

# 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25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。

## 主な業務

- 1 患者・住民からの相談や苦情への対応
- 2 医療安全推進協議会の開催
- 3 相談等に適切に対応するために、関係する機関・団体等との連絡調整
- 4 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）

## 相談苦情対応について

- 1 設置場所  
船橋市保健所総務課内
- 2 相談員  
看護師（専任）2名
- 3 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
- 4 受付時間  
月曜日～金曜日 9時～16時（昼休みを除く）
- 5 受付電話  
保健所代表電話 047-431-4191

## 対応の基本的スタンス

- ・ 相談苦情者の話を冷静によく聞く。
- ・丁寧な対応を心がける。
- ・ 相談苦情者の意向を正確に捉える。
- ・ 苦情者が医療機関等を非難する場合は、中立的立場を保つ。
- ・ 相談苦情者のプライバシーを最大限に配慮する。
- ・ 「セクター」としてできることとできないことをきちんと説明する。

## 業務の状況

- ・ 6月 医療安全支援センター初任者研修の受講
- ・ 第1回病院患者窓口担当者連絡会議の開催
- ・ 9月 関東信越厚生局主催医療安全に関するワークショップの受講
- ・ 10月 船橋市医療安全支援センター設置要綱が施行
- ・ 医療安全支援センター実践研修の受講
- ・ 医療安全推進協議会の開催
- ・ 12月 医療安全研修会の開催
- ・ 2月 第2回病院患者窓口担当者連絡会議の開催

## 医療安全推進協議会

平成25年10月28日（月）19時から

概要と議事録は、  
市役所ホームページで公開中

## 医療安全研修会

- 日時:平成25年12月6日(金)19時～  
○場所:船橋市保健所  
○演題  
「病院全体で考える医療安全」  
医療安全確保の鍵は職員間のコミュニケーション  
○講師 東京大学医学部付属病院  
救命救急センター・医療安全対策センター  
センター長 中島勸先生  
○出席者 病院医療安全管理者等 40名

## 病院患者相談窓口担当者連絡会議

- 第1回 平成25年6月28日 参加者数 29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  
「各病院の相談窓口における課題」  
○第2回 平成26年2月24日 参加者数 26名  
グループワーク  
「患者相談事例を集計・分析するための方法」  
「分析結果をどのように活かすか」

## 相談員の資質向上

- 医療安全支援センター初任者研修  
6月20日に2名受講  
○医療安全支援センター実践研修  
10月8日に2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  
11月11日～15日に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

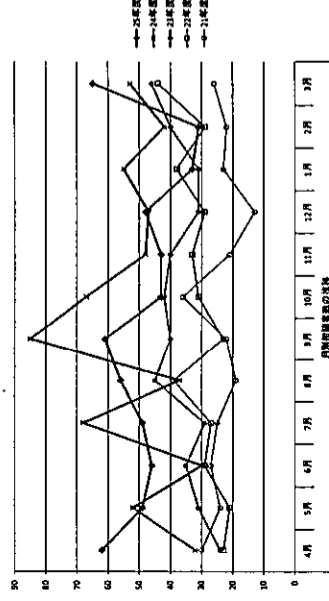
## 相談苦情受付概要

- 受付件数:588件
- 性別:男性 40% 女性60%
- 受付方法:電話 89% 来所 10%
- 内容:相談 56.5% 苦情 43.5%
- 診療科別(不明を除く)  
内科 17.2% 歯科 14.4%  
整形外科 13.6% 精神科 10.2%

