

**資料4**  
**診療所の医療安全文化**  
**調査結果**

(n=5)

SECTION A 医療安全と診療の質に関する事項	毎日	週に1回	月に1回	過去12か月間に数回	過去12か月間に1-2回	過去12か月間に1度もない	該当しない/ わからない
<b>診療へのアクセス</b>							
1. 患者が、急性/重篤な問題に対して48時間以内に診察の予約をとることができなかった。	0	0	0	2	0	1	2
<b>患者の特定</b>							
2. 患者に別の患者のカルテ/診療記録が使用された。	0	0	0	1	0	3	1
<b>カルテ/診療記録</b>							
3. 患者のカルテ/診療記録が必要な時に利用できなかった。	0	0	0	0	1	3	1
4. 診療情報が別の患者のカルテ/診療記録に綴じられたり、読み込まれたり、入力されたりしていた	0	0	0	1	1	3	0
<b>医療機器</b>							
5. 医療機器が使用時に正常に作動しなかった、または修理や交換が必要であった。	0	0	0	0	3	2	0
<b>投薬</b>							
6. 調剤薬局から処方内容について疑義照会があった。	2	0	1	0	1	0	1
7. 患者の最新の処方内容が、診察時に把握されていなかった。	0	0	1	1	2	0	1
<b>診断と検査</b>							
8. 必要ときに、検体検査または画像検査の結果が利用できなかった。	0	0	0	0	3	1	1
9. 検体検査または画像検査の重大な異常結果（パニック値）が、1診療日以内に報告されなかった。	0	0	0	0	1	4	0
<b>SECTION B 外部の機関との情報交換</b>	毎日	週に1回	月に1回	過去12か月間に数回	過去12か月間に1-2回	過去12か月間に1度もない	該当しない/ わからない
1. 外部の検査機関/画像センター	0	0	0	1	0	2	2
2. 他の診療所	0	0	0	0	0	3	2
3. 調剤薬局	0	0	0	0	2	1	2
4. 病院	0	0	0	0	0	3	2
5. その他（最も頻度の高い外部の機関）	0	0	0	0	0	3	2
<b>SECTION C あなたの診療所における働き方</b>	思う	どちらかといえば思う	どちらでもない	どちらかといえば思わない	思わない		該当しない/ わからない
1. この診療所では、誰かが忙しくなると、他の人が助けしてくれる。	3	1	0	0	1		0
2. この診療所では、医師と職員間の協力関係は良好である。	3	2	0	0	0		0
3. この診療所では、患者を診察するときに急かされることが多い。	1	3	0	2	0		0
4. この診療所では、新しい業務プロセスが導入される際には、職員が研修を受けている。	3	1	1	0	0		0
5. この診療所では、私たちはお互いに敬意をもって接している。	4	1	0	0	0		0
6. この診療所では、医師の数に対して患者が多過ぎる。	1	2	0	0	2		0
7. この診療所では、職員が必要なOn-The-Job Training（職場の業務の中で行われる教育訓練）を受けられるようにしている。	1	2	0	1	1		0
8. この診療所では、整理整頓がされていない。	1	1	0	0	3		0
9. この診療所では、業務が正しく行われていることを確認するための適切な手順がある。	3	2	0	0	0		0
10. この診療所の職員は、研修を受けていない仕事を頼まれることがある。	0	0	0	2	3		0
11. 患者に対応できるだけの十分な職員がいる。	3	1	0	1	0		0
12. この診療所の業務フローには問題がある。	1	0	0	0	4		0
13. この診療所では、チームワークを重視して患者を診療している。	5	0	0	0	0		0
14. この診療所では、患者が多過ぎて、効果的に患者対応ができない。	0	0	0	0	5		0
15. この診療所の職員は、標準化された業務プロセスに従って仕事をこなしている。	4	1	0	0	0		0

