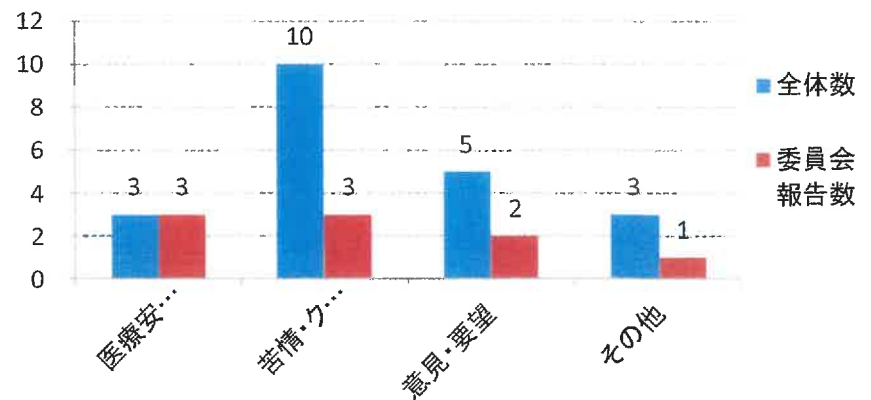


医療安全相談・苦情・クレーム等の処理状況（R3年度4月～3月）

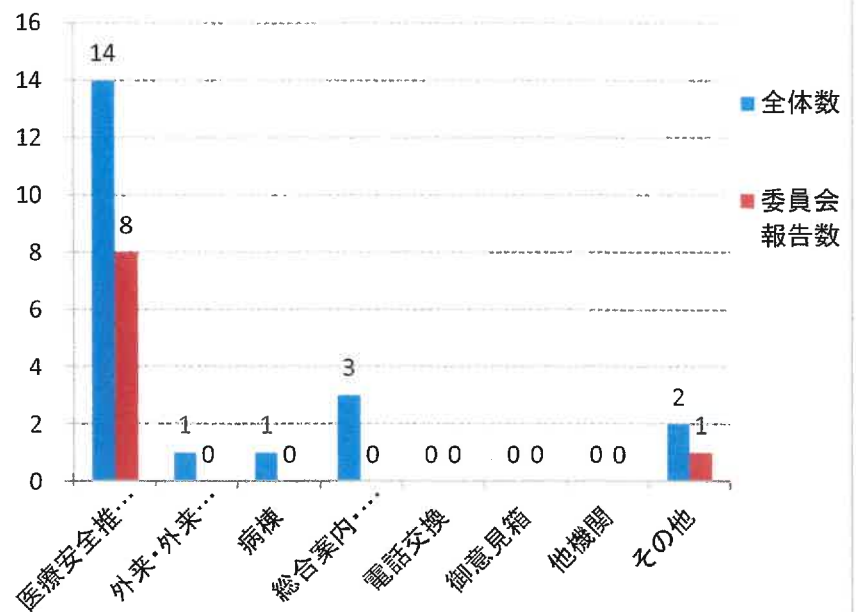
1、受理状況

種 別	全体数	委員会 報告数
医療安全相談	3	3
苦情・クレーム	10	3
意見・要望	5	2
その他	3	1
計	21	9



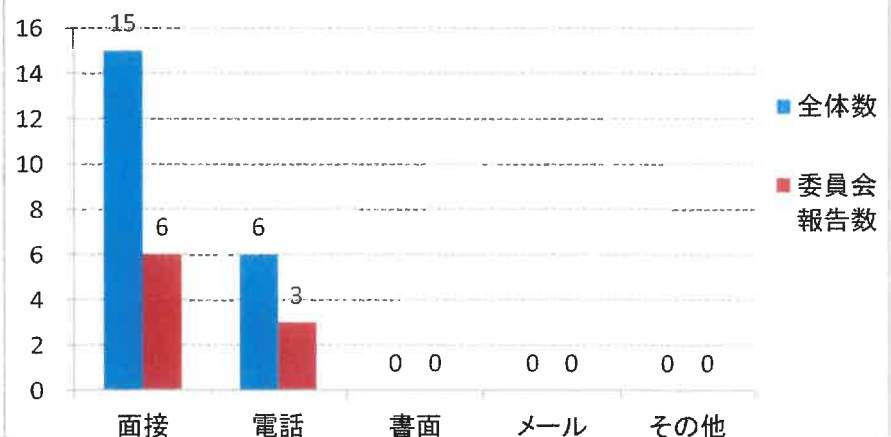
2、受理所属

所 属	全体数	委員会 報告数
医療安全推進室	14	8
外来・外来受付	1	
病棟	1	
総合案内・会計窓口	3	
電話交換		
御意見箱		
他機関		
その他	2	1
計	21	9



