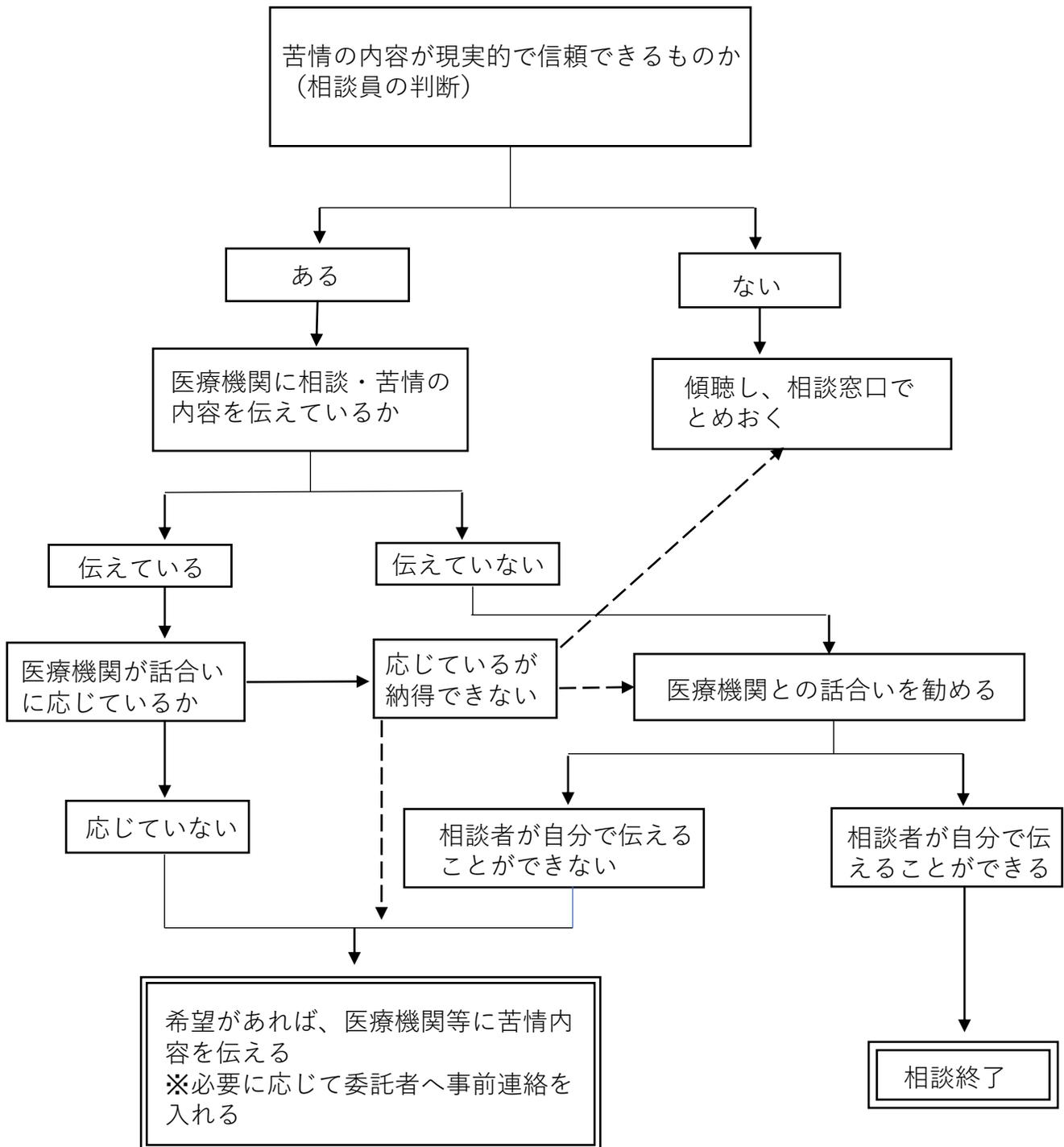


基本的スタンス

- ① 基本的に当事者間の問題なので、医療機関等（病院であれば当該病院の「患者相談窓口」）に直接苦情を申し出ることを勧める。
- ② 医療機関等に苦情を伝えたが誠意ある対応がない、納得できる回答がない等の理由で窓口で相談があった場合、相談者の希望があれば医療機関等に苦情内容を伝える。（青森県内の医療機関等の場合に限る。）⇒苦情があった事実及びその内容のみを的確に伝える（中立的立場を崩さない。）。
- ③ 医療機関等に連絡した場合、その後の対応は医療機関等に委ねる。



