

# 船橋市医療安全支援センターの 活動実績について

船橋市保健所保健総務課

# 医療安全支援センターとは

## 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(以下この条及び次条において「都道府県等」という。)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(以下「医療安全支援センター」という。)を設けるよう努めなければならない。

# 船橋市医療安全支援センターの業務

- ①患者・住民からの苦情や相談への対応
- ②医療安全推進協議会の開催
- ③患者・住民からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関・団体等との連絡調整
- ④医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供
- ⑤市内医療機関の管理者等に対する医療の安全に関する研修の実施
- ⑥研修会の受講等によるセンターの職員の資質の向上
- ⑦医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供
- ⑧千葉県医療安全相談センターとの連絡調整
- ⑨医療安全施策の普及・啓発（医療提供施設等に関する情報提供や助言・研修、患者・住民に対する医療安全に係る啓発等を含む。）

# 平成30年度活動実績

## 医療安全相談窓口

- 1 相談員 看護師(専任) 3名
- 2 受付内容  
医療に関すること、医療従事者等の対応  
医療機関等の案内等
- 3 受付時間 月曜日～金曜日  
9時～12時、13時～16時
- 4 受付専用電話 047-409-1640

## 概要(平成30年度)

受付件数:709件(前年比-39件)

性別:男性 35.8% 女性 59.7% 不明 4.5%

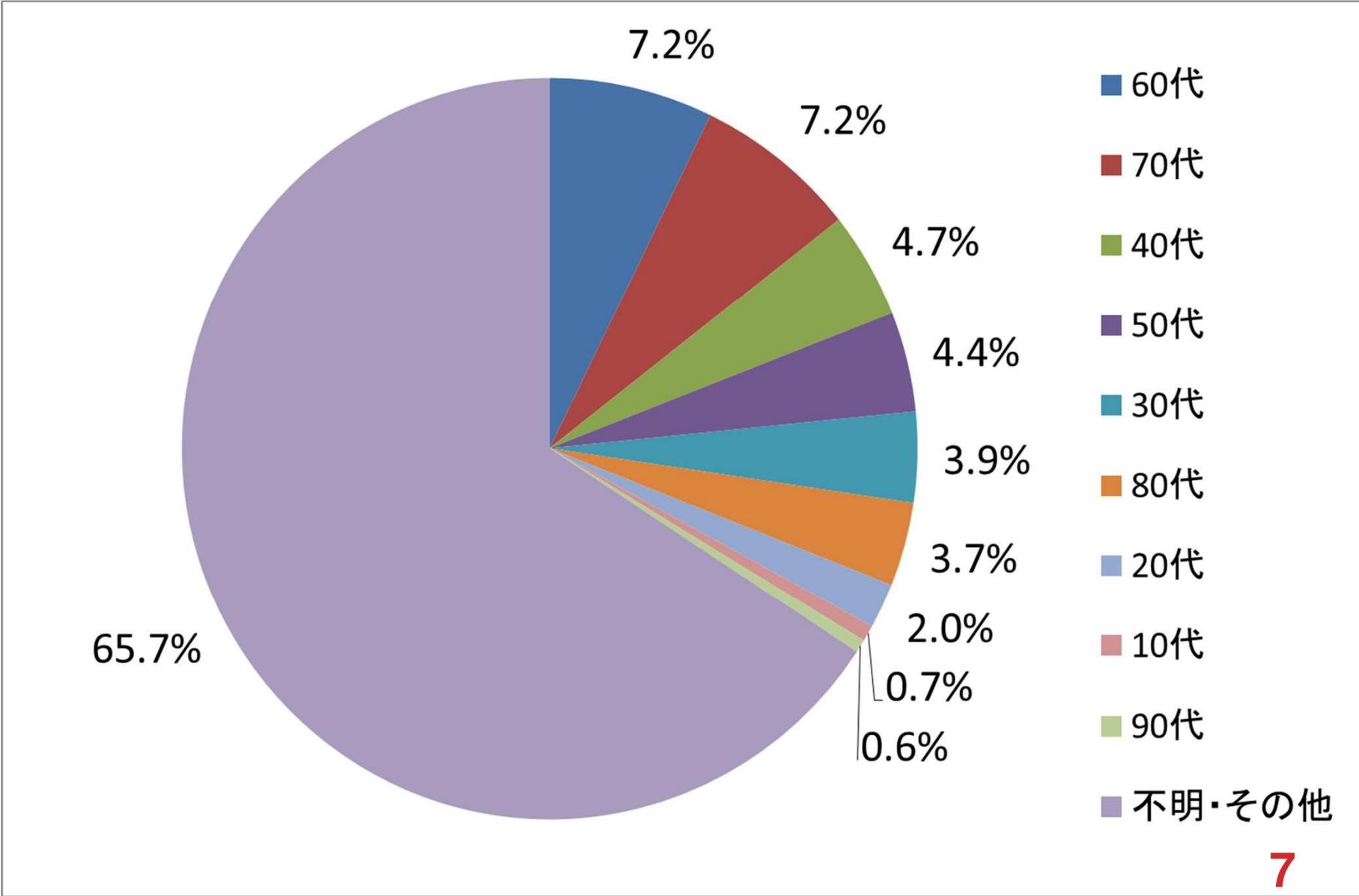
受付方法:電話 93.2% 来所 3.5%

手紙・メール他 3.3%

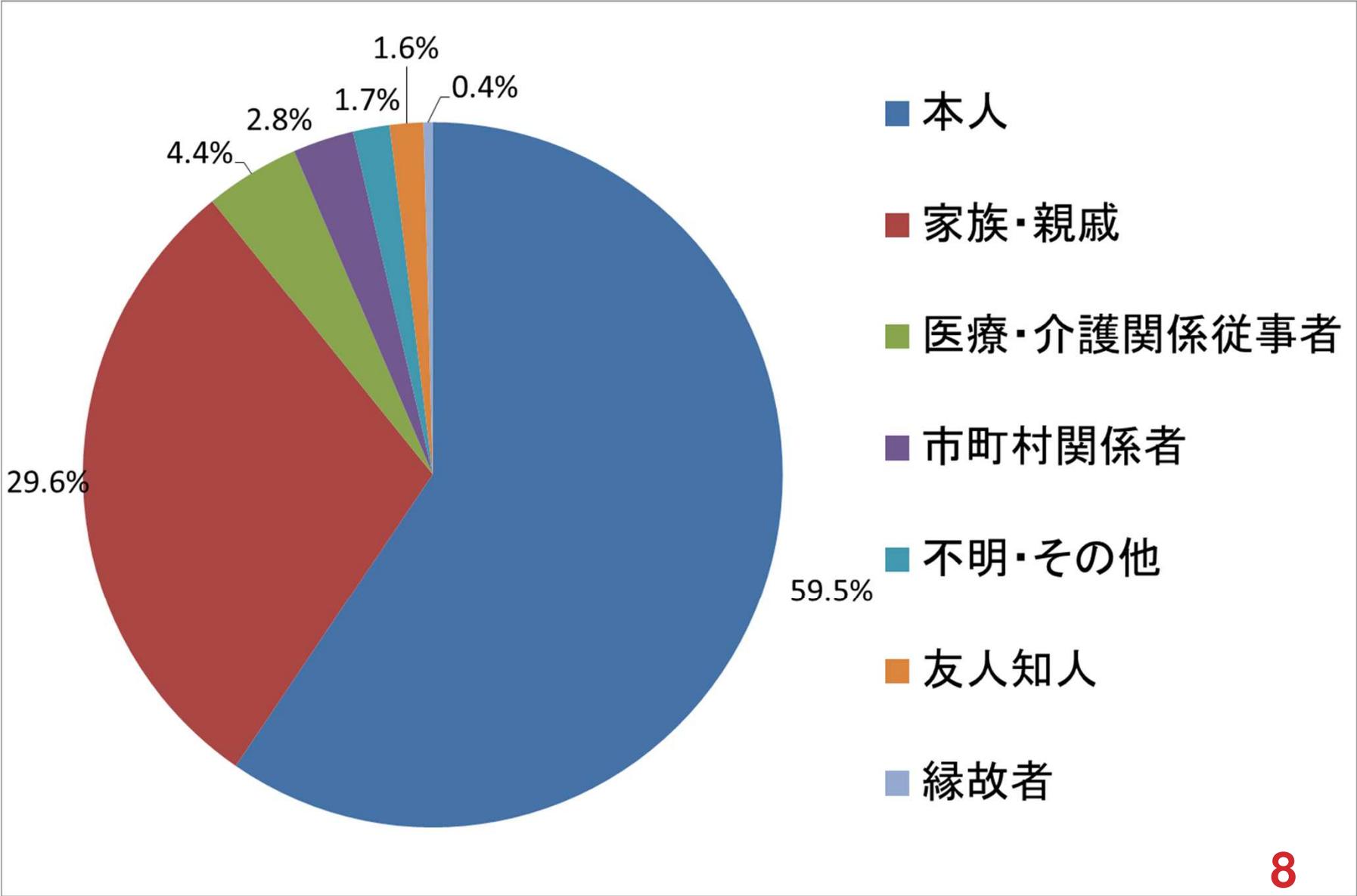
内容:相談 59.8% 苦情 40.2%

対応時間:平均21分

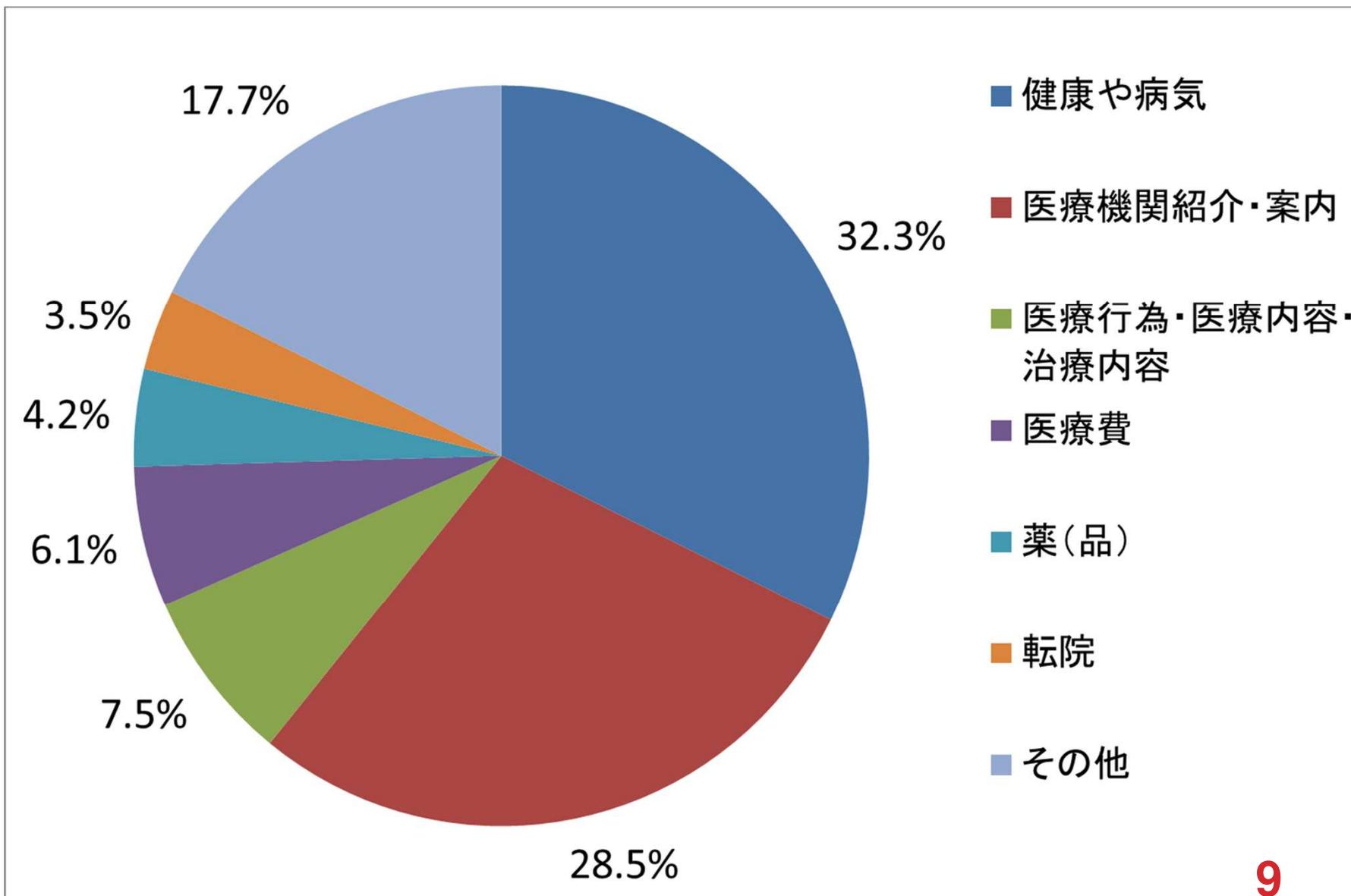
# 年代別



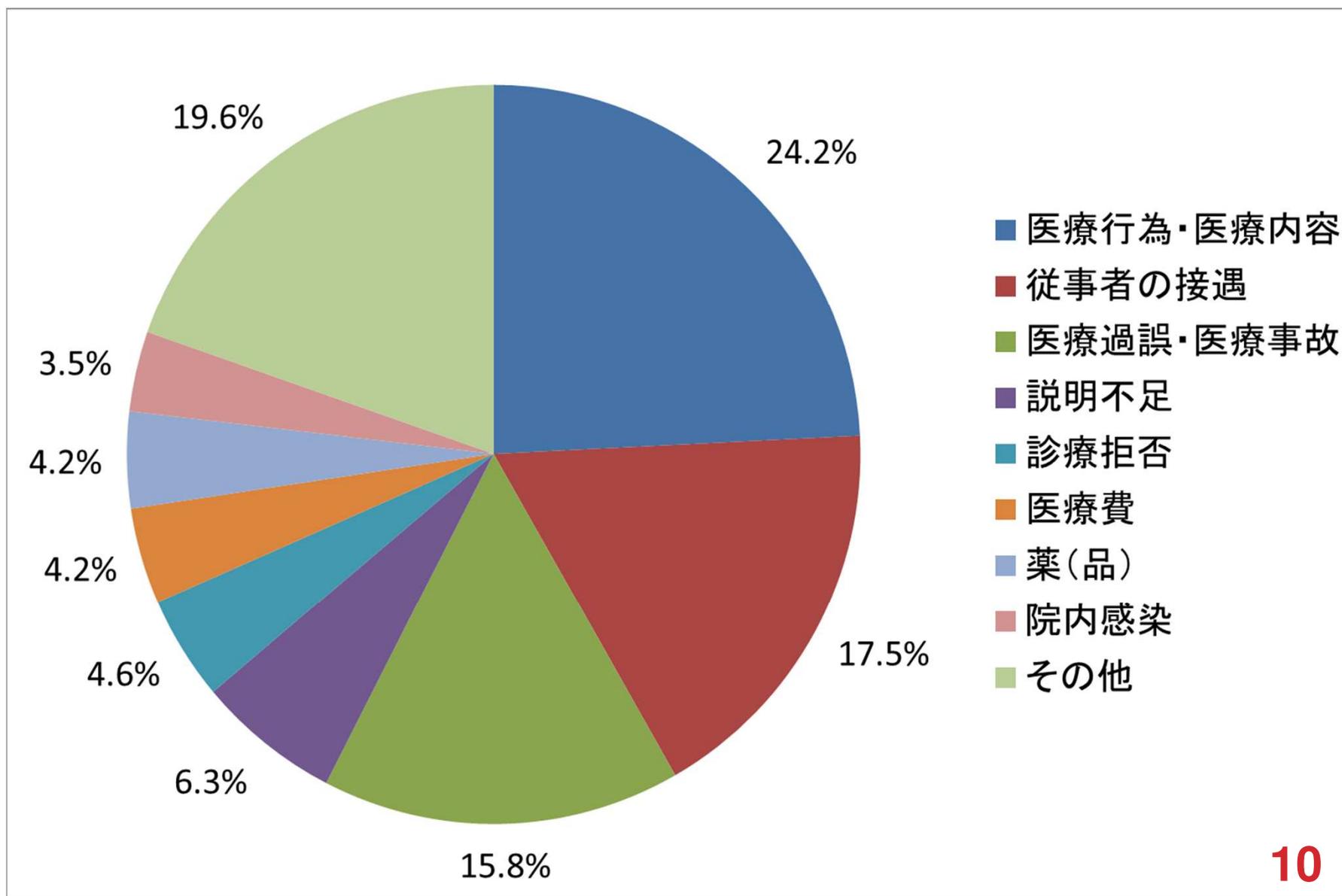
# 患者との関係



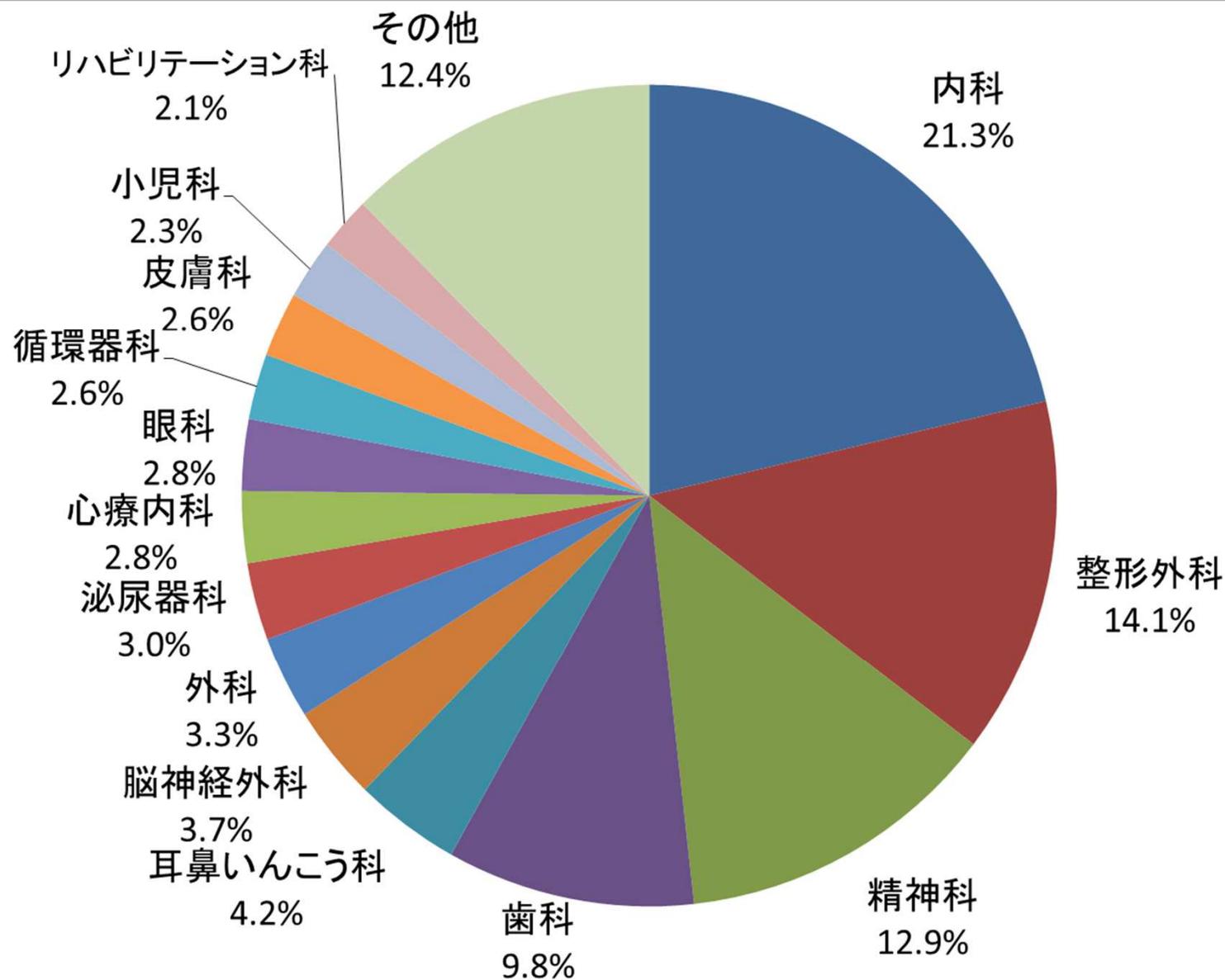
# 相談内訳



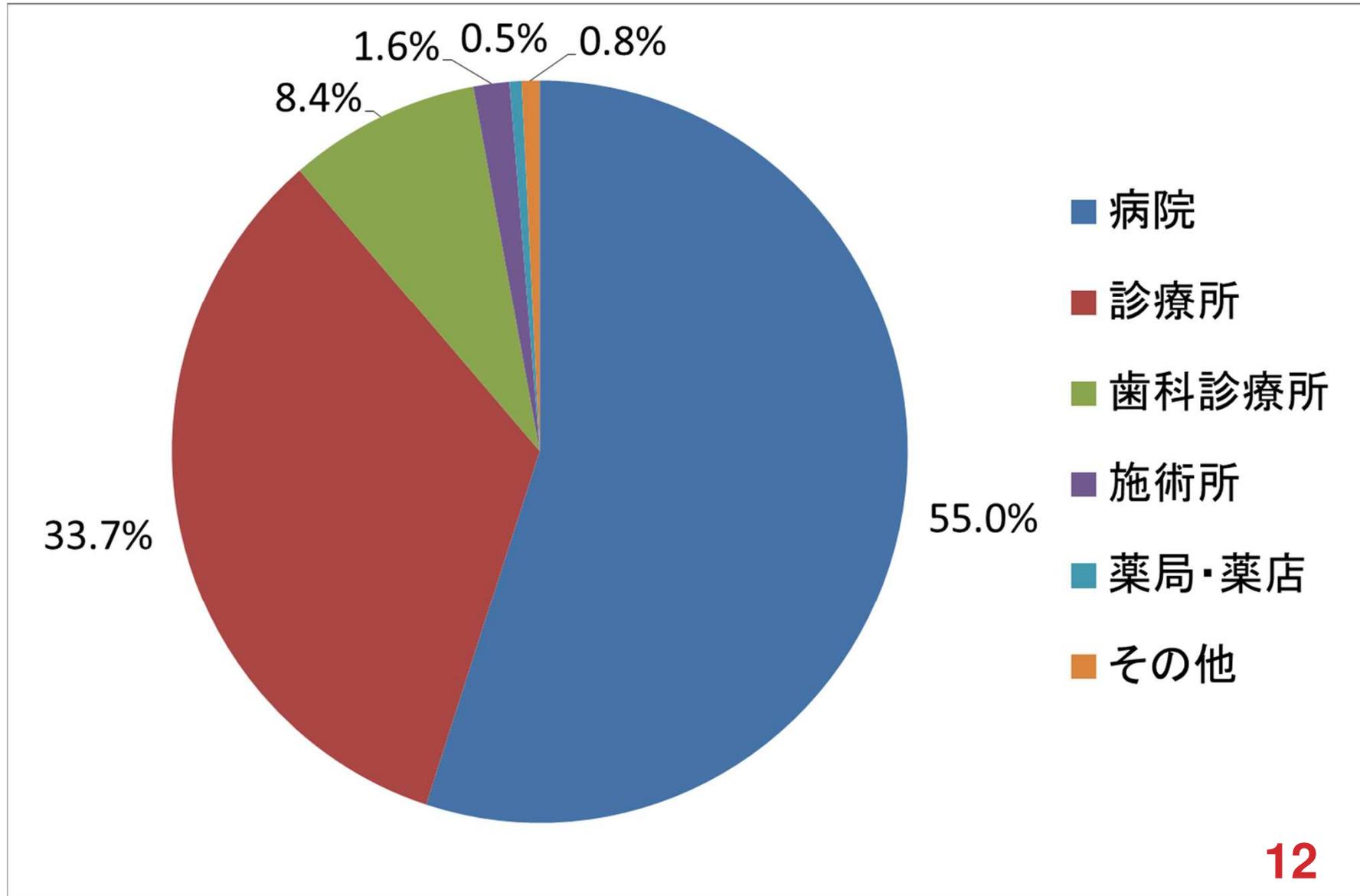
