

## 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29年度 船橋市医療安全支援センター 実績報告

### 医療法第六条の十三

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等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等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等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。

## 主な業務

- ① 患者・住民からの相談や苦情に対応
- ② 医療安全推進協議会の開催
- ③ 医療の安全に関する研修の実施
- ④ 医療安全施策の普及・啓発

# 年間業務

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①相談苦情対応												
②推進協議会						○						
③事例検討部会												○
④研修会			○								○	◎
⑤相談員の研鑽			☆	医講座 ☆	☆	☆	医 ☆	医学会 ☆	厚生局 ☆	☆		
⑥市民啓蒙(回)			1			3	1	2				1

### ④研修会：

- 医療安全研修会
- 病院患者相談窓口担当者連絡会議

### ⑤相談員の研鑽

- 医：医療安全支援センター総合支援事業が主催する研修
- 学：学会：医療の質・安全学会
- ☆：ケース会議

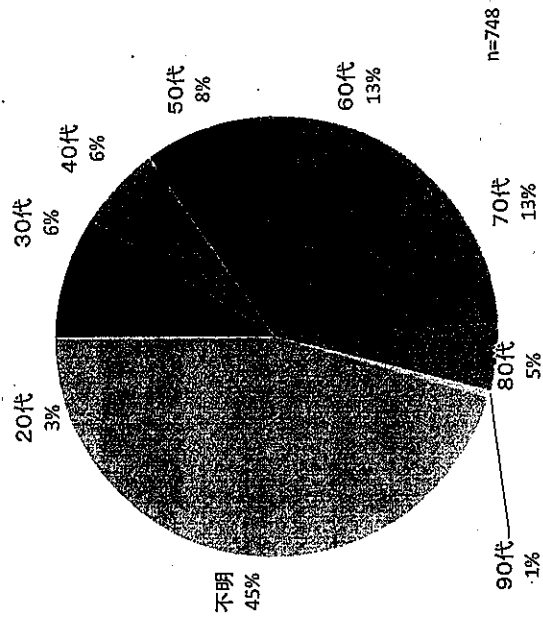
## 概要

- ・ 受付件数：748件(前年比-55件)
- ・ 性別：男性 38% 女性 58% 不明 4%
- ・ 受付方法：
  - 電話 94% 来所 4% 手紙・メール他 2%
- ・ 内容：相談 61% 苦情 39%
- ・ 診療科別(不明を除く)
  - 内科 24% 精神科 18%
  - 歯科 13% 整形外科 9%

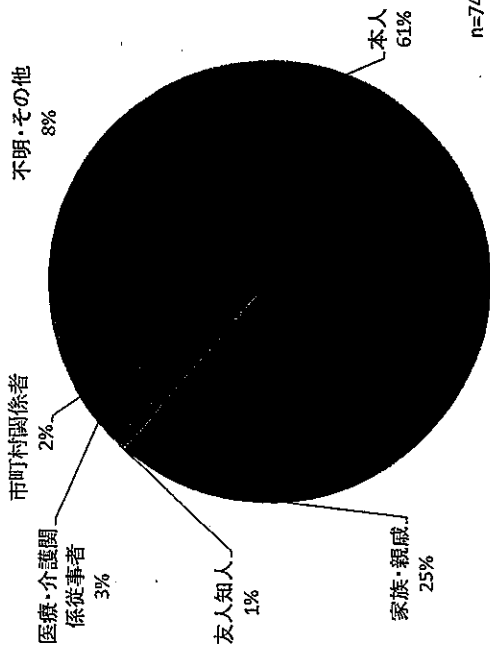
## ①相談苦情対応

- 設置場所：船橋市保健所保健総務課内
- 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
  - 専用電話 047-409-1640 (面談、メール等でも対応)

