

厚生労働科学研究費補助金（地域医療基盤開発推進研究事業）
分担研究報告書

医療安全センター相談対応ガイドブックにおける「相談内容」の分類案

研究分担者 天笠志保（帝京大学大学院公衆衛生学研究科 講師）

研究要旨

本研究は、令和6年度医療安全支援センター（以下、「センター」）の運営の現状に関する調査「運営状況調査」の結果を踏まえ、「センター相談支援ガイドブック2016年度改訂版」（以下、「相談支援ガイドブック」）における相談内容の分類案を提案する。令和6年度の運営状況調査では118,562件の相談のうち、15,646件（13.2%）が「その他」に分類されていた。「その他」に分類された自由記述の内容をテキストマイニングにより分析した結果、相談内容が複雑化・多様化している可能性が示唆され、相談内容の分類をより明確にするために、各分類項目の具体的な定義および分類基準を再構築した。今後、各センターにおける相談内容の分類・集計がより統一されることが期待される。

A. 研究目的

医療安全支援センター（以下、「センター」）総合支援事業では、全国のセンターを対象に、運営体制や相談実績、事例、美容医療に関する調査（以下、「運営状況調査」）を全国規模で毎年実施している。

令和5年度の運営状況調査によると、年間の相談受付総数は114,524件であり、相談の内容としては「医療知識等を問うもの」が最も多く（22.4%）、次いで「医療行為・医療内容」（21.2%）、「その他」（16.5%）、「コミュニケーションに関すること」（14.4%）、「医療機関等の紹介、案内」（13.3%）、「医療費（診療報酬等）」（7.0%）、「医療情報の取扱」（3.6%）、「医療機関等の設備に関すること」（1.4%）の順であった。相談内容の内訳として「その他」が多く報告されていた状況を踏まえ、令和6年度の運営状況調査では相談内容の項目（内訳）を検討し、「福祉、介護に関する相談」および「相談内容のわからない相談」を追加した。

本研究の目的は、「センター相談支援ガイドブック2016年度改訂版」（以下、「相談支援ガイドブック」）について、令和6年度の運営状況調査における「相談内容」の結果を踏まえ、相談支援ガイドブック（47-48頁）に対して追加・修正すべき事項を具体的に整理し、提案することである。

B. 研究方法

令和6年度に実施した運営状況調査（調査期間：令和6年9月17日～令和6年10月21日）のデータを解析した。相談内容の項目は、①「医療行為・医療内容」、②「医療機関等の紹介、案内」、③「コミュニケーションに関すること」、④「医療費（診療報酬等）」、⑤「医療情報の取扱」、⑥「医療知識等を問うもの」、⑦「医療機関等の施設・設備に関すること」、⑧「福祉、介護に関する相談」、⑨「相談内容のわからない相談」、⑩「その他（上記に分類できないもの）」であった。各内容の相談受付件数を全

体および設置主体別に記述した。また、相談支援ガイドブックに対して追加・修正すべき事項を具体的に検討するために、「その他」の自由記述における相談内容をテキストマイニングにより解析した。これらの解析結果をもとに、研究者間で議論を行い、相談支援ガイドブック改訂（相談内容の分類の改変）に向けた提案を検討した。

C. 研究結果

1) 令和6年度運営状況調査の相談実績の記述

令和6年度運営状況調査では426のセンターのうち、329(77.2%)のセンターから回答が得られた(都道府県および保健所設置市区の回答率は100%)。総相談受付件数は118,562件であり、内訳は相談が79,809件(67.3%)、苦情が36,839件(31.1%)、その他が1,914件(1.6%)であった。表1に相談内容の分布を示す。全体で見ると、相談の内容としては「医療行為・医療内容」が最も多く(22.5%)、次いで「医療知識等を問うもの」(21.8%)、「コミュニケーションに関すること」(14.4%)、「医療機関等の紹介、案内」(13.4%)、「その他」(12.8%)、「医療費(診療報酬等)」(6.4%)、「医療情報の取扱」(3.4%)、「相談内容の分からない相談(支離滅裂、意味不明など)」(2.2%)、「医療機関等の設備に関すること」(2.1%)、「福祉、介護に関する相談」(1.0%)の順であった。

2) 相談支援ガイドブック改訂に向けた相談内容の分類案

「その他」の自由記述における相談内容をテキストマイニングにより解析した結果、「医療機関への苦情・要望」、「気持ちの受け止め・傾聴」、「医療安全・医療過誤」、「社会制度・行政への要望」、「精神的・家

