

感染を心配して問い合わせてきたもの、B 型肝炎キャリアの親戚と子どもが接する際の注意事項を問い合わせる内容もあった。

AIDS に関しては、その感染経路や感染の可能性があるかどうかを相談する内容があった。

C 型肝炎に関しては、血液製剤による C 型肝炎感染の調査が開始されることを報道で知った相談者から、より詳細な情報を求める問い合わせもあった。その他、インフルエンザに罹った子どもの母親から、咳で他の子どもに感染させる可能性があるのかどうかを確認する問い合わせもあった。

一方、遺伝性疾患では、親族や結婚相手が遺伝性疾患を患っている相談者から、子どもへの遺伝に関する情報を知りたいという内容のほか、特定の疾患名を挙げ、遺伝の可能性の有無を確認する内容があった。遺伝性疾患ではない疾患についても、不安から遺伝の可能性を尋ねる内容もあった。

その他の疾患では、PTSD やネフローゼ症候群、低温熱傷などをあげ、詳細な情報（症状、治療、予後など）を得たいという内容があった。

また、医師から診断名を聞いたが十分理解できなかつたために、診断名や症状の意味、治療などを問い合わせるものもあった。乳幼児に下された診断名（ぜんそく性気管支炎など）を不安に感じた親から疾患に関する問い合わせもあった。

## ②症状について

本人の症状と子どもなど家族の症状について情報を求める場合があった。本人の症状では、更年期症状、発疹や関節痛、咳、発熱、舌痛などの症状をあげ、どういった疾患が考えられるのか情報を得たいという内容があった。

子どもの症状では、発熱、咳、排便状態、嘔吐、食欲がない、ひきつけなどをあげ、深刻なものであるかどうかの情報を得たいというもの、対症療法として家庭で行なっていることの妥当性を確認する内容もあった。

また、乳幼児の母親からは、児の発達過程において不安に感じている事項に関する問い合わせのほか、授乳に関するほか、育児に関する一般的な相談もあった。具体的には、「リンパの腫れ」「オレンジ色の尿」「足が絡まってよく転ぶ」「耳の中に小さなかたまりがある」「口が臭い」「皮膚が黄味がかっている」「あざがある」「便秘している」などという表現で相談してきていた。その他、妊娠中のアルコール摂取の児への影響を尋ねる内容もあった。

## ③検査について

検査については、検査の内容と結果に関する問い合わせが多かった。検査内容に関しては、近い将来に受ける予定になっている検査（尿路感染に伴う造影検査、胃カメラなど）について、その内容や受ける意義、検査の苦痛や後遺症などに不安を感じて問い合わせが来ていた。また、妊娠中のレントゲン撮影、被爆についての情報を得たいというものもあ

った。

検査結果の解釈に関する問い合わせでは、本人あるいは、家族の血液検査や微生物検査、その他の臨床検査結果の意味を問い合わせる内容があった。具体的には、GOT、GPT、ALP、CPK、細菌検査、白血球値などである。

検査結果の開示に関する問い合わせもあった。転院やセカンドオピニオンとは無関係に、医療機関に対して検査結果の開示を求めてもよいかなどである。

#### ④その他

医療機関を受診せず、家庭療法、民間療法を行なっている相談者から継続の是非、適切性を確認する相談もあった。発熱などに対して市販薬を服用している、以前処方された薬を飲んで（ませて）いるが大丈夫かといった相談も多かった。そのほか民間療法的な内容をあげ有効性を確認する相談もあった。

#### 3-2-1-2. 受診の是非等を含め、とるべき行動を知りたい

本人からの相談では、受療中ではあるが不安感、不信感をぬぐえない相談者がほかの医療機関を受診するべきかどうかを確認する内容があった。

また、本人の諸症状（不正出血、冷感、ふるえ、耳鳴り、肩こり、痛み、咳、口腔内の諸症状、倦怠感、不正出血、残尿感、不整脈、その他不定愁訴）を伝えてきた上で、受診の必要性（何科の受診が適切なのかも含め）、症状の重篤性を確認する内容があった。この場合、自覚症状が本人にとっては軽微に思われ（緊迫した状況ではないと認識していて）、受診・治療の必要性を本人が判断しかねている状況での問い合わせと、症状を改善したいがとるべき方針の判断がついていない状況での問い合わせがあった。軽微な症状（咳など）であっても、長く続いていることから重大な疾患（癌など）ではないかと不安を感じている本人からの問い合わせもあった（受診の思い切りがつかない、きっかけがない、重症な疾患が発見されることを恐れている場合などでもある）。

家族からの相談では、診断は受けていないが何らかの疾患に罹患している可能性が高い相談者の家族・知人の状況を伝えてきた上で、相談者の立場で何ができるか知りたいという内容、受診の必要性、緊急性を確認したいという内容があった。内科的症状のほか、自傷行為やうつ状態など精神科領域の症状も含まれていた。

また、家族が疾患に罹患しているかどうか判断がつかない場合や症状があるものの心配ないものかどうか判断しかねる状況で受診の是非を確認する内容があった。

そのほか、家族に痴呆症状がみられ、周囲が疲弊している状況を打開するためにとれる行動を知りたいという内容もあった。

家族のうち、特に子どもの場合、子どもの諸症状（発熱、発疹、嘔吐、下痢、排便状況、便潜血、蕁麻疹、夜泣、その他）、あるいは子どもの身体的に気になる点（こぶ、あざなど）、子どもの転倒や打撲、異物誤飲などをあげ、受診の是非を確認する内容があった。ここで

は、育児上での一般的な相談事例も含め、症状の緊急性、あるいは重症度の判断を親がつけられないために受診すべきかどうか迷っている場合と、受診して感冒などに感染することを心配し躊躇している場合とがあった。また、子どもの異物誤飲（紙粘土やクレヨン、セロテープなど）の対処法を知りたいという内容もあった。

咳や倦怠感などの症状が改善しないため、現在の治療に代わる他の治療法に関する情報を得たいという内容があった。胃カメラや造影などの検査内容の説明を受けたものの、検査を受けるかどうかの判断についての問い合わせもあった。その他、患者本人（あるいは患者家族）から受診、検査、その他患者急変時の対応についての問い合わせもあった。