# 苦情内訳



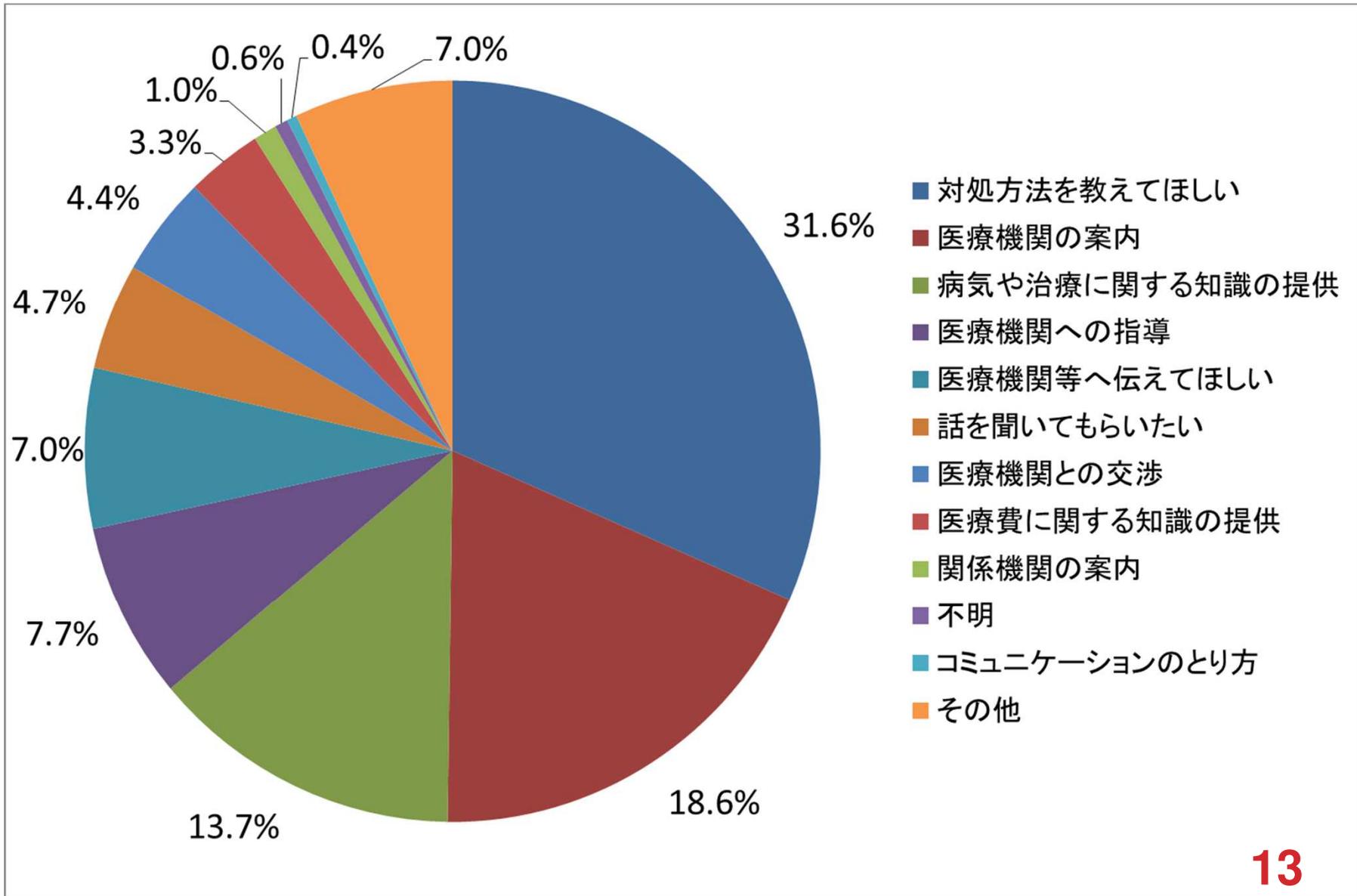
# 診療科別



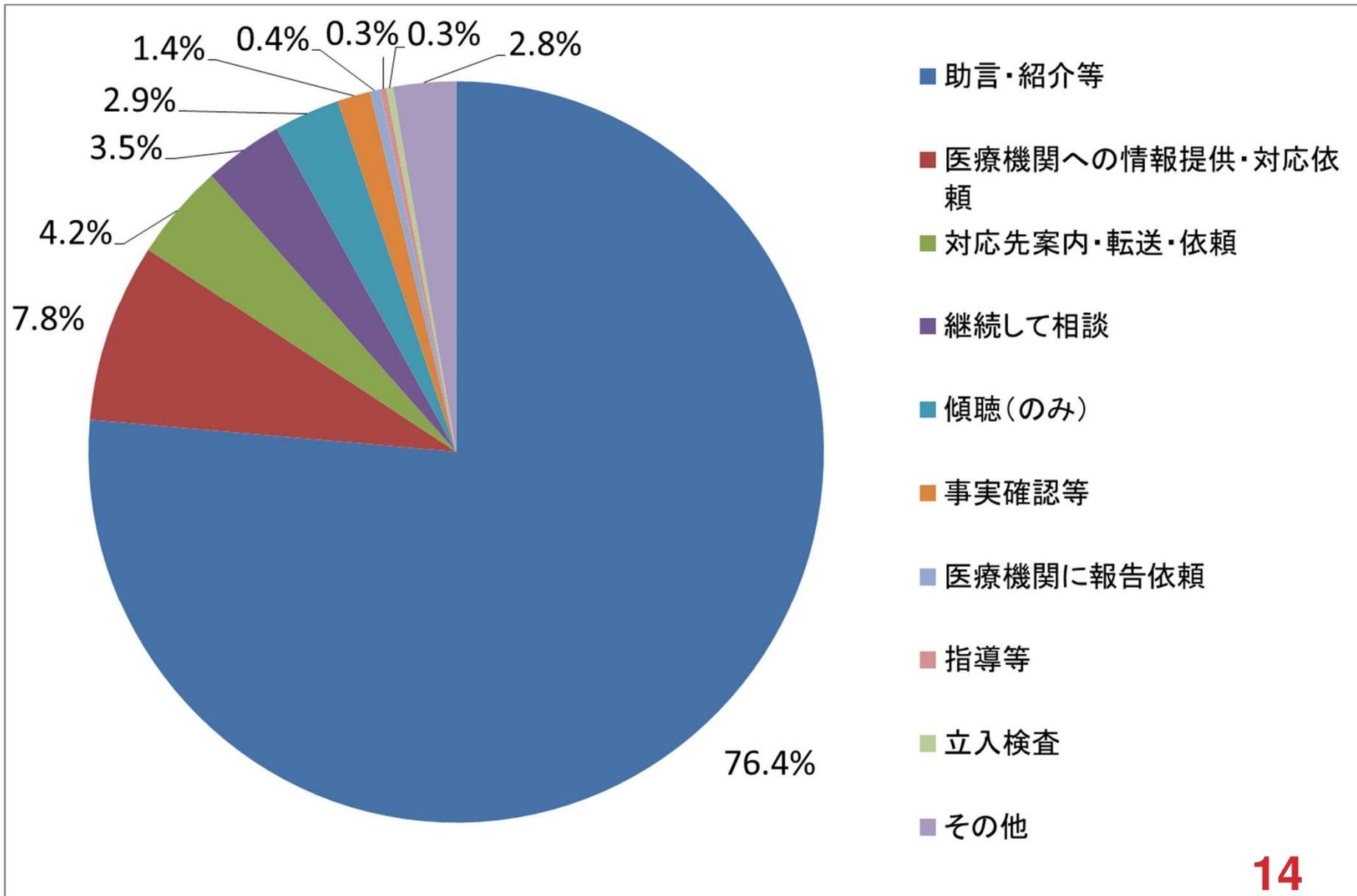
# 施設別



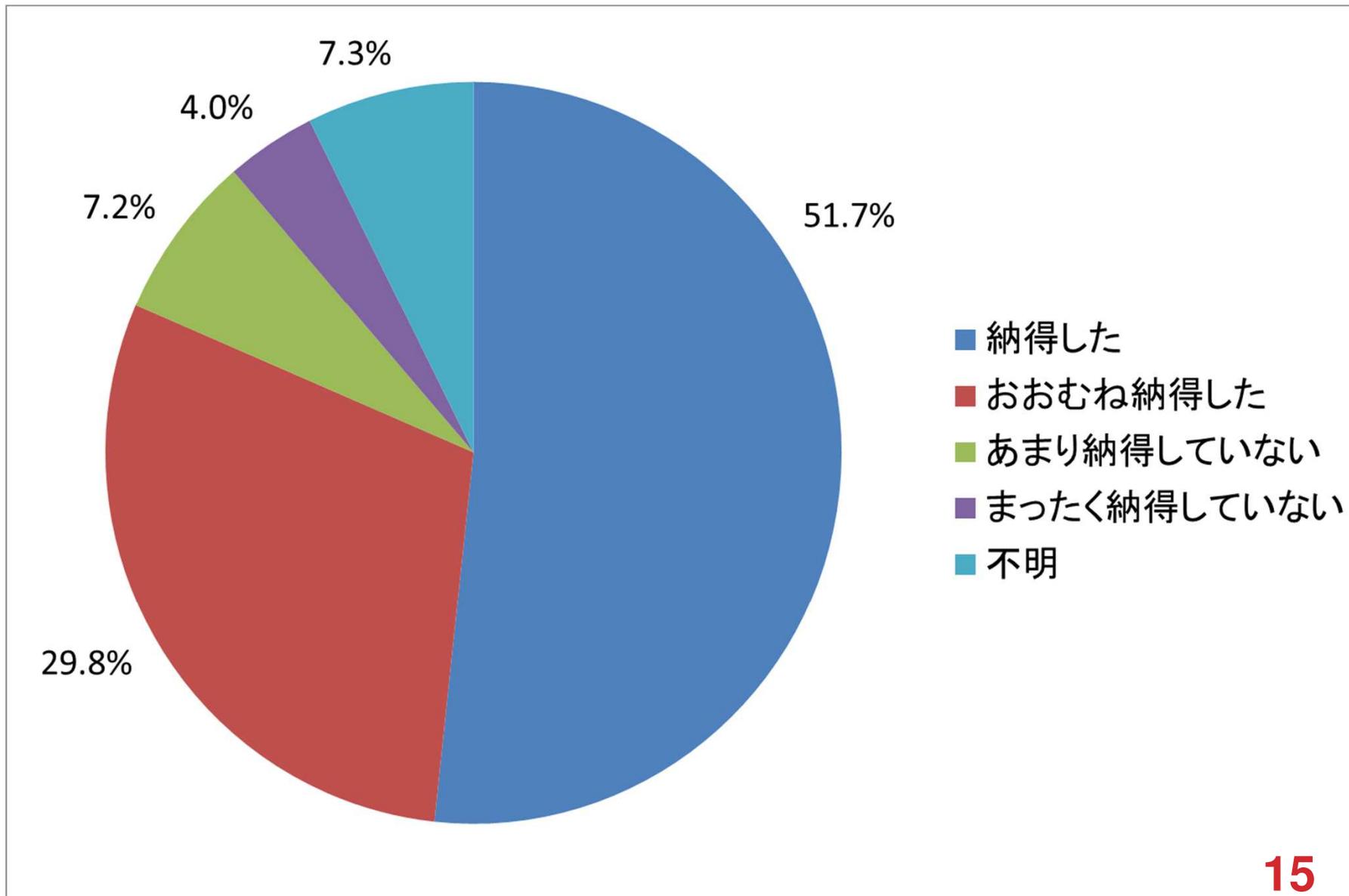
# 相談者の要望



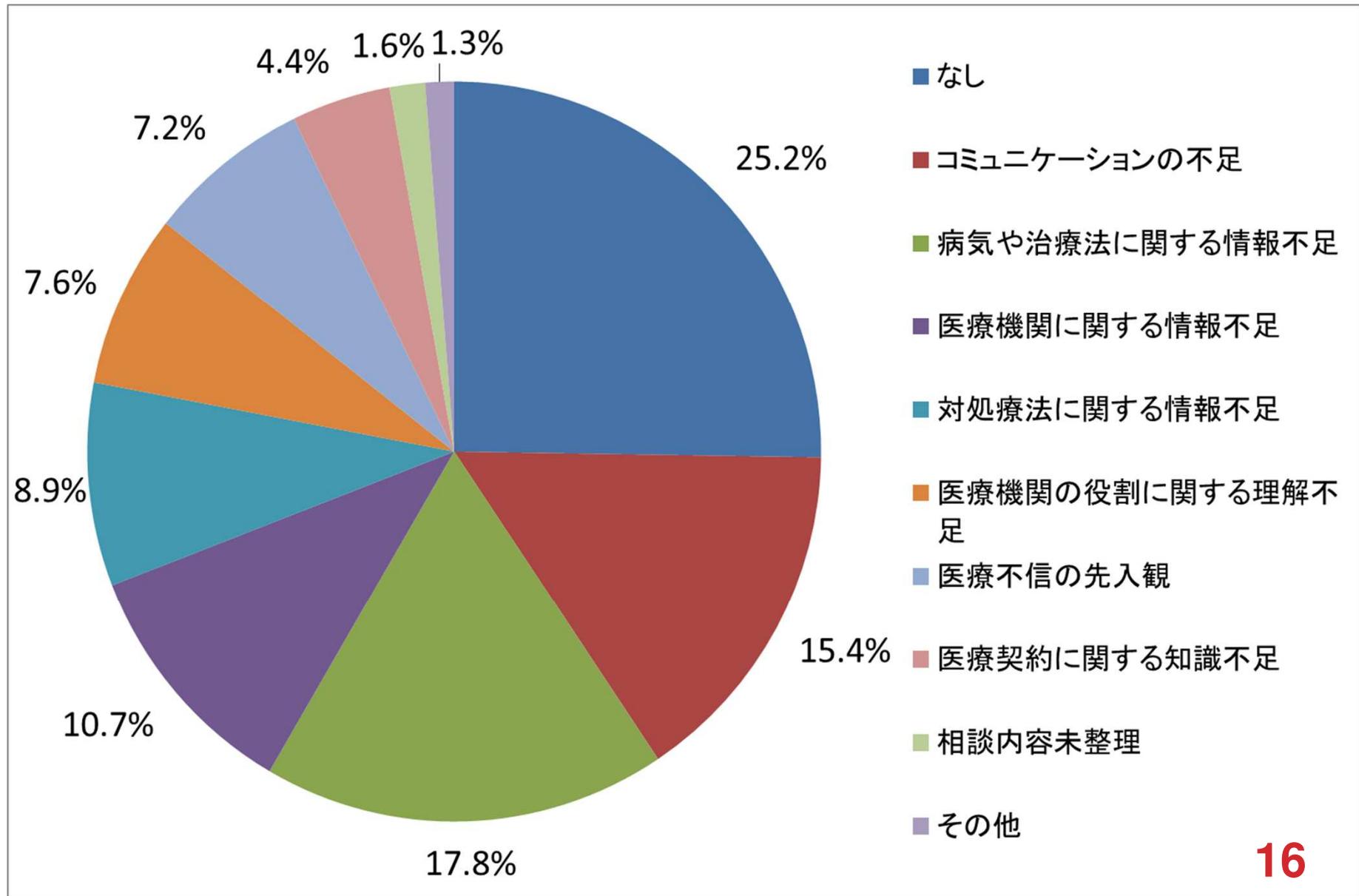
# 対応状況



# 納得度



# 相談者の課題



# 医療安全推進協議会

開催日：平成31年3月6日

内容：

- ・船橋市医療安全支援センターの活動について
- ・病院立入検査結果（医療安全部門・院内感染対策部門）について
- ・各会における医療安全管理の取り組みについて

# 患者相談窓口連絡会議

## 第1回

開催日：平成30年6月28日

内容：

- 1 報告
- 2 病院からの発表
  - ・船橋市立医療センター
  - ・医療法人社団紺整会 船橋整形外科病院
- 3 グループワーク

## 第2回

開催日：平成31年2月14日

内容：

1 報告

2 病院からの発表

・医療法人社団嬉泉会 大島記念嬉泉病院

・医療法人社団健仁会 船橋北病院

3 グループワーク

国立保健医療科学院 WHO協力センター(包括的な患者中心の医療)

国際協力研究部 医療・福祉サービス研究部 上席主任研究官

医師 種田憲一郎 先生

# 医療安全研修会

開催日：平成30年10月17日

内容：

- ・JCHO船橋中央病院における医療安全管理対策の現状・医療事故調査制度への対応  
船橋中央病院
- ・側方経路腰椎椎体間固定術(XLIF)による腸管損傷による死亡事例  
船橋整形外科病院
- ・CVポートからの抗がん剤漏出事例の報告  
船橋二和病院

# 相談員の資質向上

## 研修・学会等

- 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2018
- 医療の質・安全学会学術集会

## 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

## 市民への啓発

○日時：平成30年11月29日

○演題：歯医者さんの上手なかかり方

○講師

東京歯科大学 歯科医療管理学 教授

鳥山 佳則氏

○参加者 市民等 62名

○市生涯学習部が所管する出前講座にて

## 「上手なお医者さんのかかり方」

- ・医療の現状
- ・医療安全支援センターに寄せられる相談事例」
- ・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時間の講座を実施

