

平成29年度 第1回船橋市医療安全推進協議会 次第

平成29年9月6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 委嘱状交付
- 3 保健所長あいさつ
- 4 会長あいさつ
- 5 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 各会における医療安全管理対策について
- 6 閉会

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

	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☆	☆	☆	医☆	医学会☆	厚生局☆	☆		
⑥出前講座(回)	←—————1—————3—————2—————→											

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
厚生局：関東信越厚生局主催 医療安全に係るワークショップ
☆：ケース会議

①ケース会議の実施(継続)

相談員が自らの課題を発見し、相談対応の改善につなげる。

②医療安全推進協議会事例検討部会の実施(継続)

→病院患者相談窓口担当者連絡会議グループワークにつなげる

③出前講座「上手なお医者さんのかかり方(ダイジェスト版)」の作成(新規)

住民が医療への理解をより深めることができる教材を作成する(高齢者向け・短時間)

(①～③：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について

27年度に医療事故が発生した市内病院に講師を依頼する。

⑤地域医療連携調査について(情報提供)

地域における医療提供体制の充実を図ることを目的として、市内病院の連携調整を行うための資料を得る。

平成28年度 船橋市医療安全支援センター 実績報告

1

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

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。

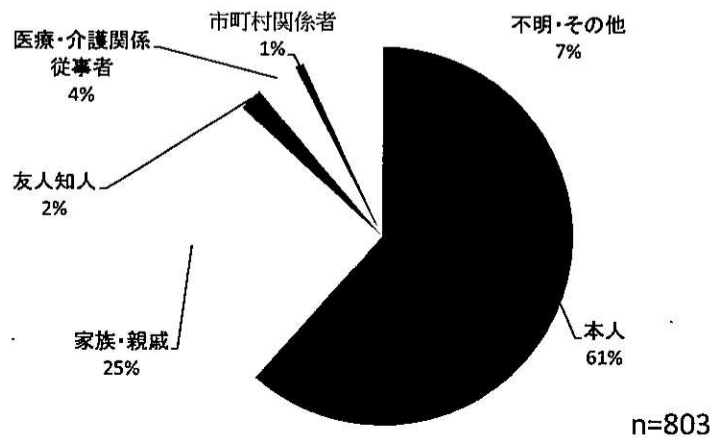
三 当該都道府県等の区域内に所在する病院等の管理者又は従業者に対し、医療の安全に関する研修を実施すること。

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

4

患者との関係



9

受付方法

	28年度	
	件	割合
電話	751	93.6
来所	43	5.4
メール	5	0.6
FAX・その他	4	0.4
合計	803	100%

10

相談の内訳

	平成28年		平成27年	
	件数	割合	件数	割合
健康や病気	234件	29.1%	230件	25.7%
医療機関紹介・案内	110件	13.7%	142件	15.8%
医療行為・医療内容・治療内容	38件	4.7%	32件	3.6%
転院	24件	3.0%	34件	3.8%
医療費	37件	4.6%	33件	3.7%
薬に関すること	26件	3.2%	30件	3.3%
その他	64件	8.1%	62件	6.9%
計	533件	66.4%	563件	62.8%

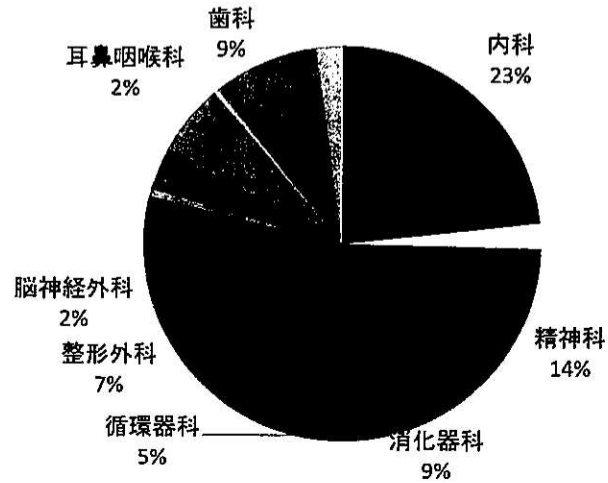
11

苦情の内訳

	28年度		27年度	
	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	89件	11.1%	84件	9.4%
従事者の接遇	45件	5.6%	43件	4.8%
医療過誤・医療事故	41件	5.1%	34件	3.8%
医療費関係	21件	2.6%	23件	2.6%
薬	17件	2.1%	24件	2.7%
説明不足	11件	1.4%	23件	2.6%
医療等関連法規	7件	0.9%	45件	5.0%
診療拒否	7件	0.9%	12件	1.3%
看護行為	3件	0.4%	6件	0.7%
その他	29件	3.5%	39件	4.3%
計	270件	33.6%	333件	37.2%