診断の確定した患者（精神科疾患、癌など）に対して、家族として患者を支援するために何ができるか知りたい、患者に伝えておくべき情報・知識を知りたいという内容もあった。

#### 3-2-1-3. 課題を解決する方策を知りたい

診断や感染が判明したものの医師から明確な治療方針が示されない状況や、経過観察を指示されている状況で、どのようにすればよいかなどを尋ねる内容があった。例えば、C型肝炎ウイルスのキャリアに対してなどである。また、受診するほどではないものの解決策を知りたいという内容があった。たとえば、神経質な性格や対人関係の悩みなどである。家族・知人から、受診以外の選択肢を知りたいという問い合わせもあった。

#### 3-2-1-4. 受診の際に医師に聞いておくべき内容を確認しておきたい

医師に家族の病状、診断、治療などについて質問をするにあたって、聞く側として留意すべきことを尋ねる内容もあった。

#### 3-2-1-5. 傾聴を求める

具体的な解決策や情報の提供を求めているわけではなく、改善しない症状に困惑し話を聞いてもらいたいというものもあった。たとえば、気力がない、気持ちが落ち着かない、不安な気分やそれらの原因となっている日常生活上の悩みを持ちかける相談者もいた。

### 3-2-2 治療（薬物、手術、その他）に関する相談

#### ①内服薬について

医師からの処方薬剤の効用や目的がわからず不安に感じている相談者からの問い合わせも多かった。また、医師から‘新薬’の使用を選択肢として提示されている場合に、その適切性に関する問い合わせもあった。処方薬剤を連続して子どもに服薬させることへの不安、服用後の体調の変化に関する相談もあった。

医師の服薬指示や処方薬剤そのものへの不安から、投薬が妥当かどうかを確認する問い合わせもあった。複数薬の飲み合わせの不安やホルモン剤などでの副作用を心配している

場合もあった。

医師から提案された治験薬や治験参加の適切性を尋ねたものもあった。新聞で報道された新薬、認可申請中の薬剤に関する詳細な情報、いつから使えるのかなどという情報を求めたものもあった。

市販薬、サプリメントの有効性や長期服用の安全性を確認する相談もあった。また、医師からの処方薬剤に加えて、自らの判断で市販薬を服用しようとするにあたって、その適切性を問い合わせるものもあった。

市販薬に限らず医師から処方された薬剤にも、副作用の不安を感じた相談者からの問い合わせも多かった。副作用に関する情報は新聞報道、雑誌情報などで既に入手していた場合もあった。抗癌剤、抗生物質、漢方薬、抗アレルギー剤、抗白癬菌薬などである。

複数薬剤の併用、アルコール飲用との相互作用に関する問い合わせもあった。薬剤の妊娠・授乳への影響に関する問い合わせも多かった。ここでは、医師の処方薬剤ではなく、市販薬に関する問い合わせが主であった。

薬剤の使用期限に関する問い合わせもあった。市販薬で開封後長時間が経った薬品を服用してよいか、以前処方された薬剤を服用してよいかなどである。

## ②予防接種に関して

予防接種に関する相談も多かった。インフルエンザ予防接種に関して母親から子どもへの接種の是非についての問い合わせ、たとえば、以前接種して発熱したことがある子ども、アトピー喘息の子どもに接種してよいかなどである。その他、体調の関係で受けられなかったが二回目の接種をどうしたらよいか、子どもにインフルエンザ接種後1週間でポリオワクチンを受けさせたが大丈夫かという問い合わせもあった。

また、予防接種後の副作用の確率など一般的な情報をもとめるものもあった。また、けがをした子どもの母親から破傷風の予防接種を受けていないが大丈夫か、BCGと三種混合ワクチンを受けた1ヶ月後にポリオワクチンを接種させることに問題があるかどうか、などである。一方、ワクチン接種後に子どもが発熱、鼻水などの症状がみられるが受診した方が良いのかどうかを確認するものもあった。

妊娠が判明する前に受けた予防接種が胎児に影響を与えるかどうか、授乳中に予防接種を受けた場合の母乳を通じて乳児への影響の有無を確認する内容があった。

その他、海外旅行前に受けておくべき予防接種に関する情報の問い合わせもあった。

## ③手術に関して

手術に関してより詳しい情報を求めたり、医師の説明内容を再確認するための問い合わせがあった。担当医間で手術をするか否かの方針が異なることで迷っていたり、セカンドオピニオンを求めた相談者が医師によってリスクや成功率の情報が異なることに迷い、更なる情報や参考意見を求めてきたものもあった。

一方、医師が提示した手術方針について、その妥当性を確認する相談もあった。手術リスクを心配し判断しかねていた。手術をどこで受けた方が良いか、大きい病院の方が良いのかを尋ねる内容もあった。手術を受けさせるか否かの判断に迷った家族からの相談もあった。

#### ④悪性腫瘍の治療について

癌治療に関する種々の情報を得たいという内容があった。民間療法などの情報の氾濫で混乱した患者からの悩みの相談もあった。放射線治療を受けている相談者から、他の治療法の有無を確認するものや、癌治療に関する特定の書籍を読んだ相談者から、書籍に書かれていることの真偽を確認する内容もあった。

#### ⑤その他の治療法

その他、医師から告げられた特定の治療（たとえば、森田療法、インターフェロン治療など）に関するより詳細な情報を求めるものや医師の説明内容の確認を求めるものがあった。

治療に関しての相談は、複数の治療の選択肢を示された相談者やセカンドオピニオンで異なる治療方針を提示された相談者が、判断できず補足情報を得たいというもののほかに、担当医を信頼できず病状に不安を感じて治療情報を求めてくる場合もあった。さらに相談者自らが調べた複数の治療方法を挙げ、判断を行なう上での補足情報を得ようとするものもあった。

### 3-2-3. 受診、転院の医療機関に関する相談

#### ①受診科、病院選択に関する相談

具体的な症状を伝え、受診科として何科が適切であるかを尋ねたものも多かった。複数の症状があるために受診すべき科の優先順位を確認する場合もあった。また、心療内科など科名を挙げ、その診療科の領域や診療内容を尋ねる問い合わせがあった。

受診したものの納得のいく診断結果や治療が得られず、他科や他の医療機関の受診を考えている場合のほか、受診した医療機関の機能上の限界から他で治療を受けようとして相談してきたものもあった。また、相談者が事前に収集した病院に関する情報の真偽を確認する内容もあった。