## 平成30年度実績

開催	団体名	人数
6月	自治会	35人
7月	シニアクラブ	50人
11月	社会福祉協議会	20人
11月	施設	22人
1月	自治会	50人
1月	社会福祉協議会	40人
1月	自治会	20人
2月	自治会	20人
計	8回	257人

# 令和元年度上半期活動実績

## 医療安全相談窓口

- 1 相談員 看護師(専任) 4名
- 2 受付内容  
医療に関すること、医療従事者等の対応  
医療機関等の案内等
- 3 受付時間 月曜日～金曜日  
9時～12時、13時～16時
- 4 受付専用電話 047-409-1640

## 概要(令和元年4~9月)

受付件数:360件

性別:男性 40.0% 女性 59.2% 不明 0.8%

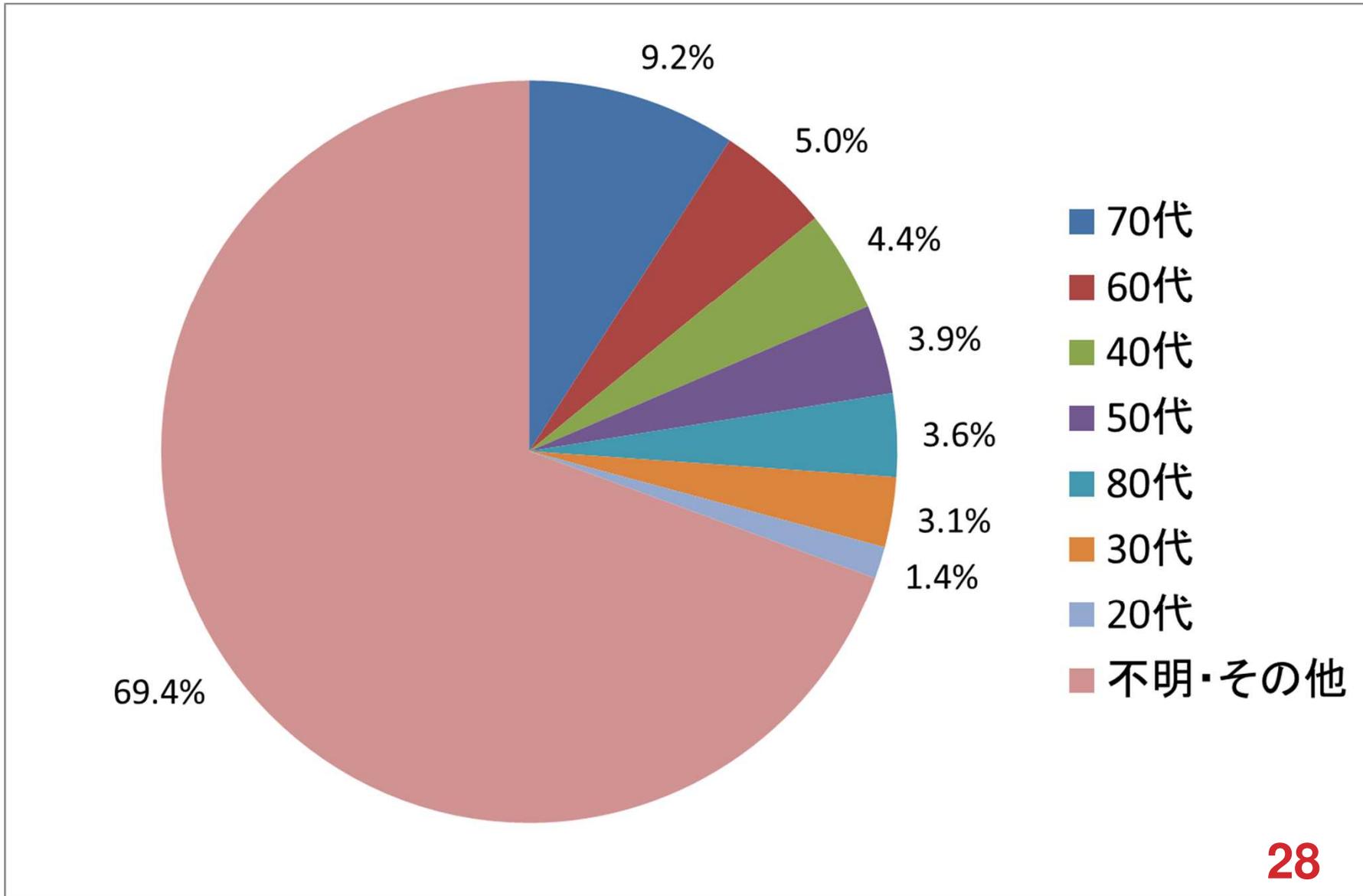
受付方法:電話 97.2% 来所 2.5%

手紙・メール他 0.3%

