

## 資料 4

## 議題等

## 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について

1

令和3年度の活動実績について、ご意見を伺います。

## 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について

2

- ① 医療安全支援センターについて
- ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告
- ③ 船橋市医療安全推進協議会の実績報告
- ④ その他活動の実績報告

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
① 医療安全支援センターについて

### 3 医療安全支援センターの設置根拠

- ▶ 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。

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
① 医療安全支援センターについて

### 4 船橋市医療安全支援センターの業務

船橋市医療安全支援センター設置要綱(以下「設置要綱」という。)第3条にて以下のとおり規定している

- (1) 患者・住民からの苦情や相談への対応 ▶ **医療安全相談窓口**
- (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。)

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

5

## 医療安全相談窓口

- 1 相談員（令和3年度）  
 看護師（専任）3名（会計年度任用職員）  
 薬剤師（兼任）3名（常勤職員）  
 事務（兼任）1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 専用電話 047-409-1640

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

6

## 受付状況

受付件数：951件（前年比 -4件）  
 性別：男性 43.8% 女性 55.1% 不明 1.1%  
 受付方法：電話 97.3% 来所 1.9%  
 手紙・メール他 0.8%  
 内容：相談 68.7% 苦情 31.3%  
 対応時間：平均 21.3分（前年比+2.7分）

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

7

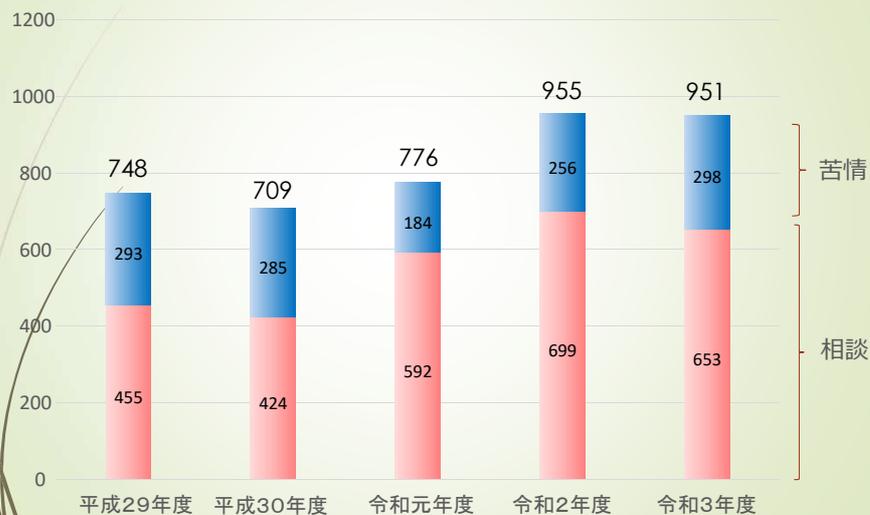
## 相談等の概要

- 相談等の件数は前年度とほぼ変わらなかったが、1件当たりの平均対応時間は2.7分増加した
- 比較的、女性からの相談等が多かった
- 相談等の約7割が患者本人からのものであった
- 診療科別では内科、精神科、整形外科、歯科の順に続いており、例年と変わらず4つの診療科で半数以上を占めた
- 相談内容は、例年と変わらず「健康や病気」「医療機関紹介・案内」「医療費」に関するが多かった
- 苦情内容は、前年度と比べ、「医療行為・医療内容」の割合が増加した

