

## 6. 相談対応のツールについて

- 1) 相談対応マニュアル(相談業務のてびき)等の有無
- 2) 相談受付票の有無
- 3) 相談事例集作成の有無

有	・	無
有	・	無
有	・	無

## 7. 相談職員に対する支援について

- 1) 新任担当者に対する勉強会

有	・	無
---	---	---

↓ 具体的な方法等を記載

- 2) 平成26年度医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加状況

	ジョイントミーティング (5月)	初任者研修 (5月～7月)	実践研修 (11月)
参加人数	名	名	名

- 3) 休職・退職時の代替要員確保の有無

有	・	無
---	---	---

- 4) 医師による相談職員へのアドバイザー機能

複数回答可

協議会委員から	・	課内等職場の医師から	・	その他	・	無
---------	---	------------	---	-----	---	---

その他の場合、具体的な方法等を記載



- 5) 弁護士による相談職員へのアドバイザー機能

複数回答可

協議会委員から	・	その他	・	無
---------	---	-----	---	---

その他の場合、具体的な方法等を記載



- 6) 相談職員へのメンタルヘルスケア

有	・	無
---	---	---

↓ 具体的な方法等を記載

## 8. 他機関との連携について

### 1) 医療機関との連携

有	・	無
---	---	---

#### i) 連携の内容:実施しているものに○

複数回答可

個々の相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等	
意見交換会や連絡会の開催	
相談事例集等資料の配布	
その他	

### 2) 医療関係団体との連携

有	・	無
---	---	---

複数回答可

#### i) 連携の内容:実施しているものに○

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	
意見交換会や連絡会の開催	
相談事例集等資料の配布	
その他	

### 3) 他の行政部署等との連携

有	・	無
---	---	---

複数回答可

#### i) 連携の内容:実施しているものに○

個々の相談事例に対する情報提供、紹介等	
意見交換会や連絡会の開催	
相談事例集等資料の配布	
その他	

#### ii) 連携機関

複数回答可

他課の専門部署	
消費生活センター	
社会保険事務所	
法テラス	
厚生局	
その他	

### 4) 他の医療安全支援センターとの連携

有	・	無
---	---	---

↓ 具体的な方法等を記載

--

## 9. 地域における医療の質向上のための取り組みについて(昨年度実施)

1) 医療従事者向け研修の実施

有 ・ 無

↓ 頻度や具体的な内容や方法等を記載

2) 地域住民向け啓発研修の実施

有 ・ 無

↓ 頻度や具体的な内容や方法等を記載

3) 相談件数や相談傾向等の統計情報の公開

複数回答可

住民向け一般公開

医療関係団体や医療機関への公開

無

↓ 頻度や具体的な内容や方法等を記載

## 10. 医療安全支援センター総合支援事業に対する要望や提言など

ご自由に記載してください

ご協力ありがとうございました。

ご回答はメール添付またはFAXでご返送ください。

医療安全支援センター総合支援事業事務局  
〒113-8655 東京都文京区本郷7-3-1 東京大学医学部附属病院  
中央診療棟Ⅱ-8階22世紀医療センター  
東京大学大学院医学系研究科 医療安全管理学講座  
TEL:03-5800-9146 FAX:03-5800-9147  
E-mail: anzenshien-office@umin.net  
担当: 小橋・小川

「医療安全支援センターの運営の現状に関する調査（運営調査）」の修正案（新旧対照表）

資料 1

旧	修正案（平成27年度の苦情・相談受付分からの変更として）
<p>相談件数の分類について</p> <p>1) 件数の数え方はどのようになっていますか</p> <p>1つの事例が終了したら1件としている</p> <p>同じ事例でも何回も相談がきたら都度件数としてあげている</p> <p>その他</p> <p>2) 他課や他機関に紹介したものは件数に含めていますか</p> <p>含めている ・ 含めず</p> <p>3) 相談内容は、主たるものひとつに分類していますか、あてはまるもの複数に分類していますか</p> <p>ひとつ ・ 複数</p> <p>4) 相談員によって分類法が異ならないように対策していますか</p> <p>している ・ していない</p>	<p>※この質問項目は削除し、事例の数え方を以下の通り統一する。</p> <p>(ア) 相談員が相談者に対して1回応じる度に回数として数える。同じ相談者からの同じ内容でも何回も苦情・相談が来た場合、たとえ同一日であってもその都度、相談受付票に記載して延べ回数を数える。</p> <p>(イ) 他課や他機関等に紹介した事例も回数として数える。</p> <p>(ウ) 原則として、1回の苦情・相談につき、主たる苦情・相談の内容(主訴)ひとつに分類し、1件の苦情・相談の内容として対応状況等を記載する。 ただし、一人の相談者が1回に明らかに異なる複数の苦情・相談を行ってきた場合で、それぞれの苦情・相談の内容に対し、センターがそれぞれ別個に対応方法を考える必要がある場合は、複数件それぞれ件数として数えてもよい。</p> <p>(エ) 対応困難事例や精神保健上の問題を持つと考えられるような事例で、相談内容自体はきっかけにすぎず、相談している内容以外の悩みがあるなどで分類が困難な場合でも、相談内容についての項目はなるべく近いどれか一つに分類する。</p> <p>(例1) 同一の相談者から一連の相談内容で届いた2通の手紙に対して、センターから相談者に1度文書で返信をした場合。→ 手紙2回、苦情・相談2件と数える。</p> <p>(例2) 1件の相談内容で、相談者から手紙がセンターに届き、センターからメールで返信した場合。→ 手紙1回、苦情・相談1件と数える。</p> <p>(例3) 明らかに異なる2件の相談内容について、相談者からの電話が1回かかってきた場合。→ 電話1回、苦情・相談2件と数えてもよい。(原則としては、1回につき主たる苦情・相談の内容(主訴)一つに分類する。)</p> <p>(例4) 1件の相談内容で、相談者から電話がかかってきて、一度切ってセンターから折り返した場合 → 電話1回、苦情・相談1件と数える。</p> <p>(例5) 相談者から手紙がセンターに届き、内容が主訴不明等でセンターにおいて対応は不要と判断し記録を残して終了した場合。→ 手紙1回、苦情・相談1件と数える。</p> <p>(例6) 1件の相談内容に関し相談者から手紙がセンターに届き、センターから相談者には何ら返信や</p>

具体的な方法等を記載

電話を行わなくても、医療機関等への連絡等の対応をした場合。→ 手紙1回、苦情・相談1件と数える。

(例7) 1件の相談内容に関し相談者からセンターに電話があり、それを受けてセンターが医療機関等に電話をしたところ、医療機関等から折り返しの報告がセンターにあり、その際、当該相談者については対応に苦慮している等の相談を医療機関等からセンターに行った場合。→ 患者側からの電話1回(患者側からの相談内容に基づいてセンターが医療機関等に連絡を取った場合の医療機関等からの折り返しの電話は数えない)、苦情・相談1件と数える。(仮に、医療機関等からも当該事例の内容について相談があっても、報告との区別が困難なことから、新たな相談としては数えない。)

(例8) 問題行動を繰り返す患者への対応に苦慮している等の相談が、医療機関等から新たに電話で寄せられた場合。→ 医療機関等からの電話1回、相談1件と数える。

※この調査票上の用語の定義

「センター」: 医療安全支援センターのこと。センターに準ずる相談窓口も含む。

「相談者」: センターに苦情や相談などの連絡をしてくる地域住民。医療従事者の場合も含む。

「回数」: センターが相談や苦情に応じた回数を指す。センターの対応までを含む。例えば、患者側からの苦情・相談があり、それを医療機関等に情報提供するまでを1回と数える。医療機関等から結果報告の電話等があった場合は、この1回の中に含まれることとし、新たには数えないことを基本とする。

「件数」: 1回の苦情・相談に含まれる相談や苦情の内容の数をさす。

「事例」: 一連の相談内容についての一連の対応をさす。医療機関側・患者側等様々な人とセンターが連携をとって対応した一連の対応全てをさす。

1) 相談受付方法 複数回答可

	電話	手紙	fax	電子メール	面談(来所)	面談(予約)	その他
受け付けているものに○							

1. 受付方法

(※相談者からセンターへ相談・苦情を行った際の連絡方法で分類する。)