SECTION D コミュニケーションとフォローアップ	全くない	まれに	ときどき	ほとんどいつも	いつも		該当しない/ わからない
1. この診療所の医師は、診療所の業務プロセスを改善する方法について職員のアイデアを受け入れている。	0	0	0	2	3		0
2. この診療所では、職員が異なった視点から意見を提案することが奨励されている。	0	0	0	3	2		0
3. この診療所では、予防的または定期的な診療のために予約を取る必要のある時期に、患者に知らせている。	0	0	1	0	2		2
4. この診療所では、職員が何かおかしいと思ったときにも質問することができない。	4	0	0	0	1		0
5. この診療所では、慢性疾患の患者が治療計画を守っているかを記録している。	0	0	1	1	3		0
6. 私たちの診療所では、外部の機関から必要な報告がない場合に、問い合わせを行っている。	0	0	0	1	4		0
7. 職員は、ミスをするかと責められているように感じている。	2	3	0	0	0		0
8. この診療所の医師と職員は、診療所の問題について率直に話し合っている。	0	0	0	2	3		0
9. この診療所では、患者に必要な経過観察をしている。	0	0	0	3	2		0
10. この診療所では、反対意見を唱えるのが難しい。	0	0	1	1	3		0
11. この診療所では、ミスの再発防止策を話し合っている。	0	0	0	1	4		0
12. 職員は、この診療所で発見したミスを積極的に報告している。	0	0	1	1	3		0
<b>SECTION E 経営者の支援</b>	はい	いいえ					
A. あなたは、この診療所の経営者ですか？	4	1					
	思う	どちらかといえば思う	どちらでもない	どちらかといえば思わない	思わない		該当しない/ わからない
1. 経営者は、この診療所の診療の質を向上させるために十分な資源を投入していない。	1	0	0	0	0		0
2. 経営者は、何度も起こる診療のミスを見過ごしている。	0	0	0	0	1		0
3. 経営者は、診療プロセスの改善を重要視している。	1	0	0	0	0		0
4. 経営者は、患者のためではなく、診療所のための意思決定を行うことが多い。	0	0	0	0	1		0
<b>SECTION F あなたの診療所</b>	思う	どちらかといえば思う	どちらでもない	どちらかといえば思わない	思わない		該当しない/ わからない
1. 私たちの診療所で問題が発生した場合、私たちは業務の手順を変更する必要があるかどうか検討している。	5	0	0	0	0		0
2. 私たちの診療所の業務プロセスは、患者に影響を与える可能性のあるミスを防ぐのに適している。	3	2	0	0	0		0
3. この診療所では、ミスが多いと感じている。	0	0	1	3	1		0
4. 患者に影響を及ぼすようなミスを起こしていないのは、ただ運がよいだけである。	1	0	0	0	0		4
5. この診療所では、同じ問題が二度と起こらないように業務プロセスを改善している。	5	0	0	0	0		0
6. この診療所では、より多くの業務をこなすことが診療の質よりも重要視されている。	0	1	0	1	3		0
7. この診療所では、診療プロセスを改善するために変更した後に、上手くいっていることを確認している。	4	1	0	0	0		0

SECTION G 総合評価	不十分	まあまあ	良い	とても良い	優れている		
<b>診療の質に関する総合評価</b>							
1. 診療の質に関する以下の項目のうち、あなたの診療所について総合的にどのように評価されていますか？ 5段階評価でお答えください。							
a. 患者中心 個々の患者の嗜好、ニーズ、価値観に対応している。	0	0	3	1	1		
b. 有効性 科学的知識に基づいている。	0	0	1	3	1		
c. 適時性 待ち時間と遅延を最小限に抑える。	0	1	2	1	1		
d. 効率的 費用対効果の高い診療を保障する（サービスの無駄、過剰、誤用を避ける）。	0	1	1	0	3		
e. 公平性 性別、人種、民族、社会経済的地位、言語などに関わらず、すべての人に同じ質の診療を提供する。	0	0	2	1	2		
<b>医療安全に関する総合評価</b>							
2. 患者に影響を及ぼす可能性のある問題の予防、発見、対応について、あなたの診療所の体制や診療プロセスを総合的にどのように評価しますか？ 5段階評価でお答えください。	0	0	3	2	0		
<b>あなたについて</b>	2か月未満	2か月以上1年未満	1年以上3年未満	3年以上6年未満	6年以上11年未満	11年以上	
1. この診療所でのあなたの勤務年数は？	0	0	0	0	1	4	
	1～4時間	5～16時間	17～24時間	25～32時間	33～40時間	41時間以上	
2. 通常、あなたはこの診療所で週に何時間働いていますか？	0	0	0	1	1	3	
	医師	看護師、准看護師	薬剤師	栄養士	理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、視能訓練士	技師（臨床検査、診療放射線、臨床工学、等）	事務員
3. あなたの職種は何ですか？ (最も当てはまるものを1つを回答してください。)	4	0	0	0	0	0	1