症状に対応できる病院や診療所の探し方、様々な条件を示しそれらが満たされる病院の探し方を尋ねる場合もあった。条件には受診側の条件と医療機関に求める条件の両者があった。そのほか、休日や夜間診療をしている医療機関に関する問い合わせもあった。医療機関を選ぶ際の一般的な判断基準を確認する内容もあった。

#### ②転院先の病院と転院手段に関する相談

転院に際して医師が提示する転院先の病院や施設以外をどのように探したらよいかを問い合わせる内容もあった。また、他の医療機関への転院を希望する相談者が、それによる問題点や現在の担当医への伝え方について尋ねたものもあった。

長期入院患者が退院・転院を病院側から迫られている状況で、希望する医療が受けられる病院や在宅医療に関する情報を求めるものもあった。適切な転院先が見つからず、あるいは薦められた医療機関には転院したくないことから、転院先の紹介を求める内容があった。また、転院をするにあたって寝台車をどこで借りられるかなど、転院の際の方法について尋ねる内容もあった。

### ③期待する検査や治療が受けられる医療機関の紹介を求める相談

期待する検査、治療が受けられる医療機関を紹介してほしいという相談も多かった。具体的な内容は、遺伝子診断を受けられる病院、大腸内視鏡検査の上手な医療機関、脳ドックを受けられる病院のほか、ホスピス、抗癌剤治療以外の癌治療、アルコール依存症、立会い出産ができる、リハビリテーション、パニック障害など種々な疾病への治療ができる病院などがあがっていた。その他、カルテを開示する病院、その他有名人が治療を受けたりして、マスコミに取り上げられたりした医療機関などもあった。医療機関以外では、心身障害児の療育機関、鍼灸院などの問い合わせもあった。

針治療、鍼灸、マッサージを考えている相談者が、その適切性、妥当性を確認する内容、参考情報を得たいという内容があった。

## 3-2-4. 疾病、受療関連の悩みの相談

### ①医師との関係での悩み

担当医が多忙で対話の時間が取れず、医師に対して自覚している症状を十分に説明できない、医師との対話、コミュニケーションが上手く取れないがどうしたらよいか、医師に不安に感じていることや困っていることをどのように伝えたらよいか、などの相談があった。また、医師との対話の過程で生じた誤解をどのように解けばよいかという内容もあった。相性が合わない医師の診察をどうしても受けなければならないがどうしたらよいかといった相談もあった。

また、医師を紹介された相談者が、前の医師との関係や紹介に関係した人々との関係で無礼が生じないようにとるべき行動について参考意見を求める内容もあった。紹介先の医師の診察に満足し、継続して診療を受けたいと考えている相談者から、紹介をした医師が不愉快に感じるのではないかと不安に感じ、相談してきたものもあった。

### ②その他

癌患者の家族から癌告知に関わる諸問題について参考意見を求めるもの、心臓ペースメーカーを装着している相談者から、ISDN コードレスフォンで問題が生じないかを確認する

相談や、海外赴任予定の慢性疾患を抱えた相談者が、赴任地での受診先についての問い合わせなど、多岐にわたっていた。

### 3-2-5. 医療費、その他金銭問題に関する相談

#### ①保険診療に関して

薬材料に関しては、処方された薬剤の点数、院外処方と調剤基本料、院内処方と院外処方の負担額の違いに関する問い合わせがあった。薬剤一部負担金の意味・仕組みを尋ねる内容などがあった。

紹介料を確認する内容、紹介状無しで大病院を受診した際の費用負担増加を確認する内容もあった。再診料に関しては、投薬のみや検査結果を聞きに行くだけの場合でも必要か、特定疾患指導料が請求がされる場合とされない場合の違いなどの質問もあった。

その他、非課税世帯の高齢者の医療費負担、退職者医療費給付制度から老人医療に移行するにあたっての負担額の違いを確認する内容などもあった。

#### ②保険外診療に関して

人間ドックが保険適用されるかどうかの問い合わせがあった。また、自費で手術を受けた場合の費用や、支払いの段取りに関する問い合わせがあった。審美歯科治療の治療費やカウンセリング費用の妥当性を確認する相談もあった。

#### ③差額ベッド料

前研究報告で述べた差額ベッド料に関する疑問とほぼ同様であった。

医師の指示で治療上必要と思われる個室に入院した際の差額ベッド料の負担に関する相談が多かった。支払い義務があるのか、請求金額は妥当なのか、などを確認する内容であった。末期癌、化学療法を受けている患者、感染症（MRSA、はしか、緑膿菌、ヘルペス、耳下腺炎、疥癬など）、白血病の患者、人工呼吸器を装着している患者などであった。

入院時に個室しか空きベッドがないとか、患者が部屋の他の患者に迷惑をかける（夜中に大声を出すなど）、体力が低下している、結核感染の既往がある、看護師の目の届くところにいる必要があるなどの理由のために希望しない個室に入院したケース、継続する個室入院の場合、当初の個室入院理由と現在の個室入院理由が異なるケース（入院当初は感染症での個室入室であったが、回復後は迷惑行動のために個室継続など）、他の患者に迷惑をかけるなどで同意を得る前に個室に移動したケース、また、入院申込書と差額ベッドの同意書が同一用紙になっていたケース、入院前日に個室入院を通告されたケース、その他、緊急入院時（救急搬送時）の個室入院のケースなどで、支払義務があるのかを確認する内容であった。

差額ベッド料の請求の仕組み、同意書を提出することの意義に関する問い合わせもあった。同意書を書く際の病院の説明が明確ではなかったケース、不本意ながら同意書を提出

したケース高齢の患者本人が言われるままにサインをしたケースなどで、支払い義務があるのかという問い合わせもあった。一方、同意書を提出していないにもかかわらず請求されたケースでの支払義務について確認もあった。差額ベッド料の通知に関連する厚生労働省の担当部署を尋ねるものもあった。

すでに差額ベッドに関する正しい情報を入手していて、病院側に差額ベッド料の返還・減額の交渉にあたる際の行動を確認する内容があった。長期の入院で差額ベッド代の支払負担に窮した患者家族から、その打開策を求める内容もあった。