1 電話	2 面談(予約有)	3 面談(予約なし)	4 電子メール	5 手紙・fax	6 その他
[ ]回	[ ]回	[ ]回	[ ]回	[ ]回	[ ]回

総相談件数 (1)+(2)			件
(1)苦情件数		(2)相談件数	
①医療行為・医療内容		①健康や病気に関すること	
②医療機関従事者の接遇		②医療機関の紹介、案内	
③医療機関の施設		③薬(品)に関すること	
④カルテ開示		④その他	
⑤医療費(診療報酬等)			
⑥セカンドオピニオン			
⑦その他			

2. 相談・苦情の別と、相談者がセンターに伝えたい内容の分類

(1) 苦情件数	[ ] 件
(2) 相談件数	[ ] 件
総相談件数 (1) + (2)	Z(和を自動計算)

(※苦情と相談の別については、各センターの判断)

分類	件数
1 医療行為・医療内容	[ ] 件
2 コミュニケーションに関すること	[ ] 件
3 医療機関等の施設	[ ] 件
4 医療情報の取扱	[ ] 件
うち、4-1 カルテ開示	[ ] 件
うち、4-2 セカンドオピニオン	[ ] 件
5 医療機関等の紹介、案内	[ ] 件
6 医療費 (診療報酬等)	[ ] 件
7 医療知識等を問うもの	[ ] 件
うち、7-1 健康や病気に関すること	[ ] 件
うち、7-2 薬(品)に関すること	[ ] 件
8 その他	[ ] 件
総相談件数 (1 から 8 の和)	Z(和を自動計算)

(※資料2の別表「相談内容の分類」を参照ください。)

総相談件数のうち、

■ 来所（面談）件数	件
■ 立ち入り検査に結びついた件数	件
■ 医療機関へ情報提供した件数	件
■ 患者（相談者）宅訪問に結びついた件数	件
■ 消費者庁へ報告した件数	件

3. 苦情・相談を傾聴した後、センターの取った対応等

(1) 苦情・相談1件ごとの対応状況（複数選択）（※該当するものがない場合は、選択しなくてもよい）

1 相談者の問題点の整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	[ ]
2 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定（※医療機関等の案内は含まない。）	[ ]
3 苦情・相談の対象である医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした、又は連絡する予定	[ ]
4 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	[ ]

(2) 年間の傾向

項目	事例等の数
1 対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例の数（※概数で構いません。）	[ ] 事例
2 医療事故調査・支援センター（※平成27年10月より開始）に関連した苦情・相談	[ ] 回

## 資料 2

## 別表：相談内容の分類

## 1 医療行為・医療内容

1-1 治療・看護等の内容や技術：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。（※治療内容に関する説明が足りないものは、「2-1」に分類、事故を疑っている場合は1-2に分類）

1-2 治療・看護等の内容・技術に関するもののうち、特に医療過誤を疑っている場合：相談者が医療過誤を疑っているものや医療事故に関するものはすべてこの項目とする。薬の分量を間違えて処方されたなどの事例も含む。医療事故があったのに説明がない・謝罪がない・賠償がないなどはこの項目に分類する。医療事故・過誤への対応方法に関する相談など。診断誤りである。早く転医指導をしてくれなかった。（※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。）

1-3 転院・退院：転院を迫られる。転院についての説明に納得がいかない。転院の方法についての相談。退院請求方法（精神福祉保健法関連）。

1-4 医療関連法規等に関すること：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など、医療関連法規に違反する可能性のあるもの。（※守秘義務違反に関しては「4-4」へ分類）

1-5 その他医療行為・医療内容に関するもの

## 2 コミュニケーションに関すること

2-1 説明等に関するもの：医学用語についての解説が不十分、そもそも説明がない、治療内容について不明。医師の説明がわかりにくい。医師に聞きにくい。（※医療ミスに関しての説明が足りないものは「1-2」に分類）

2-2 基本的マナーに関すること：横柄、服装がだらしない、態度が悪い、言葉遣いが悪い、相手方の暴言、相手から嫌がらせを受ける、相手に馬鹿にされる。医療従事者の説明態度が悪い。具体的に暴力をふるっていても、恐怖を感じさせるような威圧的な行動や暴言があった場合。医療者からの患者の態度に関する相談も含む。

2-3 その他コミュニケーションに関すること

## 3 医療機関等の施設

3-1 衛生環境：ごみの分別に問題がある。廃棄物の管理関連。

3-2 その他医療機関等の施設に関すること：洋式トイレがない、設備が古いなど

## 4 医療情報等の取扱

4-1 カルテ開示：カルテ開示拒否。カルテ開示の求め方がわからない。

4-2 セカンドオピニオン：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。

4-3 広告：広告内容が不適切である。

4-4 個人情報・プライバシー：守秘義務違反があると思われる。受付や会計での呼名に不満。

4-5 診断書等の文書に関すること：診断書等の文書の記載が遅い・記載内容に納得がいかない

4-6 その他医療情報等の取扱いに関すること

5 医療機関等の紹介、案内：近くの小児科を教えてほしい。自分の病気のセカンドオピニオンを行ってくれる病院を教えてほしい。今の医療機関等の治療内容に納得がいかないので（その改善を求めるというわけではなく）他の医療機関等を紹介してほしい、というものなど。

## 6 医療費（診療報酬等）

6-1 診療報酬等：保険診療を行っている中での医療費に関する苦情・相談。保険外併用療養費、差額ベッド代など。保険点数の説明や社会保険事務所に照会した相談など。

6-2 自費診療に関すること：自由診療を行っている中での医療費に関する苦情・相談。

6-3 その他医療費に関すること：薬代が高くて支払えないなど自身の経済的な相談。

## 7 医療知識等を問うもの

7-1 健康や病気に関すること：C型肝炎について、健康相談、母子保健、介護、特定疾患の手続等

7-2 薬（品）に関すること：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

7-3 制度について尋ねるもの：保険診療の仕組みや、介護保険制度についてなど、医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。

7-4 その他医療知識等を問うもの：検査等について尋ねるものを含む。DNA鑑定の方法について知りたい。どこでDNA鑑定を受けられるのか。〇〇という検査はどのようなことをするのか。（※すでに病院等にかかっているその病院等で受ける予定の検査等についての質問をしてくる場合は、「2-1」に分類する）

## 8 その他

8-1 主訴不明：支離滅裂な相談などで全く何を相談しているのか相談員が理解できない場合

8-2 気持ちの受止め：ただ話をきいてほしい

8-3 その他：いずれにも分類できないもの

※ 運営調査での集計は下線部の項目のみ。



# 資料 3

## 【運営調査修正に向けて各センターの相談受付票において追加・修正が必要な項目イメージ】

### 1. 相談者からセンターへ相談・苦情を行った際の連絡方法(複数回をまとめて記載する場合は回数を記載)

1 電話	2 面談(予約有)	3 面談(予約なし)	4 電子メール	5 手紙/fax	6 その他

### 3. 医療事故調査・支援センターとの関連

医療事故調査・支援センターに関連した苦情・相談か

### 2. 相談者がセンターに伝えたい内容とそれぞれへのセンターの対応 (原則として一件に絞ること)

相談/苦情	相談者がセンターに伝えたい主な内容	現時点でのセンターの対応内容
1 苦情・2 相談	1 医療行為等, 2 コミュ, 3 施設, 4 情報(うち 4-1 カルテ開示, 4-2 セカンドオピニオン), 5 紹介, 6 医療費, 7 知識(うち 7-1 病気等, 7-2 薬), 8 その他	1 整理・説明, 2 紹介, 3 連絡, 4 立入関連
1 苦情・2 相談	1 医療行為等, 2 コミュ, 3 施設, 4 情報(うち 4-1 カルテ開示, 4-2 セカンドオピニオン), 5 紹介, 6 医療費, 7 知識(うち 7-1 病気等, 7-2 薬), 8 その他	1 整理・説明, 2 紹介, 3 連絡, 4 立入関連
1 苦情・2 相談	1 医療行為等, 2 コミュ, 3 施設, 4 情報(うち 4-1 カルテ開示, 4-2 セカンドオピニオン), 5 紹介, 6 医療費, 7 知識(うち 7-1 病気等, 7-2 薬), 8 その他	1 整理・説明, 2 紹介, 3 連絡, 4 立入関連

(以下、1-1 から 8-2 のうちあてはまるものに分類。詳細は資料 2 「別表：相談内容の分類」参照のこと。)

