

台東区患者の声相談窓口業務の拡充について

1 事業概要

(1) 目的

本区では、医療法（昭和23年法律第205号）第6条の2に基づき、医療に関する相談・苦情等への対応や区内医療提供施設等への情報提供や助言を行い、医療サービスの質と安全を向上させるため、患者の声相談窓口を設置している。

これまで専任の相談員による電話相談を行ってきたが、専門事業者（コールセンター）に業務委託し、相談体制の強化を図る。

※ 医療提供施設等 … 診療所、助産所、薬局、施術所などの施設（病院は除く）

(2) 現状の業務内容

- ・ 相談者への医療に関する必要な情報提供
- ・ 医療提供施設等に対する相談・苦情の受付
- ・ 医療提供施設等への相談・苦情内容の情報提供
- ・ 相談・苦情事例の集計

(3) 現状の課題

本区では、オンライン診療、美容医療を主とする診療所が増え、医療相談・苦情の内容も複雑化しており、相談体制の強化が必要である。また、区全体の医療提供体制の強化のため、事例を適切に分析し傾向を把握したうえで、医療提供施設等に情報提供することが求められている。

2 拡充内容

内容	現行	拡充後
対応時間	月曜日・水曜日・金曜日 (祝日・年末年始を除く) 9:00 ~ 17:00	月曜日から金曜日まで (祝日・年末年始を除く) 9:00 ~ 17:00
集計方法等	医療提供施設の業態や相談・苦情内容等の項目ごとに事例を集計する。	各項目の集計に加え、事業者の専門的な視点により、事例に対する問題の傾向を分析する。

3 予算額

1,416,800円

4 今後の予定

令和7年8月 コールセンターによる業務開始