

## 「患者の声相談窓口」実績報告の活用

### 実績報告の活用方法

- 病院管理者や医療従事者等に対する各種講習会・研修会の企画における患者ニーズの把握
- 都内各医療安全支援センターや保健所の「患者の声相談窓口」担当者等に対する技術的支援に活用
- 東京都医療安全支援センター「患者の声相談窓口」の相談体制の見直しやサービス向上に活用
- ホームページ等の公開による都民に対する情報公開

### 前回（平成27年度）の改訂ポイント

- 国の運営調査と整合性をもった統計処理
- 時代の変化や相談の実情に適した項目への変更
- 不要な項目の削除と分かりやすい選択肢への変更（業務の簡素化）
- 「患者の声相談窓口」の評価（納得度）について、より正確に把握し、相談窓口の体制や質の改善を検討する材料とする

## 「窓口」の実態が伝わる、都民にとってわかりやすい実績報告へ

## 現状と課題

- 医療形態や制度の複雑化、相談内容の多様化による相談内容の多様化を反映できていない
- 伝えたい内容と図表形式がミスマッチ
- 統計データに傾向が見られず、目的が不明瞭な表の掲載

「窓口」の実態が反映しきれず、わかりづらい構成



## 対応の方向性

- 統計の集計項目の見直し
- 伝えたい内容に合わせた図表形式の選定
- 統計データに傾向が見られず、あきらかに意義が薄い項目については削除

## 集計方法の見直しにより、実態を反映した報告書へ

### 現状と課題

- ・ 医療形態の多様化（オンライン診療、訪問看護・介護等）
- ・ 医療制度の複雑化（病床機能による入院日数、入院・転院・退院の制限等）
- ・ 相談内容の多様化（家族形態の多様化、重症心身障害児移行期医療、高齢者サービス、虐待等）

現在の統計項目（H27~20項目）では、相談内容の反映が困難



### 対応の方向性

近年相談が増えている項目を追加

- ・ オンライン診療、訪問系サービス、医療の仕組み・体制・制度に関する相談
- ・ 法的な家族関係に無いことを理由とした相談（パートナー等）
- ・ 虐待・ハラスメント相談など

## 掲載方法の見直しにより、わかりやすい実績報告へ

### 現状と課題

- ・ 伝えたい内容と図表形式がミスマッチ（推移を示す表、内容を示す表等）
- ・ 統計データに傾向が見られず、目的が不明瞭な表の掲載（月別1日平均相談件数の推移等）

直感的にわかりにくい



### 対応の方向性

- ・ 推移は折れ線グラフ、内容は円グラフ等、掲載方法を見直し
- ・ 統計データに傾向が見られず、あきらかに意義が薄い項目については削除

# 新しい実績報告のイメージ

改訂版

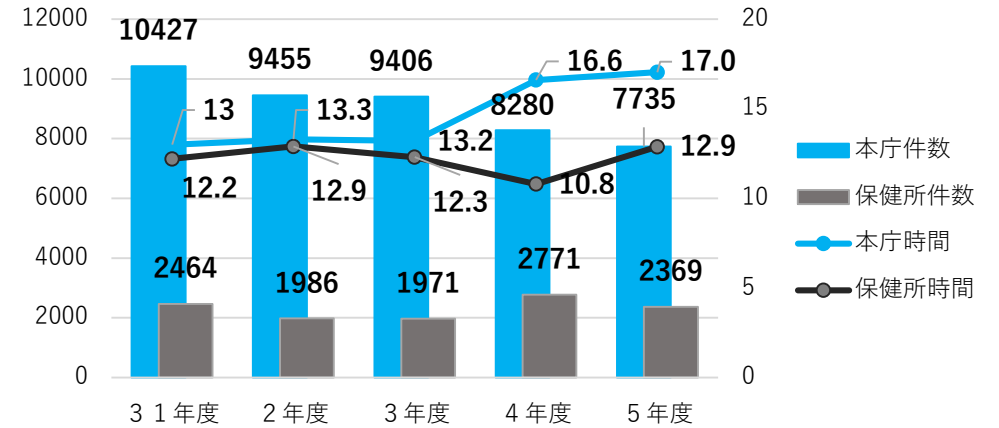
現行

【付表 2】 相談方法別による相談件数・1件当たり平均相談時間の推移

		31年度	2年度	3年度	4年度	5年度	
都本庁	電話	件数	10,427 件	9,455 件	9,406 件	8,280 件	7,735 件
		割合	99.4 %	97.6 %	98.6 %	98.1 %	98.0 %
		平均相談時間	13.0 分	13.3 分	13.2 分	16.6 分	17.0 分
	来所	件数	62 件	34 件	28 件	26 件	11 件
		割合	0.6 %	0.4 %	0.3 %	0.3 %	0.1 %
		平均相談時間	38.7 分	38.6 分	28.0 分	47.7 分	50.4 分
年間相談件数		10,106 件	9,689 件	9,544 件	8,438 件	7,892 件	
都保健所合計	電話	件数	2,464 件	1,986 件	1,971 件	2,771 件	2,369 件
		割合	96.9 %	96.5 %	97.5 %	96.8 %	96.8 %
		平均相談時間	12.2 分	12.9 分	12.3 分	10.8 分	12.9 分
	来所	件数	57 件	48 件	34 件	54 件	58 件
		割合	2.2 %	2.3 %	1.7 %	1.9 %	2.4 %
		平均相談時間	27.9 分	31.8 分	28.6 分	27.9 分	26.4 分
年間相談件数		2,544 件	2,058 件	2,022 件	2,864 件	2,447 件	



相談件数・1件当たり平均相談時間の推移  
(電話)



相談件数・1件当たり平均相談時間の推移  
(来所)

