

## 【相談対応マニュアル】

### 1 相談対応の基本的事項

- (1) 相談者のおかれている状況や意向を正確に把握し、相談等の内容に関する制度等について説明を行ったうえで助言等を行う。

また、相談者の理解がある場合など、必要に応じて医療機関に対し相談等の内容の連絡や事実関係の確認を行うとともに、これを踏まえての相談者との話し合いなど必要な措置を講じることを促すものとする。
- (2) 苦情の対応については、相談者の一方的な思い込みや感情が入り込んでいる場合もあるため、苦情の内容が現実的で信頼できるものかどうか、また、特段の対応の必要性があるかどうかを判断しながら対応する。現実的でない苦情についても相談者を突き放すことはせず傾聴し真摯に対応する。
- (3) 相談者への対応にあたっては、相談等の内容によって「千葉市医療安全相談窓口（以下、「医療安全相談窓口」という。）」として対応できること、できないことについて明確に説明する。
- (4) 医療の相談以外にも様々な相談が寄せられることが想定されるが、別紙「相談窓口一覧」を活用するなど、適切な窓口への相談を促すものとする。

なお、「相談窓口一覧」については必要に応じて適宜情報を更新する。

### 2 相談等の内容別の基本的な対応

- (1) 医療行為・診療内容に関する相談

医療行為の適否については、「医療安全相談窓口」がその判断をすることはできないことを説明し、医療機関との話し合いや医師等に説明を求めることを助言する。

また、専門知識を要する相談については、必要に応じて「相談窓口一覧」に記載する適切な窓口を案内する。
- (2) 医療機関における衛生状態等に関する相談

具体的かつ詳細な情報を相談者から聴取する。必要に応じて医療機関に事実確認を行い適切な対応を促す。なお、医療法第20条に抵触するおそれがあるため相談内容及び対応内容について発注者に連絡する。
- (3) 医療機関における医療従事者等の対応や接遇等に関する相談

当事者間で十分な話し合いが行われることが基本となるため相談員は相談内容を良く聞くことを第一とし、医療機関と話し合いを持つために必要な助言等を行う。

医療機関への情報提供が必要であると認められるものについては、相談者の理解を得たうえで相談者の思いや要望を医療機関に伝える。

(4) 医師等の説明不足、カルテ開示及び診断書の記載内容等に関する相談

医師等または医療機関から改めて具体的な説明を受けることを助言する。

カルテ開示をしてもらえないなどの相談については、医療機関にその理由を確認するようアドバイスし、必要があると判断した場合は、相談者に了解のうえ「医療安全相談窓口」から医療機関等に連絡しカルテ開示の制度について説明を行い適切な対応を促す。

(5) 健康・病気に関する相談

可能な限り専門職である相談員が対応するものとし、相談者の身体の不調等について話を聞き、その内容について助言を行うとともに、かかりつけ医師や専門医等への相談を薦める。また、必要に応じて「相談窓口一覧」に記載する窓口を案内する。

(6) 医療機関の案内

相談者の住所、受診したい診療科目などの情報に基づき、医療情報ネット「ナビイ」などにより検索し医療機関の名称や電話番号等を案内する。なお、医療機関の評価を行っていないため、症状に応じた特定の医療機関の案内は行えないことを説明する。

特殊な治療や検査等を行っている医療機関の情報は、インターネット等の活用により出来る限り検索し医療機関の名称や電話番号等を案内する。

(7) 医療費関係(診療報酬)に関する相談

医療機関から具体的な説明を受けることを助言する。診療報酬全般の制度説明については加入している医療保険に応じて、「相談窓口一覧」に記載する窓口を案内する。また、医療費の請求内容とカルテの記載内容を具体的に確認したい場合については、加入している健康保険の保険者に確認するよう助言する。

(8) 薬に関する相談

投薬は治療方針が基盤にあり、又治療にも影響を与えるため、処方をした医療機関や調剤した薬局で説明を受けるよう助言する。

また、薬の成分、効果、副作用及び飲み合わせ等に関する相談など専門的な知識を要する相談については、必要に応じて「相談窓口一覧」に記載する相談窓口を案内する。

(9) 医療過誤・医療事故に関する相談

医療過誤・医療事故と相談者が主張する場合は、患者・家族等と主治医・医療機関の当事者間での説明や話し合いで解決することが基本となるため、病院等に設置された患者相談窓口を案内する。また、必要に応じて「相談窓口一覧」に記載する相談窓口を案内する。

なお「医療安全相談窓口」において、個別の治療内容に対し過失があったかどうかの判断は行うことができず、犯罪捜査を目的とした立入検査を行うこともできない旨を相談者に対し説明する。