

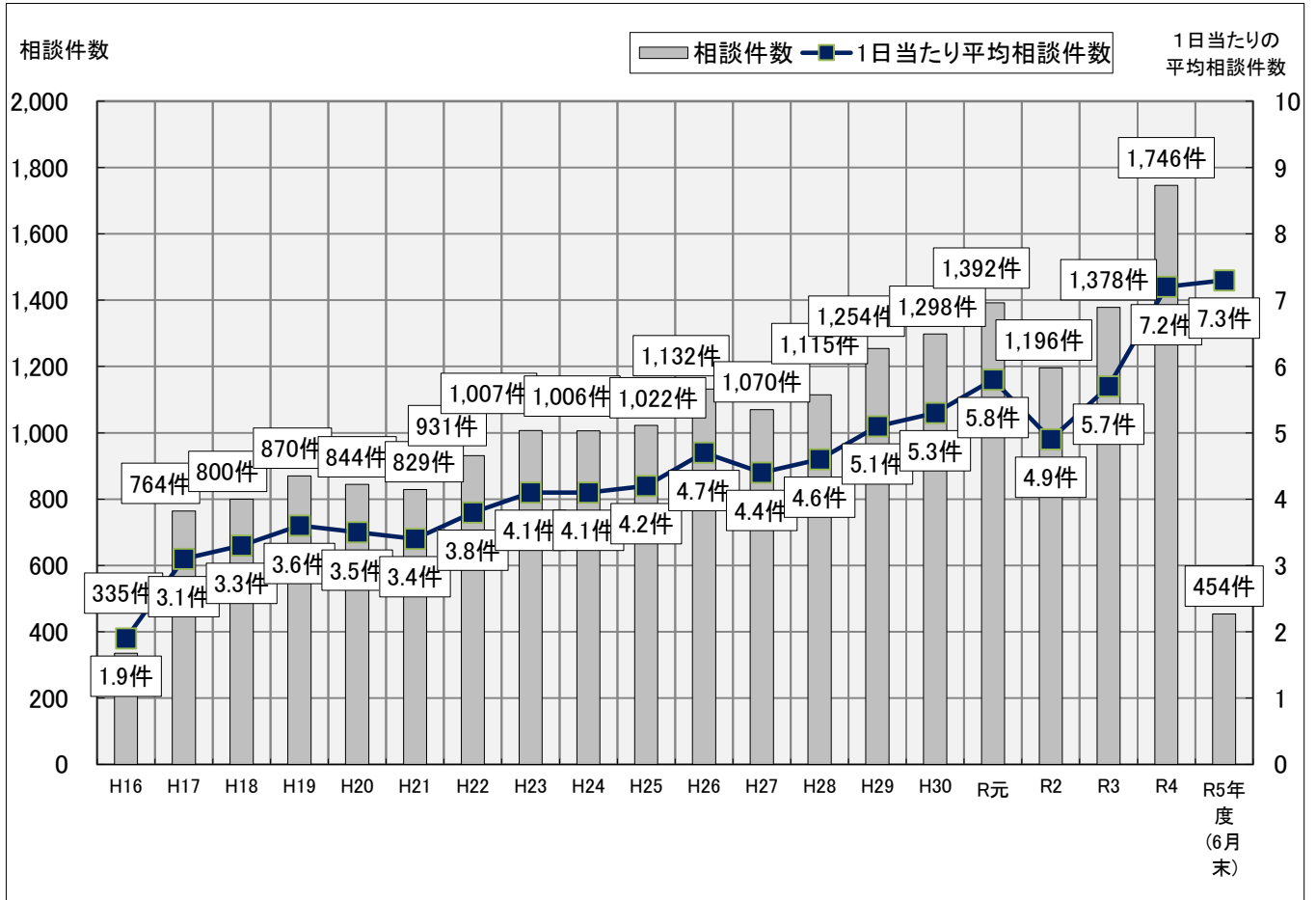
広島市医療安全支援センターの相談対応状況について
(令和5年1月～6月)

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	重複相談者の相談回数	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	相談者に紹介した関係機関の内訳	5ページ
14	個別に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

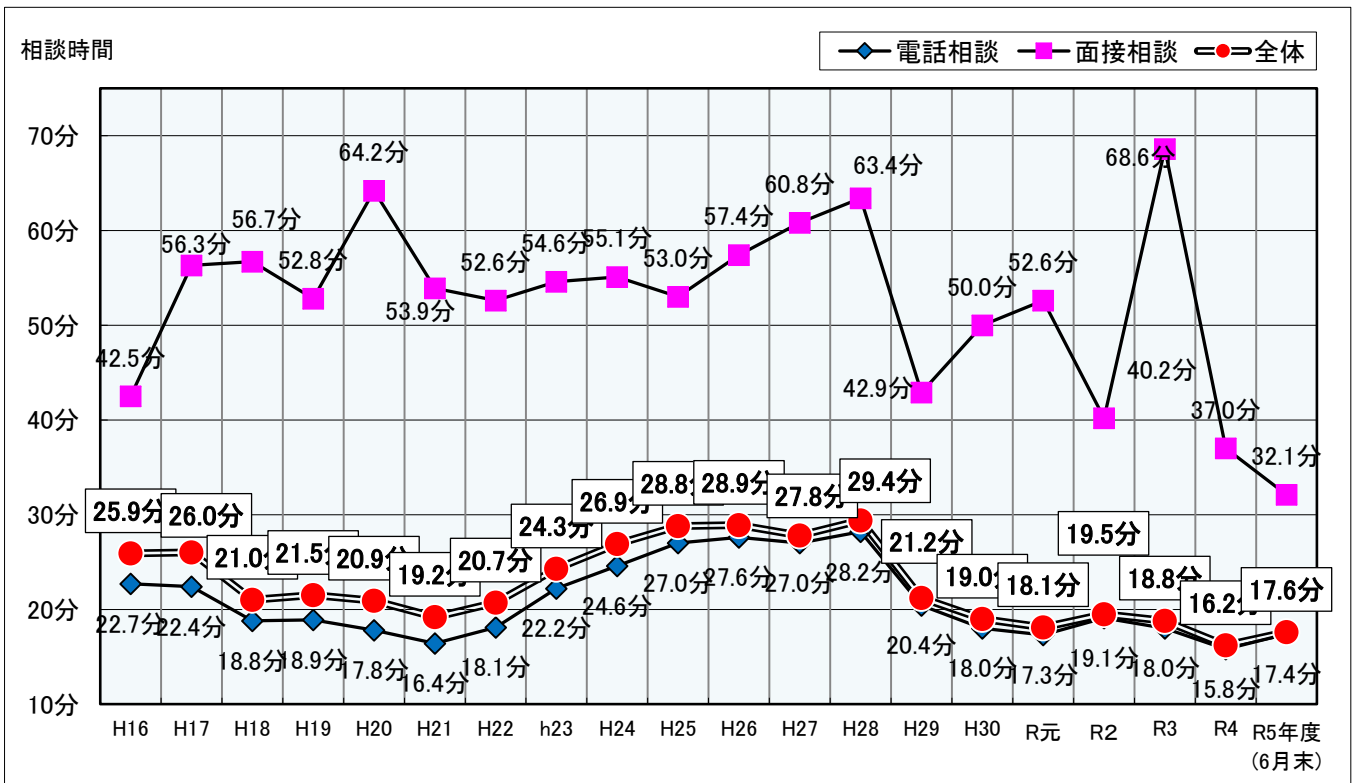
《参考》

- ・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5年6月)
- ・参考資料－2 相談対応状況と納得度、対応困難度と納得度 17ページ
(平成29年5月18日～令和5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5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	213	0	213	(23.4%)
10分以上20分未満	335	3	338	(37.1%)
20分以上30分未満	188	3	191	(20.9%)
30分以上40分未満	91	4	95	(10.4%)
40分以上50分未満	31	3	34	(3.7%)
50分以上60分未満	13	1	14	(1.5%)
60分以上90分未満	1	0	1	(0.1%)
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	—	(26)	26	(2.9%)
合計	872 (95.6%)	40 (4.4%)	912	(100.0%)

