

相談事例等をどう活かすのか？

—医療安全支援センターに期待される役割—

2025年11月28日（金）

愛知県保健医療局健康医務部医務課

医療指導グループ内

愛知県医療安全支援センター

藤井 博子

医療安全支援センターとは？

- 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設置されており、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、住民に対して、医療安全に関する助言及び情報提供等を行っています。



愛知県医療安全支援センター

- 1 場所：愛知県保健医療局健康医務部医務課内
- 2 職員（相談員）：3人（看護師2人、事務職1人）
- 3 相談受付方法：電話又は面接（要予約）
- 4 相談受付時間：9時から12時、13時から17時
- 5 相談の実施方針
 - ・ 中立的な立場から患者・家族と医療関係者・医療機関の信頼関係の構築を目的とする。
 - ・ 医療機関や医療従事者を指導したり、医療事故であるか否かや、責任の所在を判断するものではなく、あくまでも患者・家族と医療機関の問題解決に向けた取り組みについて中立的な立場から支援する。

医療安全支援センターの主な役割

医療安全支援センター運営要領「4 運営体制（2）センターの業務」より

- 1 医療に関する苦情や相談への対応
- 2 医療安全推進協議会の開催
- 3 患者・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

1 医療に関する苦情や相談への対応

医療機関を受診される方へ

医療機関を受診される際には、どのように伝えたいか、説明を受けたが分からない、分からないまま治療が始まってしまった、通院しているがなかなかよくなる等の思いを抱かれる方もいらっしゃいます。

医療に対する信頼を得るためには、医療従事者や医療機関と良い関係を築いていくことが大切です。下記の「新・医者にかかる10箇条」を参考にして下さい。

◎新・医者にかかる10箇条◎

- 伝えたいことはメモして準備
- 対話の始まりはあいさつから
- よりよい関係づくりはあなたにも責任が
- 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報
- これからの見通しを聞きましょう
- その後の変化も伝える努力を
- 大事なことはメモをとって確認
- 納得できないときは何度でも質問を
- 医療にも不確実なことや限界がある
- 治療方法を決めるのはあなたです

※出典：認定NPO法人ささえあい医療人権センター-COML

医療安全相談の窓口の連絡先

医療機関の所在地によって窓口が分かれています。

名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、豊田市以外の対象医療機関の所在地の場合

愛知県医療安全支援センター

☎ 052-954-6311
平日：9時～12時、13時～17時
※面談は事前にお電話でご予約ください。

医療機関の所在地が名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、豊田市の場合は下記へご相談下さい。

名称	受付時間
名古屋市 医療安全相談窓口	平日：8時45分～17時15分
☎ 052-972-2634	名古屋市
豊橋市 医療安全相談窓口	平日：8時30分～12時13時～17時
☎ 0532-39-9102	豊橋市
岡崎市 医療安全相談窓口	平日：8時30分～12時13時～17時
☎ 0564-23-5089	岡崎市
一宮市 医療安全相談窓口	平日：8時30分～12時13時～17時
☎ 0586-52-3853	一宮市
豊田市 医療安全支援センター	平日：8時30分～12時13時～17時
☎ 0565-34-6776	豊田市

医療相談窓口のご案内

愛知県医療安全支援センター

○当センターは患者・家族と医療機関の問題解決に向けた取り組みについて中立的な立場からお手伝いをいたします。

お受けした相談についてはお話をよく伺いした上で、解決へ向けての助言、適切な他の相談窓口の紹介等を行います。

なお、トラブルの解決は、当事者間での話し合いが原則となります。(医療機関との仲裁や調停、医療事故の判断、医療機関への指導はできません。)あらかじめご了承下さい。

○相談受付時間：
平日 9時～12時、13時～17時
(祝日・年末年始は除く)

○相談方法：原則電話で30分以内

○相談料金：無料(通話料は自己負担)

☎ 052-954-6311

下記以外の医療機関の所在地を担当しています

名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、豊田市に所在する医療機関の相談連絡先は裏面をご参照下さい。

相談の流れ

医療の説明がよく分からなかった。不安がある。

医療費に疑問がある。 治療に疑問がある。 職員の対応が気になる。

まずは、受診先の医療機関の窓口にご相談してみましょう。

相談したけど分からなかった。 どのように聞けばよいのか、思いを伝えたらよいのか。

カルテ開示はどうすればよいのか。 医療事故だと思うがどのように動いたらよいのか。

医療安全支援センターにご相談下さい。

(連絡先は裏面をご参照下さい。)

○ご相談の内容によっては適切な他の相談窓口のご案内します。

○ご相談は匿名でお受けいたします。

他の相談窓口のご案内

医療費の内容や法律相談など専門機関での対応が必要な場合は、関係機関をご案内します。

<医療に関する専門的な相談>
愛知県医師会
医療安全支援センター「苦情相談センター」
052-241-4163
平日：9時～12時 13時～16時

<歯科医療に関する相談>
愛知県歯科医師会「東民歯科相談」
052-300-8003
平日 火・水・木曜日：13時～15時
(14時45分受付終了)

<薬に関する相談>
愛知県薬剤師会「お薬相談室」
052-971-2888
平日：9時～12時 13時～17時

<こころの健康に関する相談>
あいちこころほっとライン365
052-951-2881
毎日：9時～20時30分

<精神保健福祉相談>
・名古屋市以外にお住まいの方
「愛知県精神保健福祉センター」
052-962-5377(代表)

・名古屋市内にお住まいの方
「名古屋市精神保健福祉センターこころほ」
052-483-2095(代表)