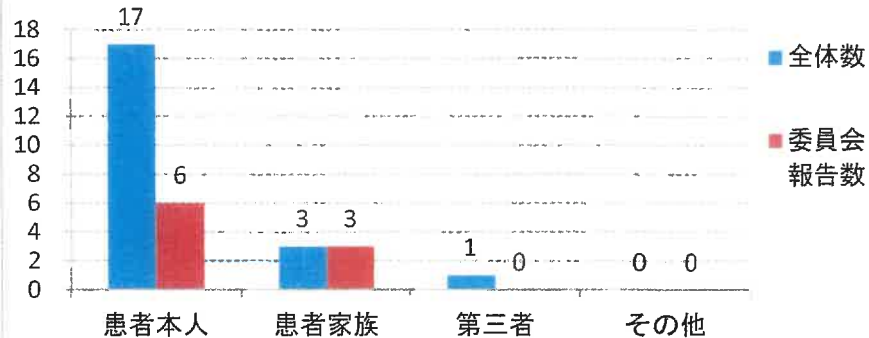
3、受理方法

方 法	全体数	委員会 報告数
面接	15	6
電話	6	3
書面		
メール		
その他		
計	21	9



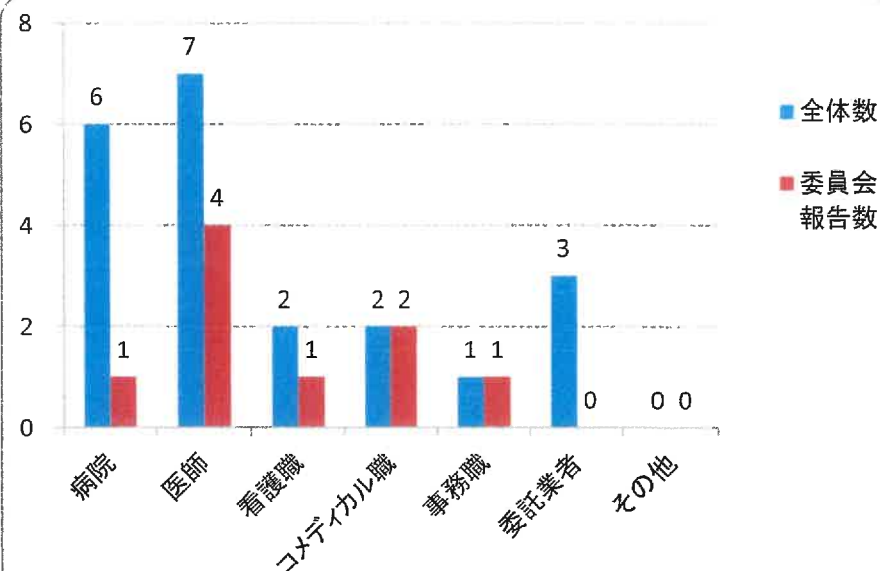
4、申出者

申出者	全体数	委員会報告数
患者本人	17	6
患者家族	3	3
第三者	1	
その他		
計	21	9



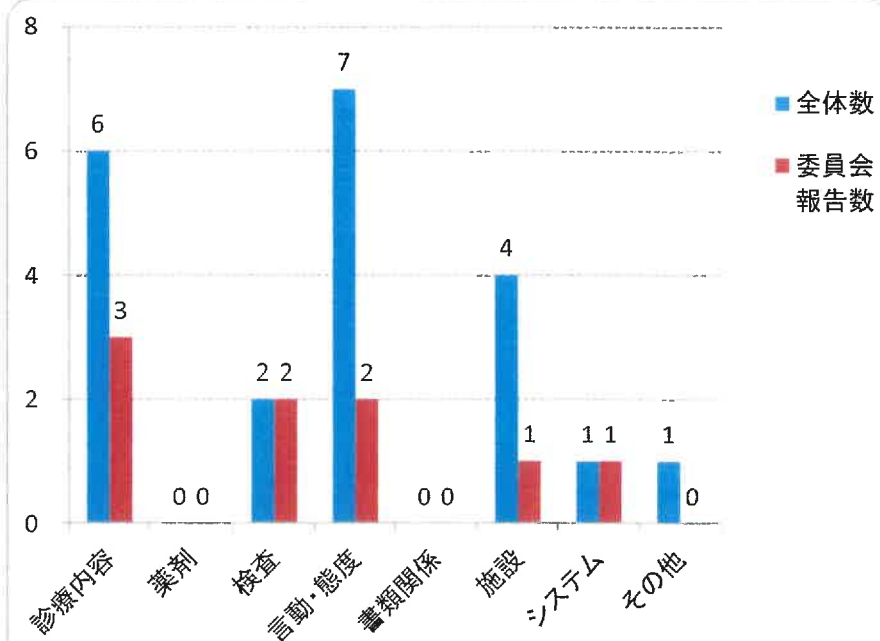
5、対象

対象者	全体数	委員会報告数
病院	6	1
医師	7	4
看護職	2	1
コメディカル職	2	2
事務職	1	1
委託業者	3	
その他		
計	21	9



6、態様

態様	全体数	委員会報告数
診療内容	6	3
薬剤		
検査	2	2
言動・態度	7	2
書類関係		
施設	4	1
システム	1	1
その他	1	
計	21	9



2021年度 相談業務実績報告

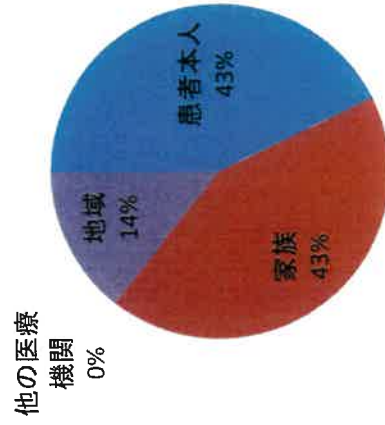
対応部署	内容	件数	前年比
医療安全推進室	苦情・クレーム	21	-41
地域医療連携室			
医療相談窓口		7	-3
フロント医療相談(看護師)	受診相談	924	-108
	上記以外の相談	16	-1
医療相談(社会福祉士)		761	-956
がん相談支援センター	がん相談	650	-60
認知症疾患医療センター	認知症相談	1072	25
計		3451	-1136

2021年度 医療相談窓口対応件数

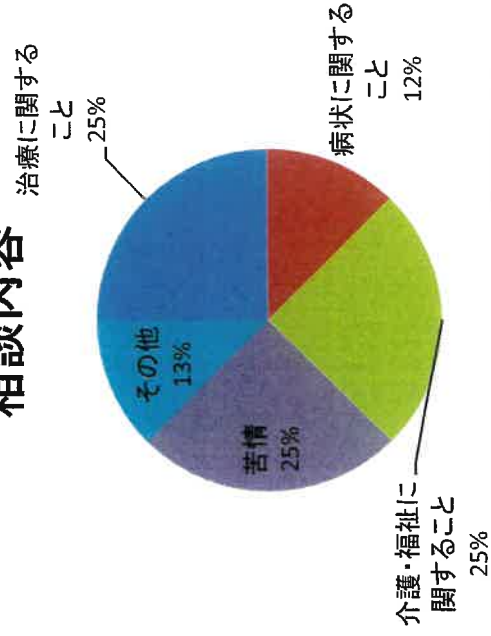
地域医療連携課

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数		1	1	1	0	0	1	1	0	1	2	0	0	7
相談者	患者本人	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3
	家族	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
	他の医療機関	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	地域	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
