

# 令和元年度船橋市 医療安全支援センターの 活動報告について

船橋市保健所保健総務課

1

## 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。

2

## 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。）

3

## 医療安全相談窓口

- 1 相談員（令和元年度）
  - 看護師（専任）4名（非常勤職員）
  - 薬剤師（兼任）4名（常勤職員）
- 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

4

## 概要(令和元年度)

受付件数:776件(前年比+67件)

性別:男性 43.4% 女性 56.2% 不明 0.4%

受付方法:電話 96.6% 来所 2.9%

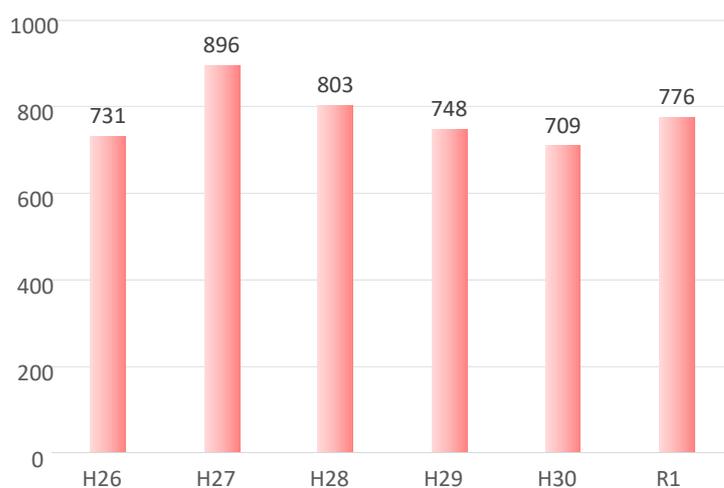
手紙・メール他 0.5%

内容:相談 76.3% 苦情 23.7%

対応時間:平均15分

