほしい。」と連絡あり。その直後「C病院に行ってください。」C病院に行くと、死亡を告げられ、蘇生に務めた旨も伝えられた。B病院の管理体制が整えられていれば母の死は避けられたのではないかと考えている。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>話を傾聴する。当センターは相談機関であり、調査する権限は持っていない。医療介護ADRの連絡先を伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
投薬/ 処方 の内容 (18件)	<p>(10) かかりつけ内科で精神安定剤と睡眠薬を処方してもらっていた。他区に転居して、自宅近くのAクリニックを受診。前の薬をそのまま希望したら、「精神安定剤は数日分しか出せない。それ以上は法律違反ですよ。」と言われた。処方箋を薬局に持参。希望と違う薬が数日分出されていることを伝えると、お薬手帳を確認。医師に連絡を取ってくれた。医師の回答は「理由があつて処方している。変更しない。」薬剤師に以前の精神安定剤はそれ以上出せないのか確認すると、1か月分の処方ができるという。こういう医師を放置するのはいかなるものか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>話を傾聴する。当センターには医師に対して指導、注意する権限がない。承ったことはそのまま記録に留めると伝えた。</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 (18件)	(11) 骨粗しょう症のMRI検査。そのデータをかかりつけ内科に提出すると、骨粗しょう症の薬を処方された。以前コレステロールの薬でアレルギーを起こして、今の病院に転医した経緯もあり、あまり余分な薬は内服したくない。本当にこの薬は内服した方が良いのか。 (一般的な相談)	基礎疾患の確認。高血圧、境界型糖尿病。内服は高血圧と骨粗しょう症の薬。骨粗しょう症の薬は、年齢を考えて骨折予防目的で投与される。アレルギー等の心配があれば、医師に内服に関する相談をしてはいかがかと伝えた。 (納得された様子)
	(12) 処方箋の目的外利用についての認識が甘い。例えば睡眠障害の訴えで受診した患者に、統合失調症の薬を処方する。薬局では、処方箋に診断名の記載がないので、そのまま内服の注意をするだけ。薬剤師は本来の役割が果たせていないし、患者側から見れば怖いこと。精神科における医療保護入院が、不当入院になっている。移送手続きもなしに家族と医師の判断だけで行われる人権侵害行為だ。 (許容範囲内だが困難)	話を傾聴した。伺った話は記録に残すことを伝えた。 (納得していない様子)
退院/ 転院 (25件)	(13) 心臓の不調で受診した家族がそのまま人工呼吸器装着しICU入院となった。呼吸器を離脱し一般病棟へ転棟したが、要介護5の認定を受けた。病棟師長からは回復の見込みはないので老人ホーム入所を勧められた。自分も家族もできるだけ家で過ごしたい希望がある。現在の病院では十分なリハビリが行われていない。かかりつけ医はリハビリ病院への紹介状を出すと言っているが、まだ手元に届いていない。リハビリ病院へ転院を強く希望する。 (一般的な相談)	転院希望についてケアマネージャーと連絡を取り、今後の対応を相談することを勧めた。 (納得された様子)
	(14) 実母の退院への不安。A病院 認知症で措置入院後(数か月)、調整が終わったということで退院させるよう連絡がきた。面会はしていないが、電話では暴言を吐き、退院できる状態なのか心配。措置入院の時は暴れたので、迎えに行っても、その時のようになるのではと案じる。とても退院できるとは思えない。看護師に聞くと、相手にされない。相談員は「薬の調整が済んでいるから退院が問題ない」という。退院後はグループホーム入所が決まっている。 (一般的な相談)	戸惑いや、不安感を傾聴。病院の相談室に再度相談し、場合によりかかりつけ医師に不安に思っている事項につき説明してもらおう依頼するのはいかがかと伝えた。 (納得された様子)
看護/ 処遇の 内容 ・ その他 (42件)	(15) 精神科病院、任意入院。退院したいのにさせてくれない。どうしたらいいでしょうか。 (平易な相談)	看護師に退院と担当医の診察を希望し、いつ診察になるか返事をもらい、いやだと感じる看護行為は何故これをしなければならないか理由を聞く、気持ちを話すなどしてみることを伝えた。 (納得された様子)