相談内容	治療に関すること	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	病状に関すること	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	介護・福祉に関すること	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
	苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
	その他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

相談者



相談内容



令和3年度

【4月～3月分】

芳賀赤十字病院 医療ソーシャル・ワーク事業報告書

区分	院長	統括	副院長	副院長	事務部長	看護部長	主管部長	地連室長	係長	係
甲										

年間実人数		761人
Ⅱ.新規科別集計		
(年間実人数は、前月からの継続ケースの件数を除く値とする)		
内科	48%	335
心療外来		0
外科	8%	56
整形外科	16%	113
リハビリ科		0
脳神経外科	8%	58
泌尿器科		12
皮膚科		0
産婦人科		21
小児科	12%	90
眼科		2
耳鼻咽喉科		0
形成外科		0
麻酔科		0
精神科		4
歯科・口腔外科		6
救急科		1
その他		2
合計		700

年間延人数	6136人
-------	-------

V.年間実人数		件数
継続ケース(未解決)		61
前月からの継続ケース		567
本年の新ケース		552
(新規紹介経路)		148
合計		1328
転記状況		件数
死亡		81
在宅		73
介護老人保険施設		18
介護老人福祉施設		10
療養型病院		98
一般病院		109
精神科病院		10
リハビリテーション病院		82
養護老人ホーム		5
有料老人ホーム		12
老人ホームショートステイ		20
グループホーム(知的)		0
グループホーム(精神)		2
グループホーム(認知)		5
共同作業所		0
生活訓練施設		0
身体障害者施設		0
知的障害者施設		0
ケアハウス		0
救護施設		1
その他施設		11
緩和ケア		0
特殊疾患療養病棟		0
入院継続		16
外来継続		45
その他		35
合計		633

