

令和6年度山梨県医療安全相談業務委託に関する質問に対する回答

令和6年3月7日

No.	質問日	質問内容	回答
1	2月29日	仕様書8(3)年間報告 年間報告書のフォーマットの提示、または必須項目内容等をご教授ください。	<p>年間報告書は、相談件数について、質問2の回答にて提示している別紙「相談実績」の年間集計に相当するものにより報告を受けることを想定しています。</p> <p>また、フォーマットに定めはありませんが、相談件数報告とあわせて、「6 業務内容(4)」のとおり、年間の相談事例等を分析いただき、医療安全相談窓口業務の充実に向けた助言等をいただくようお願いします。</p> <p>必須項目は、厚生労働省の医療安全支援センター総合支援事業で行われる「医療安全支援センターの運営の現状に関する調査」(別紙参照)に対応できる項目です。</p>
2	2月29日	令和5年度の入電実績、相談内訳をご教授ください。 (令和5年4月～令和6年1月分)	<p>相談実績件数：313件 うち相談区分：157件、うち苦情区分：156件 詳細は、別紙「相談実績」を参照ください。</p>

## 山梨県医療安全相談コーナー相談実績

(令和5年4月から令和6年1月)

項目	分類	件数	項目	分類	件数			
相談件数		313	相談内容	医療行為・医療内容	77			
曜日	月	45		医療ミス・医療事故	15			
	火	78		医療機関従事者の接遇	88			
	水	69		医療機関の施設	2			
	木	57		カルテの開示	8			
	金	64		医療費・保険制度	24			
	土	0		セカンドオピニオン	6			
	日	0		インフォームドコンセント	6			
性別	男	151		診断書の記載内容	6			
	女	162		病気や健康	55			
時刻	午前	153		医療機関の紹介	31			
	午後	160		薬剤一般	2			
相談時間	1件当たり平均			個人情報の保護	2			
	最長相談時間			その他	50			
年代別	10歳代	1	相談区分	健康	52			
	20歳代	16		医療事故・過誤の判断	3			
	30歳代	39		医療機関情報	27			
	40歳代	48		診療内容	20			
	50歳代	88		診療報酬	6			
	60歳代	43		転院	5			
	70歳代	0		薬品情報	3			
	不明	78		保険制度	1			
相談手段	電話	313		その他	40			
患者との関係	本人	180						
	家族	100						
	親戚	3						
	友人・知人等	14						
	不明	16						
対象機関	県立病院	21						
	大学病院	15						
	県立以外の公立病院	42						
	民間病院	64						
	一般診療所	78						
	歯科診療所	15						
	薬局	0						
	鍼灸マッサージ・整体・カイロプラクティック	1						
	その他	37						
	不明	40						
	項目	分類				件数	項目	分類
苦情区分			診療内容	40				
			対応・接遇	78				
			診療報酬	5				
			差額ベッド代	2				
			説明に関すること	5				
			施設	1				
			診療拒否	11				
			死亡原因	1				
			カルテ開示	2				
	無資格者医療行為	0						
	院内感染	2						
	退院	0						
	広告	0						
	無診察投薬	1						
	医療従事者不在	0						
	その他	8						
相談経過								
						1回目	284	
						2回目	16	
						3回目	6	
	4回目以上	7						
対応状況								
						アドバイス・コメント	224	
						他の行政機関・関係機関に対応を依頼	13	
						他の行政機関・関係機関を紹介	45	
						行政の参考	7	
						当該医療機関へ意見や要望を連絡	28	
						継続して相談	4	
						立入検査につながった	0	
その他	24							
相談者の納得度								
						納得	275	
						概ね納得	18	
						あまり納得していない	10	
						納得していない	6	
	その他(手紙等)	0						
	不明	4						
相談内容の分類								
						医療安全コーナーで対応可能	104	
						本人が対応することが望ましい	137	
						他の行政機関での対応が望ましい	35	
						当該医療機関等での対応が望ましい	13	
						民間の関係機関での対応が望ましい	1	
その他	23							

医療安全支援センターの運営の現状に関する調査

(一部抜粋)

**Ⅱ.相談実績調査（2022年度実績）**

※以下1～4は、2022年4月1日～2023年3月31日までの実績を記入してください。

※必ず数字を入れてください。(0の場合は「0」を入れてください)

1. 受付件数

相談、苦情、その他のいずれかに分類してください。

相談		件		
苦情		件		
その他		件	受付件数合計	0件 (自動計算)

2. 相談者からの受付手段

1件の相談を複数回受付した場合も、報告件数としてカウントしてください。

電話		件	電子メール		件
面談(予約有)		件	手紙・FAX		件
面談(予約無)		件	その他		件

3. 相談内容

1件の受付で複数の相談があった場合も、報告件数としてカウントしてください。

医療行為・医療内容		件		
医療機関等の紹介、案内		件		
コミュニケーションに関すること		件		
医療費(診療報酬等)		件		
医療情報の取扱		0件	(自動計算)	
うち、カルテ開示		件		
うち、セカンドオピニオン		件		
うち、上記以外のもの		件		
医療知識等を問うもの		0件	(自動計算)	
うち、健康や病気に関すること		件		
うち、薬品に関すること		件		
うち、上記以外のもの		件		
医療機関等の施設・設備に関すること		件		
その他(上記に分類できないもの) どのような内容の相談があるか、 右欄にご記入ください		件		

4. 相談後の対応

1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・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		件
相談者に他部署や関係機関等を紹介した(※医療機関等の案内は含まない。)		件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした		件
立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ		件

2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立入検査に結びついた事例(※概数)		事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(一般社団法人 日本医療安全調査機構)に関連した事例(※概数)		事例