742 (81.4%)
143 (15.6%)
1 (0.1%)

【電話】最長：60分、最短：5分、平均：16.1分

【面接】最長：50分、最短：10分、平均：30.4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	159	178	5	342	(66.8%)
家族等	48	93	5	146	(28.5%)
その他	7	16	1	24	(4.7%)
合計	214 (42.7%)	287 (56.1%)	11 (1.2%)	512	(100.0%)
重複相談(過去の相談者)	161	231	8	400	

5 相談者の年齢層

【全体の年齢層内訳】

【単位:件】

区分	男性	女性	不明	合計	
80歳以上	18	26	0	44	(4.8%)
70歳代	83	62	0	145	(15.9%)
60歳代	40	141	0	181	(19.8%)
50歳代	27	100	0	127	(13.9%)
40歳代	95	63	0	158	(17.3%)
30歳代	16	19	0	35	(3.8%)
20歳代以下	7	13	0	20	(2.4%)
不明	89	94	19	202	(22.1%)
合計	375 (42.0%)	518 (56.8%)	19 (1.2%)	912	(100.0%)

【重複相談を除く年齢層内訳】

【単位:件】

区分	男性	女性	不明	合計	
80歳以上	18	17	0	35	(6.8%)
70歳代	34	41	0	75	(14.6%)
60歳代	34	39	0	73	(14.3%)
50歳代	21	51	0	72	(14.1%)
40歳代	20	23	0	43	(8.4%)
30歳代	12	18	0	30	(5.9%)
20歳代以下	7	12	0	19	(3.7%)
不明	68	86	11	165	(32.2%)
合計	214 (42.7%)	287 (56.1%)	11 (1.2%)	512	(100.0%)

6 相談者の住所

R5.6.1

区分	件数等	推計人口	
市内	中区	75 (14.6%)	143,245 (12.1%)
	東区	39 (7.6%)	117,294 (9.9%)
	南区	53 (10.4%)	144,305 (12.2%)
	西区	62 (12.1%)	187,231 (15.8%)
	安佐南区	68 (13.3%)	245,861 (20.7%)
	安佐北区	32 (6.3%)	134,953 (11.4%)
	安芸区	20 (3.9%)	74,760 (6.1%)
	佐伯区	25 (4.9%)	139,587 (11.8%)
	区不明	40 (7.8%)	
	小計	414 (80.9%)	1,187,236 (100.0%)
市外	県内	31 (6.0%)	
	県外等	8 (1.6%)	
	小計	39 (7.6%)	
住所不明	59 (11.5%)		
合計	512 (100.0%)		
重複相談	400		

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 (3.3%)
	市のホームページ	183 (20.1%)
	市の広報番組	0 (0.0%)
	小計	213 (23.4%)
市の他の課等	区役所等の相談窓口	53 (5.8%)
	本庁舎電話交換等	46 (5.0%)
	本庁舎内の各課	20 (2.2%)
	その他の課等	20 (2.2%)
	小計	139 (15.2%)
広島県や国等の行政機関	15 (1.6%)	
医師会・歯科医師会等	9 (1.0%)	
その他	重複相談者	400 (43.9%)
	知人等	11 (1.2%)
	小計	411 (45.1%)
不明	125 (13.7%)	
合計	912 (100.0%)	

8 重複相談者の相談回数(期間内の相談回数)

区分	1回	2回	3回	4回以上	合計
人数	133	10	2	4	149
件数等	133 (33.3%)	20 (5.0%)	6 (1.4%)	241 (60.3%)	400 (100.0%)

9 相談内容及び対応の状況（令和5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・治療内容に関すること	207 (22.7%)	6	11	43	71	97	46	0	4	21	60
② コミュニケーションに関すること	71 (7.8%)	1	1	17	19	35	19	1	5	6	25
③ 医療機関等の施設に関すること	1 (0.1%)	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
④ 医療情報等の取扱いに関すること	16 (1.8%)	2	0	5	5	3	7	1	0	2	5
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	113 (12.4%)	2	2	86	15	15	16	0	0	1	2
⑥ 医療費に関すること	37 (4.0%)	2	5	10	21	4	6	2	2	0	9
⑦ 医療知識に関すること	188 (20.6%)	0	1	86	19	78	70	0	2	2	8
⑧ その他 ※	279 (30.6%)	1	6	41	27	15	331	0	1	6	49
合計	912 (100.0%)	14	26	289	177	247	495	4	14	39	158
				(23.8%)	(14.6%)	(20.4%)	(40.8%)	(0.4%)	(6.6%)	(18.5%)	(74.9%)

※その他の内訳：主訴不明 12件(4.3%)、気持ちの受止め 221件(79.2%)、センターの問合せ14件(5.0%)、その他32件(11.5%)

(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4年7月～令和5年6月）

【単位：件】

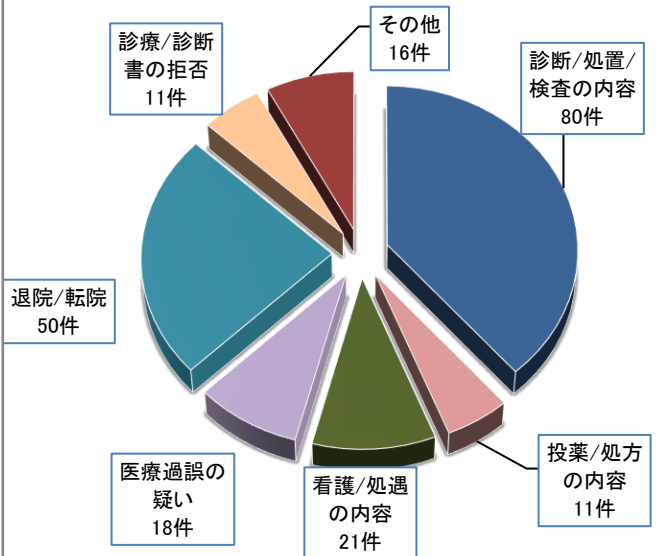
相談内容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
① 医療行為・治療内容に関すること	25	38	28	25	30	24	34	36	31	38	38	30
② コミュニケーションに関すること	9	7	11	12	10	10	9	11	6	17	17	11
③ 医療機関等の施設に関すること	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
④ 医療情報等の取扱いに関すること	1	1	0	2	1	7	4	4	4	1	3	0
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	11	28	22	13	20	9	17	26	21	13	18	18
⑥ 医療費に関すること	6	13	7	5	7	6	9	6	5	3	11	3
⑦ 医療知識に関すること	36	43	34	52	49	40	33	40	34	22	31	28
⑧ その他	39	46	26	26	35	37	31	46	50	57	42	53
合計	127	176	129	135	152	133	137	169	152	151	160	143