## 年代別



# 患者との関係



# 受付方法

	29年度	
	件	割合
電話	699	94
来所	38	4
メール	4	1
FAX・その他	7	1
合計	748	100%

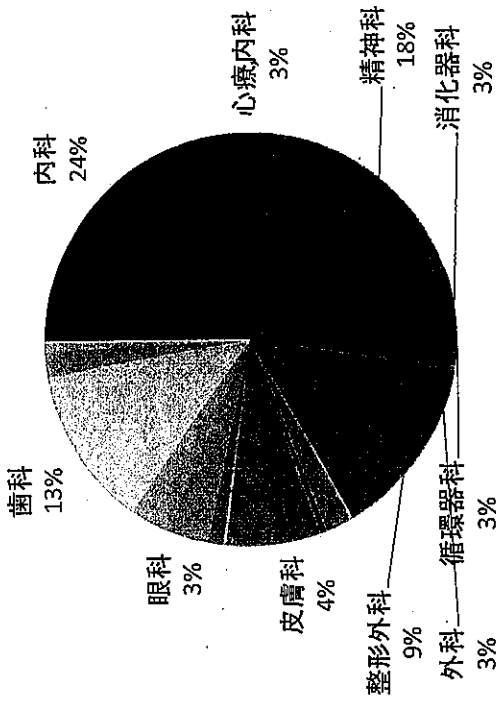
# 苦情の内訳

	29年度		28年度	
	件	割合	件	割合
医療行為・医療内容	81件	10.8%	89件	11.1%
従事者の接遇	55件	7.4%	45件	5.6%
医療過誤・医療事故	32件	4.3%	41件	5.1%
医療費関係	22件	2.9%	21件	2.6%
薬	11件	1.5%	17件	2.1%
説明不足	12件	1.6%	11件	1.4%
医療等関連法規	9件	1.2%	7件	0.9%
診療拒否	16件	2.1%	7件	0.9%
看護行為	5件	0.7%	3件	0.4%
その他	50件	6.7%	29件	3.5%
計	293件	39.2%	270件	33.6%

# 相談の内訳

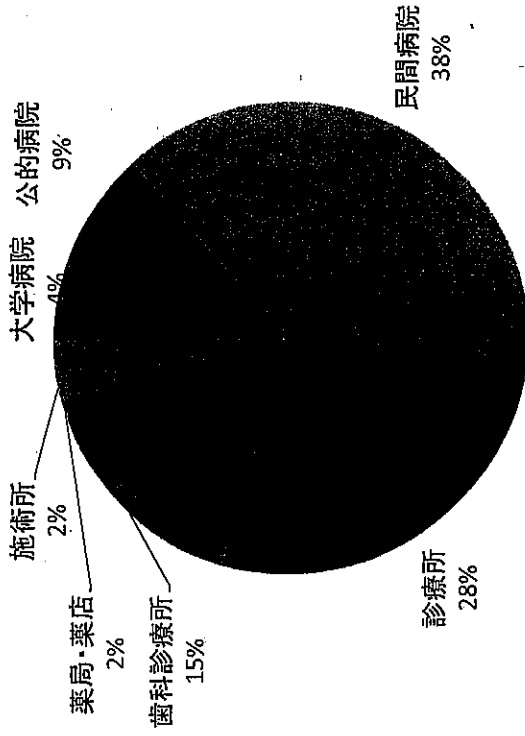
	平成29年		平成28年	
	件	割合	件	割合
健康や病気	149	19.9%	234件	29.1%
医療機関紹介・案内	114	15.2%	110件	13.7%
医療行為・医療内容・治療内容	53	7.1%	38件	4.7%
転院	26	3.5%	24件	3.0%
医療費	29	3.9%	37件	4.6%
薬に関すること	28	3.7%	26件	3.2%
その他	56	7.5%	64件	8.1%
計	455	60.8%	533件	66.4%

