

平成27年度 船橋市医療安全支援センター 実績報告

平成28年2月末現在

1

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。

3

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。

2

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

4

年間業務

5月	医療安全支援センター初任者研修の受講
6月	第1回医療安全推進協議会の開催 第1回病院患者相談窓口担当者連絡会議の開催
7月	医療安全支援センター初任者研修の受講
11月	医療安全支援センター実践研修の受講
12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
1月	医療安全研修会の開催
2月	第2回病院患者相談窓口担当者連絡会議の開催
3月	第2回医療安全推進協議会の開催
通年 適宜	相談苦情対応 市民への啓発活動「出前講座」計9回

5

相談苦情対応

- 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 (4月～9月)
専用電話 047-409-1640(10月～)
(面談、メール等でも対応)

6

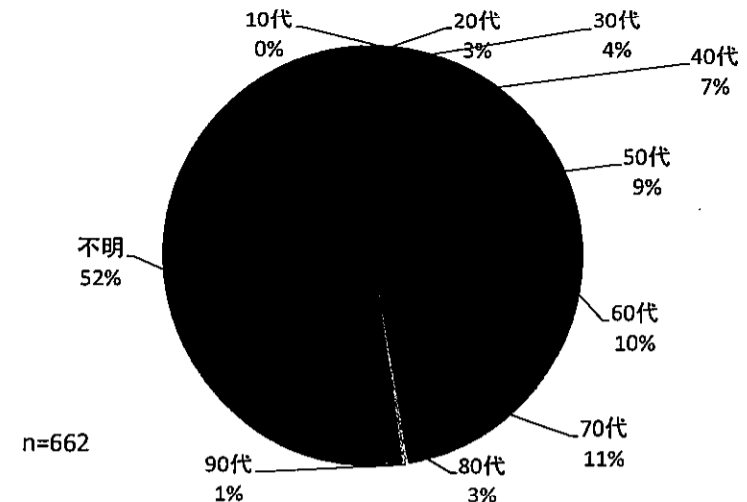
概要

- ・ 受付件数: 662件(前年比+113件)
- ・ 性別: 男性 44% 女性51% 不明5%
- ・ 受付方法:
電話 93% 来所 5% メール 2%
- ・ 内容: 相談 62% 苦情 38%
- ・ 診療科別(不明を除く)
内科 23% 歯科 22%
精神科 12% 整形外科 8%

(平成27年4月～12月)

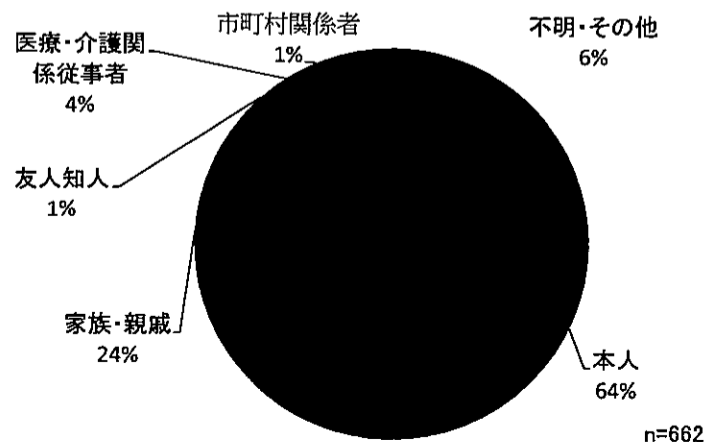
7

年代別



8

患者との関係



9

受付方法

	27年度(4月～12月)	
	件	割合
電話	613	92.6
来所	35	5.3
メール	11	1.7
手紙・FAX	3	0.4
合計	662	100%

10

相談の内訳

	平成27年 (4月～12月)		平成26年 (4月～12月)	
	件数	割合	件数	割合
健康や病気	174件	26.3%	130件	23.7%
医療機関紹介・案内	104件	15.7%	93件	16.9%
医療行為・医療内容・治療内容	23件	3.5%	8件	1.5%
転院	23件	3.5%	13件	2.4%
医療費	21件	3.2%	14件	2.6%
薬に関すること	18件	2.7%	25件	4.6%
その他	48件	7.2%	38件	7.1%
計	411件	62.1%	323件	58.8%