(令和4年7月～12月：852件)

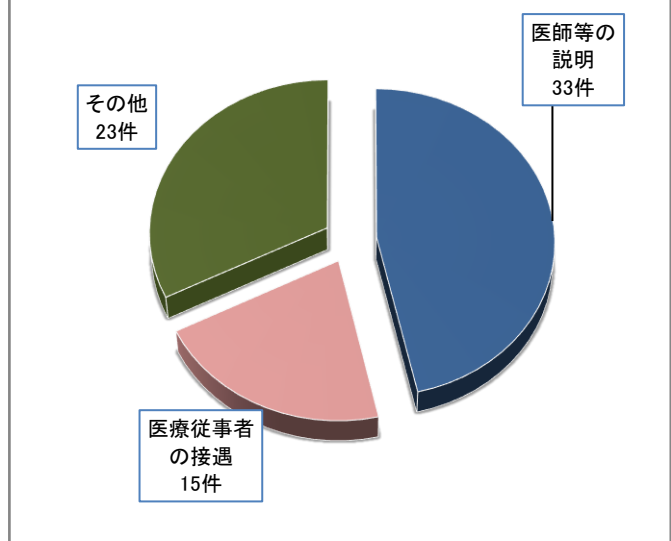
(令和5年1月～6月：912件)

10 主な相談内容の内訳（令和5年1月～6月）

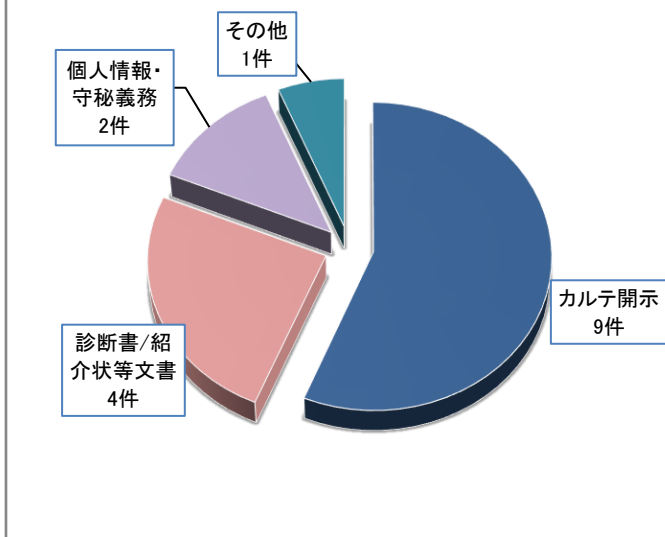
① 医療行為・医療内容に関すること（207件）



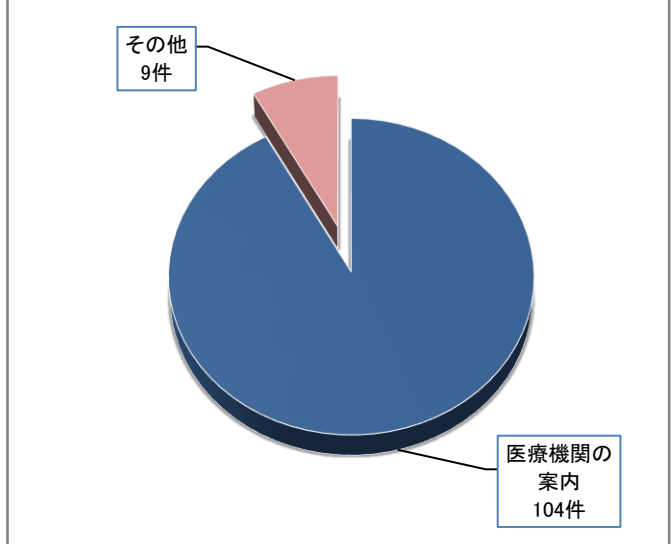
② コミュニケーションに関すること（71件）



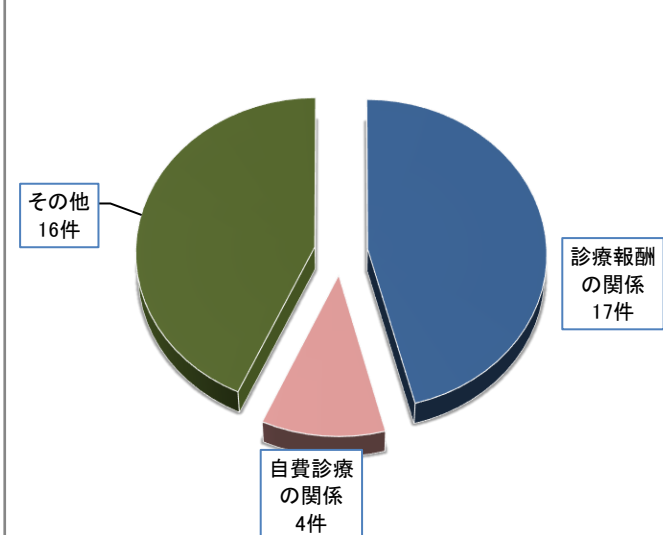
④ 医療情報等の取扱いに関すること（16件）



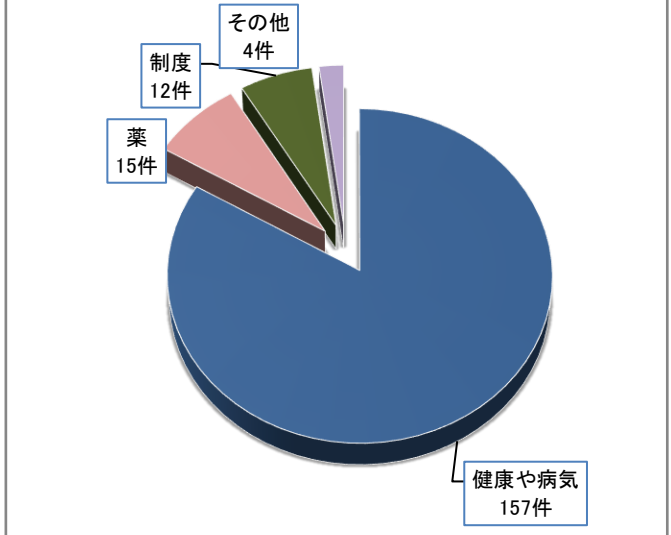
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること（113件）



⑥ 医療費に関すること（37件）



⑦ 医療知識に関すること（188件）



11 相談対象診療科の内訳

診療科	件数等	
内科	186	(20.4%)
整形外科	141	(15.5%)
精神科・心療内科	195	(21.4%)
歯科	41	(4.5%)
耳鼻いんこう科	30	(3.0%)
脳神経外科	47	(5.2%)
外科	18	(2.0%)
産婦人科	12	(1.3%)
皮膚科	19	(2.1%)
眼科	42	(4.6%)
泌尿器科	16	(1.8%)
小児科	8	(0.9%)
形成外科・美容外科	6	(0.7%)
その他	151	(16.6%)
合計	912	(100.0%)