### 診療科別受付数



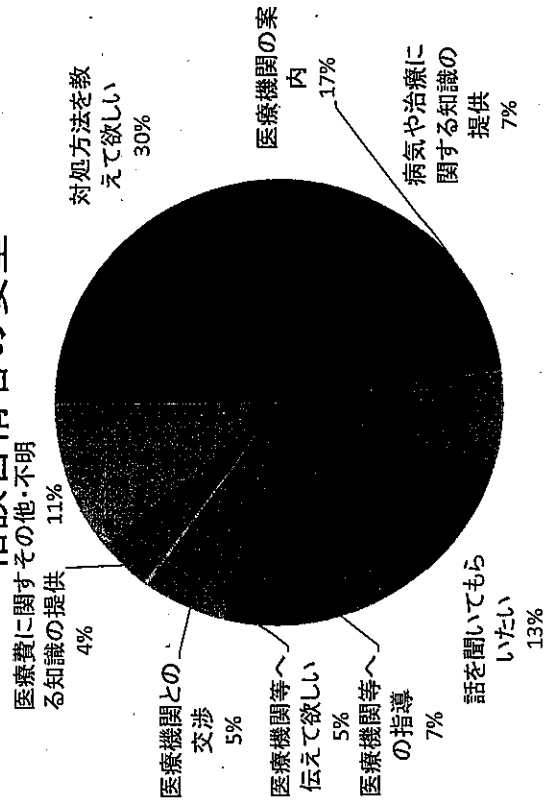
不明を除く。n=508, 2%未満の診療科は記載無

### 施設分類別件数



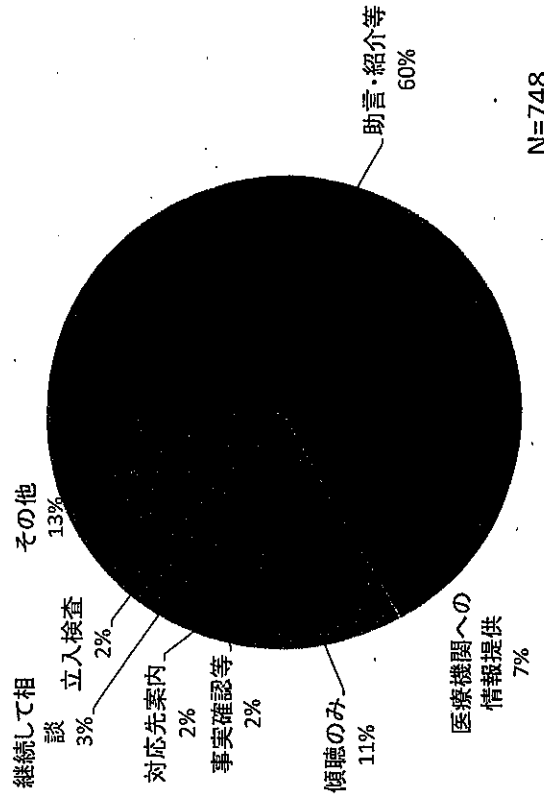
不明を除く、n=515

### 相談苦情者の要望



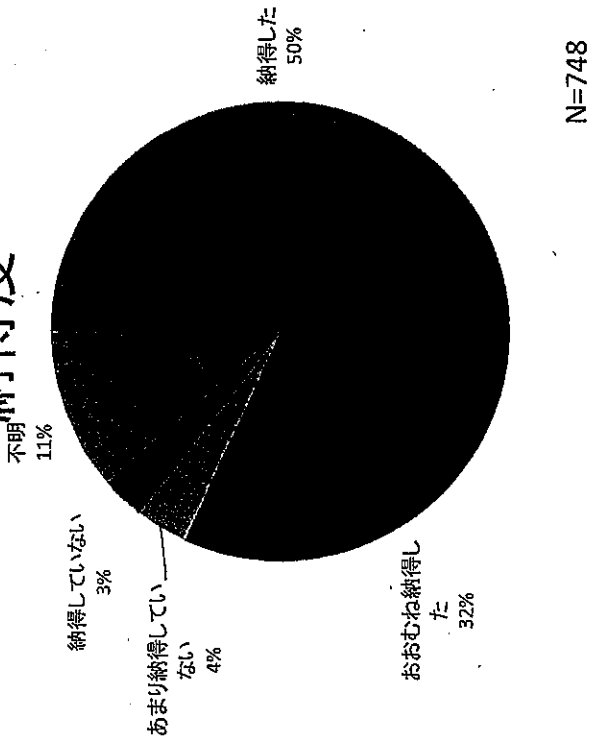
n=748

### 対応



N=748

## 納得度



17

## ②医療安全推進協議会

○平成29年9月6日

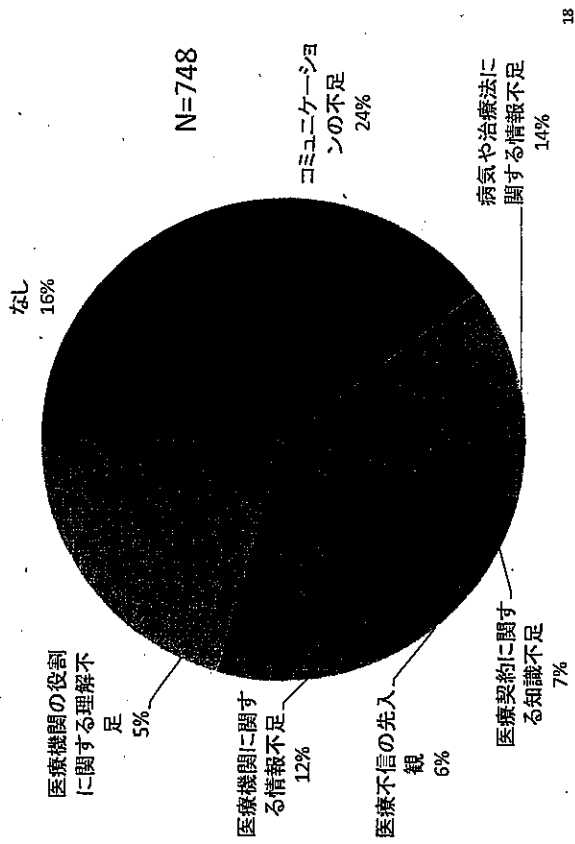
概要

医療安全支援センター実績報告・活動計画各会における医療安全管理対策について

議事録は、市ホームページで公開中

19

## 相談者の課題



18

## ③医療安全推進協議会事例検討部会

平成30年3月

医療安全支援センターで受け付けた相談事例を、医師会・歯科医師会・薬剤師会・看護協会・精神保健福祉士協会と共有する。

→対応事例を分類し事例検討を進めていく。  
地域で解決した方が良い事例をうまく協議会につなげていく。

20

## ④医療安全研修会

- 開催日：平成30年3月6日
- 演題：「船橋市立医療センターにおける医療安全管理対策について」
- 講師 船橋市立医療センター  
副院長兼医療安全管理室長 三村雅也氏  
医療安全管理室副室長 石井洋子氏
- 出席者 病院医療安全管理者等 51名

21

## ④病院患者相談窓口担当者連絡会議

- 第1回 平成29年6月22日  
参加者数 34名
- ・グループワーク  
病院からの発表：  
船橋中央病院、船橋総合病院  
講師：東京大学大学院医学系研究科  
水木 麻衣子氏

- ・報告 船橋市医療安全支援センターの実績

23

## ・アンケート結果

- ・参加者について

医療安全管理委員会における役割	
委員長	9
副委員長	3
委員	27
その他	7

職種	
医師	8
看護師	22
事務職	7
薬剤師、PT,OT他	9

- ・講演について

職種	