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

8

## 相談・苦情件数の推移



8

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

9

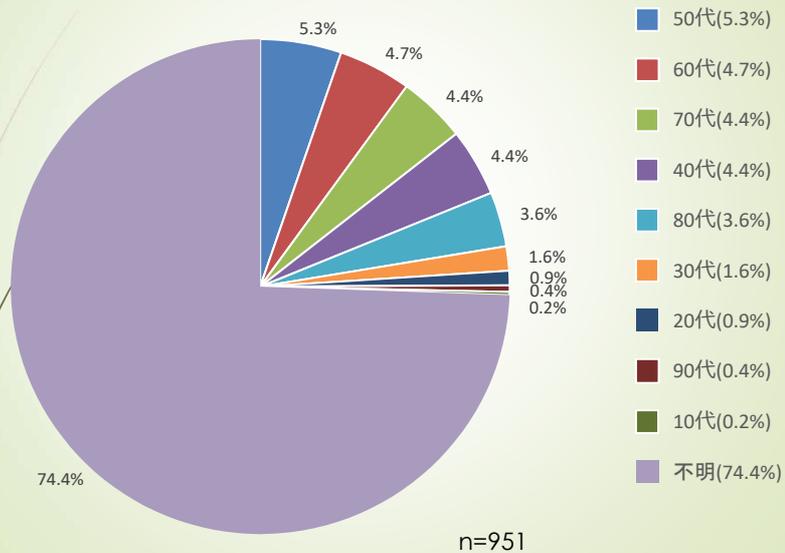
## 1. 月別受付件数

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和3	97	92	94	87	89	73	78	71	69	54	72	75
令和2	77	61	98	109	97	82	70	70	72	64	63	92
令和元	52	59	62	63	58	68	71	87	66	57	66	67