#### 1 医療行為・医療内容

- 1-1 治療・看護等の内容や技術：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。(※治療内容に関する説明が足りないものは「2-1」に分類、事故を疑っている場合は 1-2 に分類)
- 1-2 治療・看護等の内容・技術に関するものうち、特に医療過誤を疑っている場合：相談者が医療過誤を疑っているものや医療事故に関するものはすべてこの項目とする。薬の分量を間違えて処方されたなどの事例も含む。医療事故があったのに説明がない・謝罪がない・賠償がないなどはこの項目に分類する。医療事故・過誤への対応方法に関する相談など。診断誤りである。早く転医指導をしなかった。(※センターにおいて過失の有無を認定するのではなく、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。)
- 1-3 転院・退院：転院を迫られる。転院についての説明に納得がいけない。転院の方法についての相談。退院請求方法(精神福祉保健法関連)。
- 1-4 医療関連法規等に関すること：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など、医療関連法規に違反する可能性のあるもの。(※守秘義務違反に関しては「4-4」へ分類)
- 1-5 その他医療行為・医療内容に関するもの

#### 2 コミュニケーションに関すること

- 2-1 説明等に関するもの：医学用語についての解説が不十分、そもそも説明がない、治療内容について不明。医師の説明がわかりにくい。医師に聞きにくい。(※医療ミスに関しての説明が足りないものは「1-2」に分類)
- 2-2 基本的マナーに関すること：横柄、服装がだらしない、態度が悪い、言葉遣いが悪い、相手方の暴言、相手から嫌がらせを受ける、相手に馬鹿にされる。医療従事者の説明態度が悪い。具体的に暴力をふるっていないくても、恐怖を感じさせるような威圧的な行動や暴言があった場合。医療者からの患者の態度に関する相談も含む。
- 2-3 その他コミュニケーションに関すること

#### 3 医療機関等の施設

- 3-1 衛生環境：ごみの分別に問題がある。廃棄物の管理関連。
- 3-2 その他医療機関等の施設に関すること：洋式トイレがない、設備が古いなど

#### 4 医療情報等の取扱

- 4-1 カルテ開示：カルテ開示拒否。カルテ開示の求め方がわからない。
- 4-2 セカンドオピニオン：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。
- 4-3 広告：広告内容が不適切である。
- 4-4 個人情報・プライバシー：守秘義務違反があると思われる。受付や会計での呼名に不満。
- 4-5 診断書等の文書に関すること：診断書等の文書の記載が遅い・記載内容に納得がいけない
- 4-6 その他医療情報等の取扱いに関すること

#### 5 医療機関等の紹介、案内

：近くの小児科を教えてください。自分の病気のセカンドオピニオンを行ってくれる病院を教えてください。今の医療機関等の治療内容に納得がいけないので(その改善を求めるというわけではなく)他の医療機関等を紹介してほしい、というものなど。

#### 6 医療費(診療報酬等)

- 6-1 診療報酬等：保険診療を行っている中での医療費に関する苦情・相談。保険外併用療養費、差額ベッド代など。保険点数の説明や社会保険事務所に照会した相談など。
- 6-2 自費診療に関すること：自由診療を行っている中での医療費に関する苦情・相談。
- 6-3 その他：薬代が高くて支払えないなど自身の経済的な相談。

#### 7 医療知識等を問うもの

- 7-1 健康や病気に関すること：C型肝炎について、健康相談、母子保健、介護、特定疾患の手続等
- 7-2 薬(品)に関すること：薬の効能について教えてください。薬の服用方法を間違えたが大丈夫か
- 7-3 制度について尋ねるもの：保険診療の仕組みや、介護保険制度についてなど、医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。
- 7-4 その他医療知識等を問うもの：検査等について尋ねるものを含む。DNA鑑定の方法について知りたい。どこでDNA鑑定を受けられるのか。〇〇という検査はどのようなことをするのか。(※すでに病院等にかかっていてその病院等で受ける予定の検査等についての質問をしてくる場合は、「2-1」に分類する)

#### 8 その他

- 8-1 主訴不明：支離滅裂な相談などで全く何を相談しているのか相談員が理解できない場合
- 8-2 気持ちの受止め：ただ話をきいてほしい
- 8-3 その他：いずれにも分類できないもの

(1 から 4 のうち複数選択。該当するものがない場合は選択しなくてもよい。)

1 相談者の問題点の整理の援助・相談者への説明・情報提供  
(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った

2 相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない)

3 苦情・相談の対象である医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定

4 立入検査を行う部署や担当者へ引継いだ、又は引継ぐ予定

## 【事例の数え方】

- (ア) 相談員が相談者に対して一度応じる度に回数として数える。同じ相談者からの同じ内容でも何回も相談が来た場合、たとえ同一日であってもその都度数えて延べ回数を数える。
- (イ) 他課や他機関等に紹介した場合も回数として数える。
- (ウ) 原則として、一回の相談につき、主たる苦情・苦情の内容（主訴）ひとつに分類し、1件の苦情・相談の内容として対応状況等を記載する。  
ただし、一人の相談者が一回に明らかに異なる複数の苦情・相談を行ってきた場合で、それぞれの苦情・相談の内容に対し、センターがそれぞれ別個に対応方法を考える必要がある場合は、複数件それぞれ件数として数えてもよい。
- (エ) 対応困難事例や精神保健上の問題を持つと考えられるような事例で、相談内容自体はきっかけにすぎず、相談している内容以外の悩みがあるなどで分類が困難な場合でも、相談内容についての項目はなるべく近いどれか一つに分類する。ただし、完全に支離滅裂な場合などは「8-1 主訴不明」1件とする。
- (例1) 同一の相談者から一連の相談内容で届いた2通の手紙に対して、センターから相談者に1度文書で返信をした場合。→ 手紙2回、苦情・相談2件と数える。
- (例2) 1件の相談内容で、相談者から手紙がセンターに届き、センターからメールで返信した場合。→ 手紙1回、苦情・相談1件と数える。
- (例3) 明らかに異なる2件の相談内容について、相談者からの電話が1回かかってきた場合。→ 電話1回、苦情・相談2件と数えてもよい。(原則としては、1回につき主たる苦情・相談の内容（主訴）一つに分類する。)
- (例4) 1件の相談内容で、相談者から電話がかかってきて、一度切ってセンターから折り返した場合 → 電話1回、苦情・相談1件と数える。
- (例5) 相談者から手紙がセンターに届き、内容が主訴不明等でセンターにおいて対応は不要と判断し記録を残して終了した場合。→ 手紙1回、苦情・相談1件と数える。
- (例6) 1件の相談内容に関し相談者から手紙がセンターに届き、センターから相談者には何ら返信や電話を行わなくても、医療機関等への連絡等の対応をした場合。→ 手紙1回、苦情・相談1件と数える。
- (例7) 1件の相談内容に関し相談者からセンターに電話があり、それを受けてセンターが医療機関等に電話をしたところ、医療機関等から折り返しの報告がセンターにあり、その際、当該相談者については対応に苦慮している等の相談を医療機関等からセンターに行った場合。→ 患者側からの電話1回(患者側からの相談内容に基づいてセンターが医療機関等に連絡を取った場合の医療機関等からの折り返しの電話は数えない)、苦情・相談1件と数える。(仮に、医療機関等からも当該事例の内容について相談があっても、報告との区別が困難なことから、新たな相談としては数えない。)
- (例8) 問題行動を繰り返す患者への対応に苦慮している等の相談が、医療機関等から新たに電話で寄せられた場合。 → 医療機関等からの電話1回、相談1件と数える。

### ※この調査票上の用語の定義

「センター」: 医療安全支援センターのこと。センターに準ずる相談窓口も含む。

「相談者」: センターに苦情や相談などの連絡をしてくる地域住民。医療従事者の場合も含む。

「回数」: センターが相談や苦情に応じた回数を指す。センターの対応までを含む。例えば、患者側からの苦情・相談があり、それを医療機関等に情報提供するまでを一回と数える。医療機関等から結果報告の電話等があった場合は、この1回の中に含まれることとし、新たには数えないことを基本とする。