大いに参考になった	18
参考になった	24
どちらともいえない	2

(回答 46)

22

## ・アンケート結果 第1回(34名)

- ・参加者

職種		相談員歴	
看護師	9	0～7年未満	7
MSW,PSW,SW	15	2～5年未満	7
事務職その他	9	5年以上	11
		未記入	8

- ・研修内容

参考になった	32
参考にならない	1

24

アンケート結果 第2回(31名)

参加者

○第2回 平成30年2月20日 参加者 31名

・グループワーク

病院からの発表:船橋二和病院、いけだ病院

講師:東京大学大学院医学系研究科

水木 麻衣子氏

・報告 地域医療連携について

職種	
看護師	6
MSW,PSW,SW	11
事務職・その他	12

・病院からの発表について

大いに参考になる	21
参考になった	8
参考にならない	0

・グループワークについて

大いに参考になる	22
参考になる	6
参考にならない	0

相談員歴	
0~2年未満	6
2~5年	7
5年以上	10
無回答	7

### ⑤相談員の資質向上

○医療安全支援センター初任者研修

○医療安全支援センター実践研修

○関東信越厚生局主催

医療安全に関するワークショップ

\*対象:全国の医療安全支援センター職員、

医療機関職員

○医療安全基礎講座2017

○医療の質・安全学会学術集会

### ⑤相談員の資質向上

ケース会議

(元相談員と現相談員が、事例の対応方法について検討する)

計8回実施(1時間/回×2名)

## ⑥市民への啓発

○市生涯学習部が所管する出前講座に  
「上手なお医者さんのかかり方」を登録

- ・医療の現状
- ・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」
- ・かかりつけ医と相談窓口をうまく利用しよう

質疑を含め、約1時間の講座

月日	団体名	人数
6月	自治会	19人
9月	クラブ	11人
9月	クラブ	25人
9月	自治体	23人
10月	クラブ	51人
11月	施設	16人
11月	家族会	24人
2月	クラブ	27人
計 8回		196人