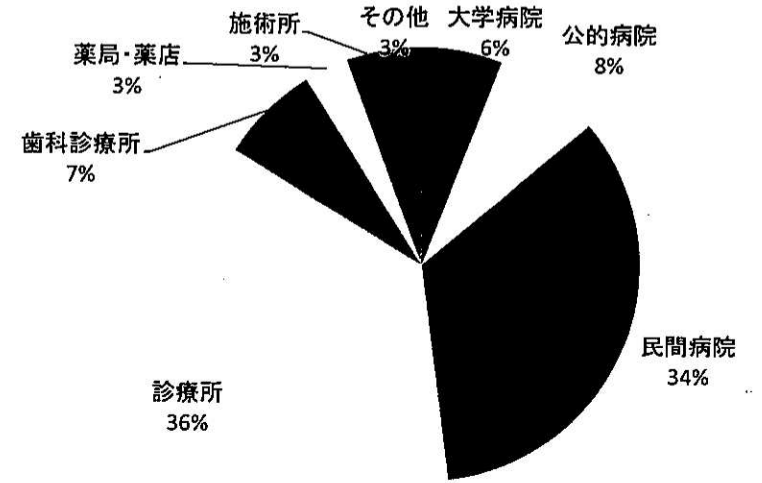
12

診療科別受付数



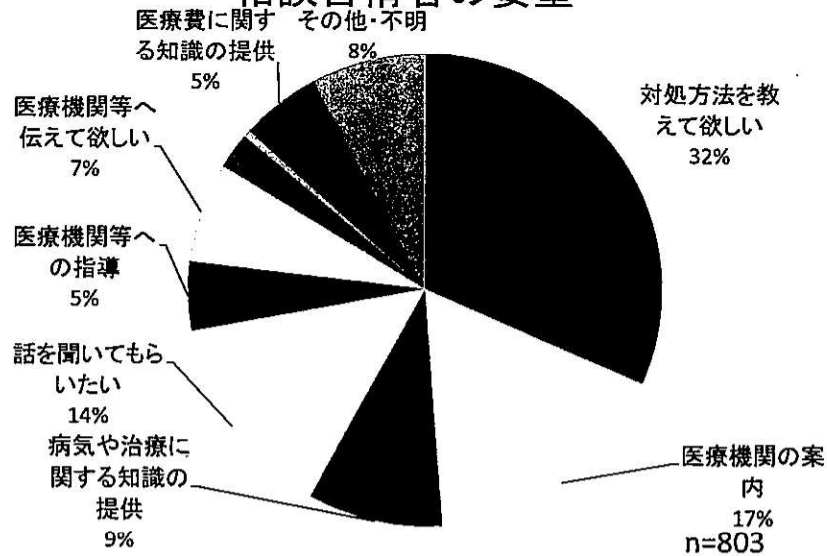
不明を除く。n=564, 2%未満の診療科は記載無

施設分類別件数



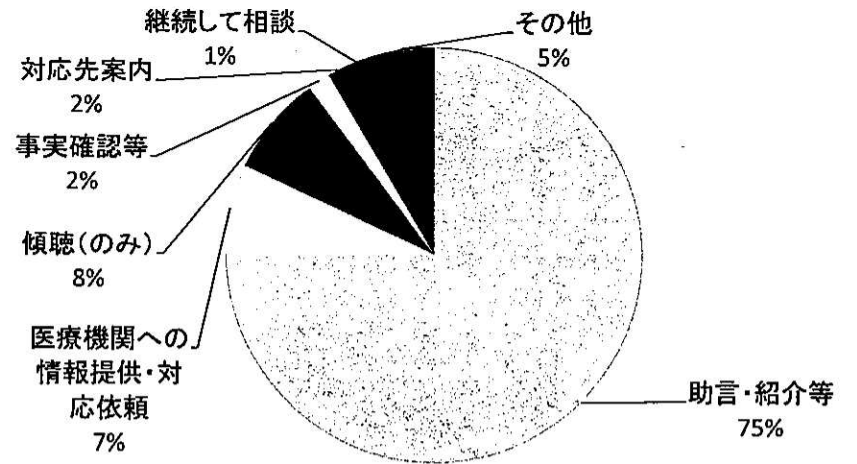
不明を除く、n=554

相談苦情者の要望



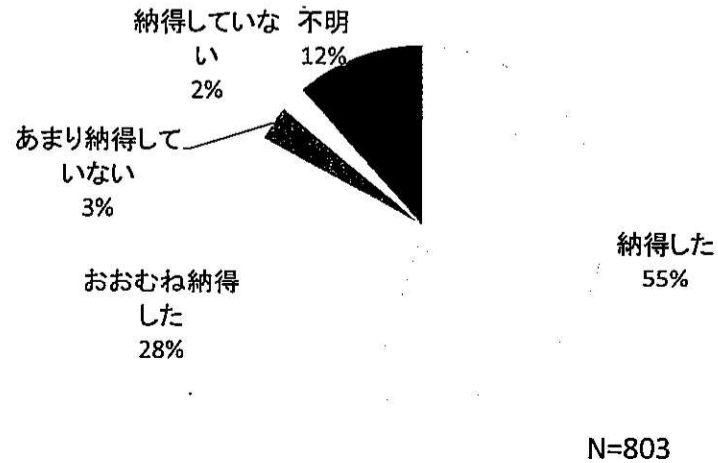
n=803

対応



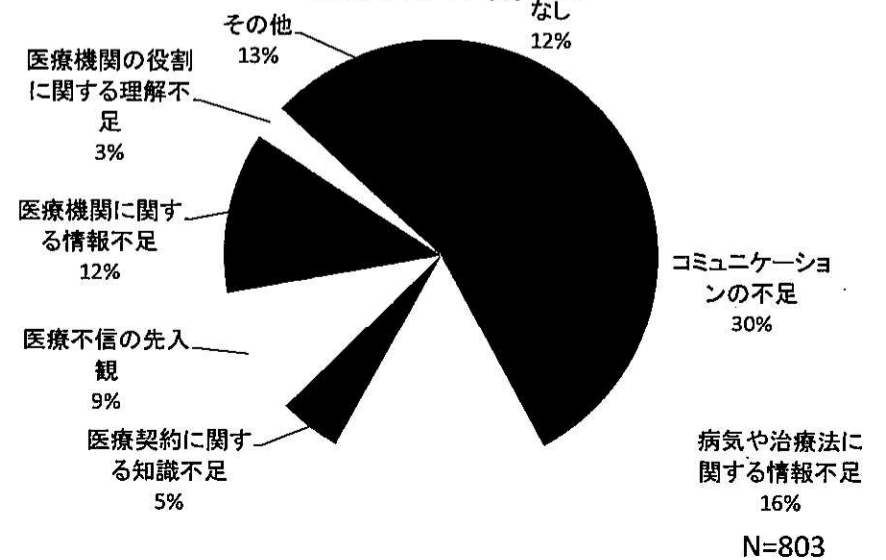
N=803

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)
- 第2回
平成29年3月22日(水)

概要と議事録は、市ホームページで公開中

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
【課題】患者・医療者の中で「かかりつけ医」の認識に相違。
- 第2回 平成29年3月
 - 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		職種	
委員長	6	医師	7
副委員長	5	看護師	16
委員	28	事務職	10
その他	1	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	
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	
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

○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2016

○医療の質・安全学会学術集会

○日本医療安全学会学術総会

28

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)

29

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

30

月日	団体名	人数
5月	女性セミナー	40人
6月	自治会	25人
6月	自治会	41人
7月	自治会	40人
8月	福社会	26人
8月	社会福祉協議会	22人
9月	自治会	26人
9月	自治会	13人
10月	自治会	35人
11月	自治会	11人
計 10回		279人

31

○アンケート結果

- ・今後、医者に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。

32