<医療費に関する相談>
まずは、診療明細書を発行した医療機関にお尋ね下さい。

- ・国民健康保険の方は各市区町村
- ・社会保険加入の方は各保険組合

<接骨院・鍼灸に関する相談>
愛知県柔道整復師会「接骨院なんでも相談」
052-871-2216
平日：9時～17時

<美容医療等の契約事項に関する相談>
愛知県消費生活総合センター
052-962-0999
平日：9時～16時30分 土日：9時～16時

<医療事故に関する相談>
医療過誤問題研究会「医療事故相談センター」
052-951-3226
毎週火・木曜日：14時～17時

紛争を解決する機関
(解決(和解)のあっせん、仲裁判断)

愛知県弁護士会「紛争解決センター」
052-203-1777
平日：10時～16時

医療機関の検索 (医療情報ネット：厚生労働省)
<https://www.iryuu.teikyouseido.mhlw.go.jp>

2 医療安全推進協議会の開催

『愛知県医療安全推進協議会』

平成15年7月1日設置 年1回開催

委員10名

- ・ 医療サービスを利用する者
消費者協会・女性団体・国民健康保健団体連合会
- ・ 医療関係団体の代表者
医師会・歯科医師会・看護協会・薬剤師会
- ・ 有識者
大学病院医療安全管理室・弁護士会・行政 (名古屋市)

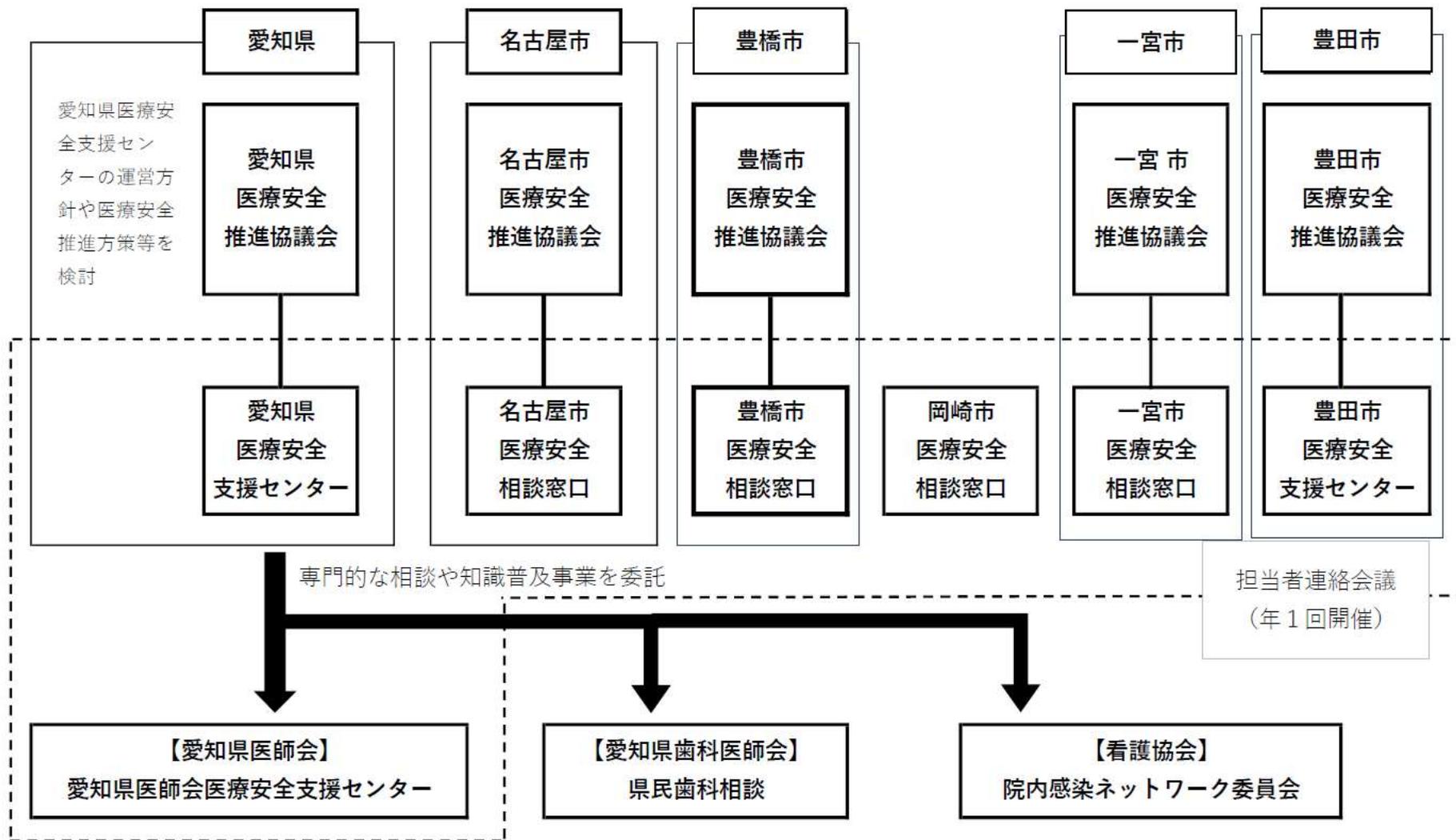
3 患者・住民からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関、団体等との連絡調整