② コミュニケーションに関すること <<59件 (7.5%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
	<p>(1) 配偶者のことで相談。先月肺炎でA病院へ入院中。コロナ禍で面会出来ないため医師の説明を希望したが、後日改めてと言われたから連絡がない。受付の事務員から担当医へ伝わっているのかも分からない。患者相談窓口にも連絡したが、対応に変化はない。配偶者に携帯電話を持たせているが、認知症もあり、正確な情報が分からず心配。病状について聞きたいと申し出ること間違っているのか。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>不安な気持ちについて傾聴する。担当医へ病状説明を求めることは間違っていない。病状説明について誰にどのように確認するのがスムーズなのかを確認すること、事前に確認したいことをメモにして渡すことを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) 膝が外れる症状で近医整形から専門医がいる医院を紹介受診した。診察した医師は膝の専門医ではなくMRI検査後ヒアルロン注射のみで症状の改善が無かった。改めて膝の専門医が診察する際MRIの再検査を指示された。治療費、検査費がかさみ支払いが大変である。膝以外に股関節の痛みも出現した。医師に話すのは躊躇する。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>医師にとっては患者の話す内容は重要な情報となるので、症状や支払い可能の有無についても告げることを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
<p>医師等の説明 ・ その他 (59件)</p>	<p>(3) 左右の指の痺れに対し神経内科で投薬治療をしていたが、改善しない為手術適応となり整形外科紹介となった。整形外科担当医の口頭での説明で手術により悪化することも承諾するように言われ、手術を受けることを躊躇している。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>安心して手術の臨む為病院の手術説明の方針と、担当医の口頭での説明内容が正式な文書で提供されるか否かを患者相談窓口で相談、確認することを提案した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(4) 入院中の母親について、病院と面談予定。医師と話す内容について相談。施設入所中の母親が、軽い脳梗塞で右麻痺があり、呑み込みの練習のためにA病院入院となった。入院後、発熱しコロナ感染が判明。入院時から、面会はできない、ナースや理学療法士からの情報は少なく、不信感を持っている。施設に戻れないなら、できれば転院させたい。病院側と面談予定であるが、転院の話をしていいものか、鼻腔栄養はいつまで必要なのかなど聞いてもいいものか誰かに相談したかった。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>コロナ禍とはいえ、入院目的と違う形となり、娘として残念な気持ちや憤りを傾聴。気になる事として、今後の入院や入所の見通し・転院が可能か、鼻腔栄養・ADLの回復・病院との信頼関係の持ち方・アクセスがポイントのようなので、優先順位をつけメモにまとめ明日、面談に行くよう伝えた。話がまとまらなければ、病院と次回の面談の約束を依頼する。頼りは、病院やケースワーカーなので、密にコンタクトをとることは、気持ちの行き違いがなく大事だと思う話をした。</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 21件 (2.7%)

区分	相談事例	対応
カルテ開示 ・ その他 (21件)	<p>(1) A病院で出産した子。異常があり染色体検査のためにB病院に紹介受診。結局染色体異常が確認され、以来通院治療を受けている。今回、染色体に関する今後の疾患等の確認のために、当時の検査結果の開示を請求した。最初検査結果はない、と言いつつ、2人目の妊娠時に入院した配偶者のカルテに添付していたらしい。配偶者のカルテの開示を要求すると、子の検査結果の開示はしないと言う。どうしたらいいんだ。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>お子さんが継続通院しているので、検査入院当初のカルテ開示を請求してはどうか。検査データの貼付はなくても、治療開始にあたる検査結果や経緯の記録はあるのではないかと伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>

⑥ 医療費に関する事 45件 (5.7%)

