

報告事項（1）

医療安全対策について

保健総務課

医療における安全文化

- * 平成11年に連続して発生した病院における医療事故を契機に、国が医療安全施策の推進を進める
- * 医療に従事するすべての職員が、患者の安全を最優先に考え、その実現を目指す態度や考え方及びそれを可能にする組織のあり方が求められる
- * 個々の要素の質を高めつつ、いかにしてシステム全体を安全性の高いものにしていくかが課題である
- * 個人の責任追及ではなく、原因を究明しその防止のための対策を立てていくことが極めて重要となる

医療機関における安全確保の体制の整備とあわせて、医療の質、安全、患者サービスの向上を図るためには、患者・患者家族等（以下「患者等」という。）の声を、医療機関へ届ける窓口が必要である

➡ 医療安全支援センター

医療安全支援センターについて

- * 患者等からの苦情・相談などへの迅速な対応や、医療機関への情報提供を行う体制を構築するため、国が平成15年に都道府県や保健所設置市に医療安全支援センター（以下「支援センター」という。）の設置を推進した
- * 平成19年には支援センターの一層の推進を図り、医療法上に位置付け、都道府県、保健所を設置する市及び特別区に設置するよう努めることと規定された
- * 医療に関する苦情・心配や相談に対応するとともに、医療機関、患者等に対して、医療安全に関する助言及び情報提供等を行う
- * 医療機関の管理者、従業員に対する医療安全に関する研修の実施、支援センターの運営方針や医療安全の推進のための方策等の検討を行う医療安全推進協議会の開催等を行う