- 愛知県医師会
- 愛知県歯科医師会
- 愛知県内の他のセンターとの連携強化

「愛知県等医療安全支援センター担当者連絡会議」

年に1回開催、日ごろの業務の中で感じている問題点や疑問点について意見交換や情報共有する場としており、愛知県弁護士会の紛争解決センター運営委員の弁護士の参加もあり連携強化に努めている

愛知県における医療安全支援センターの関係図



愛知県内の各自治体及び医師会等に設置された医療安全支援センター
 による相談件数（令和3年度から令和6年度）（件数）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	平成6年度
愛知県医療安全支援センター	1,397	1,334	1,360	1,391
【委託】愛知県医師会医療安全支援センター（苦情相談センター）	1,792	1,740	1,747	1,768
【委託】愛知県歯科医師会「県民歯科相談」	665	560	579	661
名古屋市医療安全相談窓口	2,190	2,429	2,835	2,562
豊橋市医療安全支援センター	213	316	355	403
岡崎市医療安全支援センター	582	577	707	595
一宮市医療安全相談窓口	378	482	533	687
豊田市医療安全支援センター	473	448	509	587
合計	7,690	7,886	8,625	8,654

4 医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供

厚生労働省からの通知の周知

- ・ 医療事故情報収集等事業 医療安全情報の提供
- ・ 医療事故の再発防止に向けた提言
- ・ 医療事故の再発防止に向けた警鐘レポート
- ・ 医療事故情報収集等事業 報告書 等

5 研修会の受講等によるセンターの職員の資質の向上

- ・ 医療安全支援センター総合支援事業主催研修 参加
- ・ 愛知県医師会医療安全支援センター主催講演会等参加
- ・ 医療の質安全学会参加

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

- ・ 愛知県医師会医療安全支援センター（苦情相談センター）より「事例検討会・講演会・報告集」を年1回配布
- ・ 愛知県歯科医師会 県民歯科相談より「歯科相談集」を年1回配布

7 医療安全施策の普及・啓発

- ・ 委託) 愛知県医師会医療安全支援センター（苦情相談センター）事例検討会、医療従事者向け講演会、県民向け講演会
- ・ 愛知県)
医療機関との連携強化のため医療相談窓口担当者会講習会年1回

4 運営体制

(8) センターの業務の委託

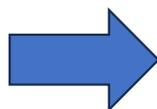
都道府県等は、本事業を適切、公正かつ中立に実施することができる法人及び特定非営利活動法人その他の非営利法人に対し、センターの業務を委託することができる。

この場合において、都道府県等は相談等への対応が円滑に行われるよう、十分な連携・調整を図ること。



医療安全対策推進事業

委託



- 公益社団法人愛知県医師会
- 一般社団法人愛知県歯科医師会

医療安全対策推進事業

愛知県医師会医療安全支援センター（苦情相談センター） （平成18年度から公益社団法人愛知県医師会へ委託）

1 事業内容

（1）医療専門相談事業

医療安全支援センターでは対応できない医療内容など専門的な相談について対応する。

⇒県民の診断や治療等の医療専門相談にケースワーカーや看護師が対応し、相談に応じて各診療科の医師が対応する

（2）医療安全に関する講習会の開催、医療安全に関する情報の収集と医療機関への情報提供を行う。

⇒医師、医療従事者、県民等を対象とした講演会、研修会を開催し医療安全情報の提供を行う

2 実施状況

（1）医療専門相談

年度	受付件数	内専門員委員対応
令和2年度	1,685件	54件
令和3年度	1,792件	43件
令和4年度	1,740件	40件
令和5年度	1,747件	31件
令和6年度	1,768件	34件

*相談事例への対応結果についての報告・検討や運営について協議するための委員会を月1回実施

【委員会構成】25名

内科、産婦人科、精神科、皮膚科、外科、整形外科、眼科、小児科、耳鼻咽喉科、泌尿器科
名古屋市医師会、病院協会、弁護士、研究者（大学病院医師）、愛知県看護協会、愛知県女性団体連盟、愛知県女性薬剤師会、他）各医療安全支援センター

医療安全対策推進事業

(2) 医療に関する知識普及事業

県民向け講演会 年1回

医療関係者向け事例検討会 年2回

愛知県医師会医療安全支援センター（苦情相談センター）事例検討会

医療関係者向け講習会 年2回

印刷物等

- ・ 毎年度、医療安全支援センター（苦情相談センター）事例検討会・講演会報告集
- ・ Q&A形式小冊子「これってどうなの？Ⅱ」（令和元年作成）

専門医共通講習会

令和7年度 愛知県医師会医療安全支援センター（苦情相談センター）

第1回 講演会

参加無料

定員：230名
(要申込・先着順)

日時 | 令和7年9月27日 [土] 午後2時30分～4時40分

場所 | TKPガーデンシティPREMIUM
名古屋駅前 ホール3G+3H
(名古屋市西区名駅1-1-17名駅ダイヤメイテツビル3階)

参加対象 | 医師、医療機関職員および行政担当者

次第

司会 愛知県医師会理事 高橋 昌久

挨拶 愛知県医師会会長 柵木 充明

講演

「医療安全講演会：患者・利用者・ 家族からの暴力・ハラスメント対策」

医療安全は、患者の安全の確保だけでなく、医療従事者等の安全も確保することが求められる。しかし昨今、医療や訪問の現場においては、患者・利用者・家族からの暴力・ハラスメントが喫緊の問題となっている。医療従事者等が安全で安心して働き続けることができるためには、暴力・ハラスメント対策を講じる必要がある。本講演では暴力・ハラスメント被害の事例やその影響、裁判事例を紹介し、組織として暴力・ハラスメント対策を促進すべくヒントを得ていただきたい。