診療報酬の関係 ・ その他 (45件)	<p>(1) 年末の受診で食道がんの診断。そのまま入院。抗がん剤投与後退院したが、飲食が全くできなくなり外来受診後再入院。抗がん剤投与後、今日B病院に転医した。A病院でもB病院でも、最初から大部屋希望。個室しか空気がなくてそのまま入院した。病院都合なので差額ベッド代は発生しないはずだ。話し合いの上、B病院からは請求されないが、A病院は譲らない。国の通達には意味がないのか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>当センターは相談機関であり、病院での指導、仲裁の権限は持たない。院内の患者相談窓口にご相談するか、不正請求と言われるのであれば、中国四国厚生局指導監査課にご相談するかである。それぞれの連絡先を伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) かかりつけ医を昨年末29日に受診。いつもより支払いが高いので理由を聞くと、夜間診療加算だと言う。夜間でもないのにおかしいだろう。また、毎回時間外対応加算がつくのはどういうわけだ。全然説明もなく、受付に聞いても「分からない」と言う。きちんと説明すべきだと思う。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>年末年始は休日加算が算定される。夜間診療加算ではなく休日加算であると思う。時間外対応加算は、病院がそういう体制をとっている病院であるということ。そういう病院は定められた加算をして良いことになっていると伝えたと、そんなことは言ってもらわないと分からない。」とのこと。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) 病院の入力ミスによる医療費の返金方法について 4月診察の支払いが先月より高く、帰宅後、病院会計を確認すると、入力ミスであり返金すると説明された。後日、返金方法と返信封筒が郵便で送付されてきた。返信手続の説明用紙が同封されていて、返金の方法として、次回受診時に返金という項目もあったが、すでに、口座振り込みの選択に丸がされていた。また、金額の間違った領収書も先に返信するよう記載されている領収書を先に送付すると、支払いした証拠がなくなる。通常郵便で送付する書類なのだろうか。という不信感と病院の会計の対応について違和感があり、指示通りにするしかないのか相談。相談者は次回受診時、領収書と引き換えに返金を希望である。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>病院の間違いによる、手間が発生したことをねぎらい、個人情報の扱いの温度差等、不愉快な思いを傾聴。 次回受診時の返金を希望していることを、病院に伝えていないため、病院の患者相談室か会計係に伝えてみるよう話す。自分が気がつかないと、泣き寝入りだったと、保険請求への不信感等も話したので、病院から診療報酬の明細書を提出後チェックをする機関があるので、数か月くらい遅くはなるが、間違いがわかる仕組みもあることも伝える。</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4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	5,584	(29.9%)	426	44	1,416	906	2,550	1,298	192
② 病気等に関する相談	6,268	(33.6%)	118	31	3,603	722	1,988	791	1
③ 医療過誤等に関する相談	802	(4.3%)	138	4	135	281	325	169	5
④ 治療費に関する相談	1,414	(7.6%)	74	13	501	468	446	150	2
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	1,001	(5.4%)	49	5	411	441	141	113	1
⑥ 医療関係法に関する相談	810	(4.3%)	31	24	277	248	235	180	13
⑦ 薬に関する相談	392	(2.1%)	7	4	178	133	165	46	1
⑧ その他	2,408	(12.9%)	65	11	532	483	245	1,405	9
合計	18,679	(100%)	908	136	7,053	3,682	6,095	4,152	224
					(33.2%)	(17.4%)	(28.7%)	(19.6%)	(1.1%)

(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	13,019	125	13,144	(70.4%)
30分以上60分未満	3,847	380	4,227	(22.6%)
60分以上	766	404	1,170	(6.3%)
メール等	—	—	138	(0.7%)
合計	17,632	909	18,679	(100.0%)
	(95.1%)	(4.9%)		

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：21.3分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：54.0分