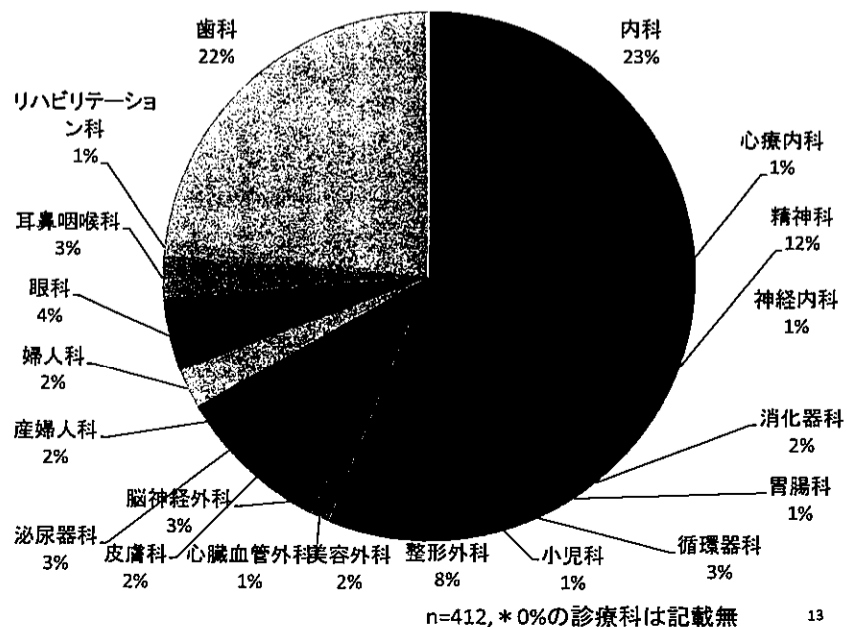
11

苦情の内訳

	27年度 (4月～12月)		26年度 (4月～12月)	
	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	61件	9.2%	68件	12.4%
医療等関連法規	40件	6.0%	5件	0.9%
従事者の接遇	29件	4.4%	47件	8.6%
医療過誤・医療事故	24件	3.6%	25件	4.6%
医療費関係	18件	2.7%	19件	3.5%
説明不足	17件	2.6%	21件	3.8%
薬	16件	2.4%	0件	0%
診療拒否	8件	1.2%	7件	1.3%
その他	38件	5.8%	58件	6.1%
計	251件	37.9%	226件	41.2%

