

平成28年度 第2回船橋市医療安全推進協議会 次第

平成29年3月22日(水) 午後7時30分～

船橋市保健福祉センター小会議室

- 1 開会
- 2 保健所長あいさつ
- 3 会長あいさつ
- 4 議題
 - ①平成28年度船橋市医療安全支援センター実績報告
 - ②平成29年度船橋市医療安全支援センター活動計画
 - ③医療機関立入検査(医療安全部門)結果について
 - ④事例検討部会について
- 5 その他
- 6 閉会

平成28年度 船橋市医療安全支援センター 実績報告

平成29年3月22日現在

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

	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 ☆	☆	医 ☆		学会
⑥市民啓発 (回)		1	2	1	2	2	1	1				

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

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
- ☆：ケース会議

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
専用電話 047-409-1640
(面談、メール等でも対応)

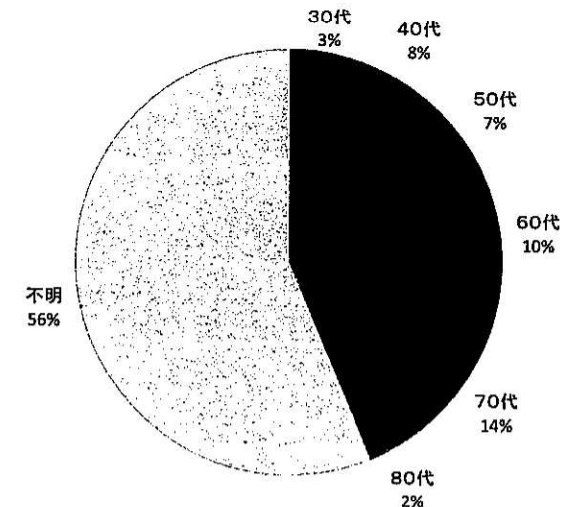
6

概要 (平成28年4月～12月)

- ・ 受付件数：623件(前年比-39件)
- ・ 性別：男性 39% 女性 57% 不明 4%
- ・ 受付方法：
電話 94% 来所 5% 手紙・メール 1%
- ・ 内容：相談 67% 苦情 33%
- ・ 診療科別(不明を除く)
内科 25% 精神科 14%
消化器科 10% 歯科 9%