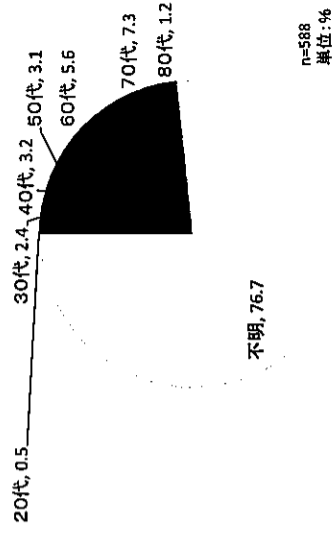
## 月別受付件数の推移

|     | 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   |
|-----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|
| H25 | 62 | 49 | 46 | 49 | 56 | 61 | 43  | 43  | 48  | 33 | 32 | 66 | 588 |
| H24 | 32 | 52 | 30 | 68 | 37 | 85 | 67  | 48  | 47  | 55 | 42 | 53 | 616 |
| H23 | 24 | 31 | 35 | 29 | 45 | 40 | 42  | 40  | 31  | 31 | 40 | 46 | 434 |
| H22 | 23 | 21 | 29 | 27 | 39 | 23 | 31  | 33  | 29  | 38 | 29 | 44 | 366 |
| H21 | 30 | 24 | 27 | 25 | 19 | 22 | 36  | 21  | 13  | 23 | 22 | 26 | 288 |

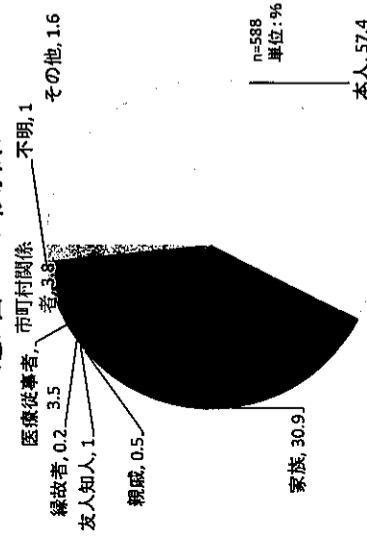
## 月別受付件数の推移



## 年代別



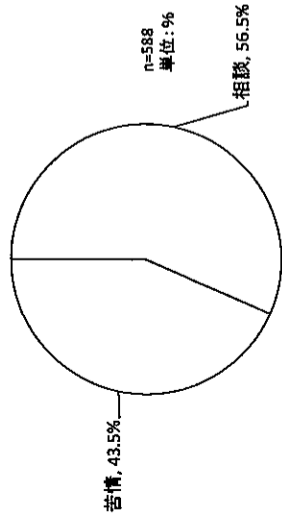
## 患者との関係



## 受付方法

|     | 25年度 | 割合   |
|-----|------|------|
| 電話  | 521  | 88.6 |
| 来所  | 60   | 10.2 |
| 手紙  | 2    | 0.3  |
| メール | 5    | 0.9  |
| 合計  | 588  | 100% |

## 相談苦情の内訳



17

18

## 相談の内訳

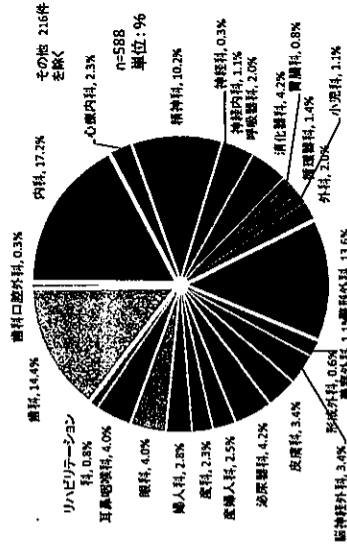
|           | 平成25年度 | 24年度 | 23年度 |
|-----------|--------|------|------|
| 健康や病気     | 139件   | 164  | 140  |
| 医療機関紹介・案内 | 74件    | 25   | 20   |
| 薬に関すること   | 23件    | 7    | 3    |
| 医療費       | 12件    | 8    | 10   |
| 治療内容      | 24件    | 9    | 17   |
| 転院        | 10件    | 15   | 6    |
| その他       | 50件    | 113  | 44   |
| 計         | 332件   | 341件 | 240件 |

