

○第Ⅰ部 総論

診療ガイドライン作成の基本

- ・作成手順のフローチャート
- ・診療ガイドラインの定義
- ・診療ガイドライン作成の基本原則
- ・この手順の使い方
- ・診療ガイドラインの構成

○第Ⅱ部 各論

診療ガイドライン作成の手順

- ・作成の目的(テーマ)・対象・利用者の明確化
- ・作成主体(団体)の決定
- ・作成計画の立案
- ・作成委員の選定
- ・クリニカル・クエスチョンの作成
- ・文献検索
- ・文献検索－採択と不採用
- ・文献の批判的吟味とアブストラクト・フォームの作成
- ・アブストラクト・テーブルの作成
- ・エビデンスのレベル分類
- ・推奨の決定
- ・外部評価と試行
- ・診療ガイドラインの有効性の評価
- ・改訂



平成17年度「患者の声相談窓口」実績報告

- 1 本庁の「患者の声相談窓口」（以下窓口）への相談者は延べ11,047人、5カ所の都保健所の窓口への相談者は延べ1,179人で、都全体の相談者数は、延べ12,226人であった。
- 2 平均相談時間は、電話相談が14.6分、来所相談が40.5分であった。
- 3 相談の対象となった医療機関は、都全体で病院（特定機能、臨床研修及びその他の病院）が36.3%、診療所（医科及び歯科）が21.0%であったが、都保健所では、病院が30.1%、診療所が41.2%であり、診療所に関する相談の割合が多かった。
- 4 関係診療科目は、精神科（18.2%）、内科（14.7%）、歯科（10.3%）の順に多かった。
- 5 「相談」の内訳は、「健康に関すること」（27.9%）、「医療費に関すること」（14.0%）の順に多く、「苦情」の内訳は、「医療行為、医療内容に関すること」（33.5%）、「医療機関従事者の接遇に関すること」（20.1%）の順に多かった。
- 6 窓口への要望は、「対処方法を教えてほしい」（21.6%）が最も多く、次いで、「病気や治療に関する知識の提供」（19.9%）、「医療機関への指導」（10.6%）の順に多かった。
- 7 他の行政機関・関係機関の紹介を行ったものは24.3%で、それ以外の相談については、窓口で相談を受け止めている。紹介先は、「当該医療機関の相談窓口」（16.3%）が最も多かった。

7 関係診療科目

「精神科」(18.2%)の相談がもっとも多く、次いで、「内科」(14.7%)、「歯科」(10.3%)の順に多かった。3つの診療科目を合わせると43.2%であった。

	全体		本庁(再掲)		都保健所(再掲)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
精神科	2,231	18.2%	2,105	19.1%	126	10.7%
内科	1,795	14.7%	1,626	14.7%	169	14.3%
歯科	1,265	10.3%	1,057	9.6%	208	17.6%
整形外科	872	7.1%	786	7.1%	86	7.3%
外科	467	3.8%	431	3.9%	36	3.1%
産婦人科	412	3.4%	361	3.3%	51	4.3%
眼科	272	2.2%	233	2.1%	39	3.3%
耳鼻咽喉科	240	2.0%	200	1.8%	40	3.4%
皮膚科	233	1.9%	211	1.9%	22	1.9%
脳神経外科	204	1.7%	187	1.7%	17	1.4%
泌尿器科	194	1.6%	175	1.6%	19	1.6%
小児科	184	1.5%	162	1.5%	22	1.9%
美容外科	112	0.9%	108	1.0%	4	0.3%
救急外来	105	0.9%	100	0.9%	5	0.4%
形成外科	20	0.2%	18	0.2%	2	0.2%
放射線科	17	0.1%	16	0.1%	1	0.1%
麻酔科	9	0.1%	7	0.1%	2	0.2%
その他	289	2.4%	198	1.8%	91	7.7%
なし	511	4.2%	425	3.8%	86	7.3%
不明	2,794	22.9%	2,641	23.9%	153	13.0%
総計	12,226	100.0%	11,047	100.0%	1,179	100.0%

8-6 相談・苦情の内訳(再掲: 歯科診療所)

対象機関が把握できた相談の内、歯科診療所に関する相談件数は1,062件であり、「相談」が489件(46.0%)、「苦情」が555件(52.3%)であった。「相談」の内訳は、「医療費に関すること」(35.8%)、「治療内容に関すること」(24.9%)の順に多く、「苦情」の内訳は、「医療行為、医療内容に関すること」(46.1%)、「医療費に関すること」(23.8%)の順に多かった。

	全体			本庁(再掲)			都保健所(再掲)			
	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	件数	相談に占める割合	全体に占める割合	
相談	医療費に関すること	175	35.8%	46.0%	139	37.2%	42.7%	36	31.3%	61.8%
	治療内容に関すること	122	24.9%		99	26.5%		23	20.0%	
	健康相談に関すること	48	9.8%		34	9.1%		14	12.2%	
	医療機関情報に関すること	42	8.6%		23	6.1%		19	16.5%	
	医療事故・過誤の判断・対応方法に関すること	25	5.1%		21	5.6%		4	3.5%	
	転院の相談に関すること	19	3.9%		13	3.5%		6	5.2%	
	医薬品に関すること	4	0.8%		3	0.8%		1	0.9%	
	退院請求に関すること(精神保健福祉法)	1	0.2%		1	0.3%			0.0%	
	その他	53	10.8%		41	11.0%		12	10.4%	
	相談の合計	489	100.0%		374	100.0%		115	100.0%	
苦情	医療行為、医療内容に関すること	256	46.1%	52.3%	226	46.7%	55.3%	30	42.3%	38.2%
	医療費に関すること	132	23.8%		126	26.0%		6	8.5%	
	(再掲: 差額ベッドに関すること)	(0)			(0)			(0)		
	(再掲: 自由診療費に関すること)	(70)			(67)			(3)		
	医療機関従事者の接遇に関すること	44	7.9%		37	7.6%		7	9.9%	
	個人情報保護法に関すること	25	4.5%		19	3.9%		6	8.5%	
	(再掲: カルテ開示に関すること)	(19)			(15)			(4)		
	説明不足に関すること	20	3.6%		14	2.9%		6	8.5%	
	項目以外の医療等関連法規に関すること	12	2.2%		7	1.4%		5	7.0%	
	施設の安全管理に関すること(清潔保持含む)	9	1.6%		3	0.6%		6	8.5%	
	診療拒否に関すること	7	1.3%		7	1.4%		0	0.0%	
	セカンドオピニオンに関すること	4	0.7%		4	0.8%		0	0.0%	
	院内感染の疑いに関すること	2	0.4%		0	0.0%		2	2.8%	
	看護行為に関すること	1	0.2%		1	0.2%		0	0.0%	
	その他	43	7.7%		40	8.3%		3	4.2%	
苦情の合計	555	100.0%	484	100.0%	71	100.0%				
その他	意味不明等	18	1.7%	18		2.1%	0		0.0%	
合計	1,062		100.0%	876		100.0%	186		100.0%	