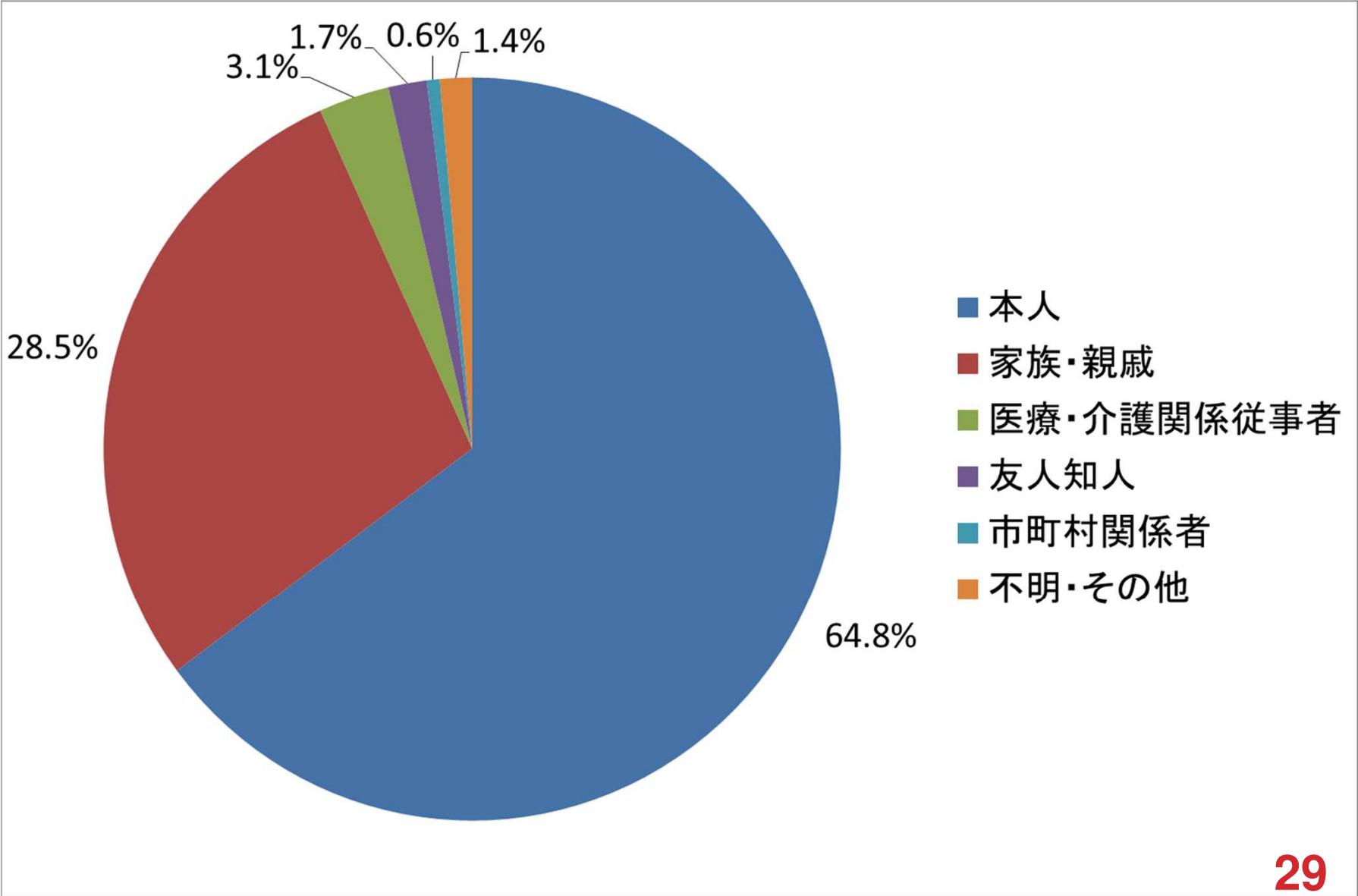
内容:相談 74.7% 苦情 25.3%

対応時間:平均16分

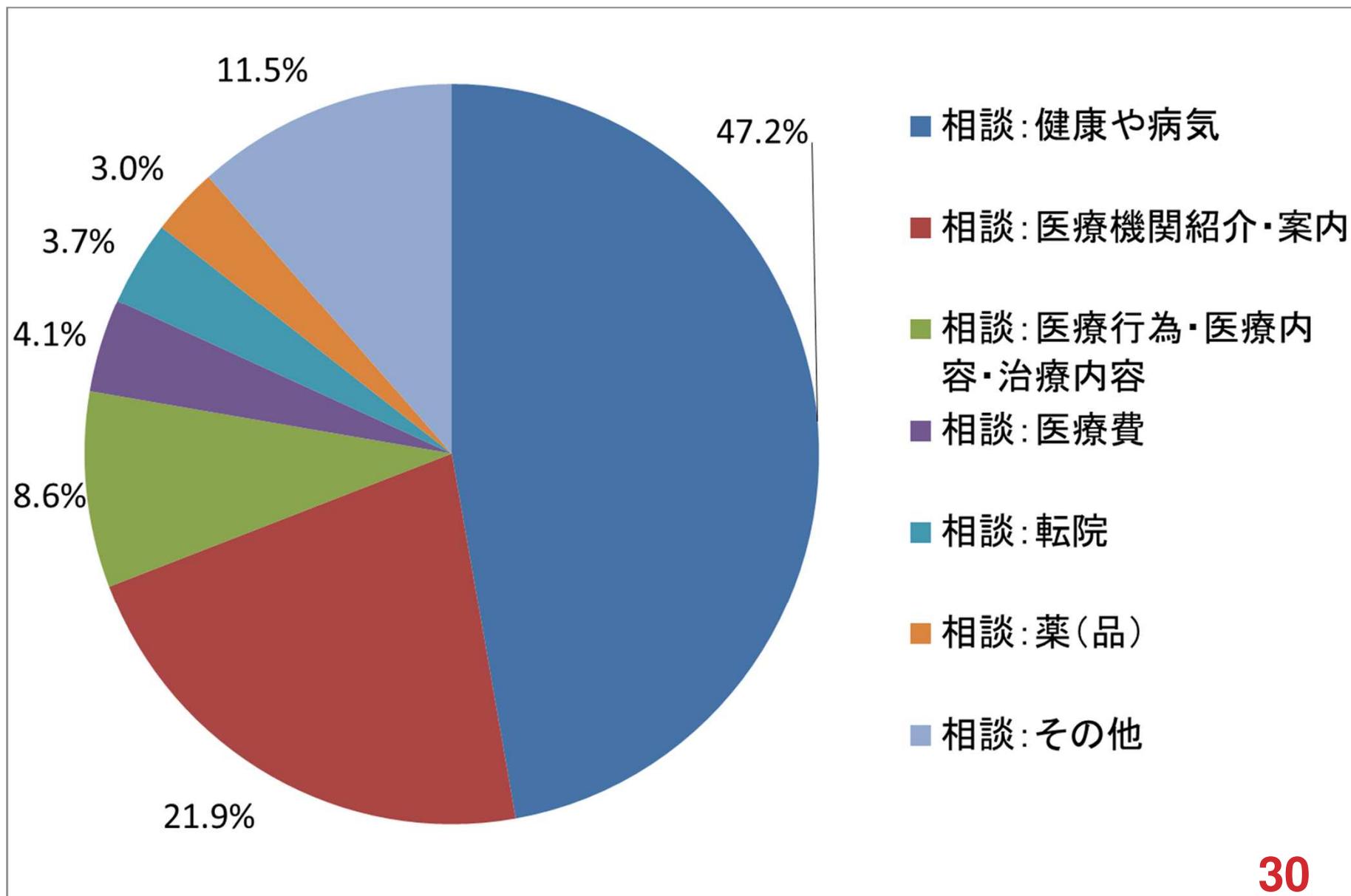
# 年代別



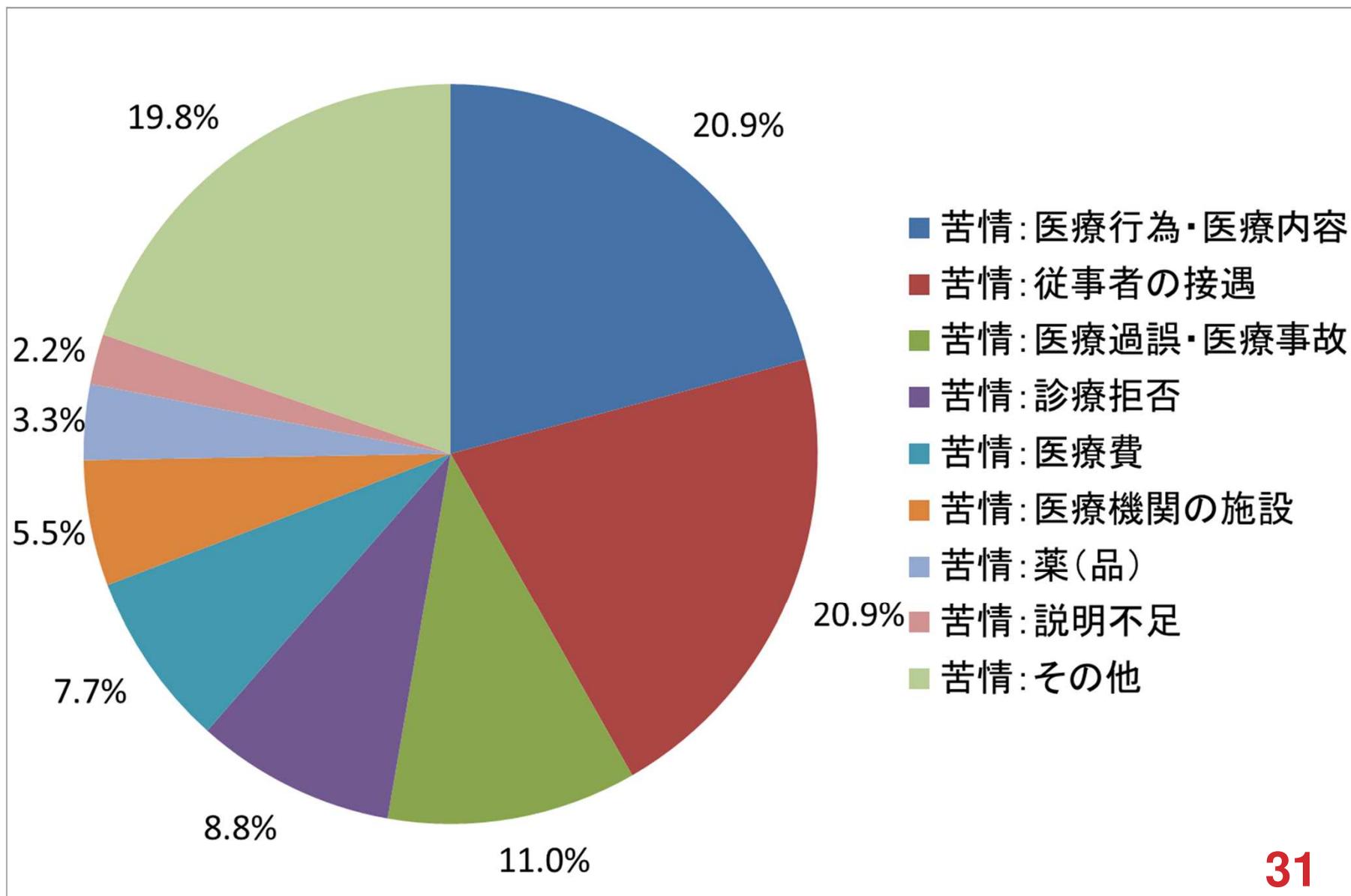
# 患者との関係



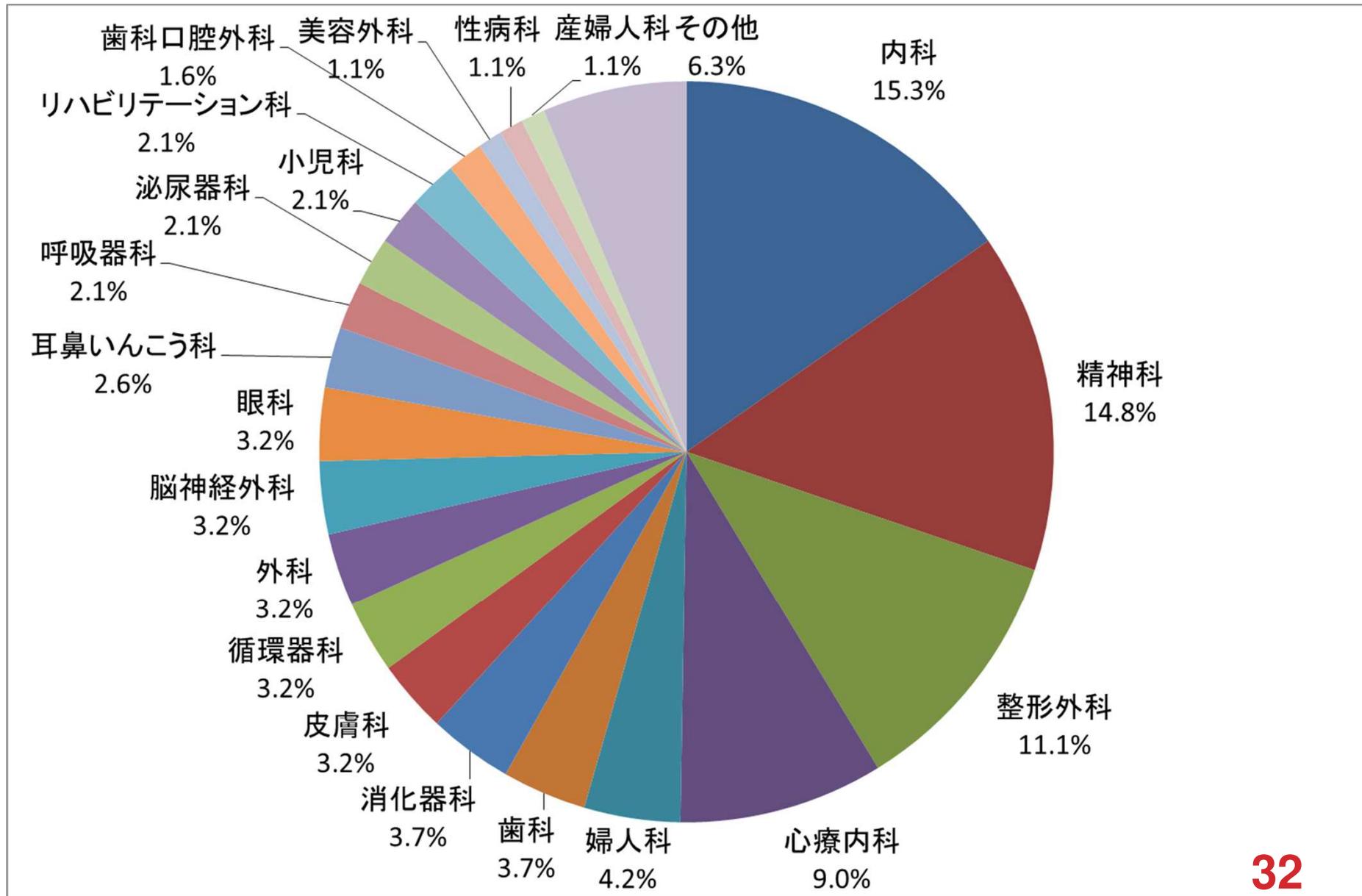
# 相談内訳



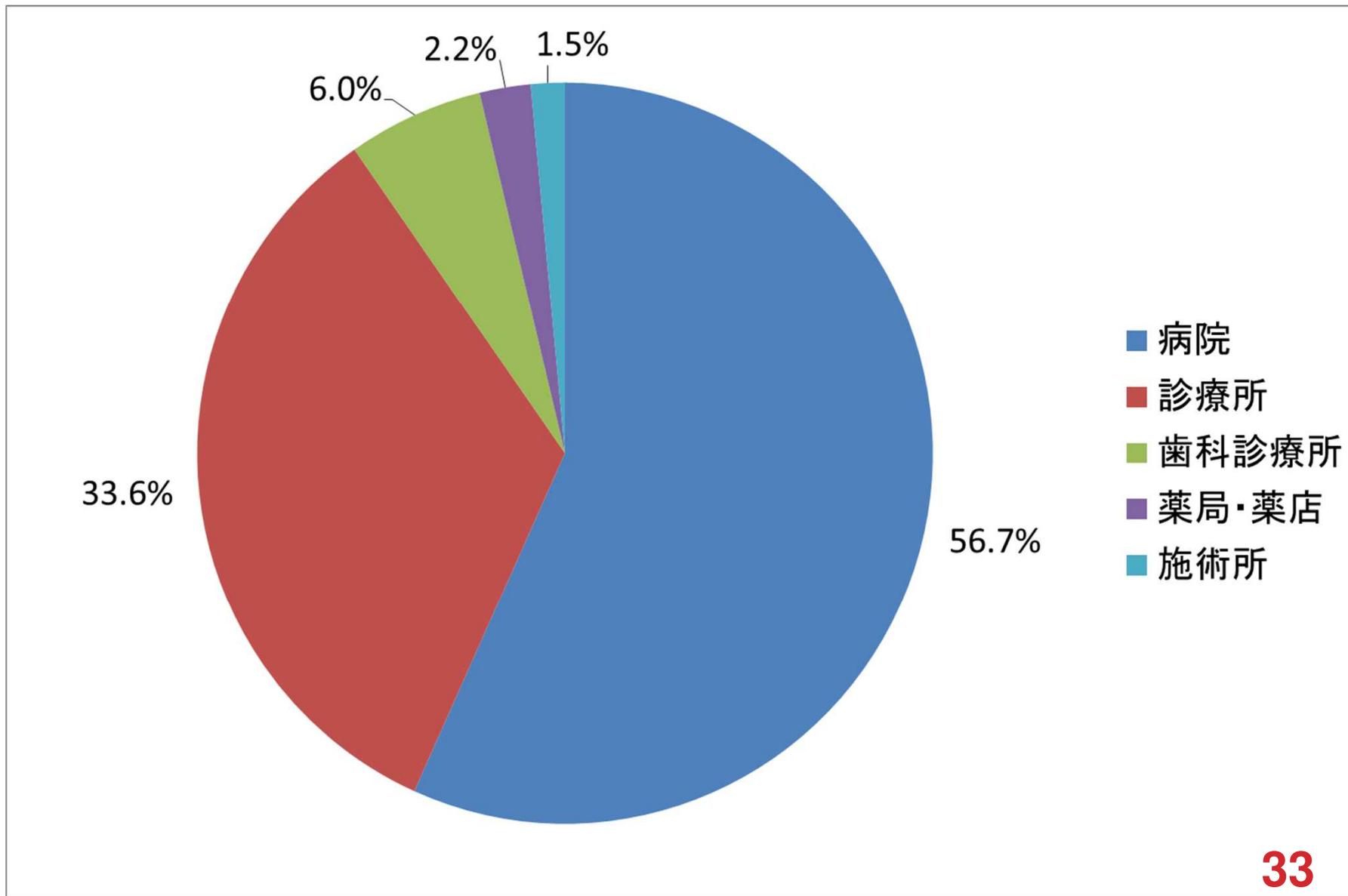
# 苦情内訳



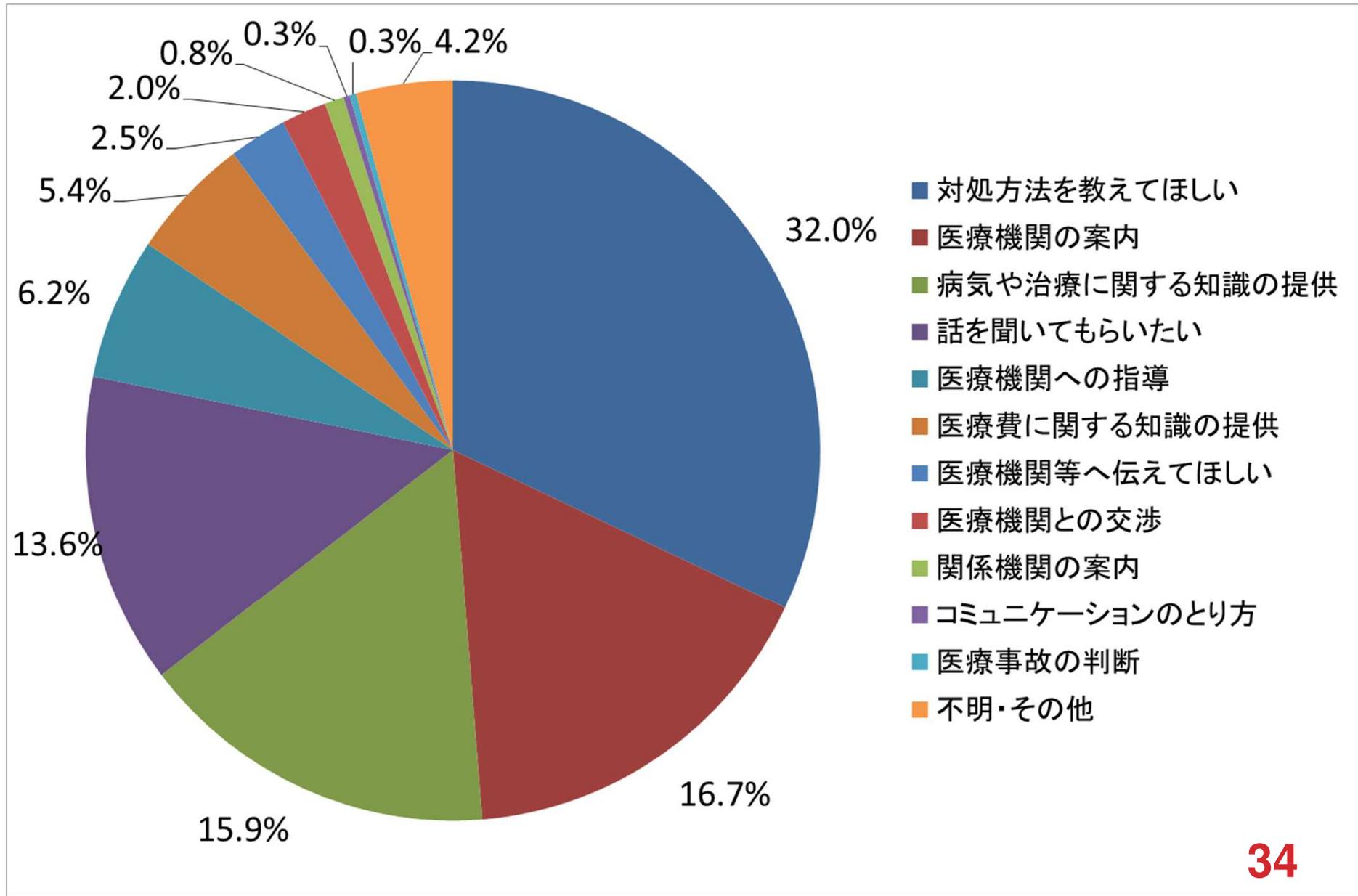
# 診療科別



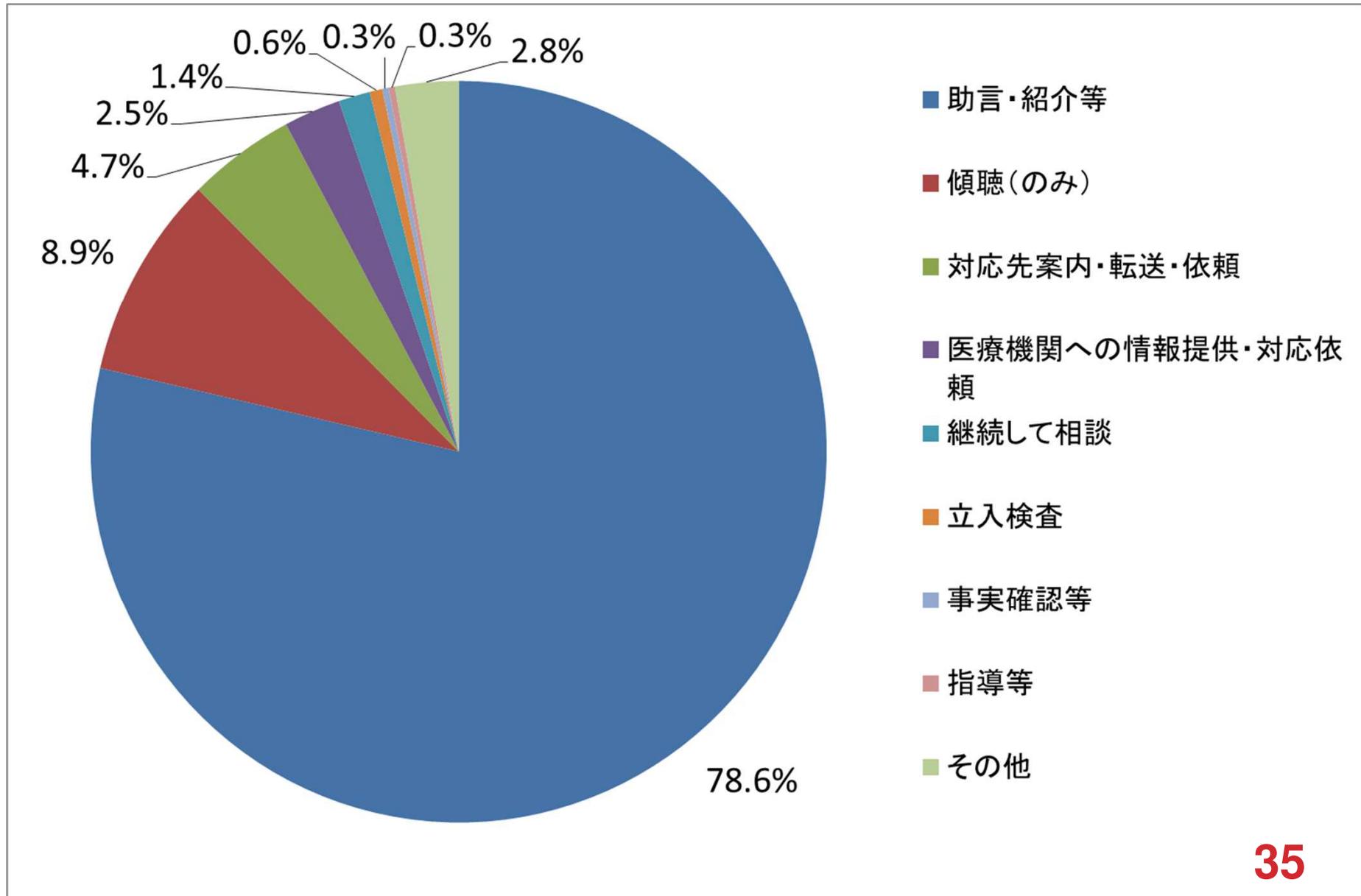
# 施設別



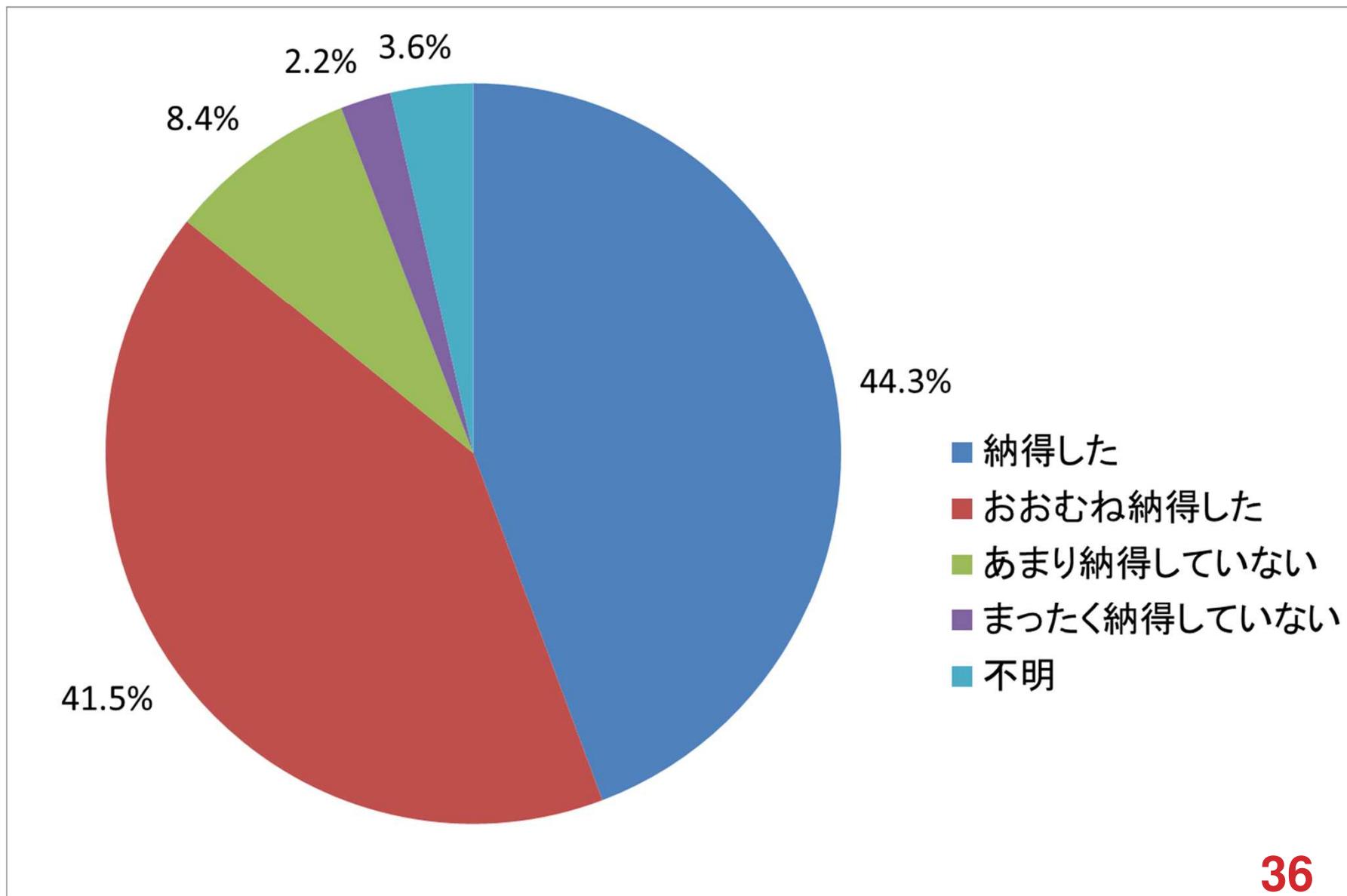
