

根拠法令

医療法第六条の九

国並びに都道府県、保健所を設置する市及び特別区は、医療の安全に関する情報の提供、研修の実施、意識の啓発その他の医療の安全の確保に関し必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

平成26年度 船橋市医療安全支援センター 実績報告

医療法第六条の十一

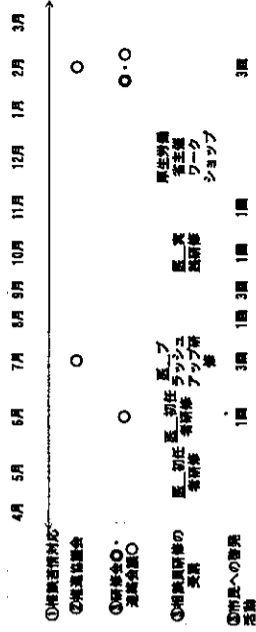
都道府県、保健所を設置する市及び特別区は、第六条の九に規定する措置を講ずるため、次に掲げる事務を実施する施設（医療安全支援センター）を設けるよう努めなければならない。

- 一 患者又はその家族からの当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所若しくは助産所における医療に関する苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに、当該患者若しくはその家族又は当該病院、診療所若しくは助産所の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。
- 二 当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所若しくは助産所の開設者若しくは管理者若しくは従業者又は患者若しくはその家族若しくは住民に対し、医療の安全の確保に関し必要な情報の提供を行うこと。
- 三 当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所又は助産所の管理者又は従業者に対し、医療の安全に関する研修を実施すること。
- 四 前三号に掲げるもののほか、当該都道府県等の区域内における医療の安全の確保のために必要な支援を行うこと。

業務

- ① 患者・住民からの相談や苦情に対応。
相談・苦情に適切に対応するため、関係する機関・団体等との連絡調整を行う。
- ② 医療安全推進協議会の開催
- ③ 医療安全施策の普及・啓発
(医療提供施設等に対する情報提供や助言・研修、患者・住民に対する啓発等)

年間業務



医：医療安全支援センター主催

相談苦情対応概要

- ・ 受付件数：731件
- ・ 性別：男性 45% 女性53% 不明2%
- ・ 受付方法：
 - 電話 93% 来所 6% メール 1%
- ・ 内容：相談 59% 苦情 41%
- ・ 診療科別（不明を除く）
 - 内科 24.5% 精神科 15.8% 歯科 12.3%
 - 整形外科 9.3% 耳鼻咽喉科 5.2%

①相談苦情対応について

設置場所：船橋市保健所総務課内

相談員：看護師（専任）2名

相談内容

医療内容、医療従事者等の対応等に関する

相談・苦情の受付、医療機関等の案内等

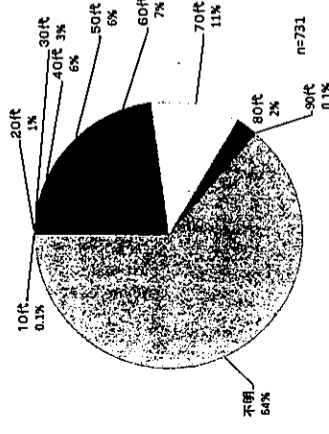
受付時間

月曜日～金曜日 9時～16時（昼休みを除く）

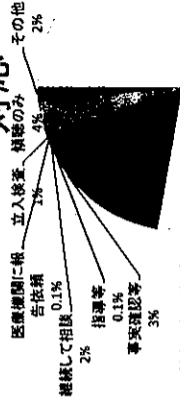
受付電話

保健所代表電話 047-431-4191

年代別



対応

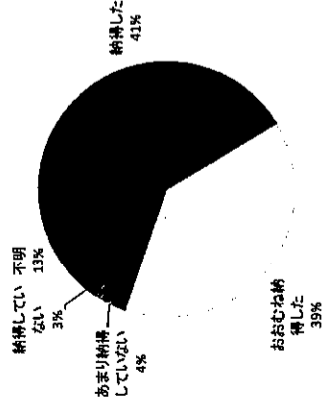


医療機関への情報提供・対応依頼
8%

助言・紹介等
76%

n=714

納得度



②医療安全推進協議会

- 第1回 平成26年7月23日(月)19時30分～
- 第2回 平成27年2月23日(月)19時30分～
概要と議事録は、市役所ホームページで公開中

③医療安全研修会

- 日時:平成27年2月7日(土)14時～16時
- 場所:船橋市保健所
- 演題:「大学病院における医療安全」
- 講師 東京医科歯科大学医学部付属病院 副院長 大川淳先生
- 出席者 病院医療安全責任者等 34名