## 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30年度  
船橋市医療安全支援センター  
実績経過報告

## 医療法第六条の十三

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等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等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等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。

## 主な業務

- ① 患者・住民からの相談や苦情に対応
- ② 医療安全推進協議会の開催
- ③ 医療の安全に関する研修の実施
- ④ 医療安全施策の普及・啓発

# 年間業務

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①相談苦情対応												○
②推進協議会												
③事例検討部会												
④研修会			○				◎				○	
⑤相談員の資質向上		医	医 学会 ☆	医 学会 ☆	医 ☆	医 ☆	医 ☆	医 ☆	厚生局 ☆	厚生局 ☆	学会 ☆	
⑥市民啓発(回)			1	1				2 歯科		3	1	

④研修会： ⑤相談員の研鑽  
 ⑤ 医療安全研修会 医：医療安全支援センター総合支援事業主催  
 ⑥ 病院患者相談窓口 学会：日本医療安全学会主催、厚生局：関東信越厚生局主催、  
 担当者連絡会議 ☆：ケース会議

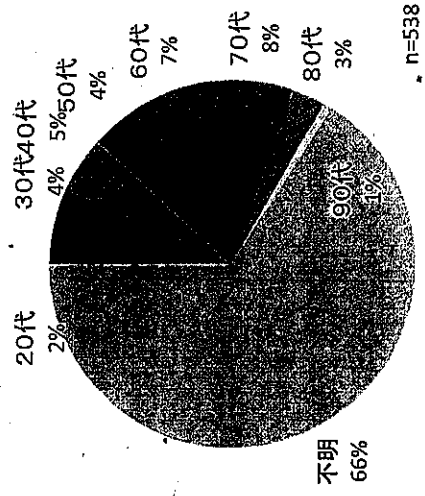
## 概要(4月～12月)

- ・ 受付件数：538件
- ・ 性別：男性 36% 女性 59% 他 5%
- ・ 受付方法：電話 93% 来所 4% 他 2%
- ・ 内容：相談 60% 苦情 40%
- ・ 診療科別(不明を除く)
  - 内科 22% 整形外科 15%
  - 精神科 13% 歯科 10%
- ・ 対応時間 平均22分

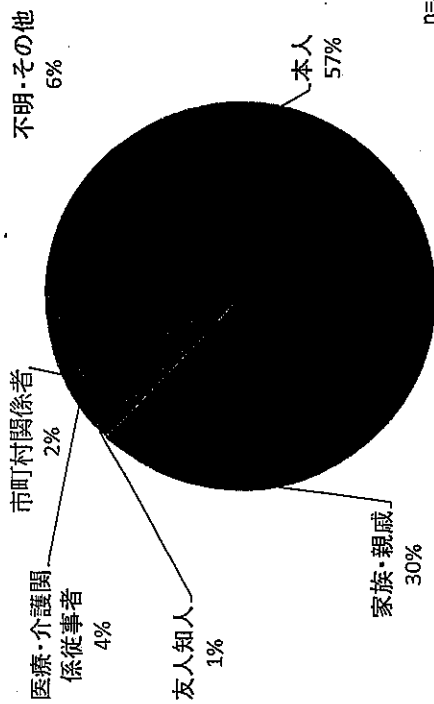
## ①相談苦情対応

- 設置場所：船橋市保健所保健総務課内
- 相談員：看護師(専任) 3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
  - 専用電話 047-409-1640 (面談、メール等でも対応)