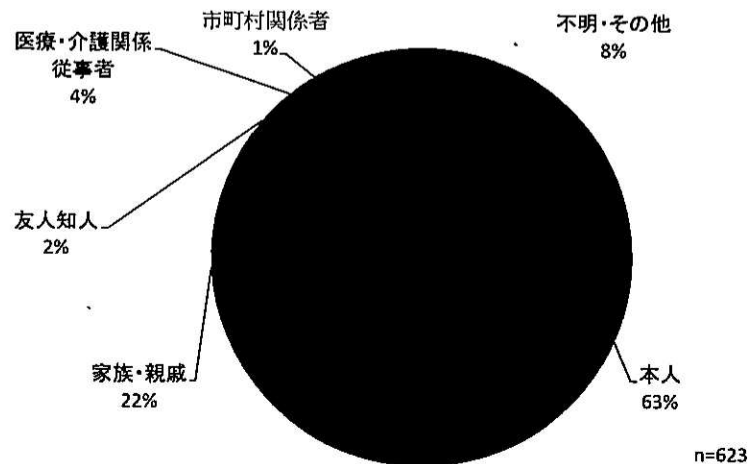
7

年代別



8

患者との関係



9

受付方法

	28年度(4月～12月)	
	件	割合
電話	587	94.2
来所	31	5.0
メール	3	0.5
手紙・FAX	2	0.3
合計	623	100%

10

相談の内訳

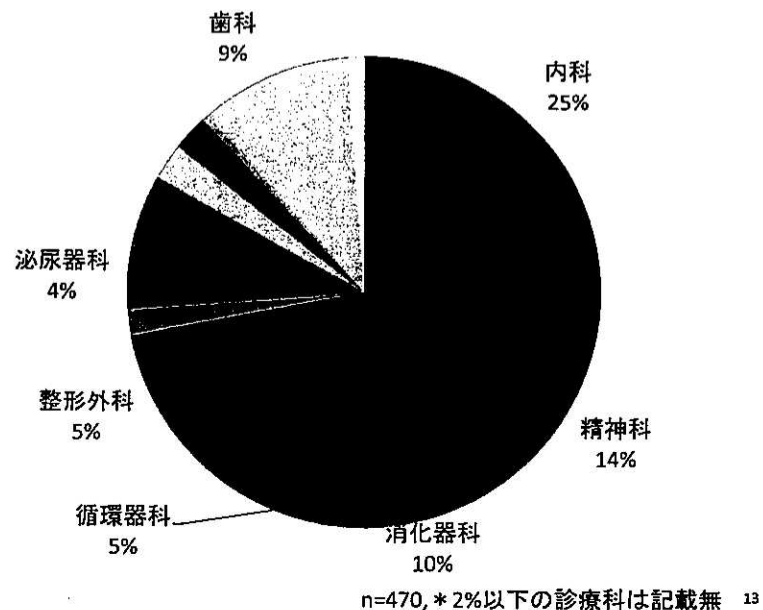
	平成28年 (4月～12月)		平成27年 (4月～12月)	
	件数	割合	件数	割合
健康や病気	189件	30.3%	174件	26.3%
医療機関紹介・案内	84件	13.5%	104件	15.7%
医療行為・医療内容・治療内容	41件	6.6%	23件	3.5%
転院	18件	2.9%	23件	3.5%
医療費	27件	4.3%	21件	3.2%
薬に関すること	19件	3.0%	18件	2.7%
その他	38件	6.1%	48件	7.2%
計	416件	66.8%	411件	62.1%

11

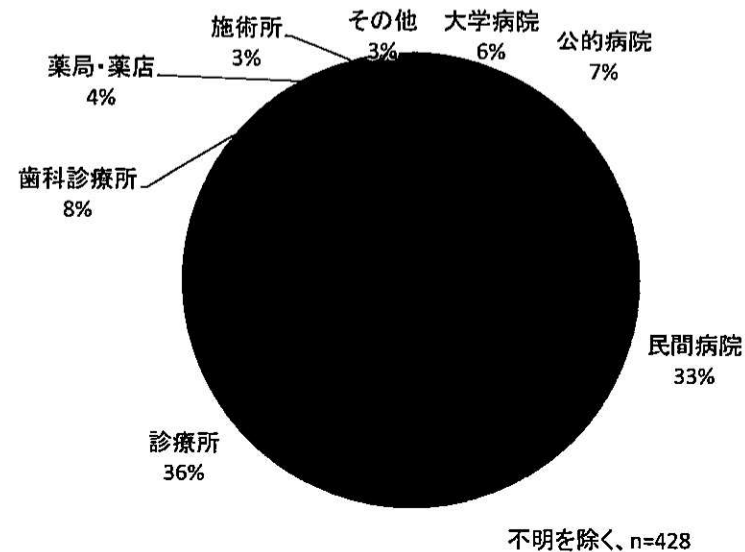
苦情の内訳

	28年度 (4月～12月)		27年度 (4月～12月)	
	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	65件	10.4%	61件	9.2%
従事者の接遇	38件	6.1%	29件	4.4%
医療過誤・医療事故	29件	4.7%	24件	3.6%
医療費関係	17件	2.7%	18件	2.7%
薬	15件	2.4%	16件	2.4%
説明不足	8件	1.3%	17件	2.6%
医療等関連法規	6件	1.0%	40件	6.0%
診療拒否	5件	0.8%	8件	1.2%
その他	24件	4.0%	38件	5.8%
計	207件	33.2%	251件	37.9%