19

## 苦情の内訳

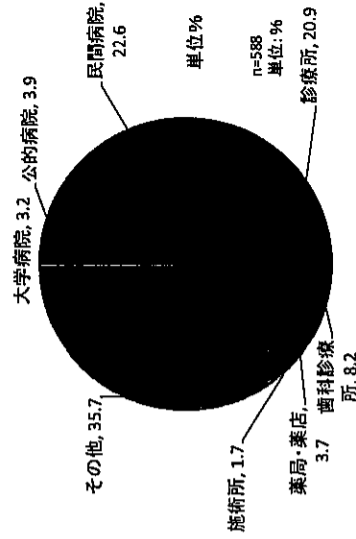
|           | 25年度 | 24   | 23   |
|-----------|------|------|------|
| 医療行為、医療内容 | 87件  | 107  | 67   |
| 従事者の接遇    | 38件  | 43   | 26   |
| 医療費関係     | 27件  | 24   | 20   |
| 医療過誤・医療事故 | 25件  | 17   | 28   |
| 関連法規      | 12件  | 13   | 5    |
| 説明不足      | 9件   | 3    | 13   |
| 診療拒否      | 8件   | 10   | 9    |
| その他       | 50件  | 58   | 26   |
| 計         | 256件 | 275件 | 194件 |

## 診療科別受付数



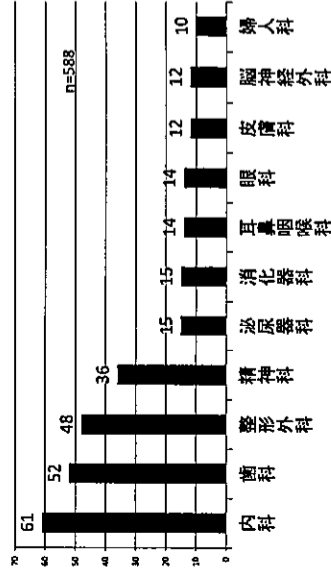
21

## 施設分類別件数



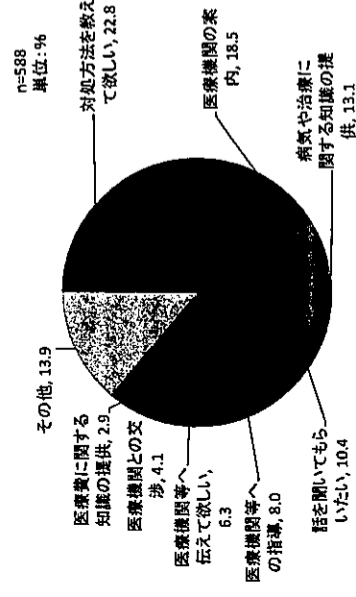
23

## 診療科別受付件数



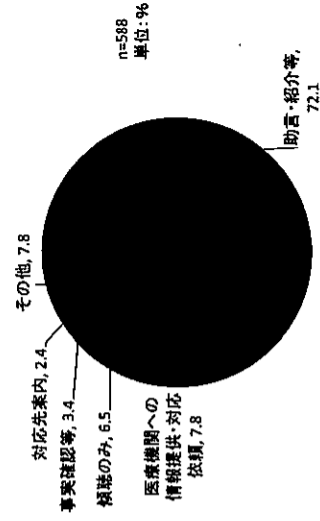
22

## 相談苦情者の要望



24

## 対応



25

## 事例紹介

医療安全支援センターに寄せられた相談・苦情の内容

27

### 2 相談: 医療機関の紹介・案内

- ① 近くの医療機関を教えて欲しい。
- ② 緩和ケア病棟を紹介して欲しい。

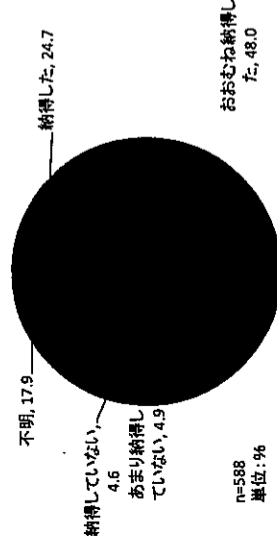
29

### 4 相談: 薬

- ① 海外に処方された医薬品(1年間分)を持っていくか。
- ② 患者はジェネリック医薬品の処方を希望してないにもかかわらず、処方箋が一般名処方になっていたので薬局でジェネリック医薬品が処方された。
- ③ 薬剤指導料について。