Ⅲ.紹介経路	件数
医師	212
看護士	387
リハビリ	2
その他院内職員	15
本人	4
家族・親戚縁者	20
院外関係機関	49
近隣者・知人	0
ソーシャルワーカー	11
医療チーム	0
合計	700

Ⅵ.援助対象者の背景		件数
独居		97
経済困窮		107
家庭疎遠・身寄りなし		38
ハイリスク妊産婦		24
精神疾患		46
認知症		68
家庭内暴力・虐待		45
自殺企図		1
無保険		12
身元不明		0
ホームレス		3
外国人		15
合計		456

Ⅶ.相談援助内容		件数
受診・受療		819
経済的問題		383
制度活用		193
入院療養生活		61
退院支援		4473
在宅療養生活		258
医療者との関係		14
家族関係		332
日常生活		117
就労・就学		54
身元保証・権利擁護		56
死後対応		33
その他		100
合計		6893

Ⅷ.援助方法		件数
面接	本人	317
	家族・親戚縁者	782
	友人・知人等	9
電話	本人	57
	家族・親戚縁者	1852
	友人・知人等	9
訪問	家庭	0
	その他	0
同行・同伴・代行		3
連絡調整	院内	6157
	院外(面会)	109
	院外(電話)	5462
	院外(文書・FAX・Mail)	623
	院内職種のみ	543
カンファレンス	院外職員含む	33
	(合同) 院内職種のみ	16
	(合同) 院外職員含む	27
合計		15999