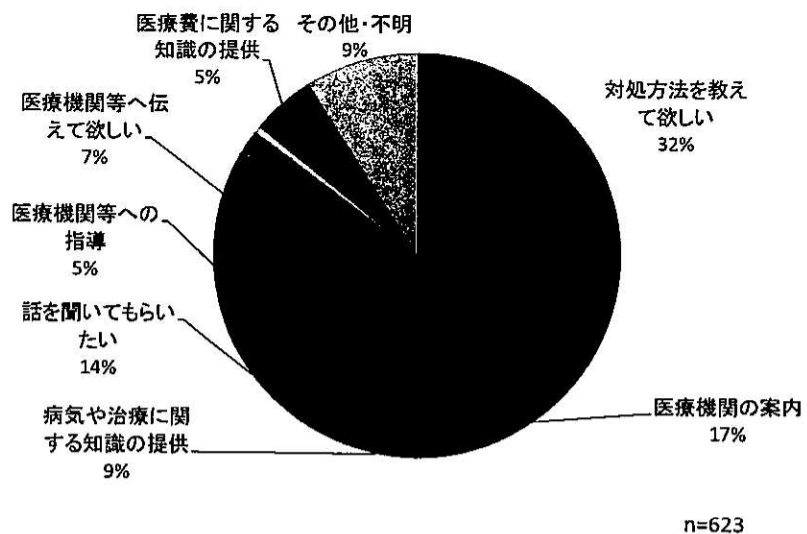
診療科別受付数



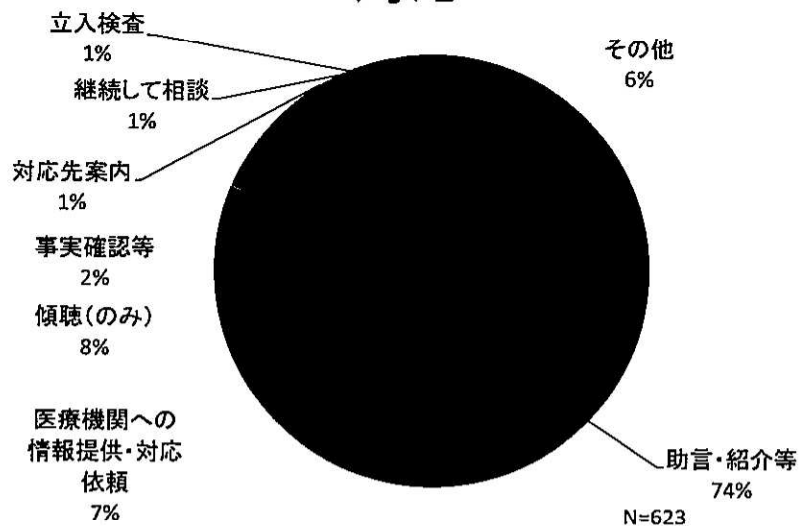
施設分類別件数



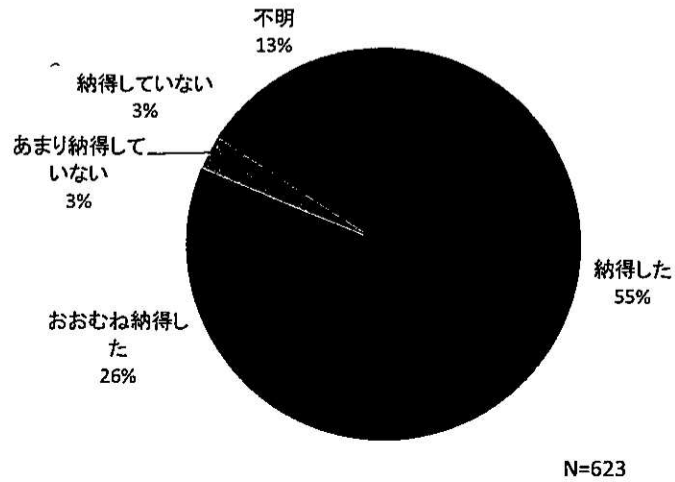
相談苦情者の要望



対応

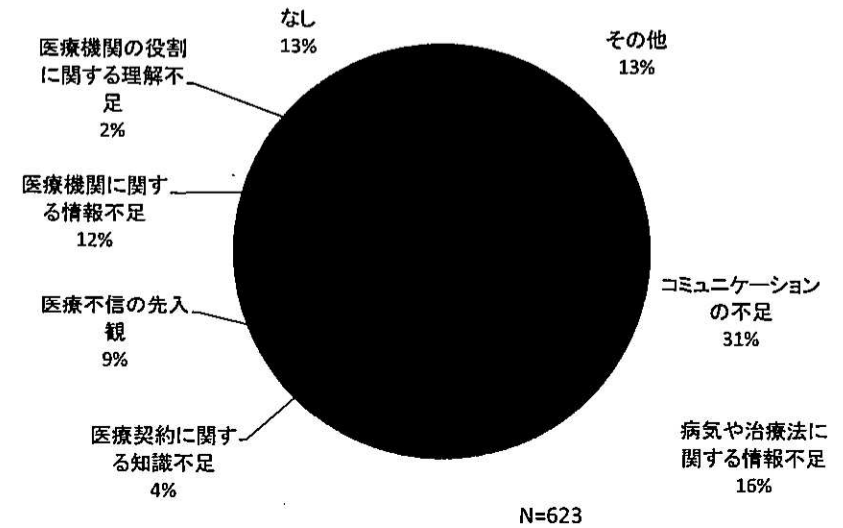


納得度



17

相談者の課題



18

医療安全推進協議会

○第1回

平成28年7月4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29年3月22日(水) 19時30分～

19

医療安全推進協議会事例検討部会

第1回 平成28年11月21日

【課題】患者・医療者の間で「かかりつけ医」の認識に相違。

第2回 平成29年3月6日

- ①【課題】院内連携、患者自身の病状把握
- ②【課題】高齢者救急医療

20

医療安全研修会

○日時:平成29年3月1日(水)15時～17時

○演題:

「セコメディック病院における医療安全管理対策について」

○講師 医療法人社団誠馨会セコメディック病院 院長 星 誠一郎 先生

○出席者 病院医療安全管理者等 41名

21

病院患者相談窓口担当者連絡会議

○第1回 平成28年7月13日

参加者数 36名

・研修

「医療相談支援～対応困難者への対応」

講師:東京大学大学院医学系研究科

水木 麻衣子氏

・病院からの発表:千葉徳洲会病院、総武病院

・グループワーク

・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	6
副委員長	5
委員	28
その他	1

職種	
医師	7
看護師	16
事務職	10
MSW,PSW,PT,OT他	7

・講演について

職種	
大いに参考になった	30
参考になった	10
あまり参考にならない 参考にならない	0

(回答 40)

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	11	0～2年未満	5
MSW,PSW,SW	10	2～5年未満	8
事務職・その他	13	5年以上	10
		未記入	11

・研修内容

参考になった	34
参考にならない	0

24

○第2回 平成29年2月22日 参加者 41名

・病院からの発表

下総病院、山口病院

・グループワーク

相談活動の認知度を高める

25

(医療安全支援センタージョイントミーティング)

船橋市医療安全支援センターの事業を発表

「地域での医療安全支援センターの役割を考える」保健所長

「船橋市医療安全支援センターの取り組み」総務課主査

対象:全国の医療安全支援センター職員 51名

27

・アンケート結果 第2回(41名)

・参加者

職種	
看護師	6
MSW,PSW,SW	17
事務職・その他	14

・病院からの発表について

大いに参考になる	30
参考になった	7
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	33