③病院患者相談窓口担当者連絡会議

- 第1回 平成26年6月25日 参加者数 31名
・研修「相談支援の取り組み」
講師:東京大学大学院医学系研究科 医療安全管理学講座特任研究員 水木 麻衣子氏
- ・グループワーク
「患者相談窓口の院内での役割について」
- 第2回 平成27年2月26日 参加者数 29名
・講演「病院における苦情相談」
講師:元東京大学医学部附属病院 患者相談・臨床倫理センター相談員 阿部 篤子氏
・報告「病院での相談苦情対応の取り組みについて」
医療法人成春会 北習志野花輪病院 川瀬 敦氏

③市民への啓発

- 出前講座「上手なお医者さんのかかり方」
厚生労働省研究班が作成した「上手なお医者さんのかかり方10か条」の講義
- ① 対話の始まりはあいさつから
- ② より良い関係づくりにはあなたにも責任が
- ③ 伝えたいことはメモして準備
- ④ 自覚症状と病歴はあなたを伝える大切な情報
- ⑤ 大事なことはメモをとって確認
- ⑥ これからの風通しを聞きましょう
- ⑦ その後の変化も伝える努力を
- ⑧ よく相談し、治療方法を決めましょう
- ⑨ 納得できないときは何度でも質問を
- ⑩ 治療効果をあげるため、お互いに理解が必要

③相談員の資質向上

- 医療安全支援センター初任者研修 5月9日、6月20日:1名ずつ受講
- 医療安全支援センター実践研修 9月25日:1名受講
- 関東信越厚生局主催 医療安全に関するワークショップ 12月8日～12日:1名受講

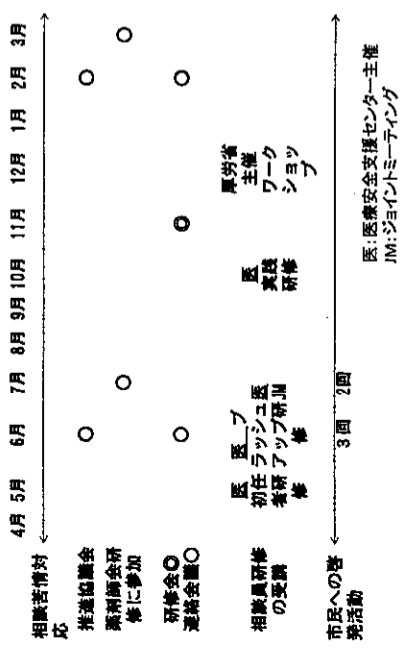
*いずれの研修も、対象は全国の医療安全支援センター職員及び医療機関職員

月日	団体名	人数
6月25日	蕨野会	40人
7月16日	みずほ豊年会	25人
7月18日	ケアハウス市立船橋長寿園	15人
7月19日	生涯学習インストラクターの会	15人
8月25日	三井住友信託銀行船橋支店	29人
9月6日	柳屋さくら会	28人
9月14日	いづみハイム船橋自治会	35人
9月20日	桜澤会	11人
10月2日	南栗澤会	25人
11月13日	西習志野自治会シニアクラブ	25人
2月10日	夏夏豊満会	25人
2月17日	茨城地区社会福祉協議会	30人
2月19日	ボランテアサロンふなばし	30人
計		333人

計 13回

平成27年度 船橋市医療安全支援センター 活動計画

年間計画



相談苦情対応について

設置場所 船橋市保健所総務課内
相談員 看護師(専任) 2名

相談内容

医療内容、医療従事者等の対応等に関する

相談・苦情の受付、医療機関等の案内等

相談受付時間

月曜日～金曜日 9時～16時(昼休みを除く)

相談電話

保健所代表電話 047-431-4191

移転後(10月～)の電話番号は未定