船橋市医療安全支援センターの体制

1 設置年月日

平成25年10月（相談窓口は平成18年6月より開始）

2 相談員

看護師 4名（2人/日体制）

薬剤師 3名

保健師 1名

事務 1名

3 受付内容

医療行為、医療内容に関する相談・苦情

医療従事者の接遇・説明不足に関する苦情 等

4 受付時間

月曜日～金曜日

9時～12時、13時～16時

5 専用電話

047-409-1640

船橋市医療安全支援センターの取り組み

1 医療に関する苦情・相談への対応

【受付状況（令和6年度）】

受付件数：882件

性別：男性 37.1% 女性 62.5% 不明 0.5%

受付方法：電話 95.6% 来所 2.4% メール 2.0%

内容：相談 55.1% 苦情 44.9%

対応時間：平均 26.2分（苦情33.6分、相談22.3分）

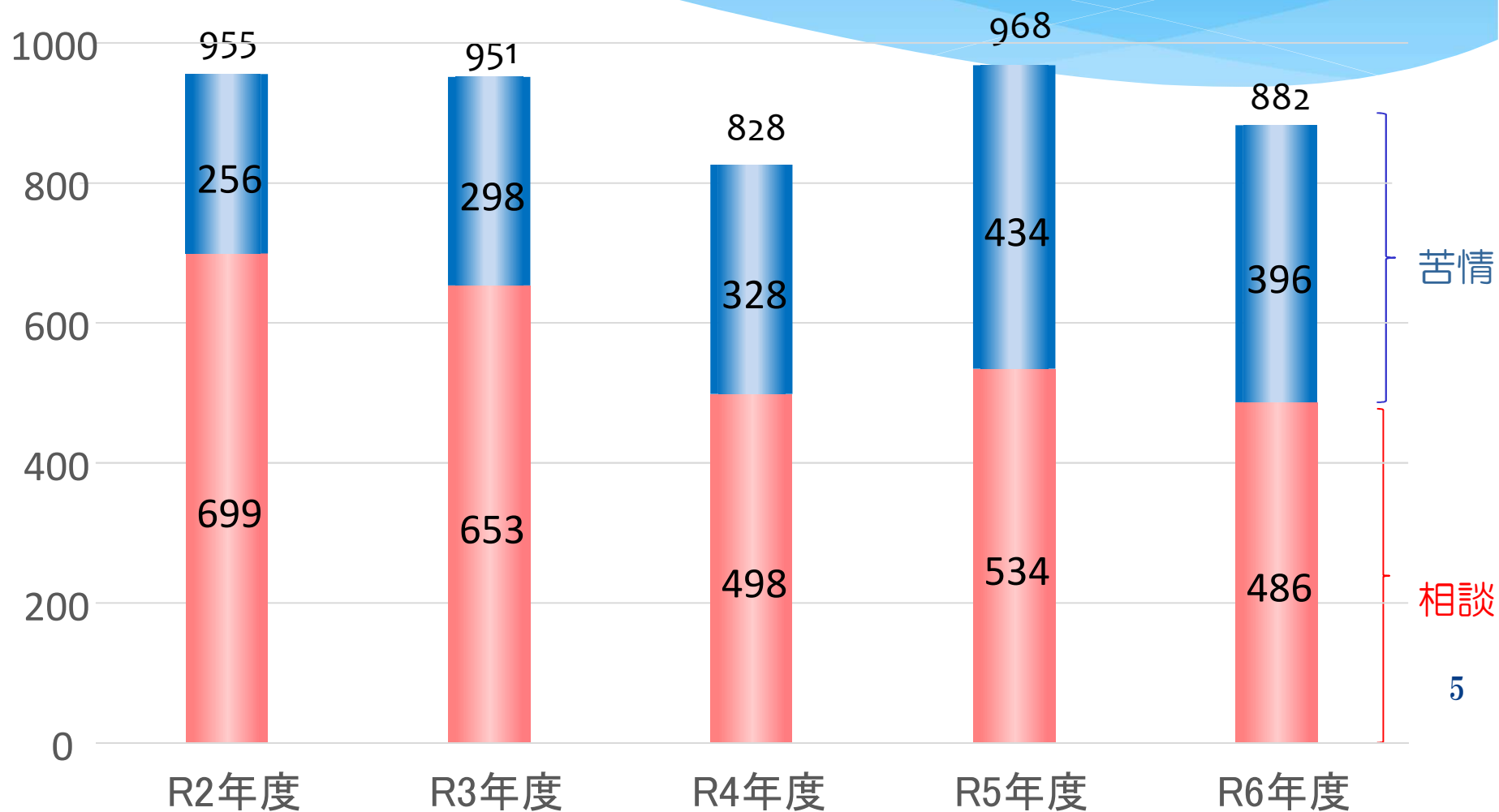
○令和6年度の主な特徴

- ・苦情の割合が過去最高
- ・メールでの相談が増加
- ・対応時間が過去最長

○令和6年度の主な取り組み

- ・相談対応時間外の自動応答装置導入
- ・自動録音開始