## 年代別



# 患者との関係



# 受付方法

	30年度(4月~12月)	
	件	割合
電話	500	93
来所	25	4
メール	2	0.4
FAX・その他	11	2
合計	538	100%

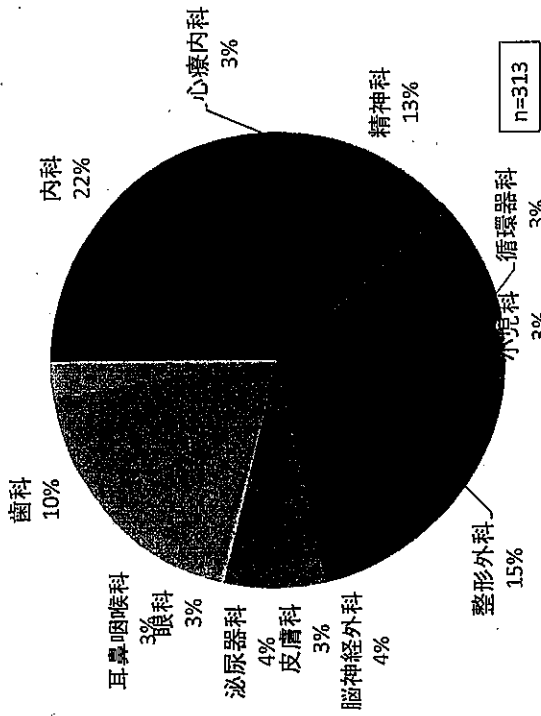
# 相談の内訳

	平成29年度	
	30年4~12月	30年1~3月
健康や病気	99	149
医療機関紹介・案内	98	114
医療行為・医療内容・治療内容	26	53
転院	12	26
医療費	18	29
薬に関すること	15	28
その他	57	56
計	325	455

# 苦情の内訳

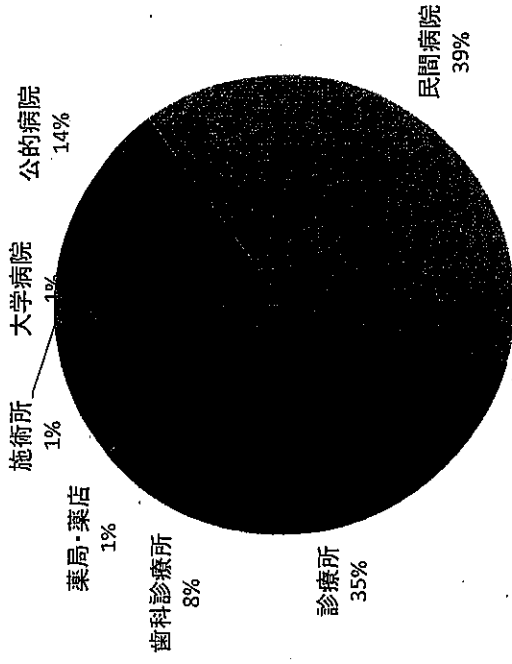
	30年(4~12月)	
	30年(4~12月)	29年度
医療行為、医療内容	55件	81件
従事者の接遇	40件	55件
医療過誤・医療事故	35件	32件
医療費関係	9件	22件
薬	6件	11件
説明不足	15件	12件
医療等関連法規	8件	9件
診療拒否	5件	16件
看護行為	4件	5件
その他	36件	50件
計	213件	293件