Ⅸ.介入の時期		件数
受診前		24
外来		103
入院前		4
入院中		543
その他		18
合計		692

終了	633
----	-----

-----報告書作成：地域医療連携課-----

作成日：平成34年4月20日

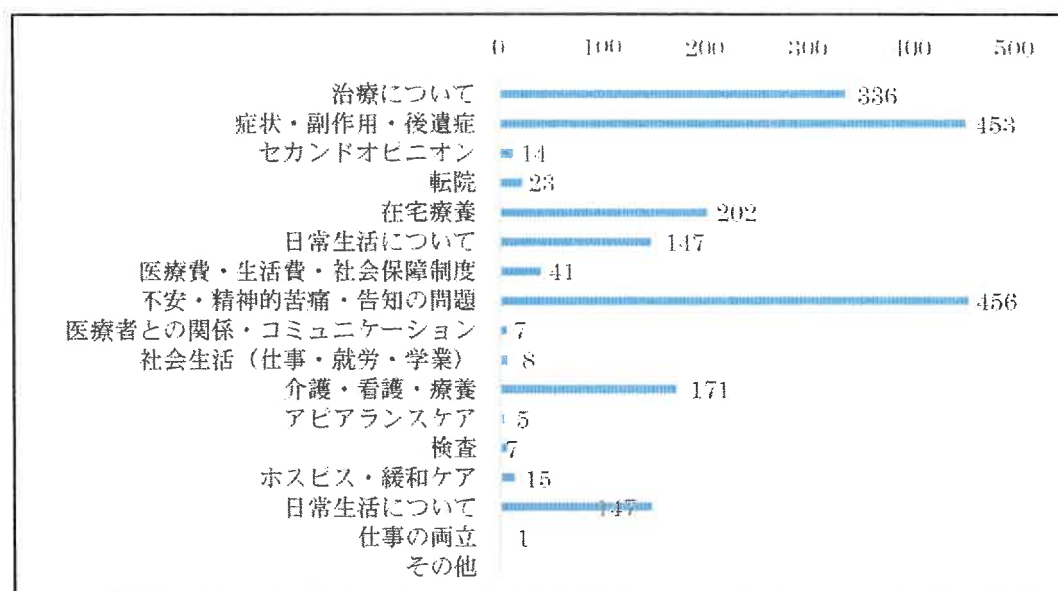
令和3年度 がん相談支援センター 実績報告

1.がん相談

①がん相談件数と内訳

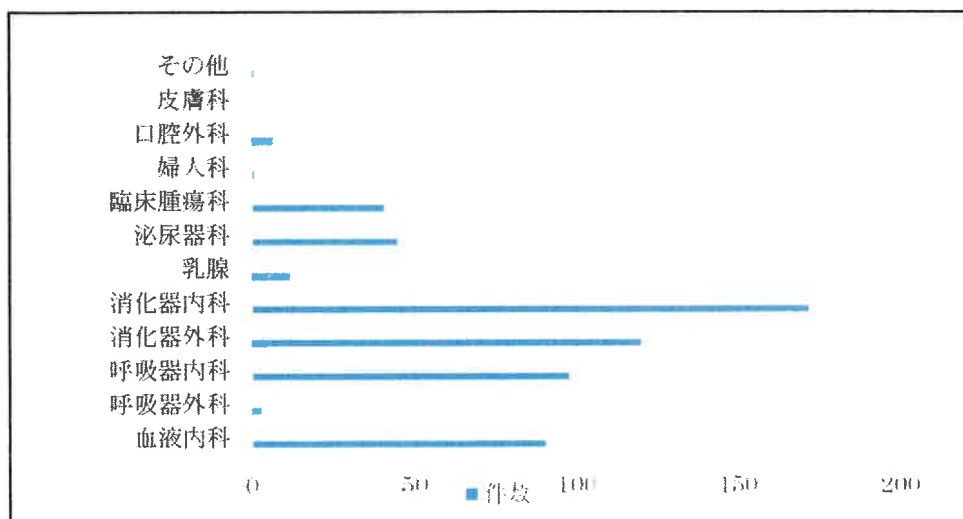
- 650件 (月平均 54.1件)
- ・面談 550件、電話 100件
 - ・初回相談 208件 (201+7)

②相談内容（複数回答あり）



傾向：在宅見取りの相談や調整件数が増えている。

③科別件数



傾向：消化器・呼吸器の患者数が増えている。

④セカンドオピニオンについて

がん相談員介入のセカンドオピニオン紹介件数 10 件

紹介先医療機関：がん研有明

独協医科大学附属病院

自治医科大学病院

栃木県立がんセンター

国立がんセンター東病院

済生会宇都宮病院など

⑤その他

- | | |
|----------------------|----|
| ・真岡市産業祭 出張がん相談 | 中止 |
| 医療相談 | |
| ・リレーフォーライフ (9 月) | 中止 |
| ・ふれあい DAY (11 月) | 中止 |
| ・芳賀日赤市民公開講座 (講演形式中止) | |
| 真岡市 延期 | |
| 芳賀町 公開講座形式を中止し、録画放映 | |
| ・がん相談員基礎研修(3) 取得 小森 | |
| ・がん相談員基礎研修(1)(2) | |
| ・2022 年がん相談員研修参加 | 黒岩 |

2.情報提供・情報収集

- ・がんの病態、標準治療などの治療や予防、早期発見に関する一般的な情報提供
- ・がん診療やセカンドオピニオンなどに関する地域の医療機関情報
- ・地域で開催されているがんに関する患者会やサロン、講演会などの情報
- ・社会保険労務士やハローワーク支援員との連携した支援
- ・在宅調整

3.がん患者・家族サロン企画運営

令和3年度開催見送り コロナウイルス感染症の推移や院内行動指針に

- ・R3年度に、がん相談部会に確認し、コロナ病棟がある病院では病院として開催は見送ると確認している。

4.就労相談 偶数月 第3月曜日

社労士との面談 1 件 (がん以外)

社労士とのメールでの相談 3 件

ハローワークにつないだ件数 0 件

院 長	統 括 管 理 監	副院長	副 院 長	副院長兼 看護部長	事務部長	主管部長	総務課長	会計課長	主管課長	看護師長	係 長

芳賀赤十字病院 認知症疾患医療センター 実績報告書(令和4年3月)

令和4年4月18日

認知症疾患医療センター指定日:平成28年11月1日

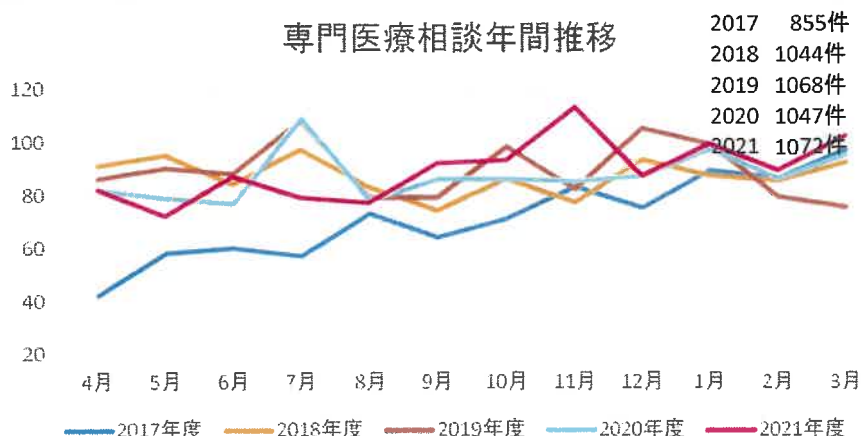
認知症疾患医療センターの相談受付状況を下記のとおり、報告いたします。

- ・専門医療相談件数は前月と比較し、増加傾向にある。初期対応・鑑別診断件数が多く、通院困難となり、近位紹介で終診となる事例もあった。

(1) 専門医療相談件数(月別)(電話による相談及び面接による相談それぞれの件数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	月平均
電 話	13	11	12	11	14	20	24	31	20	24	22	23	225	18.75
面 接	69	61	75	68	63	72	69	82	67	75	67	79	847	70.58
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	82	72	87	79	77	92	93	113	87	99	89	102	1072	89.33