講師 | 関西医科大学 看護学部・看護学研究所 教授 三木 明子

閉会 愛知県医師会副会長 大石 明宣

申込方法

裏面の参加申込用紙に必要事項をご記入の上、FAXが郵送にてお申し込みください。

締切... 9月12日(金)

取得単位

日本医師会生涯教育講座 CC:7 医療の質と安全 (2.0単位)
専門医共通講習-医療安全：2単位(申請中)
医療に係る安全管理のための職員研修 対象

主催：公益社団法人愛知県医師会

専門医共通講習会

令和7年度 愛知県医師会医療安全支援センター（苦情相談センター）

第2回 講演会

参加無料

定員：240名
(要申込・先着順)

日時 | 令和7年11月8日 [土] 午後2時30分～4時40分

場所 | ミッドランドホール
(名古屋市中村区名駅四丁目7番1号ミッドランドスクエア オフィスタワー 5F)

参加対象 | 医師、医療機関職員および行政担当者

次第

司会 愛知県医師会理事 高橋 昌久

挨拶 愛知県医師会会長 柵木 充明

講演

臨床における倫理的課題に「組織として 取り組む」とは？ —令和6年度診療報酬改定に 伴うACPと身体拘束最小化をめぐる混乱を中心に—

令和6年度診療報酬改定において、入院患者さんに対する「意思決定支援」の体制を整備しACPを実践すること、また身体拘束についても緊急やむを得ない場合以外は実施しないことを強調した「身体拘束最小化」が入院料通則に盛り込まれました。これによって患者さんの人権がより一層守られるようになることが期待される一方で、正直なところ現場では「混乱」も散見されますが、責任感のある医療従事者ほど倫理問題を独りで抱え込み、時にはバーン・アウトしてしまいます。そうならないための「組織としての」取り組み方について概説します。

講師 | 宮崎大学医学部附属病院 中央診療部門 臨床倫理部 部長 板井 孝彦

閉会

愛知県医師会副会長 大石 明宣

申込方法

参加ご希望の方は、裏面に記載のお申し込みフォーム、またはFAXにてお申し込みください。

締切... 10月24日(金)

取得単位

日本医師会生涯教育講座 CC:2 医療倫理：臨床倫理 (2.0単位)
専門医共通講習-医療倫理：2単位
医療に係る安全管理のための職員研修 対象

主催：公益社団法人愛知県医師会

令和7年度

第1回 愛知県医師会医療安全支援センター(苦情相談センター)

事例検討会

日時 令和7年7月26日(土) 14:30~16:40

会場 ホテルメルパルク名古屋3F カトレアの間
(名古屋市中区葵3-16-16)

対象 医師、医療機関職員、行政担当者

参加
無料

定員
200名
(要申込・先着順)

◆プログラム

司会 愛知県医師会理事
高橋 昌久

挨拶 愛知県医師会会長
柵木 充明

事例報告

座長 藤田医科大学 医療の質・安全対策部
安全管理室室長/消化器外科教授
医療安全支援センター(苦情相談センター)
委員会委員長 伊東 昌広

報告者 整形外科関係の苦情相談事例
医療安全支援センター(苦情相談センター)
専門委員 佐藤 智太郎

耳鼻科関係の苦情相談事例
医療安全支援センター(苦情相談センター)
専門委員 田辺 勉

小児科関係の苦情相談事例
医療安全支援センター(苦情相談センター)
専門委員 岩佐 充二

総合討論

報告者、弁護士、役員からの
コメント及び質疑応答
医療安全支援センター(苦情相談センター)
委員会委員長 伊東 昌広

愛知県医師会顧問 弁護士 服部 千鶴
愛知県医師会副会長 大石 明宣
愛知県医師会理事 高橋 昌久
愛知県医師会理事 渡辺 嘉郎

総括・閉会 愛知県医師会副会長
大石 明宣

◆申込方法

裏面の参加申込書に必要事項をご記入の上、
FAXもしくは郵送にてお申込みください。

締切り 令和7年7月11日(金)

◆取得単位

日本医師会生涯教育講座
CC:2医療倫理:臨床倫理(2.0単位)
専門医共通講習-医療倫理:2単位
医療に係る安全管理のための職員研修 対象

主催 | 公益社団法人愛知県医師会

令和7年度

第2回 愛知県医師会医療安全支援センター(苦情相談センター)

事例検討会

日時 令和7年12月20日(土) 14:30~16:40

会場 名古屋コンベンションホール 3階メインホール
(名古屋市中村区平池町60-12 グローバルゲート)

対象 医師、医療機関職員、行政担当者

参加
無料

定員
240名
(要申込・先着順)

◆プログラム

司会 愛知県医師会理事
高橋 昌久

挨拶 愛知県医師会会長
柵木 充明

事例報告

座長 藤田医科大学 医療の質・安全対策部
安全管理室室長/消化器外科教授
医療安全支援センター(苦情相談センター)
委員会委員長 伊東 昌広

報告者 内科関係の苦情相談事例
医療安全支援センター(苦情相談センター)
専門委員 安藤 忠夫

眼科の苦情相談事例
医療安全支援センター(苦情相談センター)
専門委員 三宅 豪一郎

相談窓口寄せられた
相談事例とその対応
医療安全支援センター(苦情相談センター)
担当理事 高橋 昌久

総合討論

報告者、弁護士、役員からの
コメント及び質疑応答
医療安全支援センター(苦情相談センター)
委員会委員長 伊東 昌広

愛知県医師会顧問 弁護士 太田 成
愛知県医師会副会長 大石 明宣
愛知県医師会理事 高橋 昌久
愛知県医師会理事 渡辺 嘉郎

総括・閉会 愛知県医師会副会長
大石 明宣

◆申込方法

参加ご希望の方は、裏面に記載のお申し込みフォーム、
またはFAXにてお申込みください。

締切り 令和7年12月9日(火)