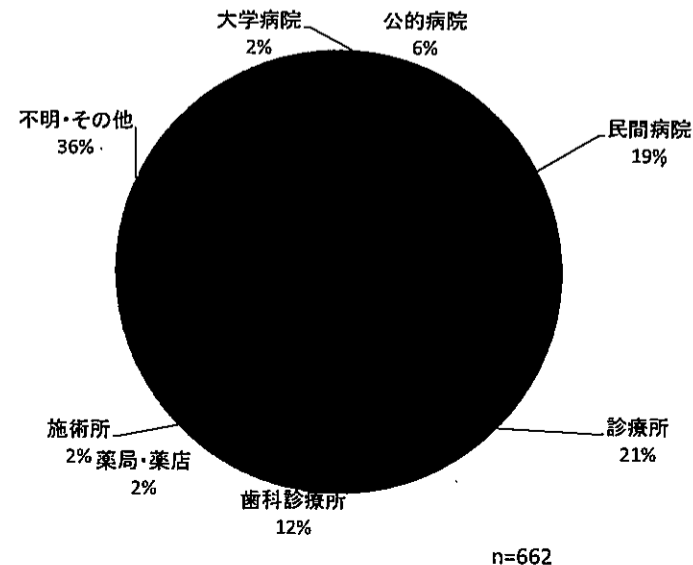
12

診療科別受付数



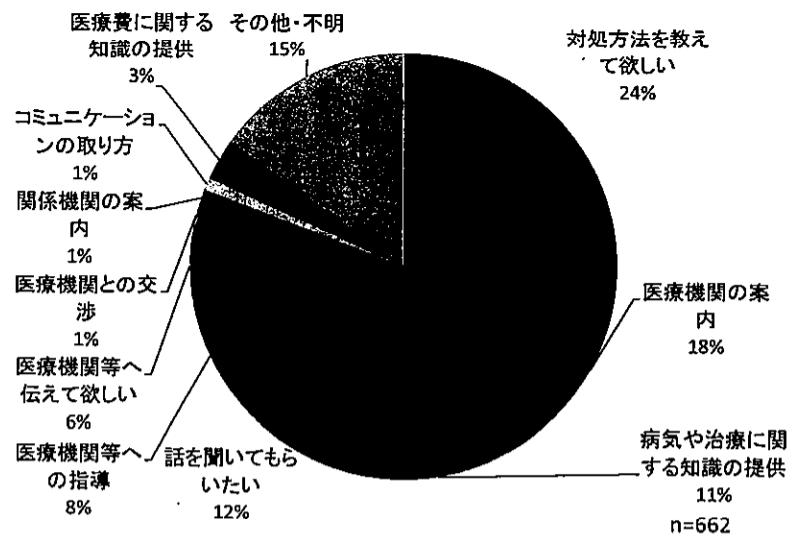
13

施設分類別件数



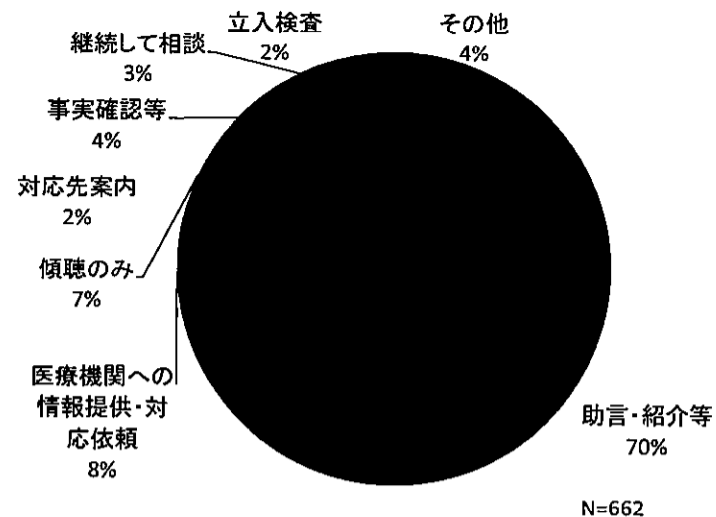
14

相談苦情者の要望

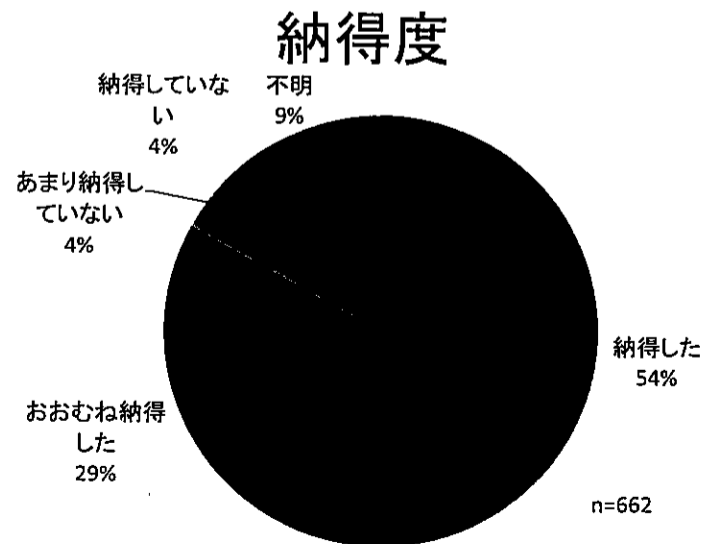


15

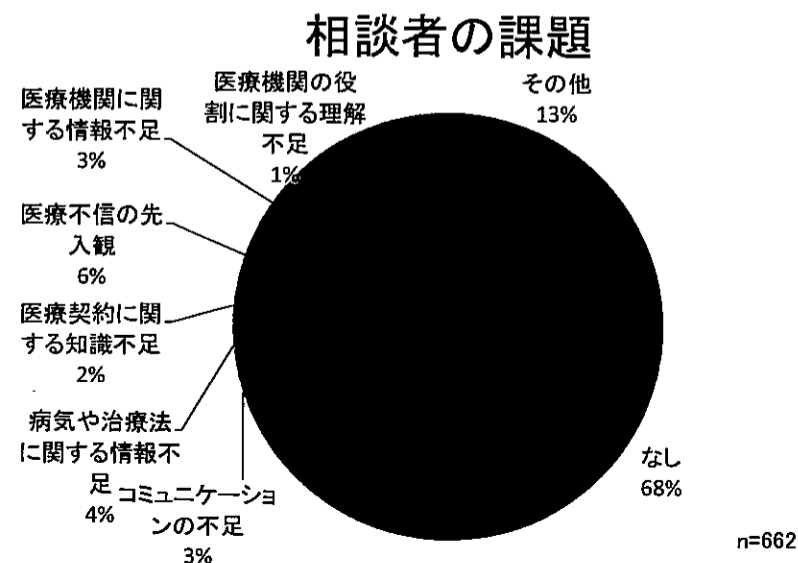
対応



16



17



18

医療安全推進協議会

○第1回

平成27年6月22日(月)19時30分～

概要と議事録は、市ホームページで公開中

○第2回

平成28年3月7日(月)19時30分～

医療安全研修会

○日時:平成28年1月16日(土)14時～16時

○演題:

「千葉徳洲会病院における医療安全管理対策の現状と課題～医療事故調査制度を中心に～」

○講師 医療法人沖縄徳洲会 千葉徳洲会病院
院長 高森 繁 先生

○出席者 病院医療安全管理者等 40名

19

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	3
副委員長	2
委員	24
その他	3

職種	
医師	4
看護師	16
事務職	3
MSW,PSW,PT,OT他	9

・講演について

職種	
大いに参考になった	15
参考になった	16
あまり参考にならない 参考にならない	0

(回答 32)

21

病院患者相談窓口担当者連絡会議

○第1回 平成27年6月30日

参加者数 24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

水木 麻衣子氏

・報告 船橋市医療安全支援センターの実績

・グループワーク 事例検討

22

・アンケート結果 第1回(24名)

・参加者

職種	
看護師	11
MSW,PSW,SW	8
事務職・その他	5

相談員歴	
0~3年	5
3~10年	6
10年以上	7
無回答	6

・講演内容

参考になった	24
参考にならない	0

・事例検討

できた	23
できなかった	1

23

○第2回 平成28年2月22日 参加者 37名

・講義・演習「患者相談の基本」

講師: 明治学院大学心理学部

教授 杉山恵理子氏

・報告「相談苦情を院内の医療安全管理体制へどのようにつなげているか」

市立リハビリテーション病院、滝不動病院

24

・アンケート結果 第2回(36名)

・参加者

職種		相談員歴	
看護師	11	0～3年	11
MSW,PSW,SW	15	3～10年	7
事務職・その他	9	10年以上	10
		無回答	8

・講演内容

大いに参考になる	35
参考になった	1
参考にならない	0

・報告

大いに参考になる	24
参考になる	10
参考にならない	0

25

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15日、7月10日:1名ずつ受講

○医療安全支援センター実践研修

11月5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14日から3日間:1名受講

* 対象:全国の医療安全支援センター職員、
医療機関職員

26

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

27

月日	団体名	人数
7月5日	七福会	28人
7月15日	和敬会	36人
8月25日	飯山満台悠々クラブ	25人
9月27日	みゆき老人クラブ	30人
12月3日	八木が谷社会福祉協議会	34人
1月24日	南三咲不動町会	20人
2月17日	ならしの台生活学校	45人
2月19日	ダイヤパレス高根台	20人
2月24日	高根東ゆうゆう会	45人
計 9回		283人

28

○アンケート結果

- 参加者皆さんが、「良かった」との声。本日の内容を活用して良い「かかりつけ医」を見直そう。
- 参加者の平均年齢が75歳でしたので、タイムリーの講義であった。時間内容とも満足。
- 全員が身近な問題であり、勉強になりました。話も具体的でわかりやすく好評でした。
- もう少し、実際の具体例、体験談などをお話くださると更に理解が深まると思いました。

平成28年度 船橋市医療安全支援センター 活動計画

年間計画

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
相談苦情対応	←											→
推進協議会			○								○	
薬剤師会研修 に参加				○								○
◎ 医療安全 研修会 ○ 担当者 連絡会議				○				◎			○	
相談員の研鑽			医 プ ラッシュ医 アップ研 JM 修				医 実践 研修				医 JM	
市民啓発	←											→

医: 医療安全支援センター主催
JM: ジョイントミーティング

1

①相談対応能力の向上

- ・自らの課題を発見し改善につなげる。

②医療安全推進協議会ワーキンググループの設置

- ・事例検討会を実施する。

③出前講座「上手なお医者さんのかかり方」パート2の作成

- ・住民が医療への理解をより深めることができるような教材を作成する(例)医療制度編

(いずれも医療安全支援センター(東京大学医療安全管理学講座)の協力を得る)

④病院患者相談窓口に関する調査(項目:名称、設置場所、対応時間、相談方法等)を実施。公表の意思がある病院について、船橋市ホームページへの掲載

3