# 相談者の要望



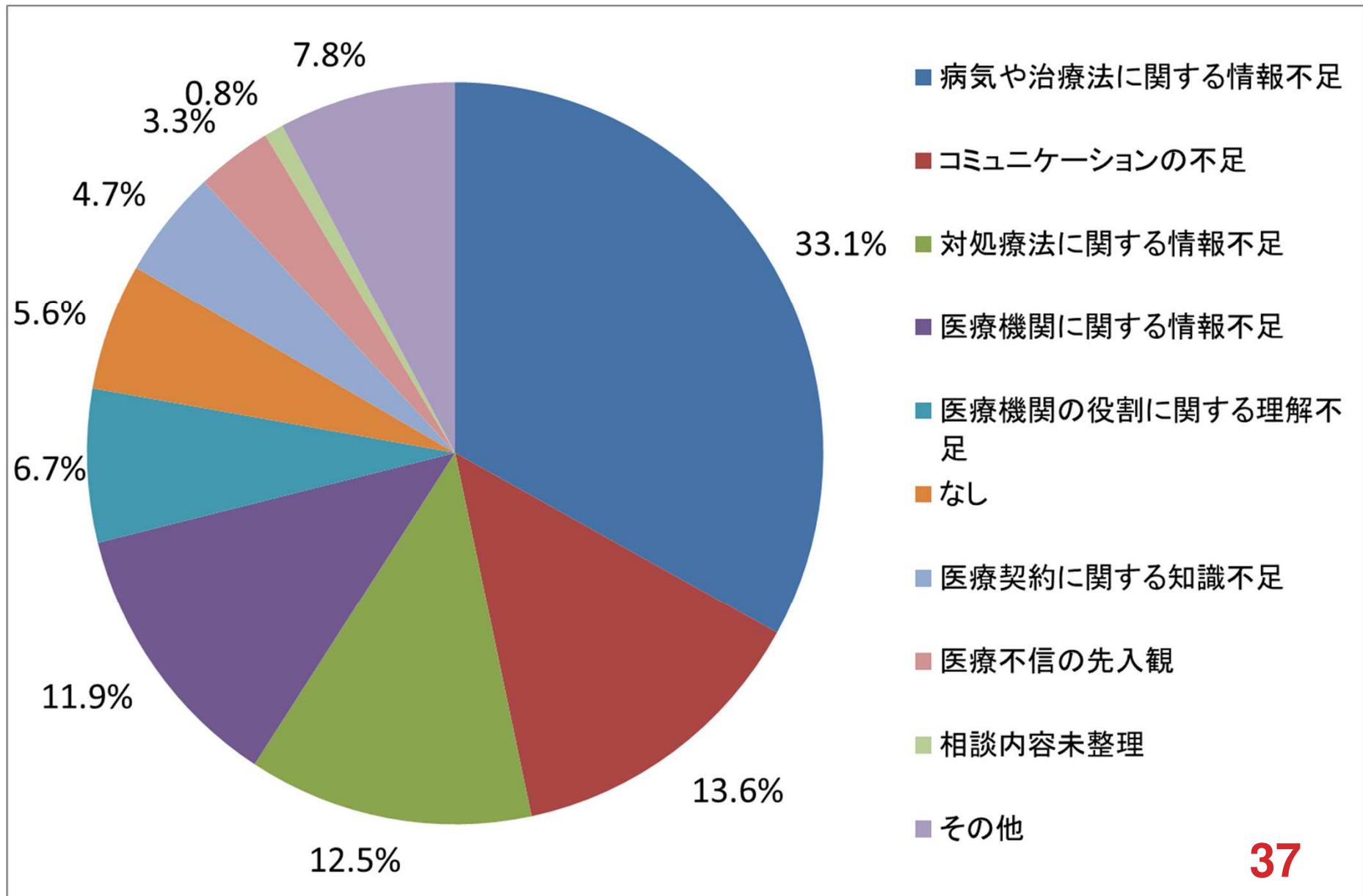
# 対応状況



# 納得度



# 相談者の課題



# 患者相談窓口連絡会議

開催日：令和元年6月3日

テーマ：医療現場における暴言・暴力等のハラスメント対策

内容：

## 1 病院からの発表

- ・医療法人同和会 千葉病院
- ・医療法人弘仁会 板倉病院

## 2 講演

医療法人徳洲会 成田富里徳洲会病院

医療安全管理室長 大坪まゆ美先生

## 3 グループワーク

## 出前講座(令和元年4~9月)

開催	団体名	人数
5月	企業	13人
5月	自治会	21人
6月	老人クラブ	37人
7月	老人クラブ	40人
8月	老人クラブ	17人
9月	老人クラブ	報告待ち
計	6回	

# 厚生労働省による視察

視察日：令和元年8月29日

目的：

- ・ 実際に現場を訪れ、相談員や担当者から状況を聞くことで医療安全支援センターの（以下センター）実情を把握し、事業運営や支援方法、運営要領の見直し等に繋げることができる。
- ・ 美容医療に関する苦情・相談の状況・取組について情報を得る。
- ・ 無痛分娩に関する苦情・相談の状況・取組について情報を得る。

視察内容：

- ・ 運営体制（相談窓口）について
- ・ 業務に関して工夫点、困っている点など
- ・ 美容医療に関すること
- ・ 無痛分娩に関すること

## 講演等

- 1 2019年度医療安全管理者養成研修会(令和元年10月11日)  
医療の質・安全学会  
「船橋市医療安全支援センターの取り組みについて」  
船橋市保健所長 筒井勝
- 2 医療安全講習会(令和元年9月19日) 船橋薬剤師会  
「船橋市医療安全支援センターの取り組みについて」  
船橋市保健所保健総務課
- 3 医療安全講習会(令和元年10月29日) 船橋市医師会  
「船橋市医療安全支援センターの取り組みについて」  
船橋市保健所保健総務課