「件数」: 1回の苦情・相談に含まれる相談や苦情の内容の数をさす。

「事例」: 一連の相談内容についての一連の対応をさす。医療機関側・患者側等様々な人とセンターが連携をとって対応した一連の対応全てをさす。

資料4

# 医療安全支援センターの運営の現状に関する調査の修正について

平成26年 10月  
東京大学 医療安全管理学講座

1

## 流れ

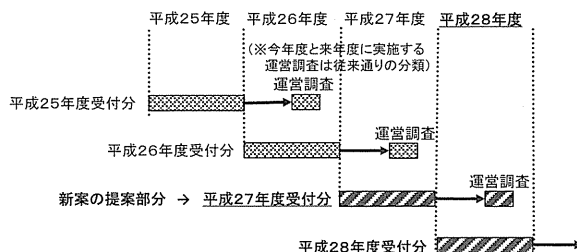
1. 修正案のポイント
2. 具体例に沿って
3. (参考)修正案作成の背景

資料1:新旧対照表  
資料2:別表  
資料3:参考(受付票イメージ)  
資料4:説明スライド

## 1. 修正案のポイント

## 1. 修正案のポイント

### (1) 平成27年度の苦情・相談受付から



## 1. 修正案のポイント

### (2) 数え方の定義の明確化 ①

- 「回数」: センターが相談や苦情に応じた数(センターの対応までを含む)。同一日であっても1回受付・応じる度に数える。他課等に紹介した事例も数える。  
(例)患者側からの苦情・相談があり、それを医療機関側に情報提供するまで: 1回  
(※医療機関側からの結果報告は、新たには数えない。)
- 「件数」: 1回の苦情・相談に含まれる相談や苦情の内容の数。原則として1回の苦情・相談につき、主たる相談・苦情の内容(主訴)ひとつに分類し、1件の相談・苦情として対応状況等を把握する。原則、1回=1件(場合によっては、1回に2件以上も可)
- 「事例」: 一連の相談内容についての一連の対応をさす。医療機関側・患者側等様々な人とセンターが連携をとって対応した一連の対応全てをさす。年間を通じた全体像。

1回に明らかに異なる複数の苦情・相談を寄せられ、それぞれ別個にセンターが対応方法を考える必要がある場合

## 1. 修正案のポイント

### (2) 数え方の定義の明確化 ②

【資料1 新旧対照表】

1. 受付方法	2. 回数・件数の定義	3. 事例
1. 受付方法 (1) 受付方法 (2) 受付方法 (3) 受付方法 (4) 受付方法 (5) 受付方法	2. 回数・件数の定義 (1) 回数 (2) 件数 (3) 事例	3. 事例 (1) 事例 (2) 事例 (3) 事例 (4) 事例 (5) 事例

回数

件数

事例数

受付1回毎



7つのポイントをまとめると・・・

- (1) 平成27年4月の苦情・相談受付分から
- (2) 応じた「回数」、内容の「件数」、年間を通して全体像の「事例」という単位を明確化
- (3) 苦情・相談の内容は、相談者の主訴で(原則、1回の対応につき、1件にする)
- (4) 具体例等をつけて分類の考え方を整理・統一
- (5) 「医療行為・医療内容」等の分類から苦情・相談の別を定義しない
- (6) センターの対応を、1件の苦情・相談毎に把握する情報と年間を通しての概数(事例数)とに区別
- (7) 受付方法を対応回数で数える

2. 具体例に沿って

運営調査の修正案

【資料1参照】

1 電話	2 相談(予約)	3 相談(予約なし)	4 来庁メール	5 来庁・fax	6 その他
( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件
回数					
1 医療行為・医療内容	2 コミュニケーションに関すること	3 医療機関の施設	4 医療機関の対応	うち、4-1 カルテ提示	うち、4-2 セカンドオピニオン
5 医療費 (診療報酬)	6 医療知覚等その他のもの	うち、7-1 検査や処方に関すること	うち、7-2 薬品に関すること	その他	
件数					
1 医療行為・医療内容	2 コミュニケーションに関すること	3 医療機関の施設	4 医療機関の対応	5 医療費 (診療報酬)	6 医療知覚等その他のもの
うち、4-1 カルテ提示	うち、4-2 セカンドオピニオン	7 医療行為・医療内容	7-1 検査や処方に関すること	7-2 薬品に関すること	その他
主訴で分類					
1 医療行為・医療内容	2 コミュニケーションに関すること	3 医療機関の施設	4 医療機関の対応	5 医療費 (診療報酬)	6 医療知覚等その他のもの
事例数					
1 医療行為・医療内容	2 コミュニケーションに関すること	3 医療機関の施設	4 医療機関の対応	5 医療費 (診療報酬)	6 医療知覚等その他のもの
受付1回毎					

2. 具体例に沿って

ポイント

- (1) 平成27年度の苦情・相談受付分から
- (2) 数え方の定義の明確化
- (3) 主訴で分類、1回応じるごとに原則1件。
- (4) 苦情・相談の内容分類を整理: 具体例等
- (5) 苦情・相談の内容分類を整理: 「医療行為・医療内容」等の分類から苦情・相談の別を定義しない
- (6) 苦情・相談を傾聴した後センターの取った対応
- (7) 受付方法を応じた回数で数える。

受付票の修正項目イメージ

2. 具体例に沿って

【資料3参照】

【資料3参照】

1 受付方法 (相談者からセンターへ電話・直接来庁した際の受付方法を分類する。)

1 電話	2 相談(予約)	3 相談(予約なし)	4 来庁メール	5 来庁・fax	6 その他
( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件

2 相談・苦情の別、相談者がセンターに伝えたい内容の分類

(1) 苦情件数	(1) 件
(2) 相談件数	( ) 件
長相談件数 (1)・(2)	1 (得意自動計測)

(※苦情と相談の別については、各センターの判断)

分類	件数
1 医療行為・医療内容	(1) 件
2 コミュニケーションに関すること	( ) 件
3 医療機関の施設	( ) 件
4 医療機関の対応	( ) 件
うち、4-1 カルテ提示	( ) 件
うち、4-2 セカンドオピニオン	( ) 件
5 医療機関の給付、案内	( ) 件
6 医療費 (診療報酬)	( ) 件
7 医療知覚等その他のもの	( ) 件
うち、7-1 検査や処方に関すること	( ) 件
うち、7-2 薬品に関すること	( ) 件
8 その他	( ) 件

ある日の相談対応・・・(ア)

2. 具体例に沿って

- ・女性からセンターに電話があった。「息子が体調が悪くて医療機関を受診したが、必要のない(と思う)検査を色々受けさせられた挙句、結局ははっきりした病名も分からず返されて、納得がいかない。」
- ・センターでは詳細な病状等を傾聴し、それぞれの検査の一般的な目的等と医学にも限界があることについて説明した。

【資料3参照】

【運営調査修正に向けて各センターの相談受付票において追加・修正が必要な項目イメージ】

1 相談者からセンターへ電話・直接来庁した際の受付方法を分類する。 2 相談・苦情の別、相談者がセンターに伝えたい内容の分類

1 電話	2 相談(予約)	3 相談(予約なし)	4 来庁メール	5 来庁・fax	6 その他
( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件

2 相談・苦情の別、相談者がセンターに伝えたい内容の分類

(1) 苦情件数	(1) 件
(2) 相談件数	( ) 件
長相談件数 (1)・(2)	1 (得意自動計測)

(※苦情と相談の別については、各センターの判断)

分類	件数
1 医療行為・医療内容	(1) 件
2 コミュニケーションに関すること	( ) 件
3 医療機関の施設	( ) 件
4 医療機関の対応	( ) 件
うち、4-1 カルテ提示	( ) 件
うち、4-2 セカンドオピニオン	( ) 件
5 医療機関の給付、案内	( ) 件
6 医療費 (診療報酬)	( ) 件
7 医療知覚等その他のもの	( ) 件
うち、7-1 検査や処方に関すること	( ) 件
うち、7-2 薬品に関すること	( ) 件
8 その他	( ) 件

別表：相談内容の分類 【資料2参照】

1 医療行為・医療内容

- 1-1 治療・看護等の内容や技術：自分の病状治療方針ではない、希望している治療ができていない、(治療内容に関する説明が足りないものは、(2)に分類、事故を疑っている場合は(1)に分類)
- 1-2 治療・看護等の内容・技術に関するものうち、特に医療過誤を疑っている場合：相談者が医療過誤を疑っている内容や治療内容に関するものすべてがこの項目とする。希少な治療を受けていた場合や治療内容が、医療過誤であったと理解が、相談者が「疑問がない」程度に納得している場合は、(6)に分類。相談への対応方法に不満を相談者、影響が大きい。早く結果を出してほしかった。(センターにおいて結果の有無を認定するわけではなく、相談者が「医療過誤(過失のある医療行為)」と主張しているもの。)