庭的問題」、「医療以外の相談」、「その他・分類不能」に分類された。テキストマイニングおよび研究者間の検討結果を踏まえ、以下の分類案を提案する。

「医療行為・医療内容」に含まれる内容(※調査票では、下記①から⑤の総数で回答)

①医療者による行為や技術に関する内容

診断、検査、治療、処置、投薬、看護、リハビリテーション、給食など、医療行為や医療技術に関する内容全般

例；自分の望む治療方針ではない。希望している薬を処方してくれない。

→上記内容の「説明不足」「意思決定」「情報伝達(家族への連絡等)」に関する内容の場合は、「コミュニケーションに関すること」に分類する。

②医療事故、医療過誤に関する内容

医療事故(医療法6条の10に基づくもの以外も含む)や医療過誤(※センターにおいて過失の有無を認定するわけではなく、相談者が「医療過誤(過失のある医療事故)」だと主張しているもの。)、損害賠償等に関する内容全般。

例；医療事故があったのに説明や謝罪がない。転医義務違反による死亡や障害の発生。死亡や障害が発生したのに損害賠償がない。医療事故、医療過誤を疑う状況での対処方法の相談。診断の遅延や誤り。薬の分量を間違えて処方された、など。

③入退院、転院に関する内容

入退院オリエンテーションや退院勧奨。転院方法など医療機関への(からの)移動等に関する内容全般。

例；入院させてもらえなかった。半ば強引に退院・転院させられた。

④医療関連法規等に関する内容

医師法、医療法などの医療関連法規に違反する可能性のあるもの。

例；医師不在、無資格診療、無診察処置・投薬、診療拒否、診断書の交付拒否、法定の医療従事者数を満たしていない、医療従事者による虐待の訴え、など。

→守秘義務違反や広告違反、個人情報保護法に関するものは「医療情報の取扱」に分類する。

⑤その他、医療行為・医療内容にカウントするのが妥当と考えられる内容

「医療機関等の紹介・案内」に含まれる内容
新規の受診や転院先などに関する情報提供の要望、問い合わせに関する内容全般。

例；近くの小児科を教えてほしい。セカンドオピニオンが可能な病院の紹介希望。他の医療機関等を紹介してほしい、など。

「コミュニケーションに関すること」に含まれる内容（※調査票では、下記①から③の総数で回答）

①説明等に関する内容

医療者の説明不足や治療等に関する意思決定、医療者間の情報伝達（家族への連絡等）に関する内容全般。

例；医学用語についての解説が不十分。事前の説明がない。治療結果が知らされていない。医療者の説明がわかりにくい。医療者に尋ねることができない、など。

→医療事故等に関する説明等については「医療行為・医療内容」に分類。

②接遇や基本的なマナー、暴言や暴力に関する内容（*医療者からの患者の態度に関する相談も含む。）

礼節やホスピタリティ、医療従事者のマナーに関する内容全般

例；横柄な態度や悪い言葉遣い。服装がだらしない。香水がきつい。暴言や嫌がらせを受けた。馬鹿にされた。その他、困惑や恐怖を感じる状況、など。

③その他、コミュニケーションに関することにカウントするのが妥当と考えられる内容

「医療費（診療報酬等）」に含まれる内容

（※調査票では、下記①から③の総数で回答）

①診療報酬等に関する内容

保険診療に関する内容全般。

例；医療費に関する苦情・相談。混合診療。差額ベッド代。保険点数の照会や社会保険事務所に連携が望ましい事項、など。

②自費診療に関する内容

保険診療が適用外となる医療技術や薬剤を使う診療（自費診療）に関する内容全般。

例；説明を受けた額よりも支払いが高い。予定外の自費診療の請求を受けた、など。

③その他、医療費に関することにカウントするのが妥当と考えられる内容

例；相談者の経済的な事情による診療費支払い不能、など。

「医療情報の取扱」に含まれる内容（※調査票では、下記①から③の総数で回答）

①「うち、カルテ開示」に関する内容

診療録開示に関する内容全般。

例；カルテ開示拒否。カルテ開示の求め方がわからない、など。

②「うち、セカンドオピニオン」に関する内容

セカンドオピニオンに関する内容全般。

例；セカンドオピニオンを求めたが断られた。セカンドオピニオンの求め方がわからない。

③「うち、上記以外のもの」に関する内容

上記以外で、医療情報の取扱にカウントするのが妥当と考えられる内容

例；広告内容が不適切である。個人情報やプライバシー保護に関連する内容（守秘義務違反など）。受付や会計での呼名に関する内容。診断書等の文書に関して、文書作成が遅い、記載内容に納得がいかない、など。