長期入院患者のおむつ代、車椅子使用料、寝たきり患者の日用品代に困惑している患者家族から打開策を求める問い合わせがあった。また、請求額が月によって異なることに疑問をもった相談者からの問い合わせもあった。

#### ④医療費の公的補助に関して

高額医療費助成制度に関する問い合わせ（相談者が制度の対象に該当するかどうか、申請先、払い戻し請求の方法）があった。また、更生医療の制度に関する問い合わせ（相談者が該当するかどうか）もあった。

拡張型心筋症などの疾患名や症状を伝え、何らかの医療費の公的補助に該当するかどうかを確認する内容があった。既に該当することがわかっている場合でも、申請先や手続き方法の確認、制度の具体的な内容を確認する内容があった。申請書類に記入する個人情報がどの範囲で利用されるのかを確認する内容もあった。特定疾患治療研究の対象疾患患者から助成申請の手続きを確認する内容もあった。

夫婦ともに重度の障害（疾患）を抱え、医療費の支払いに困窮している相談者からの問い合わせもあった。入院加療を受けたい患者の家族から、経済的余裕がないこと、解決策を尋ねる内容があった。助成を受けるまでの費用のやりくりを尋ねる内容もあった。

### 3-2-6. 医療、福祉制度、その他の関連諸制度に関する相談

福祉に関する相談もあった。在宅介護を行なっている相談者から良いヘルパーやヘルパー派遣事業者の紹介を求める内容があった。訪問歯科診療など、高齢者の受けた在宅サービスについて医療保険となるのか介護保険となるのか問い合わせもあった。その他的高齢者福祉サービスに関しての情報も求めていた。一人暮らし高齢者への緊急通報サービスの申請に関する問い合わせ、介護保険制度で提供されるサービスの詳細情報を尋ねる内容もあった。介護用具のレンタルサービスの申請先や手続き、痴呆性高齢者の施設入所について情報も求めていた。

身体障害者福祉、障害者年金に関して、相当する級数を尋ねる内容や身体障害者手帳の申請先、申請がとまらない相談者から申請書の書き方（内容）に関する問い合わせもあった。また、相談者自身の障害者年金受給資格の有無を確認する内容もあった。認定の級数を過去にさかのぼって上級に申請することができるかどうかなどという相談もあった。



労働災害認定、交通事故補償に関する相談もあった。たとえば、後遺症認定後に判明した骨折を後遺症に含めることができるか、などという具体的な質問もあった。その他、医療費の控除の申告、手順などに関する問い合わせなどもあった。

#### 3-2-7. 自助グループ、その他団体に関する問い合わせ

患者会、患者団体などの紹介やそれらの詳細情報を求めるもの(アルコール断酒会など)、医師会、薬剤師会などの医療の職能団体、日本尊厳死協会などの所在地や電話番号の問い合わせもあった。

#### 3-2-8. 医療ミス関連問題に関する相談

病院がミスを認めているケースで、患者側がとるべき行動に関する相談があった。また、病院側との話し合いの過程で生じた疑問・不安事項を尋ねる内容もあった。示談のための請求額の妥当性、あるいは病院側が提示した金額の妥当性のほか、文書で病院側に要求を伝える際の文書の作成方法などに関する相談もあった。

診療行為に付随して生じた不利益や苦痛(検査中の出血、採血時の神経損傷など)に対し、それを医療ミスとして責任追及できるのかを確認する内容もあった。また、医療ミスかどうかを確認するために必要な手続きを尋ねる内容(病院側との話し合いや証拠保全、カルテ開示)や、医療ミスが確認できた場合の対応策(賠償請求の方法など)を尋ねる内容があった。

医療ミスに限らず、患者が受けた苦痛や不適切な対応や、医師との対人関係で生じた精神的な苦痛を述べて、どういう対応をとればよいかという相談もあった。

法的な解決を考えている相談者から、カルテ開示の手続きや証拠保全で入手したレセプト・カルテの内容を解釈してくれる医師の紹介を求める相談もあった。弁護士の紹介、弁護士団体の連絡先を尋ねる内容、訴訟の詳細情報、弁護士への対応(費用、経費の支払いなど)を尋ねる内容もあった。

すでに係争中のケースから疑問や対応を問い合わせる内容もあった。医療訴訟全般的に関する情報として、時効や生活保護受給者が得た賠償金の取り扱い、裁判の費用負担など具体的な情報を求めていた。そのほか、薬害に関する製薬会社との補償問題に関する問い合わせなどもあった。

#### 3-2-9. 健康関連食品に関する相談

健康食品の品質や効果、摂取することの妥当性、購入先などに関する情報を求める内容があった。

#### 3-2-10. セカンドオピニオン、カルテ開示、その他医師との関係に関する相談

セカンドオピニオンを得るための手順、手続きに関する問い合わせがあった。セカンド

オピニオンを目的としたカルテの開示や検査結果の持ち出しが可能かどうかを確認する内容もあった。一方、セカンドオピニオンを得ることによって機嫌を悪くした医師との関係について、今後どのように対応すればよいかという相談もあった。

カルテやレセプトの開示が可能かどうか、コピーの入手が可能かどうか、その手続きについて問い合わせのほか、特定の病院名を挙げ、その病院で開示が可能かどうか尋ねる場合もあった。転院を考えている患者・家族から、検査結果の原本やコピーを、病院から提供をしてもらえるか否かの問い合わせや、貸出されたレントゲンをコピーできる場所を尋ねる相談もあった。

一方、貸出しを申し出ることによって、医師や看護師との関係が悪化するのではないかと不安に感じている相談者や、請求したところ断られたり、怒られたりしたことに対する解決策を尋ねる内容があった。他の医療機関で診療を希望する相談者が紹介状をどの様に入手したらよいか、医師にどの様に切り出せばよいかを確認する内容、医師から得た紹介状の中身を見てもよいかといった相談もあった。また、紹介状を求めたものの医師に断られた相談者から、その打開策を尋ねる内容もあった。