専門医療相談年間推移



(2) 認知症疾患に係る鑑別診断件数(月別)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	内、65歳未満
内訳														
1.正常または健常	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	1	0	6	
2.軽度認知障害(MCI)	6	3	2	2	3	1	0	2	4	1	4	4	32	1
3.アルツハイマー型認知症	1	4	3	5	3	3	0	2	3	2	2	7	35	2
4.血管性認知症(F01)	0	0	1	1	2	2	0	0	0	1	0	0	7	
5.レビー小体型認知症	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	
6.前頭側頭型認知症(行動障害型・言語障害型を含む)	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	
7.外傷性脳損傷による認知症	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8.物質・医薬品誘発性による認知症(アルコール関連障害による認知症)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9.HIV感染による認知症	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10.プリオン病による認知症	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
11.パーキンソン病による認知症	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
12.ハンチントン病による認知症	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13.正常圧水頭症	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
14.他の医学的疾患による認知症	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	6	

15.複数の病因による認知症	0	0	2	0	0	0	0	1	2	2	0	1	8	
16.詳細不明の認知症(F03) (上記3~15に該当しないもの)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
17.上記2・16以外の症状性を 含む器質性精神障害	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
18.統合失調症、統合失調症 型障害及び妄想性障害(F2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19.気分(感情)障害	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
20.てんかん	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21.神経発達障害(知的発達 障害を含む)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
22.上記のいずれにも含まれ ない精神疾患	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
23.上記のいずれにも含まれ ない神経疾患	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	
24.上記のいずれにも含まれ ない疾患	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
25.診断保留	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	9	9	9	9	8	7	4	8	13	8	7	15	106	4

(3) 外来件数(月別)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	月平均
診察	60	55	68	62	54	58	57	68	55	58	63	67	725	60.42

(4) 入院件数(月別)

(センターを運営している病院における入院及び連携先の病院における入院(センターを運営している病院との連携による入院に限る)それぞれの件数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	月平均
認知症疾患医療センター	1	0	0	0	0	2	2	0	1	1	1	0	8	0.667
連携病院名 菊池病院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	0	0	0	0	2	2	0	1	1	1	0	8	0.667

(5) 算定状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	月平均
認知症専門診断管理料Ⅰ	7	8	8	8	6	8	5	9	14	6	5	12	96	8
認知症専門診断管理料Ⅱ	3	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	7	0.583
合計	10	8	9	9	6	8	6	10	14	6	5	12	103	8.583

(6) 事業報告用

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	月平均
鑑別 診断とそ れに基づ く初期 対応	15	14	13	12	13	24	15	21	14	19	13	19	192	16
鑑別診断	9	9	9	9	8	7	4	8	13	8	7	15	106	8.833
治療方針の決定	9	9	9	10	8	7	4	8	13	8	7	15	107	8.917
入院先紹介	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.083
合併症・周 辺症状へ の急性期 治療	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	25	23	22	21	21	31	19	29	27	27	20	34	299	24.92

(7) 相談内容(複数回答あり)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	月平均
①受診・受療に関わる援助(受診)	60	56	72	62	58	73	80	85	67	86	76	87	862	71.83
②入院に関わる援助(入院)	2	0	0	0	0	3	3	0	0	1	1	1	11	0.917
③転院・入所に関わる援助(転院・入所)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.083
④関係機関との連絡調整に関わる 援助(関係機関との連絡調整)	15	13	11	11	20	31	31	37	25	29	37	42	302	25.17
⑤介護保険に関わる援助(介護保険)	12	13	17	19	28	35	29	41	23	31	35	47	330	27.5
⑥患者・家族の心理的サポート、 ケア等に係る相談(患者・家族の心理的 サポート、ケア)	81	67	85	75	68	80	88	97	80	92	78	87	978	81.5
⑦社会資源の活用に関わる援助 (社会資源の活用)	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.167
⑧権利擁護に関わる援助(権利擁護)	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	1	6	0.5
⑨経済問題に関わる援助(経済問題)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑩その他	0	1	1	1	1	2	2	3	5	5	3	5	29	2.417
⑪運転免許についての相談	6	10	7	8	11	10	15	8	10	9	15	9	118	9.833
合計	176	160	193	177	188	235	248	272	210	253	248	279	2639	219.9