12 相談対象の施設区分

区 分		件数等	
医 科	病 院	153	(16.8%)
	診 療 所	49	(5.3%)
	施設名不明	607	(66.6%)
	小 計	809	(88.7%)
歯 科	病 院	2	(0.3%)
	診 療 所	4	(0.4%)
	施設名不明	35	(3.8%)
	小 計	41	(4.5%)
調剤薬局		9	(1.0%)
介護老人保健施設等		16	(1.8%)
施術所（鍼灸・あんま等）		3	(0.3%)
対象なし、その他		34	(3.7%)
合計		912	(100.0%)

13 相談者に紹介した関係機関の内訳

関係機関		件数
中国四国厚生局		12
官公庁（国等の行政機関）		1
広島大学		1
医 師 会	広島市医師会	0
	安佐医師会	1
	安芸地区医師会	0
歯科医師会		6
薬剤師会		5
介護関係部署		0
広島県		12
市 役 所	本庁の関係課	17
	区役所	25
	精神保健福祉センター	13
	保健所	9
法律相談		54
その他		21
合計		177

14 個別に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	2
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		2
合計		4

15 医科・歯科地区別の相談内訳（令和5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	207	54	14	8	5	100	181	4	19	23	3
② コミュニケーションに関すること	71	25	6	0	2	30	63	1	2	3	5
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	16	7	0	0	0	8	15	0	0	0	1
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること	113	2	1	0	0	101	104	0	3	3	6
⑥ 医療費に関すること	37	9	1	0	1	23	34	0	2	2	1
⑦ 医療知識に関すること	188	9	1	1	0	160	171	0	8	8	9
⑧ その他	279	48	2	3	2	185	240	1	1	2	37
合 計	912	155	25	12	10	607	809	6	35	41	62
		(17.0%)	(2.7%)	(1.3%)	(1.1%)	(66.6%)	(88.7%)	(0.7%)	(3.8%)	(4.5%)	(6.8%)
		(19.2%)	(3.1%)	(1.5%)	(1.2%)	(75.0%)	(100.0%)	(14.6%)	(85.4%)	(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 《207件 (22.7%)》