◆取得単位

日本医師会生涯教育講座
CC:2医療倫理:臨床倫理(2.0単位)
専門医共通講習-医療倫理:2単位
医療に係る安全管理のための職員研修 対象

主催 | 公益社団法人愛知県医師会

令和7年度 医療安全対策推進事業

県民のための 医療安全 講演会



対象

県民

参加費

無料

定員

70名

(先着順)

日時 令和8年1月9日(金)
午後2時00分～3時30分

場所 中日カンファレンスホール Room1
名古屋市中区栄4-1-1 (中日ビル 6階)

次第

司会 愛知県医師会理事
高橋 昌久

挨拶 愛知県医師会会長
柵木 充明

講演

救急のホンネ

救急医療の現状とうまい関わり方

講師 藤田医科大学病院 救急総合内科 教授
渡瀬 剛人

救急医療は地域のセーフティネットとして機能するべき医療であり、米国では、「誰でも、何でも、いつでも」をモットーにして救急医療は行われています。

しかし、はからずも救急受診した皆さんが感じた、「待たされた」、「診断してくれない」、「翌日専門科外来受診を促された」などの疑問や不満が生じているのも事実です。

今回のお話では、昨今の医療業界が抱える様々な障壁を共有し、救急医療を提供する医療側の現状やよりスマートな救急医療との関わり方を知っていただくことによって皆さんの救急医療の理解が深まれば幸いです。



閉会 愛知県医師会副会長
大石 明宣

医療機関の皆様へ

本講演会は県民を対象にした講演会です。医療関係者の方もご参加いただけますが、「日本医師会生涯教育制度」|医療に係る医療安全のための職員研修|「専門医共通研修」の対象ではありませんので、あらかじめご承知おきください。

申込方法

事前申込み制

裏面の申し込みフォームまたはFAXにてお申込みください。
愛知県医師会ホームページの「お知らせ」コーナーからもダウンロードできます。

申込締切

令和7年

12/19

(先着順)

主催/公益社団法人愛知県医師会、愛知県

この講演会は、愛知県の委託により公益社団法人愛知県医師会が開催している講演会です

令和7年度

愛知県医師会医療安全支援センター(苦情相談センター)

医療従事者のための ハラスメント実技研修

日時 令和7年7月3日(木) 14:00~15:30

会場 邦和セミナープラザ 研修室No.12
(名古屋市中区港栄1-8-23)

参加対象 医師、医療機関職員

参加無料

定員 70名
(先着順)

次第

司会 愛知県医師会理事
高橋 昌久

挨拶 愛知県医師会会長
柵木 充明

座学 「ペイシェントハラスメントに対する日頃の備え・警察との連携」

実技 「ペイシェントハラスメントが発生した際の対応」

医療現場において、患者及びその家族からの暴言、暴力、不当な要求などの迷惑行為はいわゆる「ペイシェントハラスメント」と位置付けられ、対応策を講じることが推進されています。業務妨害や職員の精神的負担につながる事例も見受けられ、その対策は急務となっています。本研修では警察署員より、座学・実技を併せた対応方法をご紹介します。ハラスメントへの初期対応について理解を深めることを目的としています。

講師 愛知県港警察署 署員

閉会 愛知県医師会副会長 大石 明宣



申込方法

裏面の参加申込用紙に必要事項をご記入の上、FAXもしくは郵送にてお申込みください。

締切り 令和7年6月20日(金)

取得単位

日本医師会生涯教育講座
CC:4医師-患者関係とコミュニケーション(1単位)
医療に係る安全管理のための職員研修 対象

主催 | 公益社団法人愛知県医師会

歯科医療安全対策推進事業

愛知県歯科医師会「県民歯科相談」

(平成20年度から愛知県歯科医師会へ委託)

1 事業内容

患者・住民からの歯科医療に関する相談に対応するため歯科医師による相談を実施する。
また、歯科診療所を対象とした講習会等の開催、歯科医療に関する安全情報の提供を行う。