基本的スタンス

- ① 医療法第25条に規定する立入検査は犯罪捜査のためではなく、行政側が必要であると認めたとときに行うものである。
- ② 必要性がある場合とは、苦情者からの情報の信頼性、医師法等の関係法令の抵触の有無、患者への危害の可能性、緊急性の有無等を総合的に判断して行政が決めるものであり、苦情者の意向に左右されない（情報の信頼性が高いと判断する場合とは、例えば「苦情者が内部職員であり資料等を持参した場合」などを指す。）。

医師等の業務上の過失に関する事案



警察の犯罪捜査の範疇となるので、「できません」と明白に答える。

医療機関の職員の対応に関する事案



「医療機関等に対する苦情処理フローチャート」参照

医療機関の清潔保持に関する事案



※医療法第20条
清潔の保持

- ① 詳細な情報を把握する。
- ② 事実が疑われた場合は、委託者に連絡する。
- ③ 委託者は医療機関に事実確認を行い、必要に応じて医療法に基づく報告の徴収・立入検査・指導を実施する。

患者への危害の可能性・緊急性が疑われる事案



医療事故・医療ミスに関する事案



- ① ミスかどうかの判断は行政ではできない。
- ② 相談者の個別の医療過誤・過失を調べるための立入検査は「できません」と明白に答える。
※下記④の事例等については委託者の判断に基づき、立入検査を実施する場合もある。立入検査は医療機関の安全管理体制を確認する趣旨で行う。
- ③ 「医療過誤・事故等に関する相談フローチャート」参照
- ④ 死亡事故等重大な事故の場合で、医療機関の安全管理上の問題が疑われた場合は委託者に連絡する。
- ⑤ 委託者は、医療機関に事実確認を行い、必要に応じて医療法に基づく報告の徴収・立入検査・指導を実施する。

不正請求に関する事案



各保険者又は、東北厚生局青森事務所に情報提供するように勧める。

基本的スタンス

- ① 医療法第25条に規定する立入検査は犯罪捜査のためではなく、行政側が必要であると認めたときに行うものである。
- ② 必要性がある場合とは、内容の信頼性、医師法等の関係法令抵触の有無、患者への危害の可能性、緊急性の有無等を総合的に判断して行政が決めるものであり、情報提供者の意向に左右されない（情報の信頼性が高いと判断する場合とは、例えば「内部職員であり資料等を持参した場合」「氏名や連絡先を名乗った場合」などを指す。）。
- ③ 告発者に対し、不利益な取扱いが生じない様に十分な注意をはらう。
- ④ 就労先の医療機関との何らかのトラブルの結果、告発につながることもあるため、詳細な情報を把握し内容を整理する。
- ⑤ 原則委託者に引き継ぎ、委託者で対応する。

無資格者の医療行為



- ① 詳細な情報を把握し内容を整理する。
- ② 有資格者の有無に関する内容は、厚生労働省の「医師等資格確認検索（医師、歯科医師）」「薬剤師資格確認検索」で確認をする。※全ては載っていない。
- ③ 事実が疑われた場合は、委託者に連絡する。
- ④ 委託者は医療機関に事実確認を行い、必要に応じて医療法に基づく報告の徴収・立入検査・指導を実施する（担当部署が他にある場合は担当部署に連絡し、連携して対応を行う。）。

医療事故・医療ミスに関する事案



診療録等の改ざん



患者への暴力等



人員体制不足

施設の無許可使用
超過収容

不正請求



- ① 詳細な情報を把握し内容を整理する。
- ② 事実が疑われた場合は、担当部署である東北厚生局青森事務所に情報提供をするとともに、情報提供者から上記部署への相談を勧める。