苦情・相談件数の推移



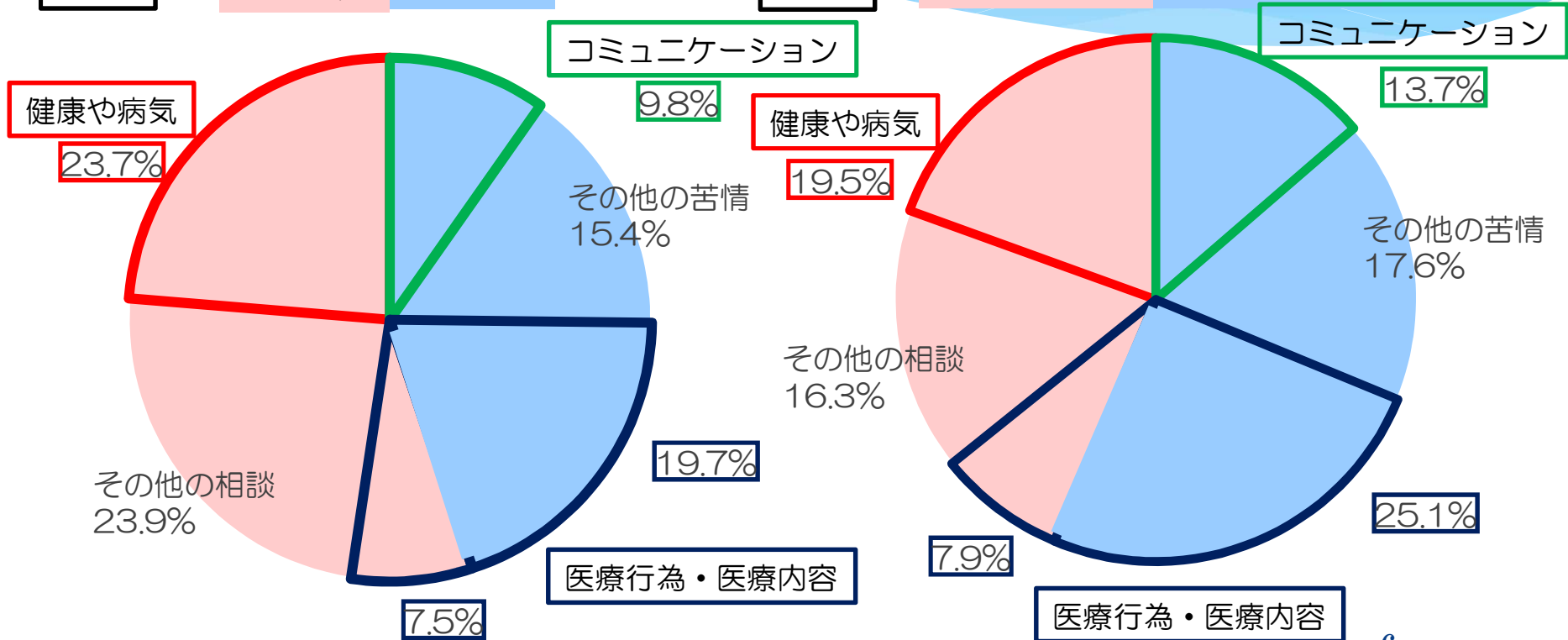
相談内容

件数

相談 55.1%
苦情 44.9%

時間

相談 22.3分/件
苦情 33.6分/件



n : 882

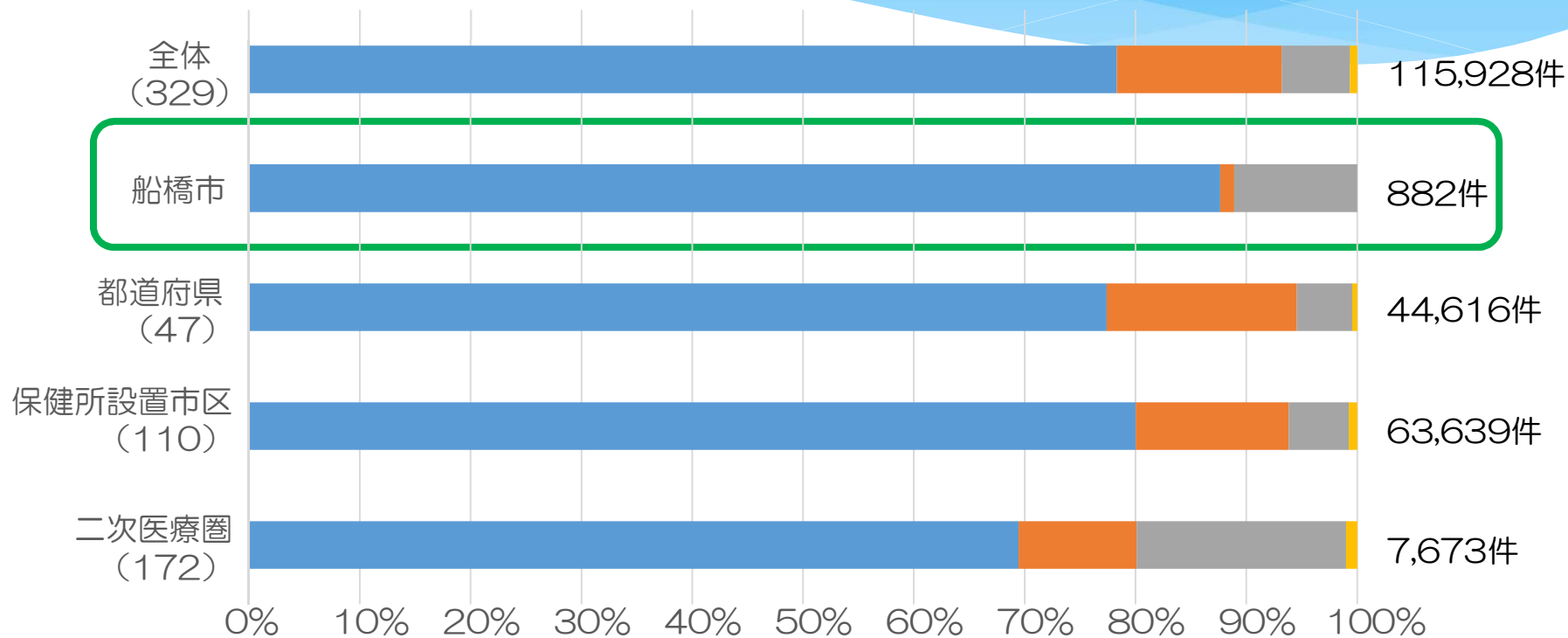
6

設置主体ごとの傾聴後の対応（令和6年度）

（出典）医療安全支援センター総合支援事業医療安全支援センターの運営の現状に関する調査結果（概要）

括弧内は回答センター数

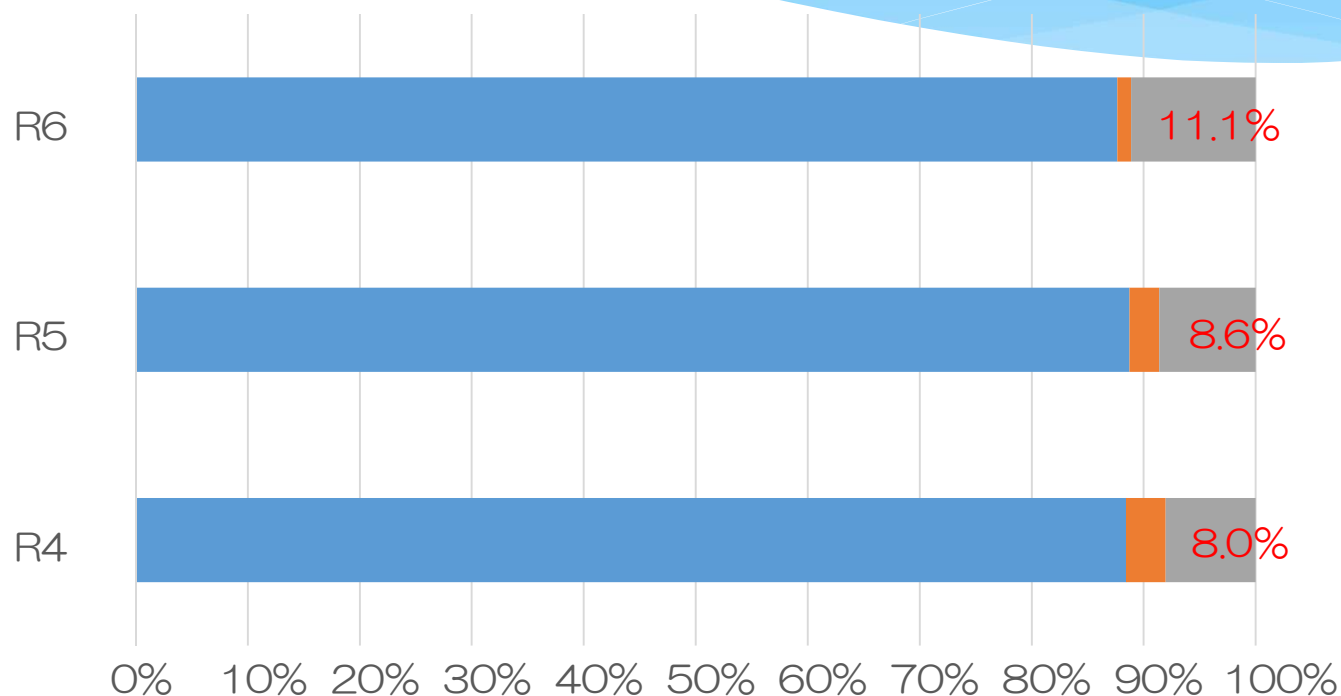
件数



- 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（医療機関等の案内を含む）・助言を行った
- 相談者に他部署や関係機関等を紹介した（医療機関等の案内は含まない。）
- 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした
- 立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ

傾聴後の対応

船橋市医療安全支援センターにおける経年変化



- 相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（医療機関等の案内を含む）・助言を行った
- 相談者に他部署や関係機関等を紹介した（医療機関等の案内は含まない。）
- 苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした
- 立入検査を行う部署や担当者に引き継いだ

目標

医療機関への苦情相談に対して、必要かつ適切な対応を実践する



ただ苦情を医療機関側に伝えればよいわけではない

苦情・相談等から探知した医療の安全に係る内容について、医療機関への事実確認、必要に応じて立入検査等を行い、医療機関における体制改善につなげる事が重要

船橋市医療安全支援センターの取り組み

2 医療安全推進協議会

【目的】

支援センターの運営方針、医療安全の推進のための方策等を検討するため、支援センターに船橋市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）を設置し、年2回開催している