くなお、全体をとおして相談事例の概要が把握できる表1と図1を作成した。>

#### 4. 考察

今日、インターネットの普及で情報へのアクセスは、かつてと比べようもないほど容易になった。しかしその一方で、情報の氾濫により、かえって個々のニーズにあった適切な情報を選択することでの困難さや迷いも生じやすい。電話相談は情報アクセスの利便性と、対面式の相談と異なって匿名性が保たれる気軽さと、対応者との双方向性のコミュニケーションを通して相談者個別の情報ニーズに対応してもらえるばかりか、不安解消や判断・行動決定における支援も得やすいという利点がある。相談者にとってのこうしたメリットがある反面、対応者にとっては、医療・健康と、その関連領域の知識ばかりではなく、カウンセラー的な資質も求められる難しい業務である。

相談内容のカテゴリー別の整理を通じて、住民（患者）が疾病や健康に関してどのような不安や疑問を持ち、どのような情報を求めているのかが浮き彫りになってくる。

たとえば、疾患に関してはさまざまな疾患に関する問い合わせがあったが、相談者の罹患の有無にかかわらず、「感染性」疾患への不安が強いことが伺われた。特にウイルス性肝炎に関する相談は多かった。同様に疾患の「遺伝性」に関する質問も多かった。結婚や出産の不安と関連した疾病相談であった。慢性疾患の多くはなんらかの遺伝素因が関与するが、こうした相談者への情報の提供のあり方によって不安を増強させたり、他者への偏見を引き起こす可能性があり注意しなければならない。

症状に関しては、乳幼児の軽微な諸症状や発達上の変化に関する相談が多かった。身近に相談者を持たない若い母親の育児不安の強さがここでも浮き彫りになっていた。小児医療機関への無用な受診が増やさないためにも、適切な乳幼児に関する医療相談体制が求め

られる。

相談者の中にはすでに医療機関で受療中の患者やその家族からも多かった。病態の重症度や疾患に対する今後の治療方針、処方薬剤の副作用など、主治医に直接聞くべき内容の相談も多くみられた。医師から十分な説明を受けていないものや、説明が十分理解できていないもののほかに、医師の説明に対する疑心暗鬼から第三者に情報を求めたものもあった。また、医師の方針に不安を抱いて相談してくるケースもあった。特に何らかの症状や所見があるにもかかわらず、医師からは経過観察と言われている患者の不安からの相談は多かった。

相談者が求める情報は、症状や疾患、検査など医学・医療情報にとどまらず、地域の医療機関に関する情報、医療費、医療・福祉制度、その他関連諸制度や患者会など、多岐にわたっていた。また、報道された最新の医療関連の情報や厚生労働省の発表なども求めた相談者もいた。必要とする情報のレベルは一般的な回答でよいものもあれば、専門職が個別に判断しなければならないものまでさまざまである。対応者によって提供できる情報と提供できない情報の範囲を明確にし、提供できない情報に関しては、次なる情報提供先を適切に回答しなければならない。こうした二次の情報提供先をデータベース化しておく必要もあると思われた。

さて、相談には単に情報のみを求めているケースと、情報のみではなく不安や疑問に思うことに関して判断や行動決定の支援を求めてきたケースがある。前者のケースでは、求めていた情報が得られるか、求めていた情報がどこで得られるかがわかると満足する。後者のケースでは、直面していた課題が解決するか、直面していた課題の解決策への示唆が得られると満足する。一方、解決までに至らなくても、第三者に共感的に傾聴してもらうだけでも満足するケースもある。心理的、社会的背景もさまざまな相談者に対し、個々にあった対応が求められる。

相談の範囲は広く、正確な知識・情報を提供すること、具体的な解決策を提示することも容易ではない。また、具体的な解決策を提示すること自体がかえって問題を発生させることもありえる。相談者自らの意思決定につながる適切な情報へのアクセス方法や解決の方向性を示したほうがよいケースにおいては、より専門的な相談機関や職能団体との連携が求められる。

いずれにしても、相談業務を円滑に遂行し、相談者に満足をもたらすために必要な情報のデータベースを相談窓口構築する必要がある。さらに、対応者には、相談者が求める情報の内容ばかりではなく、相談者に適した対応の方向性を把握する能力が求められる。各都道府県に寄せられた相談事例を全国レベルで整理・分析してデータベース化し、相談者の要求に適切に応えるためのナレッジを蓄積すること、加えてこれらのナレッジとデータベース使用に関する教育が対応者の技術や能力向上に必要と思われた。

## 5. 結論

COMLの電話相談事例より疾病、健康およびその関連領域に関する相談事例をカテゴリ一別に整理し具体的な内容を明らかにした。電話相談の対応業務を円滑に行うためには必要情報をデータベース化し、相談者の要求に適切に応えるためのナレッジを蓄積する必要があると思われた。