ある日の相談対応(ア)を運営調査修正案に入力してみると・・・①

2. 具体例に沿って

【資料1参照】

1 受付方法 (相談者からセンターへ電話・直接来庁した際の受付方法を分類する。)

1 電話	2 相談(予約)	3 相談(予約なし)	4 来庁メール	5 来庁・fax	6 その他
( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件	( ) 件

2 相談・苦情の別、相談者がセンターに伝えたい内容の分類

(1) 苦情件数	(1) 件
(2) 相談件数	( ) 件
長相談件数 (1)・(2)	1 (得意自動計測)

(※苦情と相談の別については、各センターの判断)

分類	件数
1 医療行為・医療内容	(1) 件
2 コミュニケーションに関すること	( ) 件
3 医療機関の施設	( ) 件
4 医療機関の対応	( ) 件
うち、4-1 カルテ提示	( ) 件
うち、4-2 セカンドオピニオン	( ) 件
5 医療機関の給付、案内	( ) 件
6 医療費 (診療報酬)	( ) 件
7 医療知覚等その他のもの	( ) 件
うち、7-1 検査や処方に関すること	( ) 件
うち、7-2 薬品に関すること	( ) 件
8 その他	( ) 件

2. 具体例に沿って  
ある日の相談対応(ア)を運営調査修正案に入力してみると・・・②

【資料1参照】

3. 苦情・相談を精査した後、センターの取った対応等  
(1) 苦情・相談1件ごとの対応状況(複数選択) ※該当するものがない場合は、選択しなくてもよい!

1 相談者の問題点の整理の援助・相談者への説明・情報提供 ※医療機関の案内を含む・助言を行った	[ 1 ]
2 相談者に他課や関係機関等を紹介した。又は紹介予定 ※医療機関の案内は含まない。	[ ]
3 対象施設等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした。又は連絡する予定	[ ]
4 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ。又は引継ぐ予定	[ ]

(2) 年間の傾向

項目	事例等の数
1 対象施設等への立ち入り検査に結びついた事例の数(※総数で構いません。)	[ ] 事例
2 医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した苦情・相談	[ ] 回

19

2. 具体例に沿って  
ある日の相談対応・・・(イ)

・男性からセンターに重ねて2回電話があった。「自分はまだ治療が必要な状況なのに一方的に退院しろと言われる。病院を指導して何とかしろ。」

・病院に電話して結果を知らせてほしいという、男性からの強い希望により、センターから病院に状況を問い合わせた。病院からは「退院してもよい状況にもかかわらず、(おそらく)民間保険の関係で男性が退院を渋っている。男性は病棟内でトラブルメーカーであり、こちらでも対応に困っている。」

・病院に電話した結果と、入院期間を短縮していている全体的な状況などを、センターから男性に説明した。

【資料3参照】

1 相談者からセンターへ相談・苦情を行った際の連絡方法(※複数選択可) 2 苦情・相談の整理の援助・相談者への説明・情報提供 ※医療機関の案内を含む・助言を行った 3 医療事故調査・支援センターとの関連

2 相談者がセンターに伝えたい内容とそれ以外のセンターへの対応 (原則として一律に記入可)

別表：相談内容の分類 【資料2参照】

1 医療行為・医療内容  
① 診断・検査等の内容や技術、自分の病状や検査結果について、希望している薬を処方してくれない、(検査)内容に関する説明が足りない、(②)に分類、多岐を扱っている場合は(②)に分類  
② 治療・手術の内容や技術に関するものうち、特に医療過誤を疑っている場合、担当者が医療過誤を疑っているのか説明を求めているか等について説明を受ける、部分全量説明を受けていないなどの苦情を含む、医療事故があったのに説明がない、謝罪がない、賠償がないなどの理由が分母する。医療事故・過誤への対応方法に関する説明がない、確認できない。早く退院指導してほしい。センターにおいて苦情を受理してはならない。相談が「医療過誤(患者の生命健康)に及ぼしているもの」  
③ 相談・苦情：相談を受ける。相談にのって説明が足りない、相談の対応について苦情、謝罪が不十分(相談)等

20

2. 具体例に沿って  
ある日の相談対応(イ)も運営調査修正案に入力してみると・・・①

【資料1参照】

1. 受付方法  
(※相談者からセンターへ相談・苦情を行った際の連絡方法で分類する。)

1 電話	2 面談(予約あり)	3 面談(予約なし)	4 電子メール	5 手紙・fax	6 その他
2	13	10	1	1	1

2. 相談・苦情の別と、相談者がセンターに伝えたい内容の分類

(1) 苦情の種類	2	3	件
(2) 相談内容	2	3	件

別表：相談内容の分類

分類	件数
1 医療行為・医療内容	2
2 コミュニケーションに関すること	1
3 医療機関の施設	1
4 医療情報の取扱い	1
うち、④-1 カルテ開示	1
うち、④-2 センズド電子カルテ	1
5 医療機関の経営、案内	1
6 医療費 (診療報酬等)	1
7 医療従事者を扱うもの	1
うち、7-1 健康や病状に関すること	1
うち、7-2 薬品に関すること	1
8 その他	1

21

2. 具体例に沿って  
ある日の相談対応(イ)も運営調査修正案に入力してみると・・・②

【資料1参照】

3. 苦情・相談を精査した後、センターの取った対応等  
(1) 苦情・相談1件ごとの対応状況(複数選択) ※該当するものがない場合は、選択しなくてもよい!

1 相談者の問題点の整理の援助・相談者への説明・情報提供 ※医療機関の案内を含む・助言を行った	[ 3 ]
2 相談者に他課や関係機関等を紹介した。又は紹介予定 ※医療機関の案内は含まない。	[ ]
3 対象施設等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした。又は連絡する予定	[ 2 ]
4 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ。又は引継ぐ予定	[ ]

(2) 年間の傾向

項目	事例等の数
1 対象施設等への立ち入り検査に結びついた事例の数(※総数で構いません。)	[ ] 事例
2 医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した苦情・相談	[ ] 回

22

2. 具体例に沿って  
ある日の相談対応・・・(ウ)

・男性からの電話で「家族ががんの治療のために入院したのに、治らなくて死亡退院した。これは治療が悪いせいではないのか、調査してほしい。」。センターは医療行為の適否の判断はできないことを説明し、医療事故調査・支援センターを含む医療事故調査制度(※平成27年10月より開始。)について説明・紹介した。

・男性の強い要望によりセンターからも病院に連絡をしたところ、もともと病気の経過に伴う死亡であり、事故ではないということであり、特段不審な点は認めなかった。

【資料3参照】

1 相談者からセンターへ相談・苦情を行った際の連絡方法(※複数選択可) 2 苦情・相談の整理の援助・相談者への説明・情報提供 ※医療機関の案内を含む・助言を行った 3 医療事故調査・支援センターとの関連

2 相談者がセンターに伝えたい内容とそれ以外のセンターへの対応 (原則として一律に記入可)

別表：相談内容の分類 【資料2参照】

1 医療行為・医療内容  
① 診断・検査等の内容や技術、自分の病状や検査結果について、希望している薬を処方してくれない、(検査)内容に関する説明が足りない、(②)に分類、多岐を扱っている場合は(②)に分類  
② 治療・手術の内容や技術に関するものうち、特に医療過誤を疑っている場合、担当者が医療過誤を疑っているのか説明を求めているか等について説明を受ける、部分全量説明を受けていないなどの苦情を含む、医療事故があったのに説明がない、謝罪がない、賠償がないなどの理由が分母する。医療事故・過誤への対応方法に関する説明がない、確認できない。早く退院指導してほしい。センターにおいて苦情を受理してはならない。相談が「医療過誤(患者の生命健康)に及ぼしているもの」  
③ 相談・苦情：相談を受ける。相談にのって説明が足りない、相談の対応について苦情、謝罪が不十分(相談)等

主訴で分類

23

2. 具体例に沿って  
ある日の相談対応(ウ)も運営調査修正案に入力してみると・・・①

【資料1参照】

1. 受付方法  
(※相談者からセンターへ相談・苦情を行った際の連絡方法で分類する。)

1 電話	2 面談(予約あり)	3 面談(予約なし)	4 電子メール	5 手紙・fax	6 その他
1	14	1	1	1	1

2. 相談・苦情の別と、相談者がセンターに伝えたい内容の分類

(1) 苦情の種類	1	4	件
(2) 相談内容	1	4	件

別表：相談内容の分類

分類	件数
1 医療行為・医療内容	1
2 コミュニケーションに関すること	4
3 医療機関の施設	1
4 医療情報の取扱い	1
うち、④-1 カルテ開示	1
うち、④-2 センズド電子カルテ	1
5 医療機関の経営、案内	1
6 医療費 (診療報酬等)	1
7 医療従事者を扱うもの	1
うち、7-1 健康や病状に関すること	1
うち、7-2 薬品に関すること	1
8 その他	1