2021年度 医療相談（総合案内）対応件数

看護部

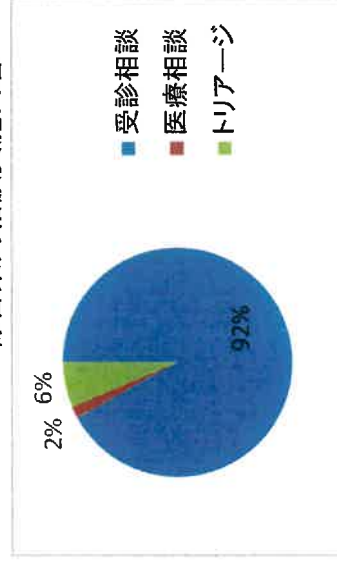
総合案内相談実施内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
受診相談	71	56	89	55	87	73	76	70	62	61	60	89	849
医療相談	2	1	1	1	0	2	1	4	0	1	1	2	16
トリアージ	0	2	7	4	3	4	3	7	3	8	11	7	59
計	73	59	97	60	90	79	80	81	65	70	72	98	924

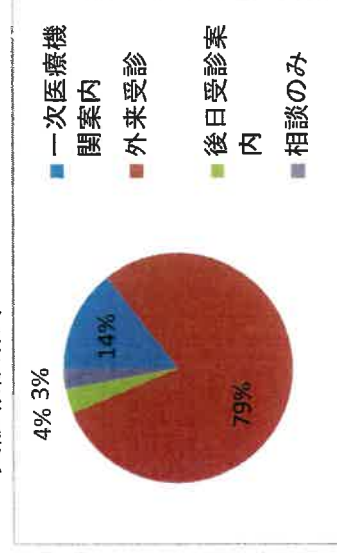
受診相談結果（再掲）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
一次医療機関案内	12	14	14	6	13	7	14	8	6	12	11	15	132
外来受診	53	37	79	53	71	67	59	64	51	55	60	77	726
後日受診案内	4	1	2	2	3	2	6	2	4	1	2	3	32
相談のみ	2	0	2	0	3	4	1	7	3	2	0	3	27
計	71	52	97	61	90	80	80	81	64	70	73	98	917