表1. 相談事例の具体的内容

<p>医学／医療関連情報</p>	<p>情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>疾患の詳細情報(症状、治療法、予後に関する情報)             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 感染性疾患 (ウイルス性肝炎、AIDS、院内感染症など)</li> <li>・ 遺伝性疾患</li> <li>・ その他の疾患等 (手根管症候群、PTSD、閉塞性動脈硬化下症など)</li> </ul> </li> <li>身体症状の原因などの情報とその対策／治療法             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 乳幼児の発熱、発疹、嘔吐、下痢の考えられる原因に関する情報</li> <li>・ 更年期障害への対処</li> <li>・ その他の身体症状 (咳、低温火傷、うつ症状、脈拍の乱れ、その他)</li> </ul> </li> <li>臨床検査の詳細情報             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検査内容、検査の意義の確認</li> <li>・ 各種検査結果の解釈 (肝機能検査、細菌学的検査など)</li> <li>・ 検査の適用、安全性、影響 (妊娠初期のレントゲン撮影など)</li> </ul> </li> <li>その他             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 民間療法の妥当性</li> </ul> </li> </ul>
<p>相談(行動の指針)</p>	<p>患者本人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 症状の改善のためにとるべき行動 (痛みなどの身体症状、婦人科症状などをあげて)</li> <li>・ 受診の可否／受診時期(発熱、倦怠感、皮膚症状、しこりなどに関して)</li> <li>・ 医師の治療方針に対する不安 (積極的な加療がなく、経過観察させられている不安など)</li> <li>・ 検査を受けるべきかどうか (MRIなどを挙げて)</li> <li>・ 他院受診に伴う検査結果の持ち出しが可能か否か</li> </ul> <p>患者家族</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 患者をサポートするためにとるべき行動 (パーキンソン病などの患者の家族)</li> <li>・ 家族を受診させるべきかどうか (うつ症状や自傷行為など)</li> <li>・ 子どもの諸症状への対応・受診の必要性 (発熱、発疹、下痢、転倒、その他)</li> <li>・ 患者の介護・看護負担を軽減する方法</li> </ul>
<p>薬剤情報</p>	<p>情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>処方薬の基本情報(効用・副作用など)             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 薬剤の効用 (ビタミンC剤など)</li> <li>・ 薬剤の副作用 (抗癌剤など)</li> </ul> </li> <li>医師の投薬指示に関連する情報             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医師の投薬指示の妥当性 (子どもに対する解熱剤、腰痛に対する筋弛緩剤の処方など)</li> <li>・ 医師が示した薬剤に同意するか否かの判断 (抗癌剤など)</li> <li>・ 身体症状の変化から患者の判断で服薬を中止したことの妥当性</li> </ul> </li> <li>一般市販薬の効能・副作用など             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 薬剤の効能 (エビオス錠など)</li> <li>・ 薬剤の副作用 (サプリメントの過剰摂取など)</li> </ul> </li> <li>治験薬             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 治験薬に関する情報</li> </ul> </li> <li>服用に関連する情報             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 多剤の飲み合わせ、アルコールとの併飲 (睡眠薬と酒、抗生剤と鎮咳薬など)</li> <li>・ 妊娠への影響 (点鼻薬、目薬などの外用薬など)</li> <li>・ 授乳への影響 (ブスコパン、鎮痛剤、抗生剤など)</li> </ul> </li> <li>その他             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 薬剤の入手方法 (特殊な効能をあげて)</li> <li>・ 服用に関する不安 (同様な症状で処方された薬剤の再服用してよいかなど)</li> <li>・ 使用期限・長期間保存している薬剤の服用の安全性 (インジゲールなど)</li> </ul> </li> </ul>
<p>人間ドック</p>	<p>情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人間ドックに関する問い合わせ</li> <li>・ 人間ドックでの不安事項に関する問い合わせ (検査で服用する下剤など)</li> </ul>
<p>予防注射</p>	<p>情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インフルエンザ             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子どもに対する接種の是非、注射の有効性に関する問い合わせ</li> <li>・</li> <li>・ 海外赴任前の予防接種の必要性 (シンガポール、その他への赴任)</li> <li>・ 子どもの予防接種の必要性</li> <li>・ 予防接種後の子どもの身体症状に関する問い合わせ (三種混合ワクチン後の鼻水、咳など)</li> <li>・ 妊娠／授乳への影響 (風疹ワクチンなど)</li> </ul> </li> </ul>

<b>手術</b>
<b>情報提供</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>手術の内容、有効性の確認する情報（ヘルニア、痔の手術など）</li> <li>医師の手術に同意するか否かを定めるための情報</li> </ul>
<b>その他の治療</b>
<b>情報提供／相談</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>癌の治療法（乳癌など）</li> <li>癌以外の疾患の治療法</li> <li>レーザー治療</li> </ul>
<b>受診する医療機関や診療科、福祉施設</b>
<b>情報提供</b> <p><b>医療機関</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>病院の紹介を求める内容</li> <li>診療時間 や休日・夜間診療を行なっている医療機関の照会</li> <li>希望する検査の受けられる医療機関の紹介（遺伝子検査、脳ドックが受けられる病院）</li> <li>希望する治療の受けられる医療機関の紹介（ホスピス、リハビリテーション施設など）</li> <li>福祉施設などの紹介（身体障害者福祉施設、高齢者福祉施設、鍼灸院、その他）</li> <li>福祉施設のサービス内容</li> </ul>
<b>相談</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>身体症状に対応してくれる診療科目</li> <li>受診している診療科目の妥当性</li> <li>医療機関の探し方に関する問い合わせ</li> </ul>
<b>転院</b>
<b>情報提供</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>希望に添った医療機関</li> <li>受診中の医療機関で受けられないサービスが受けられる医療機関の紹介</li> </ul>
<b>相談</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>希望しない転院</li> <li>病院側から提案された転院への対応に関する相談</li> </ul>
<b>セカンドオピニオン</b>
<b>情報提供／相談</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>セカンドオピニオンの受け方、必要な手続きの確認（カルテの持ち出しなど）</li> <li>セカンドオピニオンを受ける医師の紹介</li> <li>セカンドオピニオン後に医師との関係が悪化した場合の対応</li> </ul>
<b>医師とのコミュニケーション</b>
<b>情報提供／相談</b> <p><b>医師との対話</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受診時の医師との対話を相談する内容（医師に聞いて（言って）よいかなど）</li> <li>カルテ開示が可能か否か、開示を求める手順、申請方法、開示の妥当性</li> <li>転院に際し、カルテや検査結果データの持ち出し、借り出したレントゲンのコピー方法</li> <li>開示請求後、医師との関係が悪化した場合の対応の相談</li> </ul> <p><b>紹介状</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>紹介状取得の手続きに関する問い合わせ、紹介状の中身を見ても良いか、その他</li> <li>その他、医師への謝礼、謝意の表明</li> </ul>
<b>その他、悩み相談</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>心身症状に関する悩み（気力の衰え、無力感、疲弊感、介護疲れ、その他）</li> <li>癌患者への対応、治療方針、その他に関する悩み</li> <li>医師とのコミュニケーションに関する悩み</li> </ul>
<b>医療費、その他の費用</b>
<b>情報提供</b> <p><b>医療費一般</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>紹介料支払いの必要性</li> <li>老人医療費制度の概要、受診時の老人医療費用負担額</li> <li>入院療の費用負担に関する問い合わせ（おむつ代の負担、日用品代の負担、その他）</li> <li>再診料負担に関する問い合わせ（投薬のみの再診、検査結果を聞きに行く再診など）</li> <li>症状が改善しない場合の医療費を払う必要性に関する問い合わせ</li> <li>支払能力以上の医療費請求への対応に関する問い合わせ</li> <li>その他（請求額の妥当性など）</li> </ul> <p><b>薬剤費</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個別薬剤の点数</li> <li>院外処方の調剤基本料などの問い合わせ</li> </ul> <p><b>差額ベッド代負担</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>差額ベッド代請求に関する全般的な情報</li> <li>費用の妥当性や差額ベッド代負担免除に該当するか否かの確認</li> <li>進行中の治療で差額ベッド料負担の可能性の確認</li> </ul>