区分	相談事例	対応
診断/ 処置/ 検査の 内容 (80件)	<p>(1) 家族が肺腺癌で死亡。1日おき、15分の面会を許可してもらっており、死亡当日も面会した。家族はいつもと様子が違い、声も出せずゼーゼー呼吸をしていた。帰り際に看護師に、いつもと状態が違うことを伝えて帰宅した。帰宅後すぐに病院から呼び出しがあり、死に際には間に合わなかった。死亡診断書には病名の肺腺癌の記載があったが、親族は病名ではなく実際の死因を知りたいと言う。死亡時の家族の様子が知りたい。病院に何か文書を頼めるか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>「カルテ開示を求めているかがか。院内に患者相談窓口があるので、手順等の相談もできると思う。」と伝え、相談者の希望に応じて窓口の連絡先を伝えた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(2) 別居の家族が、足がむくむことや靴がきつくなること、こむら返りに加え、心臓とめまいの持病があり循環器内科・脳神経外科の2か所に通院し内服治療している。脳神経外科の医師は、老化・運動不足だろうという見立てである。相談者は、下肢静脈瘤だと思うので血管外科に連れていきたい。人工股関節手術もこの一年の間で受け、要支援認定された。リハビリもさせたいし、今から介護が必要になってくるだろうから、心臓とめまいも含めて包括的に対応してくれるような総合診療科がある大きな病院を選びたい。どうしたら良いか。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>かかりつけ医に家族のむくみについて相談し、まず病状説明を受けたらいかがかと伝えた。下肢静脈瘤の診察を希望する場合、持病があるため、紹介状を持参するほうが良いことや、転院希望は理解できるが、病院の役割を説明し大きな病院での対応は難しいことを話した。ケアマネジャーに、デイケアや訪問リハビリなどを相談し、将来的なことはその時の必要なケアを相談・計画してはどうかと助言した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(3) 誤嚥性肺炎で入院中の家族に対し、延命治療として中心静脈栄養が提案された。中心静脈栄養を選択した場合、今後どうなるかの説明もなく不安である。家族としては嚥下のリハビリをして口腔摂取できるような治療を望んでいるが、医師からは「無理です」と言われ、前向きな治療対象とされず、病院から放り出された気持ちが出ている。転院でもして違う治療を受けたい。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>医師や患者相談窓口と重ねて相談することを助言した。転院については、居住区に近いという理由で家族が希望しているA病院に紹介してもらうことは難しいのかを医師に聞いてみることを提案した。</p> <p>入院中であるので在宅の場合の具体的なプランは立てられないが、入院前の担当ケアマネジャーに対し、今後取りうる選択枝などの相談をしてはどうかと提案した。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(4) 白内障手術を受けたが水晶体除去後、眼内レンズの装着ができなかった。医師からは手術中に水晶体を支える筋肉の問題でレンズが入れられなかったが処置を継続して良いかと言われて訳が分からず承諾した。終了後、納得のいく説明のないまま「仕方なかったね、総合病院への紹介状は書く」と言われた。手術した目は見えない状態で生活に支障があり、今後の経過を思うと不安である。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>担当医に治療方針を確認することや紹介状の作成を依頼することを勧めた。</p> <p>(納得された様子)</p>
	<p>(5) 家族と歯科を受診した。一緒に診察室に入ろうとしたところ待合室で待つように言われた。診察が終わり窓口の事務員から「虫歯が2本あり、治療をした」と言われた。明細書を確認したら画像診断料を請求されていた。画像診断するなら説明がほしかったので納得がいかない。次にも通院しなくてはいけないがどう対応したらよいか。家族1人で次回通院しなくてはならないが、不安である。</p> <p>(一般的な相談)</p>	<p>早めに歯科に連絡して納得できないことと今後の希望を伝えるように助言し、医療費についても次回いくらかかるか確認するように伝えた。</p> <p>(やや納得された様子)</p>
	<p>(6) 母が1年間入院していたが、その間に耳の下が腫れ顔面神経麻痺や舌の歪みが出てきたので、総合病院の耳鼻科を受診した。その際、口腔内洗浄がいい加減であることを指摘され、また、頭部打撲したことはないかと医師から聞かれた。母に付き添って受診したときに、体にもおい、息も臭かったので入院中の病院でいい加減な看護をされたのではないかと腹立たしい気持ちである。担当医師には転院する際に話をしたが、「そんなことはない」と言われた。母は年末に亡くなったが、だんだん腹が立ち何とか指導してほしい。</p> <p>(許容範囲内だが困難)</p>	<p>当センターでは医療機関への介入や指導は直接できないことを説明した上で、再度入院時の担当医に状況を尋ねてみることを勧めた。参考に医療・介護ADRの情報を伝えた。</p> <p>(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 (18件)	(7) 家族が腰椎骨折の手術をしたが、腰椎の手術当日、血栓が脳に飛び、右半身麻痺が残ると医師から説明された。自分としては総合病院なのでいろいろと連携を取り治療してもらえと思ってリスクの少ない治療をお願いしたが、聞き入れてもらえなかった。今回このような結果になったのは、誤診ではないかと思う。病院には「転院も希望し、弁護士にも訴える」と伝えた。その経過を納得するためにカルテ開示も希望した。私の家族に対する気持ちを聞いてほしい。 (許容範囲内だが困難)	傾聴した。次回カルテ開示の際は、あらかじめ納得いかない項目をメモしておき、再度医師に疑問点を聞くことを助言した。また、弁護士については、医療・介護ADRと広島医療問題研究会を案内した。 (やや納得された様子)
	(8) 発熱したので耳鼻科を受診したところ扁桃炎と診断された。症状がよくなるので、2日後内科を受診したらコロナと診断された。耳鼻科での診断は誤診ではないか。診療にかかったお金は返してもらえないか。耳鼻科にコロナだったと言うべきか。 (一般的な相談)	耳鼻科での診断はその時の症状に基づくものであるため、誤診と証明するのは難しい。症状が改善しないと感じられた時点で耳鼻科に連絡してもよかったのかもしれないと説明した。そのため返金は難しいと思うと伝えた。耳鼻科にコロナだったと伝えることも義務ではないと伝えた。 (納得された様子)
退院/転院 (50件)	(9) 前立腺肥大症で、A病院で昨年手術した。尿閉でB病院を緊急受診。膀胱カメラ検査にて、尿道に炎症が起きており、尿道狭窄症と診断され、手術したA病院で相談するように言われた。A病院に相談したところ手術の必要があると言われ、手術の説明の概要を聞いたので自分で調べ、C病院でしか行っていない手術法で受けたいと思った。紹介状が必要と思うがどうすればC病院を受診できるか。A病院の医師との関係は悪くないが言いづらい。 (一般的な相談)	「A病院の医師に紹介状を書いてもらうのが良いのではないかと。C病院の手術方法が気になっていることを相談してはどうか。言いづらいという遠慮する気持ちは分かるが、セカンドオピニオンなど認知されつつある。また、今後の治療に対する気持ちにも影響してはいけないので、A病院に気持ちだけでも相談ください」と伝えた。 (やや納得された様子)
	(10) 家族が入院した時には、余命1か月と言われたが、それも過ぎ検査データも良くなっている気がする。病院から転院するように言われたわけではないが、相談者としては家族に最先端の治療を受けさせたい。積極的な治療が受けられるA病院やB病院などに家族を移したいと思い、転院を希望した。主治医からは、転院先として緩和ケアが受けられる3か所を提案されてそこしか紹介できないと言われた。どうにかならないものか。 (一般的な相談)	主治医はご家族には緩和ケアが必要な時期であると判断した可能性がある。相談者としては最先端の治療を望んでいることや緩和ケアへの転院は考えられないことを主治医に伝えてみるなど、今後の折り合いを見つけれればどうか。入院中の病院の患者相談窓口も相談窓口となることも伝えた。 (納得された様子)
	(11) 家族が右足の骨折で急性期病院に入院しそろそろ60日になるため退院するよう言われたが転院先が決まっていない。病院の患者相談窓口で紹介された老人保健施設を1か所見学に行ったが、接遇や施設概要等が良くないため断りたい。診療報酬の関係もあり退院ということになるのだろうが、休日を挟む期日の算定や何らかの理由で延期することはできないのだろうか。法律的にも身体機能が低下している患者に退院を促すことはおかしいと感じる。また、調剤処方箋の有効期間が4日間と決められているが、休みを挟むと間に合わないことがある。何とかならないか。 (許容範囲内だが困難)	傾聴した。本日、病院の患者相談窓口に来院することなので、今の気持ちと改めて紹介先である施設の相談をすることを勧めた。また、処方箋の有効期間について不都合があれば、処方期間の延期など相談してみてはどうかと伝えた。 (あまり納得していない様子)
その他 (16件)	(12) 右足の手術のためA病院に入院中にクラスターが発生しコロナに感染した。2週間意識がないほどのつらい思いをした。退院後も頭がはつきりしないなど後遺症が続く。家族にうつしてはいけないと思い、市内の無料PCRセンターを頻回に利用し陰性の確認をしていた。今ではPCRセンターがなくなり困っている。クリニックでの抗原検査は100%でないものであてにならない。感染した者の苦しみや、大きな病院がクラスターを起こしてよいのかという憤りや腹立ちを伝えたい。 (一般的な相談)	傾聴した。PCR検査センター廃止について理解していただくと同時に、PCR検査を受けることでの安心感を得る気持ちは分からないでもないが、今の相談者の症状では、頻回な検査は必要ではないように思うことを伝えた。次回A病院を受診する時に後遺症だと思われる体調を伝えて相談することを提案した。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
その他 (16件)	(13) 脳腫瘍と診断され、年1回の経過観察中であるが、前回診察以降、3回、閃輝暗点の症状があった。他の既往で眼科に通院中のため診察時に伝えたら、眼科的な問題はないので脳外科で診てもらおうように言われた。脳外科の主治医の診察日を待ち、本日診察に行ったところ、事務員が相談者の病歴・症状を、他の患者の前で根掘り葉掘り個人情報まで質問しながら、相談者に「予約していない。今日は症状はないのだろう。MRIの検査は一杯」などと言って診察を断られた。事務員の判断で診察を断って良いのか。 (一般的な相談)	医療専門職の意見ではなく、病院の事務員の対応や判断だけで診察が受けられず、体調不安が持続しているため、もう一度、病院の総合受付ではなく脳外科の受付に連絡してみてもいいかと伝えた。 (納得された様子)

② コミュニケーションに関すること 《71件 (7.8%)》

区分	相 談 事 例	対 応
医師等の説明等 ・ その他 (71件)	(1) 高齢家族が緊急入院後、肺炎と診断されたが、安心な状態と説明されて退院した。数日後に状態が悪くなり再入院した。その際、前回の退院時には血液培養検査の結果待ちであったことを知った。前回の退院時に医師がそのことや退院後に身体状態悪化の可能性のあることを説明をしなかったのは説明義務違反ではないか。 (一般的な相談)	医師は患者に対し病状説明をする必要があるが、何をどこまで説明するか詳細な決まりがないため、医師の裁量の範囲とされていることを伝えた。今後退院する際には、退院後に家族の身体状態が悪化する可能性の有無について医師に聞いてよいと伝えた。 (納得された様子)
	(2) 家族が膝が悪く、数年前に人工関節置換術(片側)の手術をした。手術していない側の膝にヒアルロン酸注射と湿布の処方を受けている。歩くのも困難になりつつあるので要介護認定も申請中である。家族は通院中のA病院が遠いため、A病院に在籍していたことのある医師が開業している近隣のB病院に転院したいと家族が相談に行ったところ、医師から「介護保険を使用するような人は、うちでは診れない」と言われたらしい。特別なことをしてもらいたいわけではないのに要介護認定された人は診てもらえないのか。 (一般的な相談)	要介護認定と病院の受診とは関係がないので、相談者が納得できないと言われるのは理解できる。医師からの説明や家族の希望など、話の食い違いもあるかもしれないため、もう一度、家族の代わりに相談者が、医師が診察できないと言われた理由を聞かれたらいいかと助言した。 (納得された様子)
	(3) 昨日病院を受診して診察を受けた際の医師の態度が、足を組み、タメ口で対応していたことに不快な気持ちを感じた。他の患者も不快に思っていると思うので、指導してもらえないか。病状についての説明には納得したが、医師の態度については、不愉快である。改めてほしいと思う。 (一般的な相談)	傾聴した。その後、病院の患者相談窓口に連絡して昨日の状況と相談者自身の気持ちを伝えるように助言した。 (納得された様子)
	(4) 数年前に背中と腰の手術をして、同じ病院に通院している。家族におもちゃで背中を叩かれて以来その部位が痛むようになり、いつものように受診した。その時の医師に「パッパッと脱いで見せなさい」、「18時に近いからさっさとしてくれ」と言われて腰の痛む部分を打撃器で2回叩かれ、痛みが増強したようだ。医師の態度に怒りを覚えている。周りの看護師も状況は見ている。どうしたものだろうか。 (許容範囲内だが困難)	傾聴した。「今のお気持ちを、状況を見ている看護師に伝えてみてはどうか」と提案した。また、担当医の違う外来日を選択することが可能と言われたので、それも一つの方法であるのではないかと伝えた。 (やや納得された様子)