24

2. 具体例に沿って

ある日の相談対応(ウ)も運営調査修正案に入力してみると・・・②

【資料1参照】

3. 苦情・相談を精査した後、センターの取った対応等  
 (1) 苦情・相談1件ごとの対応状況(複数選択) ※該当するものがない場合は、選択しなくてもよい:

1 相談者の問題点の整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関の案内を含む)・助言を行った	[ 4 ]
2 相談者に地域や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関の案内は含まない)	[ 1 ]
3 対象施設等へからの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	[ 3 ]
4 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	[ ]

(2) 年間の傾向

項目	事例等の数
1 対象施設等への立ち入り検査に結びついた事例の数(※複数で構いません。)	[ ] 事例
2 医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した苦情・相談	[ 1 ] 回

25

2. 具体例に沿って

ある日の相談対応・・・(エ)

・女性からのメールで、「ある歯科医院で手袋を替えていないスタッフがいて不衛生である」とのこと。  
 ・センターから立入検査を行う部門の職員に情報を伝達した。

【資料3参照】

【患者調査修正案に向けて各センターの相談受付欄において追加・修正が必要な項目イメージ】

1. 相談者からセンターへ相談・苦情を行った際の連絡方法(※複数選択可) 2. 医療事故調査・支援センターとの関連(※複数選択可) 3. 医療事故調査・支援センターとの関連(※複数選択可)

2. 相談者がセンターに伝えたい内容とそれぞれへのセンターの対応(※複数選択可)

相談者がセンターに伝えたい内容 現時点でのセンターの対応内容

① 苦情・相談 ② 苦情・相談 ③ 苦情・相談 ④ 苦情・相談 ⑤ 苦情・相談 ⑥ 苦情・相談 ⑦ 苦情・相談 ⑧ 苦情・相談 ⑨ 苦情・相談 ⑩ 苦情・相談 ⑪ 苦情・相談 ⑫ 苦情・相談 ⑬ 苦情・相談 ⑭ 苦情・相談 ⑮ 苦情・相談 ⑯ 苦情・相談 ⑰ 苦情・相談 ⑱ 苦情・相談 ⑲ 苦情・相談 ⑳ 苦情・相談 ㉑ 苦情・相談 ㉒ 苦情・相談 ㉓ 苦情・相談 ㉔ 苦情・相談 ㉕ 苦情・相談 ㉖ 苦情・相談 ㉗ 苦情・相談 ㉘ 苦情・相談 ㉙ 苦情・相談 ㉚ 苦情・相談 ㉛ 苦情・相談 ㉜ 苦情・相談 ㉝ 苦情・相談 ㉞ 苦情・相談 ㉟ 苦情・相談 ㊱ 苦情・相談 ㊲ 苦情・相談 ㊳ 苦情・相談 ㊴ 苦情・相談 ㊵ 苦情・相談 ㊶ 苦情・相談 ㊷ 苦情・相談 ㊸ 苦情・相談 ㊹ 苦情・相談 ㊺ 苦情・相談

3 医療機関等の施設 【資料2:別表参照】

3-1 衛生環境:ごみの分別に問題がある。廃棄物の管理関連。  
 3-2 その他医療機関等の施設に関する:洋式トイレがない、設備が古いなど

2. 具体例に沿って

ある日の相談対応(エ)も運営調査修正案に入力してみると・・・①

【資料1参照】

1. 受付方法  
 (※相談者からセンターへ相談・苦情を行った際の連絡方法で分類する。)

1 電話	2 面談(予約あり)	3 面談(予約なし)	4 電子メール	5 手紙・fax	6 その他
[ 4 ] 回	[ 1 ] 回	[ 1 ] 回	[ 1 ] 回	[ 1 ] 回	[ 1 ] 回

2. 相談・苦情の別と、相談者がセンターに伝えたい内容の分類

(1) 苦情件数 [ 1 ] 件 → [ 4 ] 件  
 (2) 相談件数 [ 1 ] 件  
 総相談件数(1)+(2) 5 2(回を自動計算)  
 (※苦情と相談の別については、各センターの判断)

分類	件数
1 医療行為・医療内容	[ 4 ] 件
2 コミュニケーションに関すること	[ ] 件
3 医療機関の施設	[ 1 ] 件
4 医療情報の取扱い	[ ] 件
うち、4-1 カルテ開示	[ ] 件
うち、4-2 セカンドオピニオン	[ ] 件
5 医療機関の紹介、案内	[ ] 件
6 苦情(※情報提供等)	[ ] 件
7 医療相談等を問うもの	[ ] 件
うち、7-1 診療や処方に関する	[ ] 件
うち、7-2 薬品に関する	[ ] 件
8 その他	[ ] 件

27

2. 具体例に沿って

ある日の相談対応(エ)も運営調査修正案に入力してみると・・・②

【資料1参照】

3. 苦情・相談を精査した後、センターの取った対応等  
 (1) 苦情・相談1件ごとの対応状況(複数選択) ※該当するものがない場合は、選択しなくてもよい:

1 相談者の問題点の整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関の案内を含む)・助言を行った	[ 4 ]
2 相談者に地域や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関の案内は含まない)	[ 1 ]
3 対象施設等へからの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	[ 3 ]
4 立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	[ 1 ]

(2) 年間の傾向

項目	事例等の数
1 対象施設等への立ち入り検査に結びついた事例の数(※複数で構いません。)	[ 1 ? ] 事例
2 医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した苦情・相談	[ 1 ] 回

28

2. 具体例に沿って

ある日の相談対応・・・(オ)

・精神疾患を患う方からだと推測されるような主訴不明な手紙が届いた。  
 ・センターにおいて対応は不要と判断して記録を残して終了した。

【資料3参照】

【患者調査修正案に向けて各センターの相談受付欄において追加・修正が必要な項目イメージ】

1. 相談者からセンターへ相談・苦情を行った際の連絡方法(※複数選択可) 2. 医療事故調査・支援センターとの関連(※複数選択可) 3. 医療事故調査・支援センターとの関連(※複数選択可)

2. 相談者がセンターに伝えたい内容とそれぞれへのセンターの対応(※複数選択可)

相談者がセンターに伝えたい内容 現時点でのセンターの対応内容

① 苦情・相談 ② 苦情・相談 ③ 苦情・相談 ④ 苦情・相談 ⑤ 苦情・相談 ⑥ 苦情・相談 ⑦ 苦情・相談 ⑧ 苦情・相談 ⑨ 苦情・相談 ⑩ 苦情・相談 ⑪ 苦情・相談 ⑫ 苦情・相談 ⑬ 苦情・相談 ⑭ 苦情・相談 ⑮ 苦情・相談 ⑯ 苦情・相談 ⑰ 苦情・相談 ⑱ 苦情・相談 ⑲ 苦情・相談 ⑳ 苦情・相談 ㉑ 苦情・相談 ㉒ 苦情・相談 ㉓ 苦情・相談 ㉔ 苦情・相談 ㉕ 苦情・相談 ㉖ 苦情・相談 ㉗ 苦情・相談 ㉘ 苦情・相談 ㉙ 苦情・相談 ㉚ 苦情・相談 ㉛ 苦情・相談 ㉜ 苦情・相談 ㉝ 苦情・相談 ㉞ 苦情・相談 ㉟ 苦情・相談 ㊱ 苦情・相談 ㊲ 苦情・相談 ㊳ 苦情・相談 ㊴ 苦情・相談 ㊵ 苦情・相談 ㊶ 苦情・相談 ㊷ 苦情・相談 ㊸ 苦情・相談 ㊹ 苦情・相談 ㊺ 苦情・相談

8 その他 【資料2:別表参照】

8-1 主訴不明:支援減額な相談などで全く何な相談しているのか相談員が理解できない場合  
 8-2 気持ちの受止め:ただ話を聞いてほしい  
 8-3 その他:いずれにも分類できないもの

29

2. 具体例に沿って

ある日の相談対応(オ)も運営調査修正案に入力してみると・・・①

【資料1参照】

1. 受付方法  
 (※相談者からセンターへ相談・苦情を行った際の連絡方法で分類する。)