<b>医療・福祉、介護保険、労災に関する制度上の相談</b>
<b>情報提供／相談</b> <b>医療・福祉</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高額医療費助成制度</li> <li>・ その他、公的医療費助成制度(該当するかどうか、助成を受けられるかどうか)</li> <li>・ 身体障害者福祉制度の概要に関する問い合わせ</li> <li>・ 障害者年金に関する問い合わせ</li> <li>・ 医療保険制度、医療保険証発行などに関する問い合わせ</li> </ul> <b>介護保険のサービス</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 質の高いホームヘルパーの紹介</li> <li>・ 介護用具貸し出しサービスの申請に関する問い合わせ</li> <li>・ 在宅介護サービス申請後の患者の処遇に関する問い合わせ</li> <li>・ 痴呆性高齢者介護を支援するサービスの紹介</li> <li>・ 医療保険と介護保険のどちらを利用するか (訪問歯科診療)</li> </ul> <b>労災</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 労働災害の制度に関する問い合わせ</li> </ul>
<b>患者会／自助グループ／各種関連団体</b>
<b>情報提供</b> <b>患者会など</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 患者会の紹介(癌、血友病、うつ、白血病など)、断酒会の紹介</li> <li>・</li> <li>・ 各種団体の連絡先の照会(柔道整復師会、各地域の医師会、薬剤師会、尊厳死協会など)</li> </ul>
<b>医療ミス関連</b>
<b>情報提供／相談</b> <b>医療ミスか否か確認</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 患者が受けた病院の医師の対応、行為に過失があるかどうかを確認する内容</li> <li>・ 過失の立件に必要な手続きの問い合わせ</li> </ul> <b>医療ミスに関して病院・医師との対話</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対話が不調な場合の対応策の相談</li> <li>・ 対話の過程の疑問点、不安事項に関する相談 (補償内容の妥当性の確認、その他)</li> </ul> <b>その他</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 弁護士の紹介を求める内容</li> </ul>
<b>健康食品</b>
<b>情報提供</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 健康食品などの品質、効用、使用妥当性を確認する内容 (アガリスク、プロポリス、中国製やせ薬など)</li> <li>・ 漢方薬の保険適用に関する問い合わせ</li> </ul>
<b>交通事故</b>
<b>情報提供／相談</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 金銭補償請求に関する手続き、請求額の妥当性など</li> </ul>
<b>家族の付き添い</b>
<b>情報提供／相談</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家族側が付き添えないにもかかわらず病院側から付き添いを求められることに関する相談</li> <li>・ 付き添うための病院近隣のウィークリーマンションの情報を求める内容</li> </ul>
<b>その他</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 配食サービスなど</li> </ul>