④ 医療情報等の取扱いに関すること <<16件 (1.8%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
カルテ開示 (9件)	(1) カルテ開示を希望しているが、診療所でも病院でも可能か、開示したい期間が2013年から2018年だが可能か、本人でなくても可能かどうかを知りたい。また、カルテ開示することで以前かかっていた医師と現在かかっている医師との間で情報共有されるか知りたい。 (一般的な相談)	カルテ開示は、法律で決められて医療機関の区別なく原則本人が行える。ただし、カルテの保存期間が5年間であるため、相談者の求められる期間については、個別に確認するように助言した。また、紹介状に記載された情報及び不明点について個別に医師間で確認した情報については医師間で共有されるが、カルテ開示された情報が直接医師間で共有されるわけではないと説明した。 (やや納得された様子)

⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること <<113件 (12.4%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
医療機関の案内 ・ その他 (113件)	(1) 数年前に体重減少、動悸等の体調不良が生じ、数件の医院を受診後、現在のA医院に通院している。通院中に症状が改善せず、総合病院を紹介されて受診したところ、副腎皮質ホルモン低下を指摘され、A医院で経過観察となったが、A医院の医師からは何も説明がない。以前に糖尿病境界型の指摘を受け、自己測定した高血糖、低血糖になっている血糖値の結果を伝えてもそんなものと言われるだけである。病院を変更してよいのだろうか。 (一般的な相談)	内分泌を標榜している医院の受診を勧め、居住区の医院を数件紹介した。 (納得された様子)
	(2) 数年前から右下肢疼痛が出現し、近医内科で鎮痛剤の処方を受け疼痛は軽減した。その後大腿部に再度疼痛、浮腫を生じ整形外科を受診した。XP、MRIでは異常はなかったが、症状改善のため運動療法を受けて軽快と症状出現を繰り返している。運動療法には満足している。この状況ではどこを受診するのが良いのか。 (一般的な相談)	通院している整形外科で運動療法を行う理学療法士に症状を相談する方法や医師に総合病院への紹介を希望する方法があることを伝えた。 (納得された様子)

⑥ 医療費に関すること <<37件 (4.0%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬の関係等 ・ その他 (37件)	(1) 診察料・採血料について納得がいかない。初診時、「採血で、アレルギー検査をします。結果を2週間後に聞きに来てください」と言われ、2週間後、再診。「アレルギー検査をしませんでした」と言われ、他の炎症反応などの血液検査結果を聞いた。咳喘息であると言われ、薬を引き続き処方してもらった。アレルギー検査の結果を聞きに行ったのに、それができていないのに再診料を請求された。次回の診察でアレルギーの血液検査をしようと言われたが、病院のミスなのに、また採血料が必要になるのか。 (一般的な相談)	相談者の期待通りの検査がされてなく、体調不良にもつながり、いやな思いをされたことは理解できる。再診時については、検査結果の説明だけではなく、診断や処方がなされているため、診察料を請求されたのは不正ではないように思う。次回の血液検査時も、血液採取料として算定されるのは妥当であると思うと伝えた。しかし、相談者が診療報酬の仕組みに納得がいかない様子だったので、中国四国厚生局を紹介した。また、医師とのやり取りで納得がいかない場合は、司法の分野となることを伝えた。 (納得された様子)
	(2) 高齢家族の骨折手術後に24時間の付添いを、期限を区切らず依頼された。家族の都合が悪い場合は家政婦で対応するように言われ家政婦も利用した。病院は「家政婦との契約は家政婦の派遣先と家族とで直接行い、病院は関係しない」と言った。1週間余り家族と家政婦で付き添った。コロナ下で面会を制限しながら付添いを必要とするのはおかしいと思う。夜勤の看護師が少ないから付添いが必要と言いつつ、昼間も付き添うように要請するも納得が出来なかった。今回家政婦利用の請求額があまりに高額で驚愕した。病院の対応は変ではないか。 (一般的な相談)	術後で容態の急変が考えられる時や、認知症で治療に支障があるようなケースは、泊まり込みでの付添いを求められることもあるが、「看護料」が「入院基本料」に含まれているので原則家族が付き添う必要はないことを伝えた。相談者の家族が入院した病院は、家政婦の利用は家族の自由意思で契約し、病院は強要していないとの立場をとっていると考える。今回の病院に対し当センターが介入することはできないこと、相談内容は記録として残すことを伝えた。今後、他病院で同様の状況が生じた場合に、無理なことはできないと明確に伝えることを提案した。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
診療報酬の 関係等 ・ その他 (37件)	(3) 遠方の家族が入院した際、同居の高齢家族に対し、「入院家族が帯状疱疹を発症したので他患者への感染予防のため、個室入室してはどうか」と勧められた。「費用が掛かるが大丈夫か」と聞かれ、同居の高齢家族は承諾の返事をしたそうである。病院都合の個室使用であれば料金は必要ないのではないか。 (一般的な相談)	基本的には必要ないが、既に同居の高齢家族が費用発生の承諾をしてしまっているため、病院と支払いについて相談するしかないと考えたと伝えた。 (納得された様子)