2 実施状況

(1) 歯科相談 歯科医師が相談対応

年度	受付件数
令和2年度	679件
令和3年度	665件
令和4年度	560件
令和5年度	579件
令和6年度	661件

* 歯科医療安全に関する知識

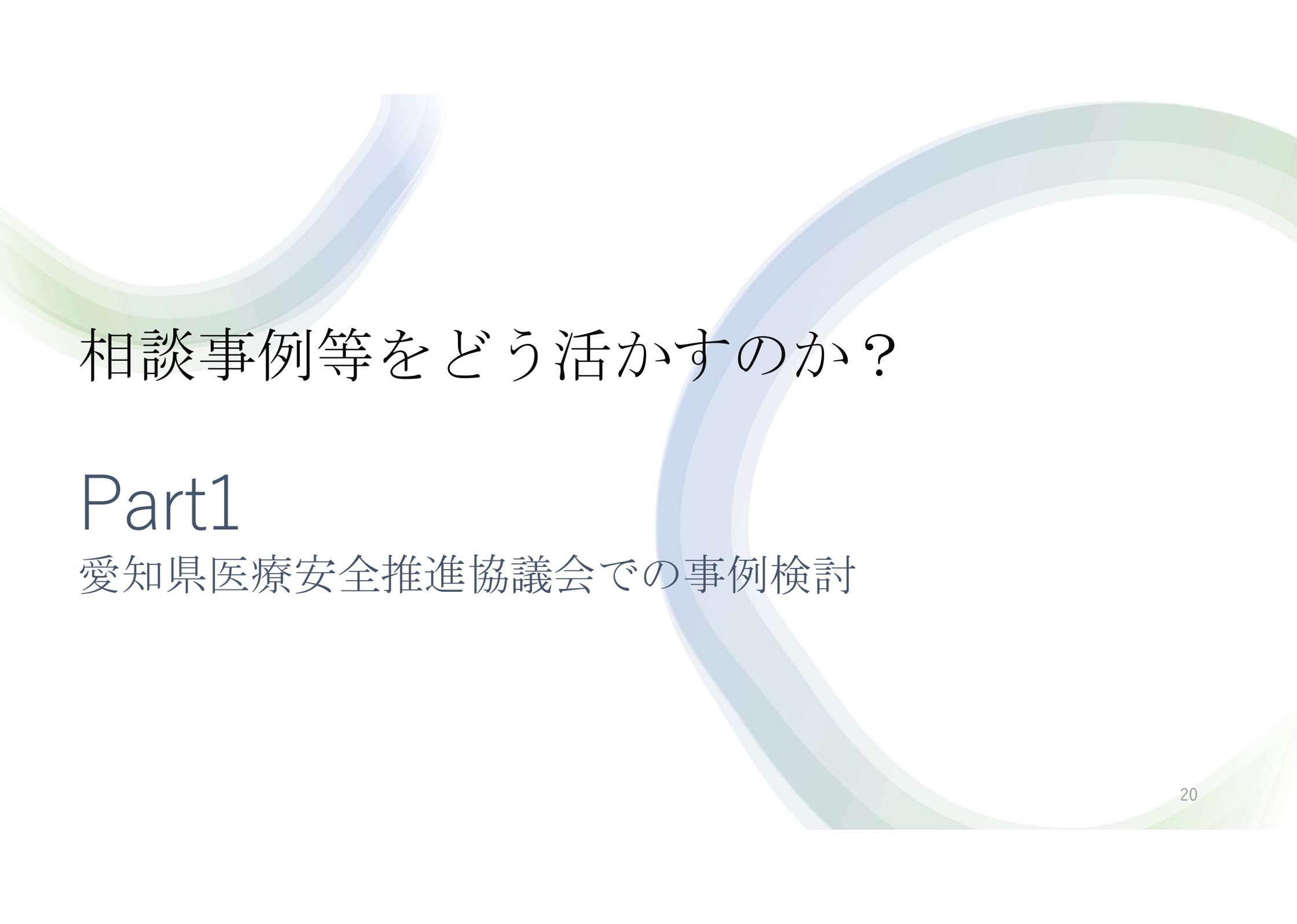
- ・ 歯科医療安全対策研修会 (ライブWEB配信) 年2回
- ・ 医療安全講習会 年1回
- ・ 地区医療安全講習会

相談事例集 年1回発行

* 各相談窓口の歯科相談件数について (令和7年度愛知県等医療安全支援センター担当者連絡会議より)

	愛知県	名古屋市	豊橋市	岡崎市	一宮市	豊田市	医師会
相談受付数	132	126	42	32	50	43	113
歯科相談案内数	25	72	19	2	11	8	113

計250件を県民歯科
相談に案内



相談事例等をどう活かすのか？

Part1

愛知県医療安全推進協議会での事例検討

相談事例

相談者：女性、患者：母（81歳） 相談時間：36分

【**標題**】 輸血ミスについて、今後どうしていけばよいか。

【相談内容】

母親がAで心臓のカテーテル治療中に院内で待機していた相談者と他の姉妹2名が呼ばれた。輸血のミスで、別の血液型の輸血をしたと説明を受けた。1本目の血液はバーコード認証では問題なかった。2本目の血液をバーコード認証したら、エラーとなり確認したところ1本目は違う患者の血液を使用したことが分かった。次の治療予定の患者の血液を使用したらしい。

Aからは、はっきりと医療ミスであると謝罪を受けた。これにかかる治療費はAが負担するなどの説明をしてくれた。医療安全の担当者が7, 8人来て圧倒された。他に質問はないかと言われたが、何を聞いてよいかわからず、その日は終了した。母は、現在集中治療室で治療を受けている。

今後どうしたらよいか全くわからない。どうしたらよいか。

【センター対応・回答】

話しを聞く中で、Aが負担してくれると言った治療費の詳細や交通費の負担などいくつか疑問となる点を言われる。相談者が知りたいことをメモに書き留めておくことを勧めた。疑問等再度説明を受けたい場合は、Aに対して要望できること、面接の場には複数で行くこと、内容を後で聞きなおしたいのと録音されるケースも紹介した。

相談者からは、Aはカルテ開示にも応じてくれると言われた。輸血ミスの場合の副作用や今後の経過について公的なところで相談できるところはないかと言われるが、該当機関はないと回答した。現在のところAに対して法的な対応を取ることは考えていないとのこと。とりあえずAからの説明を聞き判断します。と言われ終了。