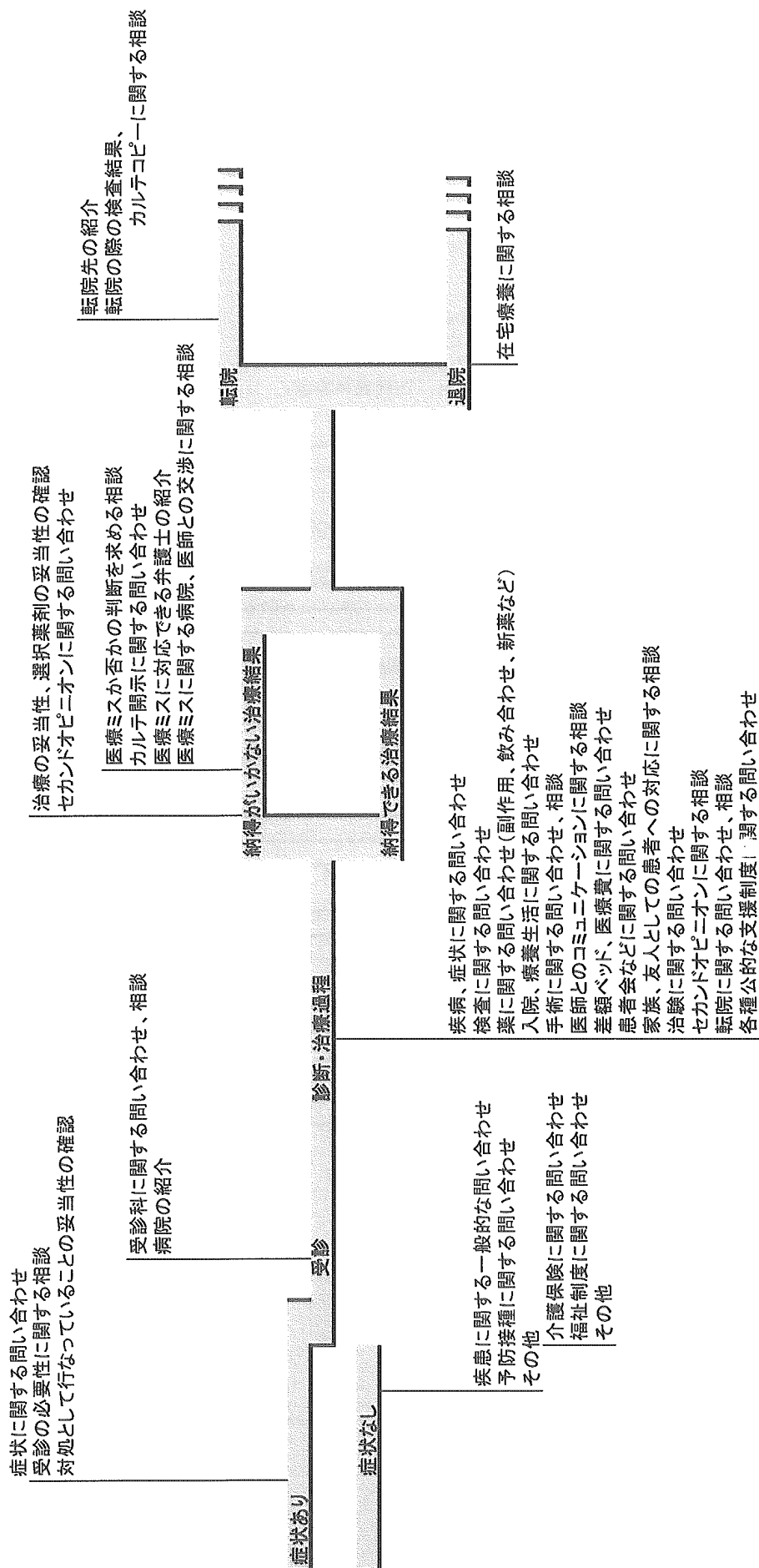


図1. 症状の有無と受療プロセスから見た主な相談内容



## 分担研究者の研究

- 研究報告 1 発生時間・曜日別生起頻度から見たヒヤリ・ハット事例の分類  
：全般コード化情報に基づく分析事例研究  
原田悦子・南部美砂子
- 研究報告 2 経験による危険感受性の変化について  
重森雅嘉・原田悦子
- 研究報告 3 定量的転倒・転落危険度評価スケール作成の試み  
(概要のみ：継続研究のため15年年度報告)  
山本正博

発生時間・曜日別生起頻度から見たヒヤリハット事例の分類：

## 全般コード化情報に基づく分析事例研究

法政大学社会学部 原田悦子

日本学術振興会・法政大学社会学部 南部美砂子

### 目次

1. 多数の事例報告がなされている内容下位項目間の関係分析
2. インシデントの上位項目ごとの内容下位項目間の関係分析
3. まとめ：因子分析を使ったインシデント事例・内容下位項目の  
項目間関係分析の問題点と可能性
4. 結果

2001年10月18日より始まった厚生労働省の医療安全対策ネットワーク整備事業により、265の参加登録施設(特定機能病院, 国立病院, 国立療養所等)からのインシデント情報が蓄積されつつある。中でも全般コード化情報については, 平成13年8月1日から平成14年6月30日までの11ヶ月間に発生した22,734事例が収集されているが, これらの収集事例をどのように活用していくかについては, 未だ模索の段階にある。

原田・南部(2003)では, インシデント情報収集の全体的意味として, 大きく3つの目的があるとし,

(A) 事故発生要因の抽出, すなわち「具体的に, 多くの, 重大な事故を引き起こす可能性がある状況をピックアップし, 早急に対策を講ずるための情報収集」,

(B) 事故発生状況の把握, すなわち「実際の医療現場においてどのような医療安全を脅かす事故が起りかけているのか, その実体を把握すること」,

(C) 事故予防のための教育効果, すなわち「事例情報の収集・公表により, 医療現場全体における医療安全対策意識が高まり, そこから医療安全のための知識・技能の普及が得られること」

を挙げている。

特に全般コード化情報については, 上記(B)の事故発生状況の把握が主たる目的と考えられる。しかし, 現時点で全般コード化情報において収集されている情報は, 個別の項目の意味や項目間の関係について未だ詳細な吟味が行われておらず, それらの結果から意味のある解釈を得ていくことは容易ではない。たとえば, 全般コード化情報では現在の表1に示すような情報が集められているが, 具体的な内容に関する情報とその背景要因に関する情報, その後の処理に関する情報も混在しており, それらの情報項目間の関係を整理していく必要があるといえよう。特にインシデントの内容については, どのような内容区分があり, どのような構造をもっているのか, またどういった情報を集めることで, 意味のある解釈・予防策につながる情報収集事業が可能であるのか, 検討が必要であると考えられる。

インシデント内容については, 病院内の様々な活動そのものを構造化/区分化し, その中で発生しうるインシデントを論理的にカテゴリー化することも可能であり, また, これまでの事例から, 領域別に分類をしていくことも可能であろう。ここでは, 少し異なる視点から, これまでに収集された全般コード化インシデント事例のデータそのものを, 統計的に分析を行い, 検討することから, インシデント内容に関しての構造化の方法を検討してみたい。具体的には表2に示すM「インシデントの内容に関する情報」について, その発生頻度のデータから, インシデント内容のグループ化を検討する。

原田・南部(2003)では, 表2のM内容項目(中分類)ごとに, 発生曜日や時間帯, 発見者, 当事者の部署配属年数, 実施度や影響の大きさ, 認識された発生要因を検討したところ, 特に発生曜日や時間帯によって, 報告されているインシデント内容の発生状況が異なること, その異なり方によって内容下位項目内にもグループ化が可能な「ひとまとまりのインシデント」がありうることが示唆された。そこで, ここでは, 多変量解析(因子分析)を用いて, 発生曜日・時間帯ごとの発生件数に基づくインシデント事例分類について, 2種類の検討を行った。

表1 全般コード化情報で収集されている情報

- 
- 1) インシデントの発生時間などに関する情報
    - A 発生月
    - B 発生曜日
    - C 発生時間帯
    - D 発生場所
  - 2) 患者に関する情報
    - E 患者の性別
    - F 患者の年齢
    - G 患者の心身状態
  - 3) 発見者に関する情報
    - H 発見者
  - 4) 当事者に関する情報
    - I 当事者の職種
    - J 当事者の勤務年数
    - K 当事者の部署配属年数
  - 5) インシデントに関する情報
    - L インシデントが発生した場面に関する情報
    - M インシデントの内容に関する情報
    - N インシデントが発生した要因に関する情報
    - O 間違いの実施の有無およびインシデントの影響度
- 

表2 全般コード化情報の項目 M「インシデントの内容」情報・上位項目

- 
- |       |                             |
|-------|-----------------------------|
| 01000 | オーダー・指示出し，情報伝達過程に関する項目      |
| 02000 | 診察，手術，麻酔，出産，その他の治療，処置に関する項目 |
| 11000 | 処方・与薬                       |
| 12000 | 調剤・製剤管理等                    |
| 13000 | 輸血                          |
| 14000 | 医療機器などの使用・管理                |
| 15000 | ドレーン・チューブ類の使用・管理            |
| 16000 | 検査                          |
| 17000 | 療養上の世話・療養生活の場面              |
| 18000 | 給食・栄養                       |
| 19000 | 物品搬送                        |
| 20000 | 放射線管理                       |
| 21000 | 診療情報管理                      |
| 22000 | 患者・家族への説明                   |
| 23000 | 施設・設備                       |
| 99000 | その他                         |
-