「医療知識等を問うもの」に含まれる内容

①「うち、健康や病気に関すること」に関する内容

医療に関する知識や情報提供の要望に関する内容全般。

例；C型肝炎について知りたい。健康相談を受けたい。母子保健について確認したい。特定疾患の手術等について説明希望、など。

②「うち、薬品に関すること」に関する内容
医薬品に関する知識や情報提供の要望に関する内容全般。

例；薬の効能について教えてほしい。薬の服用方法を間違えたが大丈夫か、など。

③「うち、上記以外のもの」に関する内容
上記以外で、医療知識等を問うものにカウントするのが妥当と考えられる内容。

例；保険診療の仕組みに関する質問、など。
→福祉や介護に関連する内容については「福祉、介護に関すること」に分類。

「医療機関等の施設・設備に関すること」に含まれる内容

①衛生環境に関する内容

医療機関内の衛生環境に関する内容全般。

例；ごみの分別に問題がある。廃棄物の管理に関連する事項、など。

②その他、医療機関等の施設、設備に関する内容

上記以外で、医療機関等の施設・設備に関することにカウントするのが妥当と考えられる内容。

例；洋式トイレがない。設備が古い、など。

「福祉、介護に関すること」に含まれる内容

(※令和6年度調査では、「福祉、介護に関する相談」と表記されていたもの)

福祉制度や介護制度、サービス、手続き等に関する内容全般。

例；介護保険制度について知りたい。ケアマネジャーを紹介してほしい。デイサービスを受けたい、介護サービスにおける虐待の訴え、など。

「相談内容が不明であるもの」に含まれる内容

(※令和6年度調査では、「相談内容の分からない相談(支離滅裂、意味不明など)と表記されていたもの」)

支離滅裂、意味不明など、相談対応者が理解不可能な内容全般。

例；幻聴、幻覚、妄想などが疑われる訴え。独語、など。

「その他(上記に分類できないもの)」に含まれる内容(※どのような内容か、分かる範囲で回答欄に記載し、項目ごとに相談件数の記録があれば、合わせて記載。)

上記のいずれの分類にも該当しない内容全般。

例1；個人の精神的・過程的な問題(一人暮らしの寂しさ、家族のトラブル、相続、医療機関に関連しない虐待、近所の騒音など)

例2；医療以外の相談(犬の苦情、水道水関連、SNSでの誹謗中傷、薬機法外の製品の効果、など。)

例3；社会制度や行政への要望(生活保護認定に関すること、マイナンバーカードに関すること、行政対応に関する苦情、など。)

D. 考察

令和6年度の運営状況調査では、「医療行為・医療内容」や「医療知識等を問うもの」に関する相談・苦情が最も多いが、「その他」や「相談内容が不明」とされた相談も依然として少なくない。これは、現行の相談支援ガイドブックの説明をもとにした分類だけでは把握しきれない相談・苦情が一定数寄せられていることを示しており、分類の見直しや分類・集計を各センター間で統一するために説明を充実させる必要があることを示唆している。特に、「その他」の自由記述の分析からは、現場で受ける相談・苦情の内容が多様化・複雑化している可能性が示唆され、現

行の相談支援ガイドブックでは対応が難しいケースがみられた。本研究で提案する分類案により、各センターにおける相談内容の分類・集計が今後より統一されることが期待される。

E. 結論

本研究では、令和6年度の運営状況調査の結果に基づき、相談支援ガイドブックにおける相談内容に関する分類の見直しを行った。特に、各項目に含まれる相談事例・説明を充実させたことにより、各センターにおける相談内容の分類・集計が今後より統一されることが期待される。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

・天笠志保. 医療安全センター年次調査からみた医療安全センターの現在. 第19回医療の質・安全学会学術集会、横浜(2024. 11. 30)

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし

表 1 全体および設置主体別の相談件数とその内訳(令和 6 年度運営状況調査)

	全体	都道府県	保健所設置市区	二次医療圏
医療行為・医療内容	27,575	10,745	14,485	2345
医療機関等の紹介、案内	16,426	3,297	12,343	786
コミュニケーションに関すること	17,612	7,302	8,400	1,910
医療費（診療報酬等）	7,862	3,412	3,937	513
医療情報の取扱	4,210	1704	2,197	309
医療知識等を問うもの	26,744	11,288	14,769	687
医療機関等の設備に関すること	2,548	1,008	1,329	211
福祉・介護に関する相談*	1,246	619	580	47
相談内容の分からない相談*	2,753	1,365	1,279	109
その他	15,646	7,373	7,137	1,136