⑦ 医療知識に関すること <<188件 (20.6%)>>

区分	相 談 事 例	対 応
健康や 病気等 ・ その他 (188件)	(1) 昨年から頻尿。泌尿器科受診で過活動膀胱の薬を飲んでしたが効果がない。先月産婦人科を受診したところ、筋腫で大きくなった子宮が膀胱を圧迫することによる頻尿との指摘を受けた。温存か手術を提示され、手術を選択し、手術日も決まったが、ネットで色々見ていると、子宮を全摘するとそこに腸が入り込んで膀胱を圧迫するので、頻尿は解決しないと書かれていて不安になった。手術をしても大丈夫か。 (一般的な相談)	腸は腸間膜等で保護されており、子宮がなくなったから落ちてくるというものでもないことや、医師から手術に関する説明を聞き、不安を解決することを勧めた。 (納得された様子)
	(2) 歯科で下顎の奥歯について、ブリッジや被せなどの治療中であるが、両上顎の智歯を抜歯すると言われた。片側は炎症があり納得しているが、片方は良い状態である。今の時代、歯はなるべく抜かない方向と思っていたが、智歯を抜く方が良い時もあるのか相談したい。クリーニングを3か月ごとに行うことは、家計の負担になる。また、セラミックを勧められて、金銭的に悩む。 (一般的な相談)	智歯の生え方や、他の歯の状況によれば、抜歯の選択もあるが、抜歯にはリスクもあるので、歯科医から詳しく説明を受け、納得してから処置してはどうかと伝えた。クリーニングの間隔や治療の材質なども歯科医師と話し、家計に無理のない範囲で決めたらどうかと助言した。 (納得された様子)
	(3) 生後数か月の乳児に授乳している。相談者は今年になり5回も発熱した。PCR検査は陰性であった。他に2人の子供もいるのでオンライン診察(内科)しか受けていないが、医師が言うには「何かの炎症が起きているのだろう」と言われて授乳の障りにならない強さの抗生剤と葛根湯をそのたびに処方される。今回は、胸が痛いので乳腺炎の可能性もあるかもしれないが、他4回はそのような症状はなかった。このまま熱が出るたびにオンライン診察を受けていれば良いものか心配である。 (一般的な相談)	相談者が熱の出る回数や医師の説明に不安となっていることはもっともであり、オンライン診察の医師に不安を話して紹介状を書いてもらい、他院を受診するのも一つ。相談者が対面で触診・検査してもらえる病院(内科)に行くのも一つ。今回、胸の症状があるので、出産した産婦人科に乳腺炎を診てもらえるか聞いて受診するのも一つと、傾聴しつつ提案した。 (納得された様子)
	(4) 家族が気胸で入院している。A病院での胸腔ドレナージで収まらず、手術目的でB病院へ転院した。膿瘍があり、ホッチキスで止める手術を受けたが、2回目の手術は本日必要になり、転院して4週目になる。家族の両親は、医師を信頼して違和感がないようだが、相談者は納得ができない。友人たちからも気胸はもっと簡単な経過だと聞いている。研修医など知識や技術のない医師が担当になっているのではないだろうかとか、家族に体力があるのだろうかとかいろいろと心配が尽きない。同席して医師の話を聞きたいが、同席は家族1人のみと言われたため、同席した家族の親の話を間接的に聞くしかないのでは様子が変わらず不安である。 (一般的な相談)	「一般的に気胸は安静・脱気・ドレナージで改善することが多いが、相談者の家族のように手術が必要なケースもある。ホッチキスと聞かれて驚かれたそうだが、文具ではなく、医療用のもので手術には使用されることが多い。研修医制度を採用している病院ではあるが、研修医が単独で診療を任されることはないと思う。家族の両親に相談者が心配している事柄を投げかけ、医師からどのような説明であったかを教えてもらわれてはいいかがか。」と伝えた。また、情報が少ないため心配になられているので、患者相談窓口の利用も検討するようにも伝えた。 (納得された様子)
	(5) 人間ドックで腎臓癌を指摘され片腎摘出術を受けた。人間ドックでは頸部動脈硬化性血流障害が生じているため経過観察の指摘もあった。今月、倦怠感、上肢しびれ、座位時頭部違和感を感じ内科、脳神経外科を受診した。血液検査、MRIでは異常なく脳神経外科で自律神経の乱れの疑いにより内服薬を処方されている。来月初旬、手術施行病院へ受診予定である。 ①手術施行病院受診までに他科を受診するほうが良いか。 ②手術施行病院受診まで他科を受診しなかった場合、手術施行病院には何を伝えればよいか。 (一般的な相談)	①血液検査、MRIでは異常なく脳神経外科での処方薬を内服中であるため、症状の変化がなければ他科受診の必要性は低いと考える。しかし、強度の頭痛、身体のしびれ、発語不良等の身体変化が生じた場合は早急に脳神経外科を受診することを勧めた。 ②症状の経過、受診先、診断処方内容を伝えることを提案した。 (納得された様子)

区分	相 談 事 例	対 応
健康や 病気等 ・ その他 (188件)	<p>(6) 血尿が出て泌尿器科を受診したら、潜血(-)細菌(-)であり膀胱炎ではないと言われ、CT検査と膀胱鏡を勧められた。CTを済ませたが、帰宅し手持ちの医学書を見ると、癌の場合この検査をすると書いてあった。癌なのか、動悸がするくらい心配である。</p> <p style="text-align: center;">(一般的な相談)</p>	<p>腎臓・尿管・膀胱・尿道の簡単な解剖の説明と、血尿は癌以外でも所見があることを伝えた。また、CT検査の説明を受ける際に、癌ではないかと思っていることと血尿の原因を医師に聞くことを勧めた。</p> <p style="text-align: center;">(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5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	5,977	(29.2%)	441	62	1,491	1,033	2,722	1,421	194
② 病気等に関する相談	6,848	(33.5%)	123	42	3,908	785	2,179	995	1
③ 医療過誤等に関する相談	838	(4.1%)	140	6	142	307	333	178	5
④ 治療費に関する相談	1,495	(7.3%)	77	19	515	519	461	162	4
⑤ 制度等に関する相談 (健康保険や医療費助成など)	1,045	(5.1%)	50	7	428	458	152	122	1
⑥ 医療関係法に関する相談	916	(4.5%)	32	25	300	280	284	199	13
⑦ 薬に関する相談	426	(2.1%)	7	4	195	138	175	58	1
⑧ その他	2,898	(14.2%)	67	24	601	533	281	1,940	9
合 計	20,443	(100%)	937	189	7,580 (32.2%)	4,053 (17.2%)	6,587 (28.0%)	5,075 (21.6%)	228 (1.0%)

(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	14,427	136	14,563	(71.2%)
30分以上60分未満	4,113	394	4,507	(22.0%)
60分以上	774	408	1,182	(5.8%)
メール等	—	—	191	(1.0%)
合 計	19,314 (95.4%)	938 (4.6%)	20,443	(100.0%)

【電話】 最長：355分、最短：1分、平均：20.8分

【面接】 最長：195分、最短：5分、平均：53.4分

【全相談の平均】 22.3分

(平成16年7月～令和5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	479	445	924	(4.5%)
70歳代	1,178	1,374	2,552	(12.5%)
60歳代	1,152	2,170	3,322	(16.3%)
50歳代	887	3,122	4,009	(19.6%)
40歳代	1,090	1,856	2,946	(14.4%)
30歳代	769	1,108	1,877	(9.2%)
20歳代以下	212	429	641	(3.1%)
不明※	1,338	1,703	4,172	(20.4%)
合計	7,105 (34.5%)	12,207 (65.5%)	20,443	(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	3,921	5,404	9,325	(45.6%)
家族等	1,478	3,493	4,971	(24.3%)
その他	412	605	1,017	(5.0%)
重複相談ほか※	1,491	2,831	5,130	(25.1%)
合計	7,302 (35.5%)	12,333 (64.5%)	20,443	(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	1,970 (9.6%)
	東区	1,347 (6.6%)
	南区	1,472 (7.2%)
	西区	2,023 (9.9%)
	安佐南区	2,084 (10.2%)
	安佐北区	1,242 (6.1%)
	安芸区	567 (2.8%)
	佐伯区	1,099 (7.0%)
	区不明	769 (3.8%)
	小計	12,573 (61.5%)
市外	県内	861 (4.2%)
	県外等(不明含)	417 (2.0%)
	小計	1,278 (6.3%)
住所不明	1,533 (7.5%)	
重複相談	5,059 (24.7%)	
合計	20,443 (100.0%)	