31

## 納得度



26

### 1 相談: 健康や病気

- ① 症状があるが何科を受診したらよいか。
- ② 検査結果の数値をどう判断したらよいか。

28

### 3 相談: 治療内容

- ① 薬の副作用が心配で、治療内容を決められない。
- ② 手術の際、身内がいらないので付添人がいい。

30

### 5 苦情: 医療機関従事者の接遇

- ① 医師の診察態度に問題があると思う。
- ② 医師は少し身体に触れる程度で、きちんと診察していないと感じる。

32

6 苦情: 医療費関係

- ①明細書を発行してくれない。
- ②治療を受けた覚えのない検査が請求されている。

33

7 苦情: 医療行為、医療内容

- ①医療内容が間違っていたのではないか。
- ②痔瘻が悪化したのは適切な処置ができていなかったのではないか。
- ③死産をしたが妊娠期間中に指導がなかった。グリーフケアをしてくれなかった。

34

8 苦情: 医療過誤、医療事故

- ①歯科医院で麻酔を受けた所、意識不明になり、足に麻痺が残った。
- ②医療機関(院内処方)で薬を間違えられた。

35

9 苦情: 説明不足

- ①医師の説明不足により、治療が手遅れになったのではないか。
- ②治療内容や退院について説明がない。

36

10 苦情: 医療等関連法規

- ①歯科助手による医療行為
- ②保険適用される通院頻度について

37

11 苦情: その他

- ①無診療で処方箋を出している。

38

平成26年度  
船橋市医療安全支援センター  
活動計画

相談苦情対応について

- 1 設置場所 船橋市保健所総務課内
- 2 相談員 看護師(専任) 2名
- 3 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
- 4 相談受付時間 月曜日～金曜日 9時～16時(昼休みを除く)
- 5 相談電話 保健所代表電話 047-431-4191

年間計画

- ・ 5月 医療安全支援センター初任者研修の受講
- ・ 6月 医療安全支援センター初任者研修の受講
- ・ 第1回病院患者窓口担当者連絡会議の開催
- ・ 7月 第1回医療安全推進協議会の開催
- ・ 9月 医療安全支援センター実践研修の受講
- ・ 11月 関東信越厚生局主催医療安全に関するワークショップの受講
- ・ 12月 医療安全研修会の開催
- ・ 2月 第2回病院患者窓口担当者連絡会議の開催
- ・ 第2回医療安全推進協議会の開催
- ・ 随時 出前講座「上手なお医者さんのかかり方」

医療安全推進協議会

- 第1回 平成26年7月23日(木)
- 内容  
平成25年度実績報告、  
平成26年度活動計画、意見交換
- 第2回 平成27年2月下旬頃を予定
- 内容  
平成26年度実績報告、  
平成27年度活動計画、意見交換

医療安全研修会

平成26年12月ごろ予定  
船橋市保健所にて  
演題:未定  
講師:未定  
出席者 市内病院医療安全管理者等

病院患者窓口担当者連絡会議

- 第1回 平成25年6月25日(水)
- 研修・グループワーク  
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  
参加者数 31名
- 第2回 平成27年2月25日(水)(予定)
- 研修・グループワーク  
講師 元東京大学医学部付属病院  
患者相談・臨床倫理センター 特任専門職員  
阿部 篤子氏

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

| 月日    | 団体名            | 人数  |
|-------|----------------|-----|
| 6月25日 | 藤崎台藤寿会         | 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名 |
| 7月19日 | 生涯学習インストラクターの会 | 15名 |
| 9月6日  | 御滝さくら会         | 28名 |
| 9月14日 | いづみハイツ船橋自治会    | 35名 |

## 相談員の資質の向上

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

9

## 協議会を中心に議論していきたいこと

- 課題  
船橋市医療安全支援センター  
医療機関
- 対策  
船橋市医療安全支援センター  
医療機関

10