1 電話	2 面談(予約あり)	3 面談(予約なし)	4 電子メール	5 手紙・fax	6 その他
[ 4 ] 回	[ 1 ] 回	[ 1 ] 回	[ 1 ] 回	[ 1 ] 回	[ 1 ] 回

2. 相談・苦情の別と、相談者がセンターに伝えたい内容の分類

(1) 苦情件数 [ 1 ] 件 → [ 5 ] 件  
 (2) 相談件数 [ 1 ] 件  
 総相談件数(1)+(2) 6 2(回を自動計算)  
 (※苦情と相談の別については、各センターの判断)

分類	件数
1 医療行為・医療内容	[ 4 ] 件
2 コミュニケーションに関すること	[ ] 件
3 医療機関の施設	[ 1 ] 件
4 医療情報の取扱い	[ ] 件
うち、4-1 カルテ開示	[ ] 件
うち、4-2 セカンドオピニオン	[ ] 件
5 医療機関の紹介、案内	[ ] 件
6 苦情(※情報提供等)	[ ] 件
7 医療相談等を問うもの	[ ] 件
うち、7-1 診療や処方に関する	[ ] 件
うち、7-2 薬品に関する	[ ] 件
8 その他	[ 1 ] 件

30

2. 具体例に沿って

ある日の相談対応(オ)も運営調査修正案に入力してみると・・・②

【資料1参照】

3. 苦情・相談を精読した後、センターの取った対応等

(1) 苦情・相談1件ごとの対応状況(複数選択)(※該当するものがない場合は、選択しなくてもよい)

1 相談者の問題点の整理の援助・相談者への説明・情報提供(※添付書類の案内を 含む)・助言を行った	[ 4 ]
2 相談者に他機関や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関の案内は含ま ない)	[ 1 ]
3 対象施設等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	[ 3 ]
4 立入検査を行う部署や担当者へ引継いだ、又は引継ぐ予定	[ 1 ]

(2) 今後の傾向

項目	事例等の数
1 対象施設等への立ち入り検査に結びついた事例の数(※複数で構い ません)	[ 1 ] 事例
2 医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した苦 情・相談	[ 1 ] 回

31

3. 修正案作成の背景

(1) センターの評価を目指して  
(2) 運営調査の統計上の課題  
(3) これまでの検討状況

32

3. 修正案作成の背景

(1) センターの評価を目指して

33

3. 修正案作成の背景

医療安全支援センター等に  
寄せられる相談・苦情の数

把握している医療安全支援センター等に寄せられた相談・苦情の総件数と件数を  
報告したセンター等の数(ウェブ公表分のみ)

年度	苦情・相談受付総数	報告したセンター等の数
平成13年度	36,951	46
平成14年度	42,150	47
平成15年度	82,209	97
平成16年度	71,573	92
平成17年度	82,076	95
平成18年度	83,270	386
平成19年度	-	-
平成20年度	100,023	395
平成21年度	103,134	393
平成22年度	101,655	397

(医療安全支援センター総合支援事業の調べによる)

34

3. 修正案作成の背景

全国規模でのセンターの設置から、約10年

- 平成16年に47都道府県で設置
- 平成18年の医療法改正:  
都道府県等に医療安全支援センターの設置が義務付けられた。  
医療の安全を確保するという観点から、住民の医療に対する信頼  
を確保することを目的に、住民の身近な所で苦情相談への対応等  
を行うものとしての位置づけ。
- 平成25年12月現在:全国合計380か所のセンターが設置。  
内訳: 都道府県が本庁に設置しているセンター 47か所  
都道府県が二次医療圏の保健所に設置しているセンター 273か所  
保健所を設置する市及び特別区が保健所に設置しているセンター 60か所  
体制や位置づけにはばらつきが大きい?

35

3. 修正案作成の背景

センターの評価ができないか?

- センターが全国に設置されて10年が経過し、膨大な数の相談に対応してきた  
センターは一定の役割を果たしてきたと考えられる。これまでのセンターの活動  
に対する評価と今後の方向性を検討する資料を作成することを念頭に、まずは、  
センターにおける業務を効率的に実施する観点からも、センターにおける相談  
対応の現状及び効果の把握等を詳細に行う。
- (※)具体的には、どのような体制のセンターでどのような職員が、どういった対  
応を行うと、相談者の医療に対する信頼感や不安感を変化させることができる  
のかを把握したい。また、どういう体制のセンターであれば、職員の疲労感が  
少ない状態で(より効率よく)業務を行うことができるのか把握したい。

→運営調査では困難な部分が多い。  
別途、研究班による訪問調査を行う予定。

36



3. 修正案作成の背景

## (2) 運営調査の統計上の課題

37

3. 修正案作成の背景

## 苦情・相談の件数のデータの整合性

都道府県医療安全支援センターにおける平成24年度の苦情・相談の総件数

40,546件！？		42,492件
(1) 苦情件数	22,940件	(2) 相談件数
① 医療行為・医療内容	8,909件	① 健康や病気に関すること
② 医療機関従事者の接遇	4,858件	② 医療機関の紹介、案内
③ 医療機関の施設	459件	③ 薬(品)に関すること
④ カルテ開示	435件	④ その他
⑤ 医療費(診療報酬等)	2,543件	
⑥ セカンドオピニオン	304件	
⑦ その他	5,453件	

(平成25年度医療安全支援センター総合支援事業の調べによる)

38

3. 修正案作成の背景

## 相談等事例の数え方のばらつき

- 相談事例の数え方
  - ひとつの事例が終了したら1件としている 153か所
  - 同じ事例でも何回も相談が来たら都度件数として挙げている 233か所
  - その他 16か所
- 他課や他機関で紹介したものは件数に含めていますか？
  - 含めている 322か所
  - 含めていない 76か所
- 相談内容は、主たる一つに分類していますか、あてはまるもの複数に分類していますか？
  - 主たるものひとつに分類 288か所
  - あてはまるもの複数に分類 111か所
- 相談員によって分類方法が異なるように対策していますか？
  - している 232か所
  - していない 166か所

39

(平成25年度医療安全支援センター総合支援事業の調べによる)

3. 修正案作成の背景

## 相談内容の分類項目が分かりにくい・・・

(1) 苦情件数	(2) 相談件数
① 医療行為・医療内容	① 健康や病気に関すること
② 医療機関従事者の接遇	② 医療機関の紹介、案内
③ 医療機関の施設	③ 薬(品)に関すること
④ カルテ開示	④ その他
⑤ 医療費(診療報酬等)	
⑥ セカンドオピニオン	
⑦ その他	

今は、これだけ。  
例えば、薬に関する苦情やカルテ開示方法に関する相談はどこに分類したらよい？  
→ 分類方法に、統一的な注意書き(具体例等)が必要ではないか？

40

3. 修正案作成の背景

## (3) これまでの検討状況

平成24年度～ 厚労科学研究班「医療安全支援センターにおける効果的なサービス提供のための研究」

平成25年度 平成26年度受付分からの運営調査の修正に関する提案(A案)、及び協力の得られるセンターにおける一定期間での詳細な調査の試行に関する提案(B案)を作成し、センターの皆様にご意見募集

平成26年2月末まで 153件のご意見・ご指摘

今般 平成27年度受付分からの運営調査の修正案を提示

※その他、今後研究班として、一部のセンターに訪問調査を実施し、10年間のセンターの歩みを振り返って参考事例集やセンターの運営参考マニュアルのようなものを作成する予定。その際に、B案の修正案を実施し、マニュアル作成作業(センター事業の評価)に役立てていきたいと考えている。

41

## 資料5

## 「医療安全支援センターの運営の現状に関する調査（運営調査）」 調査票修正に関するQ & A

平成27年2月18日  
東京大学医療安全管理学講座

### 1. 医療安全支援センターはこの修正に関していつ対応しなくてはならないのか？

平成27年4月までに対応することが推奨されます。

平成28年度実施の運営調査から修正案での実施を予定しており、この運営調査に効率的に回答いただくためには、平成27年度の業務受付分から新しい調査票に沿った形での業務記録が望まれます。

### 2. 何が変わるのか？

全国統計としての、単位の明確化と用語の定義が主です。具体的には以下の通りです。

(1) 件数の数え方について、すべての医療安全支援センター等で単位がそろうように「回数」「件数」「事例」という単位を定義して明確化します。

(2) 苦情・相談の内容分類については、昨年度提案いたしました根本原因ではなく相談者自身の主訴で分類をお願いします。（医療の安全のため、改善のためには根本原因を分析することが大事だと考えていますが、全国的な集計として整理する際には困難なので、運営調査での集計では、相談者自身の主訴としています。）