### 診療科別受付数



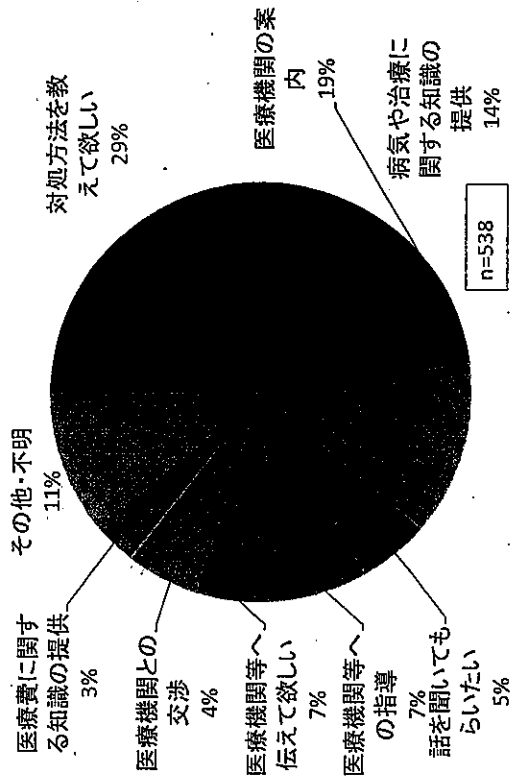
不明を除く。2%未満の診療科は記載無

### 施設分類別件数

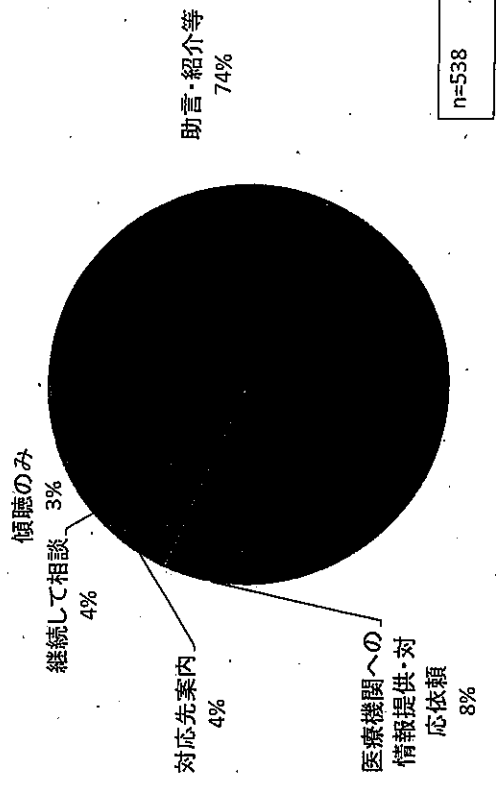


不明を除く、n=277

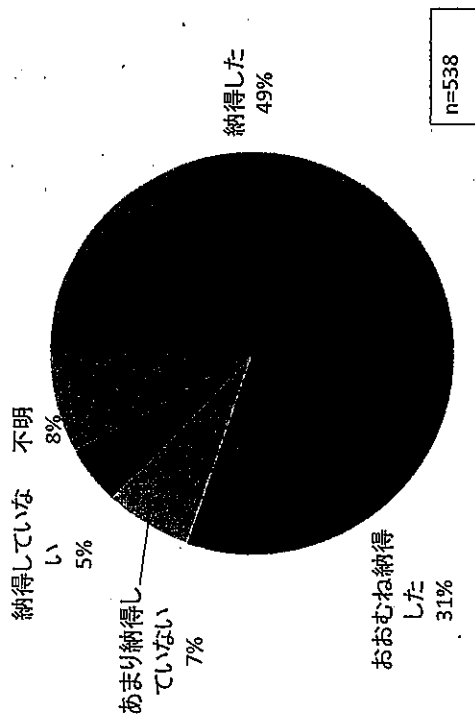
### 相談苦情者の要望



### 対応



## 納得度



17

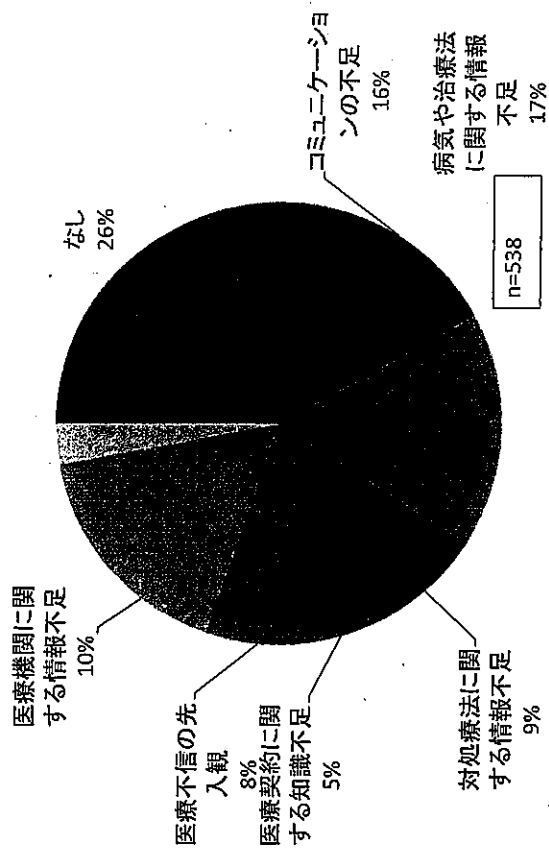
## ②医療安全推進協議会

○平成31年3月6日

概要と議事録は、市ホームページで公開予定

19

## 相談者の課題



18

## ④医療安全研修会

○日時:平成30年10月17日

○演題:

各病院における医療安全管理対策について等

○講師

船橋中央病院、船橋整形外科病院、船橋二和病院 医療安全管理者等

○出席者 病院医療安全管理者等 64名

20

アンケート結果

参加者について

医療安全管理委員会における役割	
委員長	23
副委員長	2
委員	18
その他	11

職種	
医師・歯科医師	9
看護師	25
事務職	15
薬剤師、PT、OT他	10

講演について

職種	
大いに参考になった	32
参考になった	28

(回答 60)