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

10

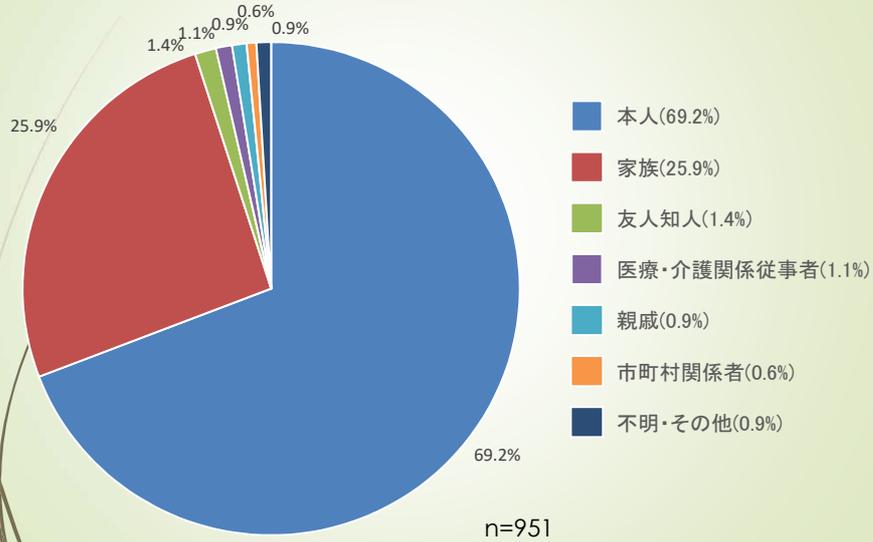
## 2. 年代別



- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

11

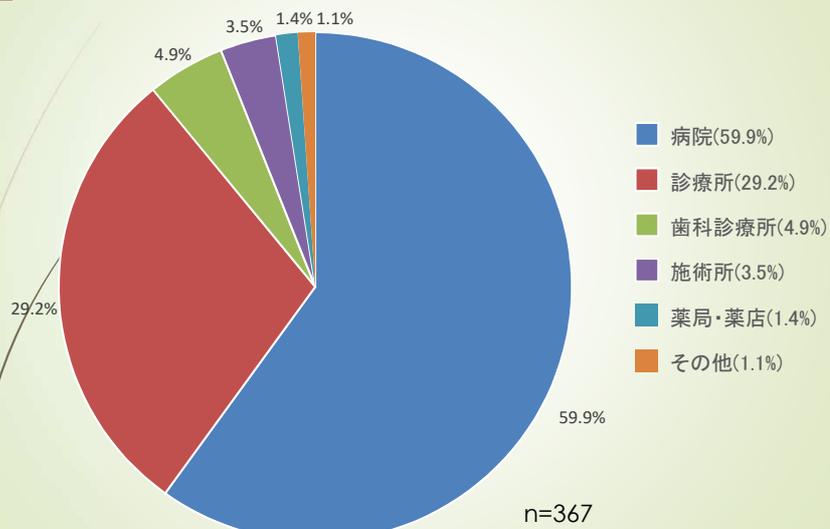
### 3. 患者との関係



- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

12

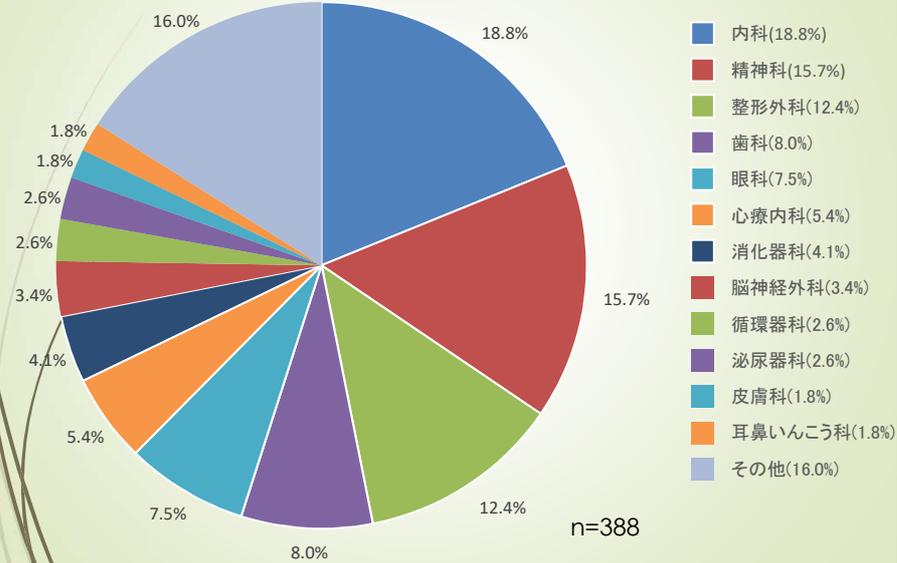
### 4. 施設別



- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

13

## 5. 診療科別



- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

14

## 診療科別の年度ごとの傾向

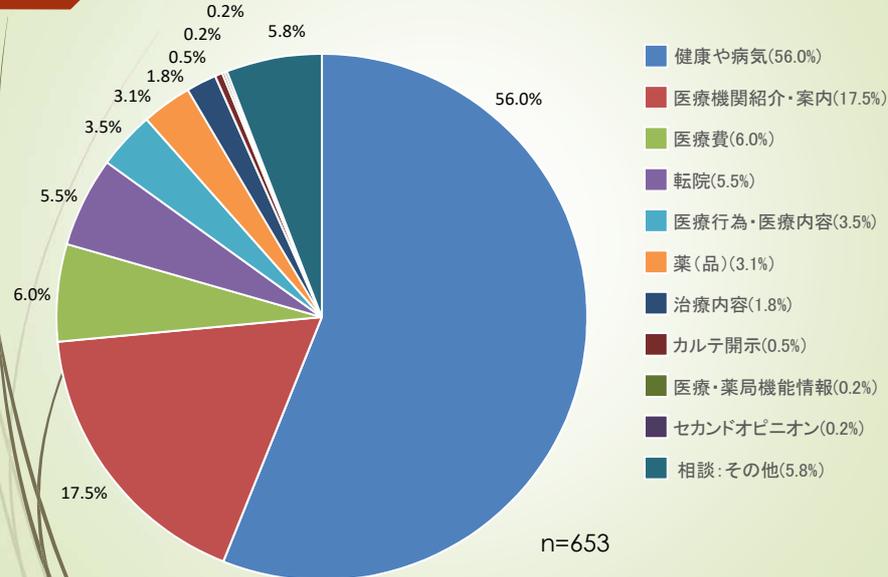
	令和元年度	令和2年度	令和3年度
内科	45(14.1%)	51(17.3%)	73(18.8%)
精神科	43(13.4%)	55(18.7%)	61(15.7%)
整形外科	47(14.7%)	34(11.6%)	48(12.4%)
歯科	25(7.8%)	30(10.2%)	31(8.0%)
眼科	15(4.7%)	28(9.5%)	29(7.5%)
診療内科	22(6.9%)	3(1.0%)	21(5.4%)
消化器科	8(2.5%)	11(3.7%)	16(4.1%)
その他	131(40.9%)	78(26.3%)	109(28.2%)