(3) 苦情・相談の内容分類はおおむね既存の運営調査に従いますが、具体例や小分類の例示などをつけます。（昨年度提案のような細分化した統計は取りません。）

(4) 「医療行為・医療内容」等の分類から苦情・相談の区別を定義することはしません。

(5) 苦情・相談を傾聴した後センターがとった対応については、1件の苦情・相談毎に把握する情報と年間を通しての概数とに区別します。

(6) 苦情・相談の受付方法について、一般論で尋ねる部分と件数を尋ねる部分がありましたが、両者を整理し、受付回数で数えます。

### 3. 苦情相談のこれまでの分類と変わるのか？

基本的には変わりません。整理して分類しなおしているものです。ただし、これまでは、「医療行為・医療内容」等の内容分類から、苦情・相談の区別を定義するような調査票となっていた点を修正し、内容分類と苦情・相談の区別とは別途考えることとしています。資料4のスライド8から以下抜粋します。（※後述の10. のとおり、「医療機関等」に資料は修正してお読み願います。）

これまでの分類	新しい分類(大項目)	新しい分類(小項目)
苦情①医療行為・医療内容	1 医療行為・医療内容	
苦情②医療従事者の接遇	2 コミュニケーションに関すること 等	
苦情③医療機関の施設	3 医療機関の施設	
苦情④カルテ開示 苦情⑥セカンドオピニオン	4 医療情報の取扱 等	4-1 カルテ開示 4-2 セカンドオピニオン
相談②医療機関の紹介、案内	5 医療機関の紹介、案内	
苦情⑤医療費(診療報酬等)	6 医療費(診療報酬等)	
相談①健康や病気に関すること 相談③薬(品)に関すること	7 医療知識等を問うもの	7-1 健康や病気に関すること 7-2 薬(品)に関すること
苦情⑦その他 相談④その他	8 その他	

#### 4. 苦情件数や相談件数など、これまでの統計データとの連続性がなくなるのではないか？

上記3. のとおり、基本的には連続性があります。ただし、それぞれの分類について例示等をつけて明確化したことに伴い、傾向は変化する可能性があります。

また、これらの内容分類の和である苦情件数、相談件数、総相談受付件数の部分は、これまでの数え方が今回の修正案と異なる場合は変化する可能性があります。ただし、「集計や定義が平成27年度受け継分より変化したため」と説明はできますので、ご了承ください。

例えば、これまで「医療行為・医療内容」に関するものは、内容が苦情というより相談であった場合でも、全て「苦情①医療行為・医療内容」とし、苦情件数に計算していた場合、苦情件数が減って相談件数が増えることとなります。

一方、これまで「医療行為・医療内容」に関する相談について、「苦情①医療行為・医療内容」ではあるが、相談件数に計算していた場合、この点を理由とした苦情件数や相談変数の変化はあまりないかと考えられます。こういった数え方をしていた場合、これまででは苦情件数の内訳の和と苦情件数が整合しなかったと考えられますが、修正案により、内訳の和と総件数の整合性が取れるようになります。

#### 5. 小分類（「1-1 治療・看護等の内容や技術」など）は記録が必要か？

各医療安全支援センター等における判断となります。運営調査では、これまでの統計にあった「カルテ開示」「セカンドオピニオン」「健康や病気に関すること」「薬(品)に関すること」以外の小分類は尋ねません。

その他の小分類は考え方の整理、例示としてご活用いただければ幸いです。

#### 6. 小分類は統計を取らないと言いながら、「4-1 カルテ開示」等についてはデータを求めるのはなぜか？

カルテ開示等の小分類については、既存の運営調査にもある項目であるため、データの連続性という観点から継続させています。その他の新規の小分類は運営調査での回答を求めています。

#### 7. 全国的に統一された相談受付票の案はないのか？

申し訳ありませんが、ございません。医療安全支援センター等の皆様におかれましては、それぞれの既存の相談受付票を基にするなどし、資料3「運営調査修正に向けて各センターの相談受付票において追加・修正が必要な項目イメージ」を参考に、各地の実情に合わせた相談受付票の作成をお願いします。

全国調査である運営調査と各医療安全支援センター等で必要な情報は異なると考えられるためです。例えば、具体的な対象施設等の名前や具体的な相談内容(記述)、現時点でのセンターの対応内容(記述)など、が各センターでは必要だと考えられますが、全国調査としては必要ありません。

また、各センターでは、これまでも「納得度」等のデータを取っているところもあります。しかし、医療の安全のために医療法で位置づけられた医療安全支援センターとして考えた時、「納得度」よりも、「不信感」「不安感」の変化を把握する方が医療安全支援センターの効果判定として妥当なのではないかと当講座では考えております(昨年度末のB案をご参照ください)。ですが、これまで「納得度」を記録されていた医療安全支援センターでは、今後も納得度を調べたいとお考えだと思われまして、住民サービスの観点からは必要な指標であろうと当方でも理解しております。

こういったことから、相談受付票そのものについては、各地の実情に合わせて、必要事項(資料3をご参照ください。)を加えた形で、それぞれ作成いただきたくどうぞよろしくお願いいたします。

## 8. 修正案とあるが、実施するのか？

平成28年度の運営調査より、本「修正案」を実施する予定です。ですが、下記(1)及び(2)の理由により、案という名称にしています。しかし、運営調査は前年の相談受付件数を尋ねる調査である性格上、後から調査項目を変更することは現実的ではなく、相談受付件数の集計方法や項目などの本「修正案」が平成28年度の運営調査時点で急遽、変更になることは一般的にはあり得ないだろうと考えています。

(1) 運営調査は、単年度の厚生労働省補助事業『医療安全支援センター総合支援事業』で実施しており、平成28年度の運営調査を実施する主体が、本講座である保証がない。

(2) 厚生労働省補助事業として実施しているため、その時の厚生労働行政の状況によっては、必要とされる調査項目が変化する可能性もあること。

## 9. 「医療事故調査・支援センターに関連した苦情・相談」とは何か？

平成27年10月より医療事故調査制度が開始されます。これに伴い、医療事故調査制度や医療事故調査・支援センターとは何かという相談等が医療安全支援センター等に寄せられることが想定されます。

こういった医療事故調査・支援センターに関する苦情や相談につき、どういうものが寄せられるかは現時点では不明ですが、こういった苦情や相談がどの程度寄せられたかということ、今後の医療事故調査制度の運用や修正の観点から厚生労働行政として把握していく必要があります。

現時点では制度も開始しておらず、実際にどんな苦情・相談が寄せられるか詳細が不明であることから、資料3の通り「医療事故調査・支援センターに関連した苦情・相談か」というようチェック項目を相談受付票に追加いただき、こういった苦情・相談の回数を運営調査でご回答いただくことを考えています。

## 10. 「医療機関」「医療機関等」「対象施設等」と記載が統一されていないが、薬局や医業類似行為等に関する苦情・相談は件数に数えるのか？

用語の統一が取れておらず大変失礼いたしました。今回、資料1から資料3はすべて「医療機関等」に修正させていただきました（「対象施設等」は「苦情・相談の対象である医療機関等」と言葉を補って修正しました。）。資料4(説明スライド)は旧資料のままで、用語が混在していますがご容赦ください。

医療法上では医療安全支援センターの業務として「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」と記載されています。また、「医療安全支援センター運営要領」(医政発第0330036号平成19年3月30日)では「医療に関する患者・住民の苦情・心配や相談に対応し、病院、診療所、助産所、その他の医療を提供する施設(以下「医療提供施設」という。)に対する助言、情報提供及び研修」と記載されています。

そのため、基本的には、病院、診療所、助産所、その他医療を提供する施設に関する苦情・相談を件数として数えていただくことを想定していますが、この調査は医療安全支援センターの運営の現状を調査するものですので、当該医療安全支援センター等として対応されているものは全て件数に数えてください。医業類似行為(あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律や柔道整復師法に基づく施術所)やエステティックサロン、カイロプラクティック等の資格がなく行われている行為に関する相談についても、医療安全センター等で苦情・相談に対応している場合は件数として数えてください。(ただし、他に担当窓口がありすぐにその窓口へ伝達するなど、業務記録を残さないような場合については件数として数えません。以下の11.をご参照ください。)