参考になる	5
参考にならない	0

相談員歴	
0~2年未満	4
2~5年	5
5年以上	15
無回答	14

26

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17日、7月15日:1名ずつ受講

○医療安全支援センター実践研修

10月11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

11月28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

28

ケース会議

○医療安全基礎講座2016

7月20日～22日

○医療の質・安全学会学術集会

11月19日・20日

○日本医療安全学会学術総会

3月18日・19日

(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)

現相談員の感想

- ・元相談員による分析と評価のもと、自身の傾向を知り相談対応に生かすことは有効であった。
- ・自身と別意見であった場合、相談対応に活かした。また、自身と同意見だった場合は自信になった。ケース会議の有り難さを実感した。

29

30

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

31

月日	団体名	人数
5月12日	塚田女性セミナー	40人
6月4日	本町東部自治会	25人
6月19日	松ヶ丘中央町会	41人
7月10日	津田沼グリーンハイツ緑友の会	40人
8月21日	船橋市身体障害者福祉会	26人
8月26日	薬円台地区社会福祉協議会	22人
9月11日	松柏会	26人
9月23日	すずの木サロン	13人
10月22日	ウエリスオリーブ津田沼	35人
11月27日	南高根自治会	11人
計 10回		279人

32

○アンケート結果

- ・今後、医者とつきあう折には良い参考になると
思われた。
- ・もっと深い話をして欲しかった。
- ・平易な表現でわかりやすい。

年間計画(案)

平成29年度 船橋市医療安全支援センター 活動計画(案)

	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	医☆	医学会☆	☆	☆	医☆	学会☆	☆	医☆		
⑥出前講座	←											→

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
学会:医療の質・安全学会 等
☆:ケース会議

①ケース会議の実施(継続)

・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事例検討部会の実施(継続)

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。(高齢者向け・短時間)(継続)

(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医療安全研修会の講師

28年度に重大な医療事故が発生した市内病院に講師を依頼する。