**内科、精神科、整形外科、歯科の4つの診療科に関することが半数以上を占める**

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

15

## 6. 相談内容内訳



- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

16

## 相談内容の年度ごとの傾向

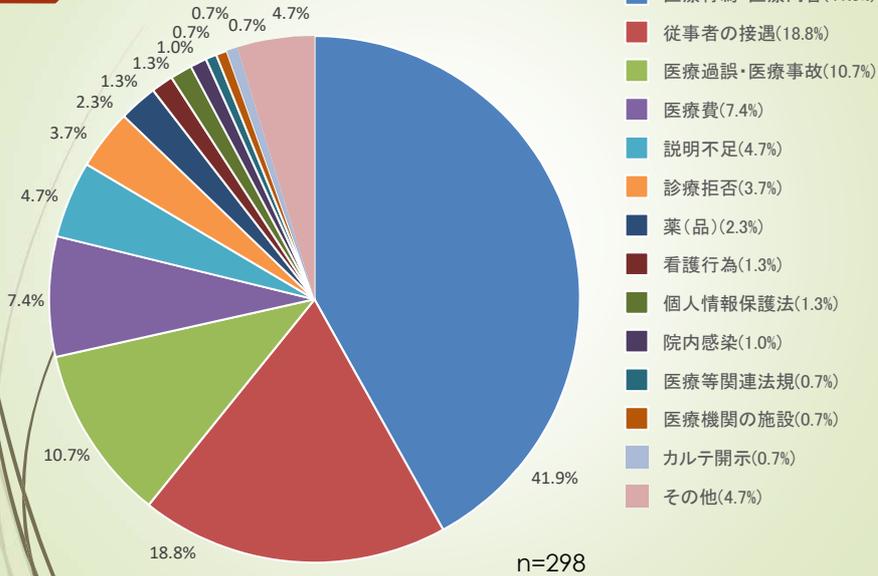
	令和元年度	令和2年度	令和3年度
健康や病気	288(48.6%)	380(54.4%)	366(56.0%)
医療機関紹介・案内	105(17.7%)	143(20.5%)	114(17.5%)
医療費	38(6.4%)	33(4.7%)	39(6.0%)
転院	18(3.0%)	17(2.4%)	36(5.5%)
医療行為・医療内容	34(5.7%)	34(4.9%)	23(3.5%)
薬(品)	19(3.2%)	34(4.9%)	20(3.1%)
その他	90(15.2%)	58(8.3%)	55(8.5%)