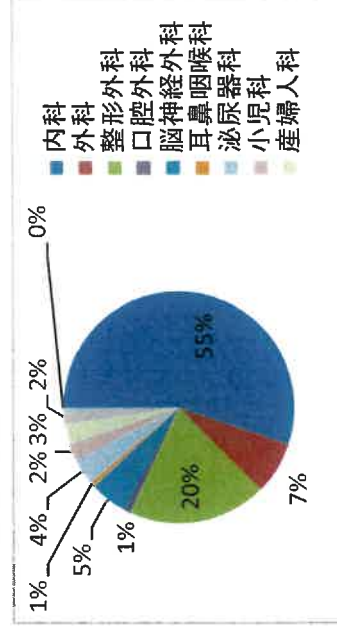
総合案内相談実施内容



受診相談結果



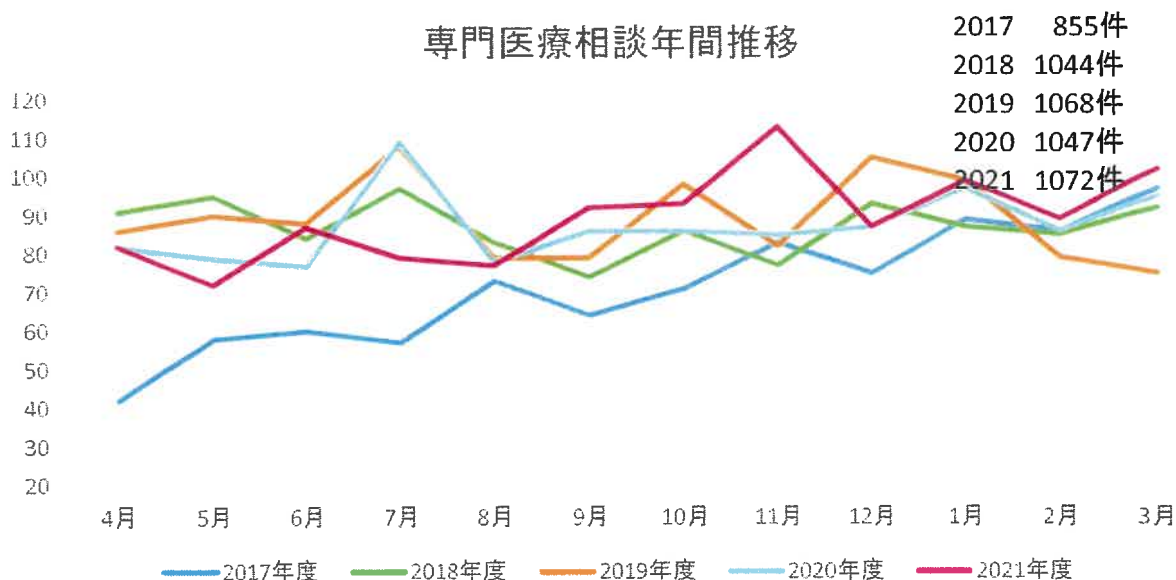
診療科内訳



受診相談結果診療科内訳（再掲）

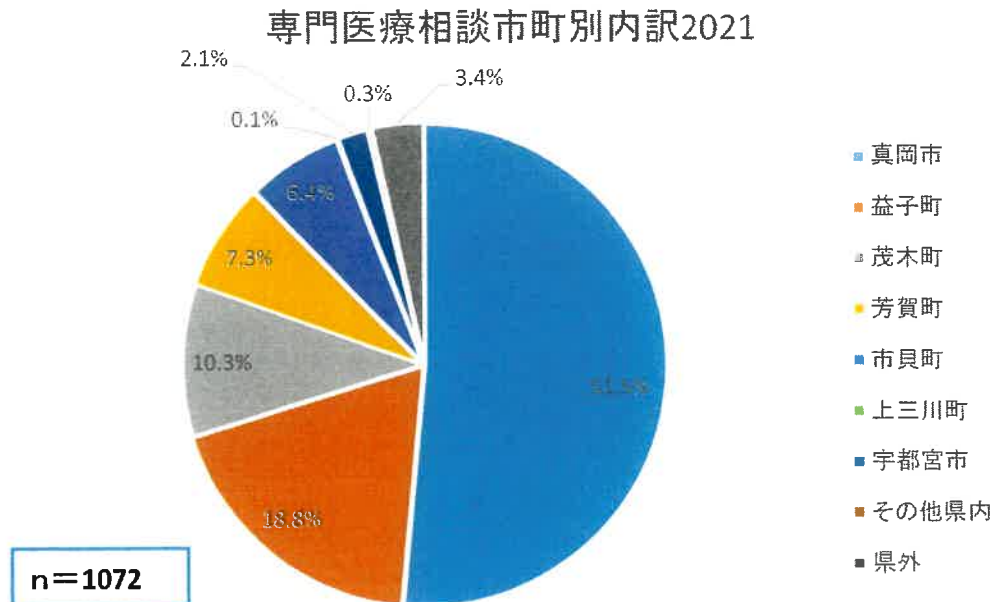
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
内科	34	24	52	31	41	42	29	35	24	27	30	47	416
外科	6	2	1	7	8	4	0	7	5	5	7	3	55
整形外科	8	9	13	8	11	8	17	9	14	18	13	19	147
口腔外科	1	0	2	2	0	1	0	1	0	0	0	0	7
脳神経外科	0	1	6	2	3	3	9	4	5	2	2	3	40
耳鼻咽喉科	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	5
泌尿器科	1	3	1	2	5	3	2	2	0	3	3	3	28
小児科	1	4	1	1	1	1	0	3	1	1	1	2	17
産婦人科	2	1	3	2	0	4	1	2	2	3	1	1	22
眼科	1	1	0	0	2	3	2	1	1	0	3	1	15
皮膚科	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
計	56	46	79	55	71	69	60	64	52	61	61	80	754

☆専門医療相談件数(電話による相談及び面接による相談件数)



・専門医療相談件数は月平均 89件で年間1000件以上となったが、2020年より増加している。昨年度と比較すると、新型コロナウイルスによる受診控えが少なくなり、認知症の外来患者数が増加したことが関係していると考えられる。11月の相談件数の増加は、外来件数の増加に伴う関係機関との連絡調整や、直接来院し相談される方が多かったからである。

☆専門医療相談市町別内訳



・市町別の傾向は2020年同様、真岡市が約半数であり、益子町、茂木町、芳賀町、市貝町の順で多かった。県東地区以外と県外においては、2020年に比べ、2021年は茨城県の近郊地域からの受診が多かった(患者本人は県外在住、家族は県東地区内などが数名いた)。

その他県内		その他県外	
那須烏山市		2 筑西市	21
佐野市		1 古河市	7
		桜川市	8
合計		3 合計	36