【委員】医師、歯科医師、薬剤師、看護師、助産師（元医療安全相談員）

【令和6年度実績】

- * 開催日：2回（令和6年8月26日、令和7年2月3日）
- * 協議内容
 - ・令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について
 - ・歯科診療所における院内感染対策について
 - ・船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について（報告）

ほか

船橋市医療安全支援センターの取り組み

3 医療安全推進協議会事例検討部会

【目的】

支援センターに寄せられた個別の相談事例の対応策の検討にとどまらず、相談事例をもとに医療提供施設が共通して持つ医療安全に関する課題を抽出し、課題の解決につなげるため、船橋市では相談事例を検討するために部会を設置し、年1回開催している。

【委員】医師、歯科医師、薬剤師、看護師、精神保健福祉士

【令和6年度実績】

- * 開催日：令和6年10月23日
- * 内容：3つのテーマについて相談事例より意見交換を行った
 - ・診療所・歯科診療所における処方誤りについて
 - ・インターネット予約について
 - ・骨粗しょう症における連携について

船橋市医療安全支援センターの取り組み

4 医療安全研修会

【目的】

医療機関等の管理者や医療安全管理者等に対し、法律に基づく各種医療安全対策が規定されていることの認識共有化を促すため、年1回開催している。

また、船橋市では、単に受動的に参加受講するだけでなく、市内病院に講師を依頼し、院内で発生した事例に伴う苦労話を語ってもらうことにより、決して他人ごとではないとの相互に意識改革を促す内容も盛り込んでいる。

【令和6年度実績】

○開催日：令和7年2月19日

○講演：演題「医療安全管理～当院における無断離院対策～」

講師 庄司 義雄 先生（船橋北病院 医療安全管理者）

演題「医療安全～離院について～」

講師 南 雅之 先生（船橋北病院 院長）

○参加者：41名

船橋市医療安全支援センターの取り組み

5 病院患者相談窓口担当者連絡会議

【目的】

各病院の相談窓口担当者は、業務の関係上、院内で孤立しやすい面がある上、担当者に対する研修の機会が設定されていないため、担当者同士の繋がりを構築し、相互の情報交換や悩みの解消・緩和を図ることを目的とし、年1回開催している。

【令和6年度実績】

○開催日：令和7年3月18日

○内容：

「船橋市医療安全支援センターの業務について」

船橋市保健所保健総務課

「患者相談対応の地域での標準化を試みる」

東京大学大学院医学系研究科在宅医療学講座 水木麻衣子 先生

○参加者：16名

船橋市医療安全支援センターの取り組み

6 学会への参加

- * 学会：第20回医療の質・安全学会学術集会
- * 形式：パネルディスカッション
- * テーマ：地域における効果的な医療安全推進のあり方
- * 日時：令和7年11月8日（土）13時40分～15時10分
- * 場所：京都市勧業館みやこめっせ
- * 演題：地域の医療機関との信頼関係の上に成り立つ医療安全施策の進め方について
- * 演者：筒井勝

船橋市医療安全支援センターの取り組み 7 市民向けの啓発

- * リーフレット
（医療相談窓口のご案内）
- * 市ホームページ
- * 広報ふなばし
- * 出前講座
～上手なお医者さんのかかり方～

市ホームページを改正

- * 「よくあるご相談」の追加
- * 市内各病院患者相談窓口一覧の追加
- * チラシ「上手なお医者さんのかかり方」の作成

船橋市医療安全支援センター 医療相談窓口のご案内



電話相談

☎ 047-409-1640

月～金曜日

（祝日・年末年始を除く）

9 : 00 ~ 12 : 00

13 : 00 ~ 16 : 00

船橋市医療安全支援センター
〒273-8506 船橋市北本町 1-16-55
船橋市保健所保健総務課内

船橋市医療安全支援センターの取り組み

8 今後の取り組み

- 支援センターの相談窓口だからこそ期待されること
 - 医療機関等への橋渡し
 - 医療機関に対する改善指導
 - ※健康相談等の一般的な相談は他の窓口で対応可能
- 支援センターが目指すこと
 - 苦情相談に対して相談者の期待に応える
 - 医療機関に対する医療の質の向上
 - 医療安全支援センターの役割を市民に認識してもらう
- 取り組むべき内容
 - * 支援センターの相談体制の充実
 - * 医療機関等における医療安全意識の向上
 - * 市民への啓発