**健康や病気の相談が半数以上を占める  
 続いて、例年と変わらず医療機関の紹介・案内に関する相談が多い**

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

17

## 7. 苦情内容内訳



- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

18

## 苦情内容の年度ごとの傾向

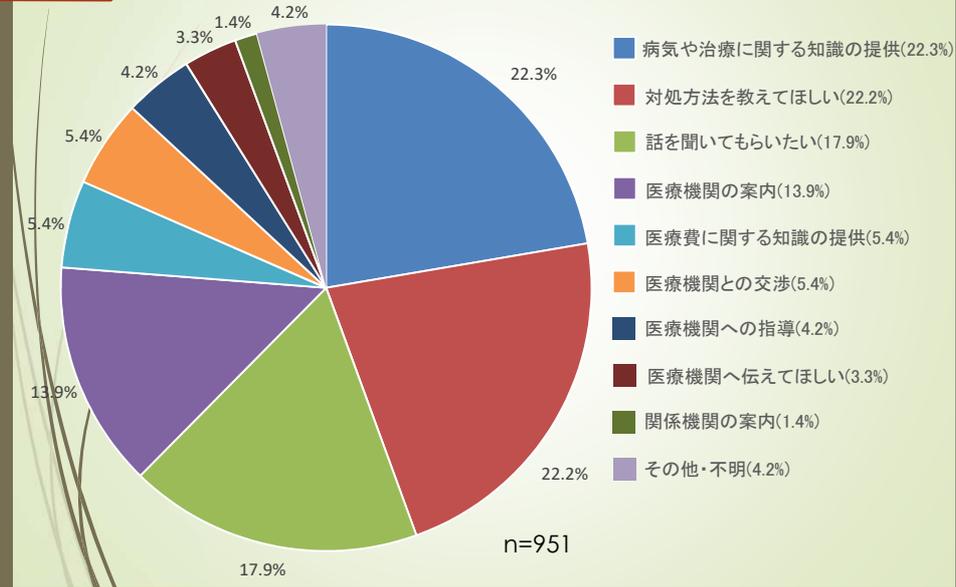
	令和元年度	令和2年度	令和3年度
医療行為・医療内容	49(26.6%)	60(23.4%)	125(41.9%)
従事者の接遇	31(16.8%)	60(23.4%)	56(18.8%)
医療過誤・医療事故	19(10.3%)	30(11.7%)	32(10.7%)
医療費	18(9.8%)	15(5.9%)	22(7.4%)
説明不足	4(2.2%)	12(4.7%)	14(4.7%)
診療拒否	12(6.5%)	25(9.8%)	11(3.7%)
薬(品)	5(2.7%)	9(3.5%)	7(2.3%)
その他	46(25.3%)	45(17.5%)	31(10.4%)