<相談対応での振り返り>

輸血ミスがあったとのAの説明では、病院として真摯に受け止め、隠さず対応する姿勢であることがうかがえた。相談者側の疑問や補償等について納得いくよう話合っていけるよう対応した。

相談事例

【委員からの助言】

病院の規模はわかりませんが、どのような医療体制があるか、場合によっては、他施設への転院相談も視野に入ってくるのではないかと助言もありでは。

治療で助言できる機関として血液センターはそういう機能はもちますか。過去に事故調査で再発防止のルールを作るときにセンターに相談した記憶がありいろいろ助言してくれた記憶があります。患者側からの相談があった時の窓口はなさそうです。

集中治療室に入ったのが、輸血ミスによるものか判断できないですが、仮に輸血ミスによって重体になったとすることであれば、現実問題として、この人の相談に対する病院の優先度はかなり高いのではないかと思います。患者家族も忙しいのではないかと考えて、遠慮しているところも有るかも知れないので、遠慮なく相談して良いんだよと言っても良いのではないかと思います。

何が起きたか文章でまず第1次版の説明書のようなものを出してもらうことは、お勧めされるのではないかと。容態が今後どうなるかわからないときは、少なくとも原因は何で、今わかっている事は何かと文書で示してもらうよう要望する。

相談事例

【委員からの助言】

死亡、あるいは重い後遺障害が残ったとすると過誤性の高い医療事故になるので、事故調査制度が適応されることになりますが、そのあたりの助言があっても良いような気がします。

死亡時の話が出せるかどうか微妙ですが、重篤な状態になれば病院は検証する義務があるということです。再発防止策を立案しなければならぬ。調査結果は家族に報告されるはずで、くらの説明はあっても良いかもしれません。

事故調査は全く別ですが。そういうことを助言しても悪くはないかと思います。

今後、どうして良いか分からないと言うのは、本当に患者側は起こったことが想像もつかないという思いでお電話をしてきたと思います。知りたいことを導かれるようなご案内を頂けるととても助かります。

ご本人が聞きたいことをメモに書き留めて下さいではなく、こう言うことを聞いてみてはどうですか、こう言うことを聞きたいならば、ここへ行かれてはどうですかと言うような助言をされれば、この方も安心されるのではないかと思います。

相談事例等をどう活かすのか？

Part 2

愛知県医師会医療安全支援センター（苦情相談センター） 事例検討会

令和7年度第1回事例検討会（令和7年7月26日開催）から2事例紹介



相談者：男性（患者本人）40歳台 病名：交通事故による頰椎症

【標題】 医師が労災認定の書類を書いてくれない

【相談内容】

勤務中の交通事故による受傷。6か月通院。後遺症認定のため、自賠責と労災の各書類の記載を依頼したが「自賠責は書けるが労災は書けない」と断られた。事前に弁護士に相談し「後遺症が認定されれば両方申請できるはず」と言われていたため驚いたがこの時は医師の機嫌を損ねないように自賠責の書類のみとした。その後、自賠責の後遺症認定（14級9号）がに止められたので改めて労災の方の後遺症も申請したいと依頼したが「あなたは自賠責で通院していたから労災の書類は書けない」と作成を断られた。相談者としては今回の交通事故については業務に起因する事故のため、自賠責の補償に加え、労災の補償を受けたいと考える。そのためA診療所で労災関係の書類も書いてほしい

【専門委員（整形外科医師）から相談者へ連絡】

業務（営業職）で軽自動車を運転。赤信号で停車中に、後方から4トントラックに追突された。A診療所に受診し「外傷性頸部症候群」と診断され6か月通院し終診となった。自賠責保険の後遺障害診断書は記載してもらい14級9号の認定となった。

会社労務担当者から、労災の後遺症診断書を求められ、A診療所に依頼したが院長から「労災の後遺症診断書は書けない」と言われた。自動車保険の特約の弁護士に調整を依頼したがなかなか難しいといわれあきらめようかと思っていた。

専門員からA診療所に労災についてダメな理由を聞いてほしい

【専門委員の対応と結果】

A診療所への対応

A診療所の院長に連絡したところ「自賠責保険と労災の後遺症診断書を両方書いてもよいことは知らなかったのでも来ていただければ労災の後遺症診断書は書きます」との回答であった。

相談者への対応

直ちに相談者に連絡

「会社労務担当者と相談してA診療所をに行きます。ありがとうございました」とのことで対応終了した。

【本事例の問題点】

実務上は、後遺症診断書に限らず「労災」「自賠責」のいずれかを先に使って治療し、労災と自賠責が同一項目の場合、二重取りを防ぐ意味もあり両者で**損益相殺による支給調整**が行われる。

労災の特別支給金や自賠責の入通院慰謝料など、各制度で独自の支給については損益相殺はされずに別に支給される。

【参考】

自賠責保険等に対する請求権を有する場合について

自動車事故の場合、労災保険給付と自賠責保険等（自動車損害賠償責任保険又は自動車損害賠償責任共済）による保険金支払いのどちらか一方を先に受けてください。どちらを先に受けるかについては、**被災者自身が自由に選べます**。

自賠責保険等からの保険金を先に受けた場合（「**自賠先行**」と呼んでいます。）には、自賠責保険等から支払われた保険金（※）のうち、同一の事由によるものについては労災保険給付から控除されます。

また、労災保険給付を先に受けた場合（「**労災先行**」と呼んでいます。）には、同一の事由について自賠責保険等からの支払いを受けることはできません。

自賠責保険等は、仮渡金制度があり、労災保険給付より支払いの幅が広く、例えば労災保険では給付が行われない**慰謝料**などが支払われ、療養費の対象が労災保険より幅広くなっています。また、**休業損害が原則として100%支給**されます。〔労災保険では80%（休業（補償）給付60%＋休業特別支給金20%）〕