【全相談の平均】 22.9分

(平成16年7月～令和4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	451	386	837	(4.5%)
70歳代	1,009	1,270	2,279	(12.2%)
60歳代	1,086	1,976	3,062	(16.4%)
50歳代	845	2,851	3,696	(19.8%)
40歳代	905	1,765	2,670	(14.3%)
30歳代	748	1,068	1,816	(9.7%)
20歳代以下	199	410	609	(3.3%)
不明※	1,152	1,469	3,710	(19.8%)
合計	6,395 (36.3%)	11,195 (63.7%)	18,679	(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	3,627	5,082	8,709	(46.6%)
家族等	1,362	3,296	4,658	(24.9%)
その他	393	570	963	(5.2%)
重複相談ほか※	1,183	2,407	4,349	(23.3%)
合計	6,565 (36.6%)	11,355 (63.4%)	18,679	(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	1,839 (9.8%)
	東区	1,272 (6.8%)
	南区	1,370 (7.4%)
	西区	1,918 (10.3%)
	安佐南区	1,964 (10.5%)
	安佐北区	1,174 (6.3%)
	安芸区	527 (2.8%)
	佐伯区	1,037 (5.6%)
	区不明	673 (3.6%)
	小計	11,774 (63.0%)
市外	県内	807 (4.3%)
	県外等(不明含)	387 (2.1%)
	小計	1,194 (6.4%)
住所不明	1,399 (7.5%)	
重複相談	4,312 (23.1%)	
合計	18,679 (100.0%)	

(平成16年7月～令和4年6月)

6 相談回数の状況

相談回数	件数等	
1回	14,553	(77.9%)
2回	1,473	(7.9%)
3回	489	(2.6%)
4回	254	(1.4%)
5回以上	1,910	(10.2%)
合計	18,679	(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	(1.9%)
	広報チラシ等(注2)	680	(3.6%)
	カード(注3)	80	(0.4%)
	センターのホームページ	2,852	(15.3%)
	テレビ広報	10	(0.1%)
	小計	3,981	(21.3%)
市の他の課等	各種相談窓口 (区役所の相談窓口を含む)	2,512	(13.4%)
	本庁舎の電話交換等	2,358	(12.6%)
	本庁舎内の各課	710	(3.8%)
	その他の課等	331	(1.8%)
	小計	5,911	(31.6%)
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)		431	(2.3%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		404	(2.2%)
その他(過去の相談者、知人等)		4,643	(24.9%)
不明		3,309	(17.7%)
合計		18,679	(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4年6月末)

