

「患者の声相談窓口」実績報告に係る統計項目の見直しについて

資料10

「患者の声相談窓口」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**

現状と課題

- 実績の集計方法
医療形態の多様化、医療制度の複雑化等が進展し、年々、相談内容が多岐にわたっている。現在の統計項目では、**相談内容の実態を実績報告に適切に反映できていない**ため、時流に合わせて統計項目を見直す必要がある。
- 実績報告書に掲載する統計データ
 - **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）で**直感的に分かりにくい**
 - 統計データに傾向が見られず、**集計目的が不明瞭な表の掲載**



対応の方向性

- 統計の集計項目の見直し**により、実態を正確に反映する
 - **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
- 掲載方法の見直し**により、誰からも分かりやすい実績報告とする
 - **伝えたい内容に合わせた図表形式の選定**
 - ・ 推移は折れ線グラフ、内容は円グラフ等を使用する等により掲載方法を見直す。
 - ・ 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

見直しに向けた今後の動き

- 「患者の声相談窓口」のDX化を進めているところであるが、相談記録管理のためのデータベース（DB）を構築することにより、実績把握がデータベース上で自動集計が可能となる。
- 相談記録管理DBの構築に向けて、令和7年度は要件定義を行い、令和8年度に設計開発を行うことになっている。
来年度に行う要件定義の中で、システムに反映させるための統計の集計項目や掲載方法の見直しのための検討を併せて行うこととする。