なお、自賠責保険等に引き続いていわゆる任意保険（自動車保険又は自動車共済）による保険金支払いを受けるか、または労災保険給付を先に受けるかについても、同様に被災者等が事由に選べます。

※自賠責保険等の保険金額の上限は死亡による損害の場合3,000万円、傷害による損害の場合120万円となっており、このほか後遺障害による損害については等級に応じて最高3,000万円まで（介護を要する場合は最高4,000万円まで）支払われることになっています。

なお、重過失（被災者側の過失割合が70～99%のとき）の場合を除き、保険金額の損失相殺は行われないことになっています。

大阪労働局HPより（https://jsite.mhlw.go.jp/osaka-roudoukyoku/hourei_seido_tetsuzuki/rousai_hoken/hourei_seido/tyui.html）

自賠責と労災

保険名	主な目的	加入者	補償対象	特徴
自賠責 保険	交通事故の 被害者救済	自動車所有者 (強制加入)	被害者 (人身のみ)	最低限の補償
労災 保険	業務中や通勤中 の労働者の補償	事業主 (強制加入)	労働者 本人	過失割合に 関係なく支給

補償の重複と調整

補償の選択

労災保険給付もしくは自賠責保険による保険金払いのどちらを先に受けるかは、被害者（労働者）が選択できる。

自賠責の調整

労災が支払った額は、加害者（運転者）が自賠責から回収（求償）できる。

二重取りの禁止

被害者が同じ損害について労災と自賠責の両方から満額受け取ることはできない。

病院・医療機関の窓口では

- 労災扱いで診療する場合、「労災指定医療機関」で「労災用の様式（様式5号など）」が必要。
- 自賠責扱いなら、自賠責の請求書類（診療報酬明細書など）が必要
- 会社側（労災）と保険会社（自賠責）で調整されるため、労働者が煩雑な手続きに関与することは少ないが示談前に相談することが重要。

相談者：女性（患者本人）50歳代 病名：炎症

【**標題**】 医師は薬が悪かったと言うが
処置の仕方に問題があったのではないか

【**相談内容**】

耳垢除去のためA診療所を受診、CEOという薬を使った。薬を耳に入れてお湯？で洗浄しながら吸引したが、左耳に強い痛みがあり出血があった。「とりあえず、ここに寝て」と言われ、ベッドに横になったが医師は「薬のせいで。。。」と繰り返し言った後「器具を入れて処置を行う時に出血した」と言われたが元々炎症にであったと言う。現在も炎症があり、リンデロンとたるビットが処方される。今後も通院予定であるがこのようなことは仕方がないのか、一般的な治療であるか知りたい。

【専門委員（耳鼻咽喉科医師）の対応と結果】

相談者に連絡し内容確認

内容は概ね同じであった。現在は疼痛、出血は落ち着いている。耳の処置の時に疼痛が強かったのに、医師から薬のせいだ痛みが出たと説明されたことが気になる。さらに聴力が以前よりも悪くなっている感覚がある。通院中ではあるが聴力のことは相談していない。

専門委員からの回答

CEO（耳垢除去剤）の副作用に掻痒感、疼痛、皮膚炎の記載はあるが、今回は耳垢除去した際に疼痛、出血が認められているので恐らく外耳道の炎症が強かったか、耳垢と外耳道の癒着が原因として考えられる。癒着が強い症状はしばしば道められるので特にまれなことではないと伝えた。医師からは治療終了と告げられたが聴力が心配なら再度受診相談するよう勧め終了し。

【本事例の問題点】

耳垢を除去した際の出血、疼痛の原因について丁寧で客観的な説明がなかった。

今後の症状改善の見通し等、患者さんの不安を取り除く言葉がけがなくコミュニケーションが不足していた。

【考察】

耳垢塞栓で長期間かつ大量にとどまっている場合は外耳道との癒着が強く、一度に除去できないケースは稀ではない。少しずつ耳垢を柔らかくして数回に分けて除去することも検討してよい。耳垢を外耳道から剥離する際には出血や疼痛等を伴うことを予め患者さんに説明して、慎重に操作を行うことが必要であった。

耳の処置中に大量出血、強い疼痛等を認めた際には、いったん処置を中断して患者さんの様子を観察して処置を進めるかどうかを慎重に判断することがクレーム発生を防ぐポイントになる。

患者さんの訴えを無視して医師の都合で処置を進めたことがトラブルの原因と考えられる。

医療者と患者のコミュニケーション

「〇〇のつもりでああ言った」
「何にも言わないから、問題ないだろうと思った。」
こんな事でたった一つのエラーが取り返しのつかない事故につながってしまったことが沢山あります。

医療者と患者のコミュニケーションでも
解らせたつもりでの医師
分かったつもりでの患者

令和7年度第1回事例検討会（令和7年7月26日開催）					
介護福祉士	1	医師	112	事務職	31
放射線技師	2	看護師	22	行政	2
理学療法士	1	薬剤師	1	その他	1
臨床検査技師	2	MSW	5	役員	8

参加人数合計 189名

医療安全対策推進事業

委託 → ○公益社団法人愛知県医師会
○一般社団法人愛知県歯科医師会

医師会、歯科医師会と委託および連携を図り
よりよい相談対応ができるよう努めていきたい