

議題等

2 船橋市医療安全支援センターの医療安全相談窓口の周知に関する取組について

船橋市医療安全支援センターの医療安全相談窓口の周知の取組について、ご意見を伺います。

議題等 2 船橋市医療安全支援センターの医療安全相談窓口の周知に関する取組について

①医療安全相談窓口の法令上の役割

- 医療法第六条の十三第一項第一号
- 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等の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。



医療機関との関係は医療安全相談窓口の強みの1つ

2 船橋市医療安全支援センターの医療安全相談窓口の周知に関する取組について

②医療安全相談窓口の主な相談内容

- 令和3年度受付件数 951件（相談 653件 苦情 298件）
- 相談件数の内訳

内容	件数
健康や病気	366
医療機関紹介・案内	114
医療費	39
転院	36
医療行為・医療内容	23
薬（品）	20
その他	55

全受付件数の50.4%

【参考】ふなばし健康ダイヤル24相談実績（令和2年度）
 気になる身体の相談44.6% 休日・夜間の医療機関案内7.8%

2 船橋市医療安全支援センターの医療安全相談窓口の周知に関する取組について

③相談者の要望（過去3年間）



④ 今後の方針

- (1) 相談内容等の集計結果を分析し、適切にニーズを把握する
→ **センターの強みを明確にする**

例) 相談内容、苦情方法の集計方法の検討

(現状) 相談内容、苦情内容について、相談1件につき主要な内容を1項目のみ集計している。

(10月～) 半年間、最大3項目まで集計し、1項目の場合と比較検討する。

④ 今後の方針

- (2) 相談内容に対するこれまでの情報提供や助言等の対応について、事例を抽出し検証していく
- (3) この検証結果について、当協議会等で意見をいただく
- (4) 相談対応の改善等に努めるとともに、当窓口のさらなる活用につなげるため、周知を強化する