アンケート結果 第1回(34名)

参加者

職種	
看護師	15
MSW/PSW/SW	16
事務職・その他	13

病院からの発表

大いに参考になる	14
参考になった	16
どちらともいえない	1

グループワーク

参考になった	30
どちらともいえない	1

④病院患者相談窓口担当者連絡会議

○第1回 平成30年6月28日

参加者数 35名

・病院からの発表:

船橋市立医療センター、船橋整形外科病院

・グループワーク

講師:東京大学大学院医学系研究科

水木 麻衣子氏

・報告 船橋市医療安全支援センターの実績

○第2回 平成31年2月14日 参加者 41名

・病院からの発表

大島記念嬉泉病院、船橋北病院

・グループワーク

講師:国立保健医療科学院 種田憲一郎氏

チームトレーニングがなぜ必要か

・アンケート結果 第2回(39名)

・参加者

職種	人数
看護師	18
MSW,PSW,SW	10
事務職その他	1

・病院からの発表

大いに参考になる	24
参考になった	14
どちらともいえない	1

・グループワーク

	楽しく学べた	業務に役立つ	他人に薦めたい
強制的に思っ	34	29	31
ややそう思う	5	10	8

相談員歴	人数
0~2年未満	4
2~5年	6
5年以上	15
無回答	14

### ⑤相談員の資質向上

- 医療安全支援センター初任者研修
- 医療安全支援センター実践研修
- 関東信越厚生局主催

医療安全に関するワークショップ

\*対象:全国の医療安全支援センター職員、医療機関職員

- 医療安全基礎講座2018、日本医療安全学会

26

### ⑤相談員の資質向上

ケース会議

(元相談員と現相談員が、事例の対応方法について検討する)

1時間×2名×8回実施

### ⑥市民への啓発

- 日時:平成30年11月29日
- 演題:歯医者さんの上手なかかり方
- 講師  
東京歯科大学 歯科医療管理学 教授  
鳥山 佳則氏
- 参加者 市民等 62名

27

28

・アンケート結果 (58名)

・受講動機(複数可)

興味のあるテーマ	52
歯科治療に困っている	23
無料だから	15
歯科医師とのコミュニケーションに悩み	6

・参考になったか

大いに参考になる	31
参考になった	23
参考にならなかった	2

⑥市民への啓発

○市生涯学習部が所管する出前講座に

「上手なお医者さんのかかり方」を登録

・医療の現状

・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」

・かかりつけ医と相談窓口をうまく利用しよう

質疑を含め、約1時間の講座

月日	団体名	人数	評価
6月	自治会	35人	満足度4、理解度5
7月	シニアクラブ	50人	—
11月	社会福祉協議会	20人	満足度4、理解度4
11月	施設	22人	満足度5、理解度5
1月	自治会	50人	—
1月	社会福祉協議会	40人	—
1月	自治会	20人	—
2月	自治会	20人	—
計 8回		257人	



平成31年度  
船橋市医療安全支援センター  
活動計画

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①相談苦情対応	←											→
②推進協議会					○						○	
③事例検討部会		○										
④研修会			○				◎					
⑤相談員の研鑽		医 ☆	医 ☆	学 会 ☆	学 会 ☆	学 会 ☆	医 ☆	医 学 会 ☆	医 学 会 ☆	厚 生 局 ☆	☆	
⑥出前講座 (回)	←											→

④研修会：  
 ◎ 医療安全研修会  
 ○ 医療患者相談窓口  
 担当者連絡会議

⑤相談員の研鑽  
 医：医療安全支援センター総合支援事業が主催する研修  
 学会：医療の質・安全学会 等  
 厚生局：関東信越厚生局主催 医療安全に係るワーキングショップ  
 ☆：ケース会議

1

- ①病院医療安全管理者意見交換会の実施  
 目的：病院医療安全管理者間の交流  
 ・グループワーク・事例分析
- ②医療安全支援センターリーフレットの配布  
 目的：医療安全支援センターの周知、利用促進  
 配布場所(案)：病院、診療所、薬局、市役所関連部署
- ③適正受診促進のための施策  
 ・関係機関と連携し資料作成→市民啓発につなげる

3