**医療行為・医療内容に関する苦情が、前年度と比較し増加した  
 続いて、例年と変わらず従事者の接遇に関する苦情が多い**

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

19

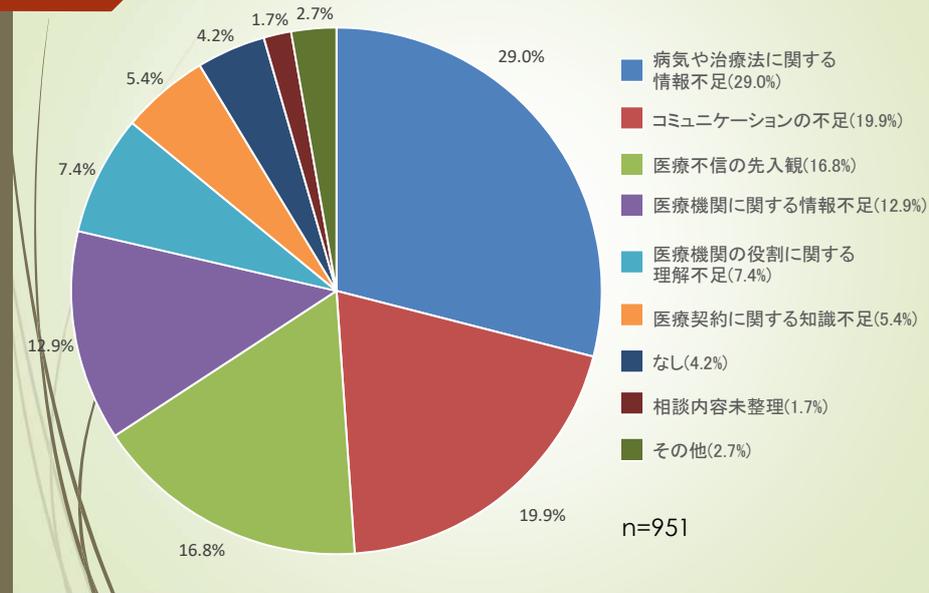
## 8. 相談者の要望



- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

20

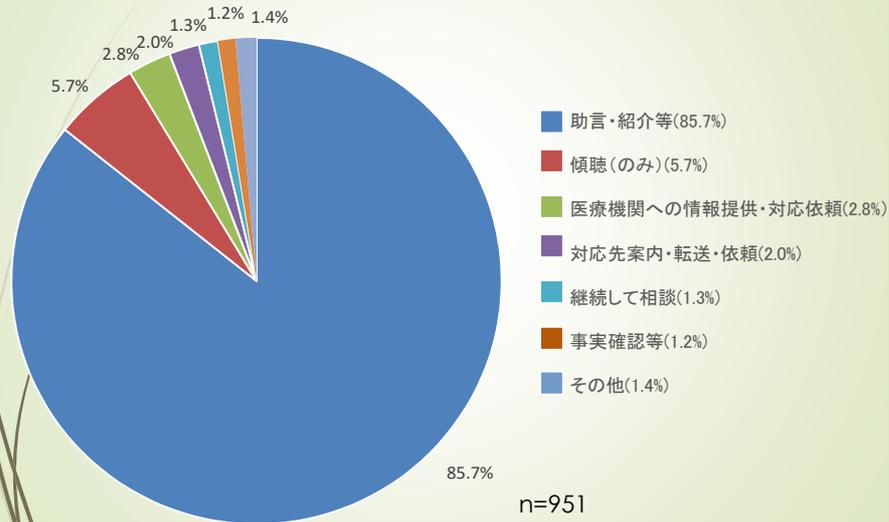
## 9. 相談者の課題



- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

21

## 10. 対応状況



- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ② 船橋市医療安全相談窓口の実績報告

22

## 医療安全相談窓口の周知について

- 広報ふなばし
- 市ホームページ  
<https://www.city.funabashi.lg.jp/kenkou/iryuu/005/02/p004636.html>
- リーフレット（医療相談窓口のご案内）

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
③ 船橋市医療安全推進協議会の実績報告

23

## 第1回医療安全推進協議会

- 開催日：令和3年8月27日（金）
- 開催方法：Web形式
- 内容：
  - 船橋市医療安全推進協議会の役員改選について
  - 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会委員の指名について
  - 令和2年度船橋市医療安全支援センターの活動報告について
  - 令和3年度船橋市医療安全支援センターの活動予定について
  - その他

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
③ 船橋市医療安全推進協議会の実績報告

24

## 第2回医療安全推進協議会

- 開催日：令和4年3月11日（金）～3月25日（金）
- 開催方法：書面形式
- 内容：
  - 議題1 船橋市医療安全推進協議会 会長及び副会長の選出について
  - 報告事項1 令和3年度船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について
  - 報告事項2 令和3年度医療安全相談窓口の実績について
  - 報告事項3 令和3年度医療機関の立入検査結果報告について
  - 報告事項4 医療安全に関する事例について
  - 報告事項5 令和4年度船橋市医療安全支援センター事業計画について

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ③ 船橋市医療安全推進協議会の実績報告

25

## 医療安全推進協議会事例検討部会

- 開催日：令和4年2月3日
- 開催方法：Web形式
- 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

- 41 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
 ④ その他活動の実績報告

26

## 病院患者相談窓口担当者連絡会議

- 開催日：令和4年3月15日～
- 開催方法：書面形式（アンケート）
- 内容：
  - 令和2年度に相談窓口で対応した受付件数とその分類（相談、苦情）
  - 令和2年度の相談内容についての件数を
  - 相談、苦情事例の中で、うまく対応できた事例、対応が困難だった事例
  - 職員のメンタルヘルスのサポート体制について 等

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
④ その他活動の実績報告

27

## 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（5月）
- 医療安全支援センター全国協議会（2月）

### 医療安全ケース会議

医療安全相談員が自分の傾向や癖、ストレスが相談を受けるにあたりどのように影響しているかを知るため、医療相談員経験者と定期的に事例を振り返り、対応の質の向上を図る。

- 第1回 令和3年6月28日（月）
- 第2回 令和3年10月25日（月）
- 第3回 令和3年12月15日（水）

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
④ その他活動の実績報告

28

## 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

- 1 令和3年度船橋市医療安全支援センターの実績について  
④ その他活動の実績報告

29

## 令和3年度出前講座実績

開催	場所	参加人数
6月	西部公民館	41人
1月	法典公民館	34人

※2回中止