相談内容の細目		A 説明・医療機関 紹介機関	B 関係機関等の 紹介	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 (25.7%)	納得	354	181	401	114	1	1,051	47.4%
	やや納得	156	121	174	75	1	527	23.8%
	あまり納得せず	15	18	25	17	1	76	3.4%
	納得していない	48	45	27	140	2	262	11.8%
	不明	93	46	72	88	3	302	13.6%
	小計	666	411	699	434	8	2,218	100.0%
② コミュニケーション に関する こと (6.2%)	納得	80	22	79	63	9	253	47.7%
	やや納得	20	25	31	35	1	112	21.1%
	あまり納得せず	7	3	5	6	0	21	4.0%
	納得していない	10	12	9	39	2	72	13.4%
	不明	23	7	17	26	0	73	13.8%
	小計	140	69	141	169	12	531	100.0%
③ 医療機関等の 施設に関する こと (0.4%)	納得	7	12	1	2	1	23	60.5%
	やや納得	2	5	1	2	0	10	26.3%
	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	10.5%
	不明	0	1	0	0	0	1	2.7%
	小計	9	19	2	7	1	38	100.0%
④ 医療情報等の 取扱いに関する こと (3.5%)	納得	64	35	35	14	0	148	48.8%
	やや納得	19	14	13	7	0	53	17.5%
	あまり納得せず	3	2	2	1	0	8	2.6%
	納得していない	12	10	4	31	2	59	19.5%
	不明	15	4	7	9	0	35	11.6%
	小計	113	65	61	62	2	303	100.0%
⑤ 医療機関等の 紹介・案内に 関すること (10.1%)	納得	454	129	113	19	0	715	82.2%
	やや納得	24	17	14	7	0	62	7.1%
	あまり納得せず	5	2	3	2	0	12	1.4%
	納得していない	1	7	2	15	0	25	2.9%
	不明	17	14	14	11	0	56	6.4%
	小計	501	169	146	54	0	870	100.0%
⑥ 医療費に 関すること (6.4%)	納得	132	98	54	24	0	308	56.9%
	やや納得	49	20	29	18	0	116	21.4%
	あまり納得せず	10	11	5	5	0	31	5.7%
	納得していない	10	15	5	17	0	47	8.7%
	不明	13	15	7	4	0	39	7.3%
	小計	214	159	100	68	0	541	100.0%
⑦ 医療知識に 関すること (32.5%)	納得	1,168	238	471	200	0	2,077	74.0%
	やや納得	134	55	54	32	0	275	9.8%
	あまり納得せず	9	4	8	14	0	35	1.3%
	納得していない	15	8	8	22	0	53	1.9%
	不明	129	25	82	131	0	367	13.0%
	小計	1,455	330	623	399	0	2,807	100.0%
⑧ その他 (15.3%)	納得	173	124	70	485	0	852	64.5%
	やや納得	29	17	7	51	0	104	7.9%
	あまり納得せず	1	4	2	18	0	25	1.7%
	納得していない	5	4	1	66	0	76	5.8%
	不明	37	29	14	185	0	265	20.1%
	小計	245	178	94	805	0	1,322	100.0%
合 計	納得	2,432	839	1,224	921	11	5,427	62.9%
	やや納得	433	274	323	227	2	1,259	14.6%
	あまり納得せず	50	44	50	63	1	208	2.4%
	納得していない	101	102	56	333	6	598	6.9%
	不明	327	141	213	454	3	1,138	13.2%
	合計	3,343	1,400	1,866	1,998	23	8,630	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4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 (2.8%)	納得	180	95.2%	161	19	0	12.7
	やや納得	1	0.6%	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	0.5%	1	0	0	10.0
	不明	7	3.7%	6	1	0	10.0
	小計	189	100.0%	168	21	0	12.8
				88.9%	11.1%	0.0%	—
一般的な相談 (57.4%)	納得	3,174	81.1%	2719	418	37	15.9
	やや納得	322	8.2%	241	71	10	21.6
	あまり納得せず	32	0.7%	21	9	2	25.0
	納得していない	61	1.6%	50	9	2	18.3
	不明	327	8.4%	244	73	10	18.9
	小計	3,916	100.0%	3275	580	61	16.7
				83.6%	14.8%	1.6%	—
許容範囲内 だが困難 (37.9%)	納得	1,071	40.0%	868	172	31	18.2
	やや納得	580	22.4%	383	150	47	25.4
	あまり納得せず	111	5.6%	73	27	11	26.0
	納得していない	378	14.6%	266	81	31	23.3
	不明	450	17.4%	304	99	47	24.0
	小計	2,590	100.0%	1894	529	167	21.9
				73.2%	20.4%	6.4%	—
許容範囲を 超えて困難 (1.9%)	納得	23	17.7%	14	5	4	33.2
	やや納得	15	11.5%	6	3	6	50.7
	あまり納得せず	17	13.1%	8	6	3	39.7
	納得していない	50	38.5%	19	11	20	52.1
	不明	25	19.2%	15	10	0	21.6
	小計	130	100.0%	62	35	33	41.1
				47.7%	26.9%	25.4%	—
合 計 (100.0%)	納得	4,448	65.2%	3762	614	72	16.4
	やや納得	918	13.5%	630	225	63	24.5
	あまり納得せず	160	2.2%	102	42	16	27.3
	納得していない	490	7.2%	336	101	53	25.6
	不明	809	11.9%	569	183	57	21.7
	小計	6,825	100.0%	5399	1165	261	19.5
				79.1%	17.1%	3.8%	—

	電話	面接
最短時間	5	5
最長時間	175	165

※ 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。