(平成16年7月～令和5年6月)

6 相談回数状況

相談回数	件数等	
1回	15,570	(76.2%)
2回	1,715	(8.4%)
3回	527	(2.6%)
4回	263	(1.2%)
5回以上	2,368	(11.6%)
合計	20,443	(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	(1.8%)
	広報チラシ等(注2)	743	(3.6%)
	カード(注3)	80	(0.4%)
	センターのホームページ	3,200	(15.7%)
	テレビ広報	10	(0.0%)
	小計	4,392	(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)	2,628	(12.9%)
	本庁舎の電話交換等	2,458	(12.0%)
	本庁舎内の各課	737	(3.6%)
	その他の課等	364	(1.8%)
	小計	6,187	(30.3%)
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)		459	(2.2%)
医師会・歯科医師会・弁護士会等		425	(2.0%)
その他(重複相談者、知人等)		5,409	(26.5%)
不明		3,571	(17.5%)
合計		20,443	(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	(50.2%)
	診 療 所	81	(36.7%)
歯科診療所		18	(8.1%)
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		6	(2.7%)
合計		221	(100.0%)

相談対応状況と納得度
(平成29年5月18日～令和5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 医療機関に連絡	合計	割合
① 医療行為・治療内容に関すること (24.6%)	納得	394	273	515	159	1	1,342	49.8%
	やや納得	166	132	201	93	1	593	22.0%
	あまり納得せず	22	26	29	20	1	98	3.6%
	納得していない	56	57	33	154	2	302	11.2%
	不明	100	64	85	110	3	362	13.4%
	小計	738	552	863	536	8	2,697	100.0%
② コミュニケーションに関すること (6.3%)	納得	97	44	118	87	10	356	51.5%
	やや納得	23	30	42	45	1	141	20.4%
	あまり納得せず	9	5	6	6	0	26	3.7%
	納得していない	13	14	12	43	2	84	12.2%
	不明	24	10	20	30	0	84	12.2%
	小計	166	103	198	211	13	691	100.0%
③ 医療機関等の施設に関すること (0.4%)	納得	8	13	1	2	1	25	62.5%
	やや納得	2	5	1	2	0	10	25.0%
	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	10.0%
	不明	0	1	0	0	0	1	2.5%
	小計	10	20	2	7	1	40	100.0%
④ 医療情報等の取扱いに関すること (3.1%)	納得	68	40	40	16	1	165	49.0%
	やや納得	21	17	15	8	0	61	18.2%
	あまり納得せず	4	2	3	2	0	11	3.3%
	納得していない	12	11	4	33	2	62	18.5%
	不明	15	5	7	10	0	37	11.0%
	小計	120	75	69	69	3	336	100.0%
⑤ 医療機関等の紹介・案内に関すること (10.2%)	納得	588	146	141	34	0	909	81.5%
	やや納得	37	20	17	9	0	83	7.4%
	あまり納得せず	7	5	3	3	0	18	1.7%
	納得していない	1	8	5	17	0	31	2.8%
	不明	18	24	18	14	0	74	6.6%
	小計	651	203	184	77	0	1,115	100.0%
⑥ 医療費に関すること (6.0%)	納得	143	132	67	29	2	373	58.7%
	やや納得	50	26	29	20	0	125	19.7%
	あまり納得せず	11	12	5	5	0	33	5.2%
	納得していない	11	19	5	20	0	55	8.7%
	不明	13	22	8	6	0	49	7.7%
	小計	228	211	114	80	2	635	100.0%
⑦ 医療知識に関すること (31.3%)	納得	1,326	280	608	309	0	2,523	73.7%
	やや納得	141	58	58	34	0	291	8.5%
	あまり納得せず	9	5	9	14	0	37	1.1%
	納得していない	15	8	8	25	0	56	1.6%
	不明	153	30	114	219	0	516	15.1%
	小計	1,644	381	797	601	0	3,423	100.0%
⑧ その他 (18.4%)	納得	217	162	100	788	0	1,267	63.0%
	やや納得	30	20	8	86	0	144	7.2%
	あまり納得せず	2	4	2	21	0	29	1.4%
	納得していない	6	6	2	74	0	88	4.4%
	不明	58	35	18	362	9	482	24.0%
	小計	313	227	130	1,331	9	2,010	100.0%
合計 (100.0%)	納得	2,841	1,090	1,590	1,424	15	6,960	63.6%
	やや納得	470	308	371	297	2	1,448	13.2%
	あまり納得せず	64	59	57	71	1	252	2.3%
	納得していない	114	124	69	369	6	682	6.2%
	不明	381	191	270	751	12	1,605	14.7%
	合計	3,870	1,772	2,357	2,912	36	10,947	100.0%

※ 相談者の納得度は、医療相談員の主観で記録したものである。
 ※ A～Eの対応状況は、複数が選択されているため、合計は実際の相談件数より多くなっている。

対応困難度と納得度

(平成29年5月18日～令和5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	200	91.7%	181	19	0	12.4
	やや納得	4	1.8%	3	1	0	15.0
	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	13	6.0%	12	1	0	7.7
	小計	218	100.0%	197	21	0	12.2
一般的な相談 (59.5%)	納得	4,206	82.3%	3585	579	42	16.0
	やや納得	384	7.5%	295	79	10	20.6
	あまり納得せず	39	0.8%	28	9	2	22.4
	納得していない	65	1.3%	53	10	2	18.0
	不明	417	8.1%	328	79	10	17.0
	小計	5,111	100.0%	4289	756	66	16.5
許容範囲内 だが困難 (35.6%)	納得	1,278	41.8%	1045	200	33	17.7
	やや納得	638	20.9%	421	170	47	25.1
	あまり納得せず	134	4.4%	91	31	12	24.9
	納得していない	423	13.8%	299	92	32	22.8
	不明	585	19.1%	408	128	49	22.5
	小計	3,058	100.0%	2264	621	173	21.2
許容範囲を 超えて困難 (2.4%)	納得	29	14.4%	18	7	4	30.0
	やや納得	17	8.4%	6	3	8	51.4
	あまり納得せず	22	10.9%	11	8	3	36.1
	納得していない	71	35.1%	36	15	20	41.4
	不明	63	31.2%	50	13	0	13.0
	小計	202	100.0%	121	46	35	31.1
合 計 (100.0%)	納得	5,713	66.5%	4829	805	79	16.3
	やや納得	1,043	12.1%	725	253	65	23.9
	あまり納得せず	195	2.3%	130	48	17	25.7
	納得していない	560	6.5%	389	117	54	24.6
	不明	1,078	12.6%	798	221	59	19.6
	小計	8,589	100.0%	6871	1444	274	18.4

	電話	面接
最短時間	5	5
最長時間	175	165

※ 「対応困難度」、「納得度」とともに、医療相談員の主観で記録したものである。

※ 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、助言に対し相談者の反応がなかったり、同じことを何度も聞いてこられるリピーターの方など、判断がつかない場合に分類している。