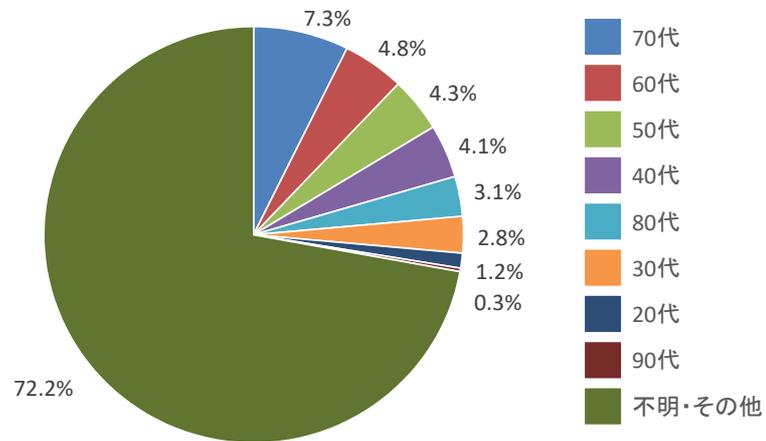
5

## 相談件数年度推移



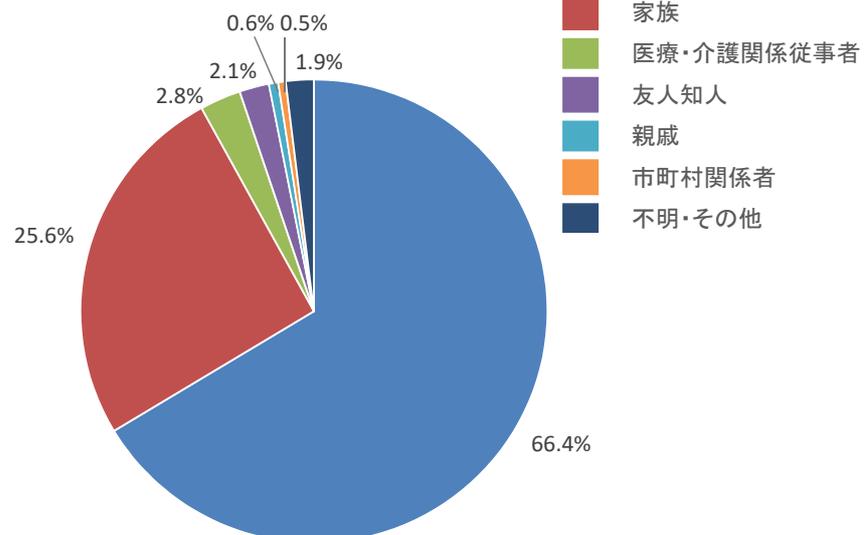
6

## 年代別



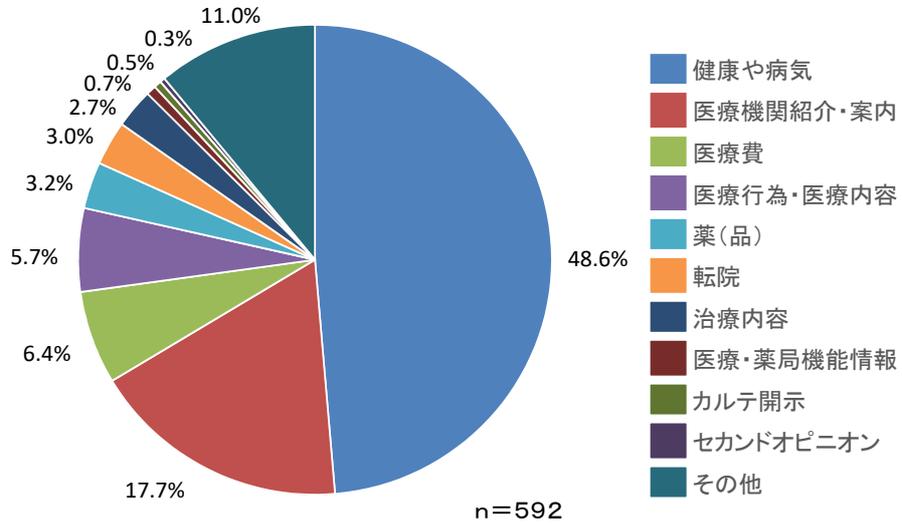
7

## 患者との関係



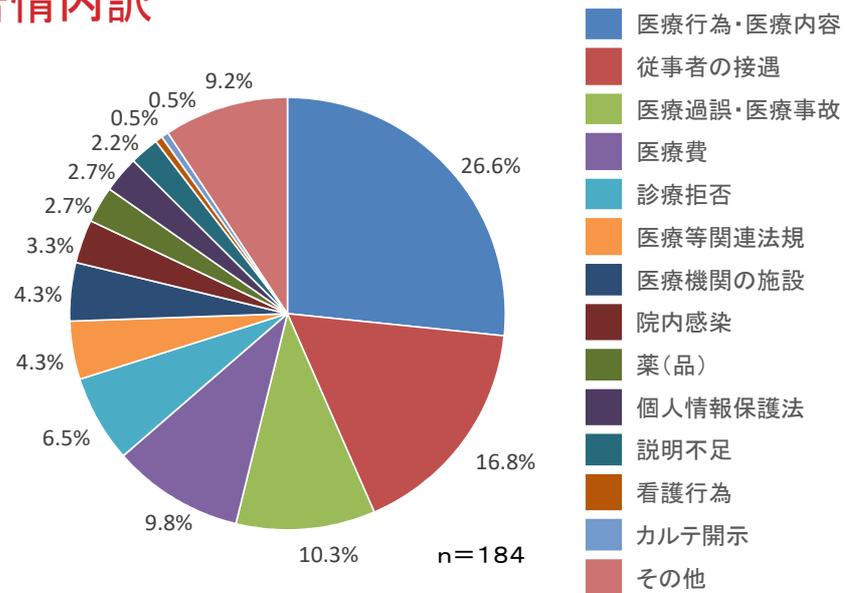
8

## 相談内訳



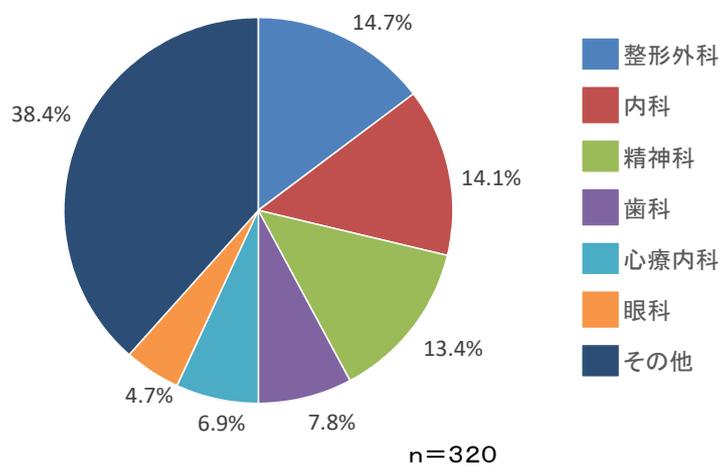
9

## 苦情内訳



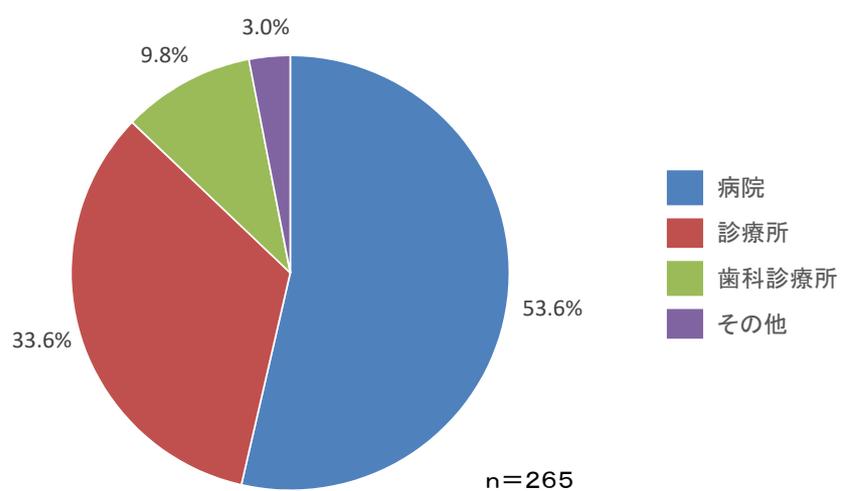
10

## 診療科別



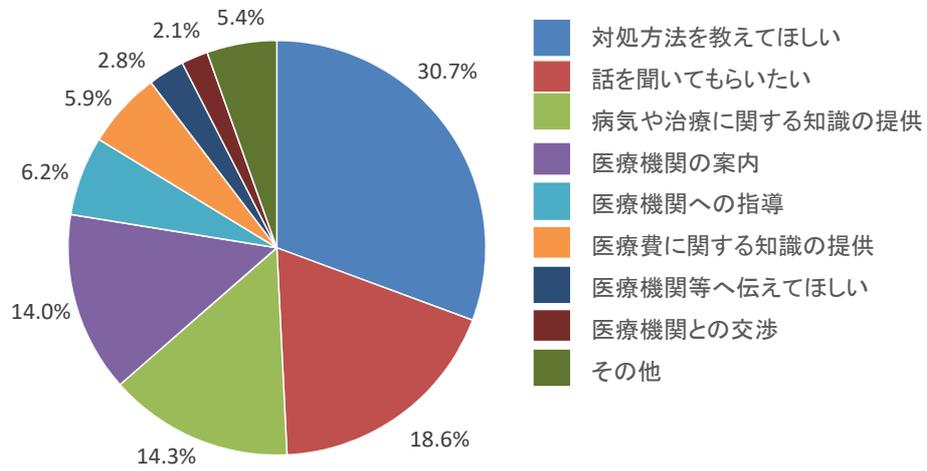
11

## 施設別



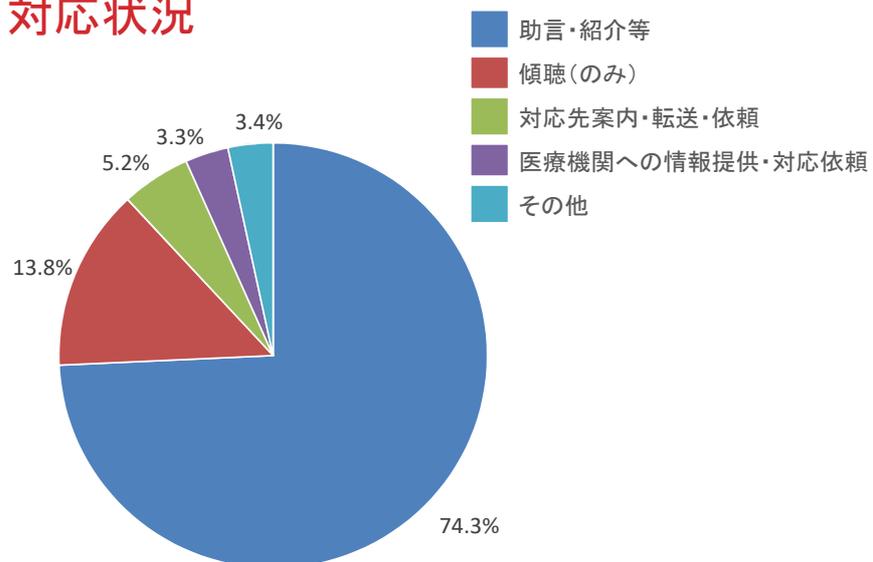
12

## 相談者の要望



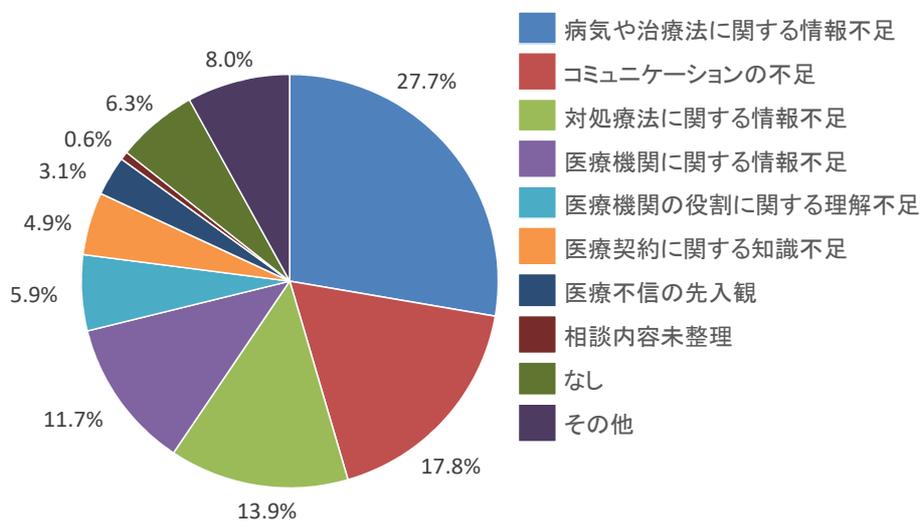
13

## 対応状況



14

## 相談者の課題



15

## 医療安全推進協議会

### 第1回

開催日：令和元年11月11日（月）

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

### 第2回

令和2年3月12日（木）に予定していたが中止

16

## 医療安全推進協議会事例検討部会

開催日:令和2年2月21日(金)

内容:

- ・船橋市医療安全推進協議会事例検討部会役員の改選について
- ・相談事例対応について
- ・船橋市相談対応事例ガイドブックについて

17

## 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

18

## 医療安全研修会

令和2年3月1日(日)に予定していたが中止

予定していた内容:

- 講演 演題「患者・市民とつくる医療安全」  
 講師 勝村久司氏  
 (医療情報の公開・開示を求める市民の会 代表世話人)  
 (患者の視点で医療安全を考える連絡協議会 世話人)  
 (全国薬害被害者団体連絡協議会 副代表世話人)

19

## 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6回実施

20

## 市民への啓発

○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、1時間程度の講座を実施

21

## 令和元年度実績

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	自治会	30人
10月	老人クラブ	12人
12月	老人クラブ	50人
12月	老人クラブ	25人
1月	老人クラブ	24人
2月	老人クラブ	15人

※3月 3回中止

22

## 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

23

## 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

24