

議題等 3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和 5 年度中間報告）

## 議題等 3 船橋市医療安全支援センターの実績報告 について（令和 5 年度中間報告）

議題等 3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和 5 年度中間報告）

### 医療安全

#### ▶ 医療法第六条の十二

病院等の管理者は、前二条に規定するもののほか、厚生労働省令で定めるところにより、医療の安全を確保するための指針の策定、従業者に対する研修の実施その他の当該病院等における**医療の安全を確保するための措置**を講じなければならない。

さらに医療法施行規則において、以下の項目を行うよう義務付けている

- ▶ 医療に係る安全管理体制の整備
- ▶ 院内感染対策のための体制の確保に係る措置
- ▶ 医薬品に係る安全管理のための体制の確保に係る措置
- ▶ 医療機器に係る安全管理のための体制の確保に係る措置
- ▶ 診療用放射線に係る安全管理のための体制の確保に係る措置
- ▶ 高難度新規医療技術や未承認新規医薬品等を用いた医療を提供する際に必要な措置

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 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。

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 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
- (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。）

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 船橋市医療安全相談窓口の実績 （令和5年4月～9月）

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

### 1. 医療安全相談窓口の体制

#### 1 相談員（令和5年度）

看護師（専任）	4名
薬剤師（兼任）	3名
診療放射線技師（兼任）	1名
事務（兼任）	1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 専用電話	047-409-1640

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 2. 受付状況

受付件数：523件

性別：男性 42.4% 女性 57.2% 不明 0.4%

受付方法：電話 98.3% 来所 1.0%

手紙・メール他 0.8%

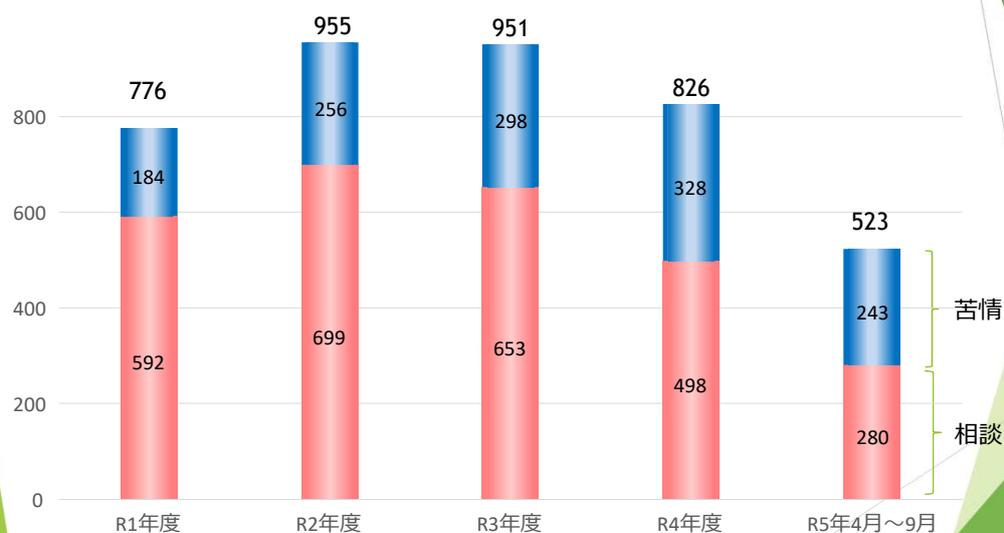
内容：相談 53.5% 苦情 46.5%

（4年度：相談 60.3% 苦情 39.7%）

対応時間：平均 22.7分（3年度：21.3分、4年度：21.8分）

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 3. 相談・苦情件数の推移



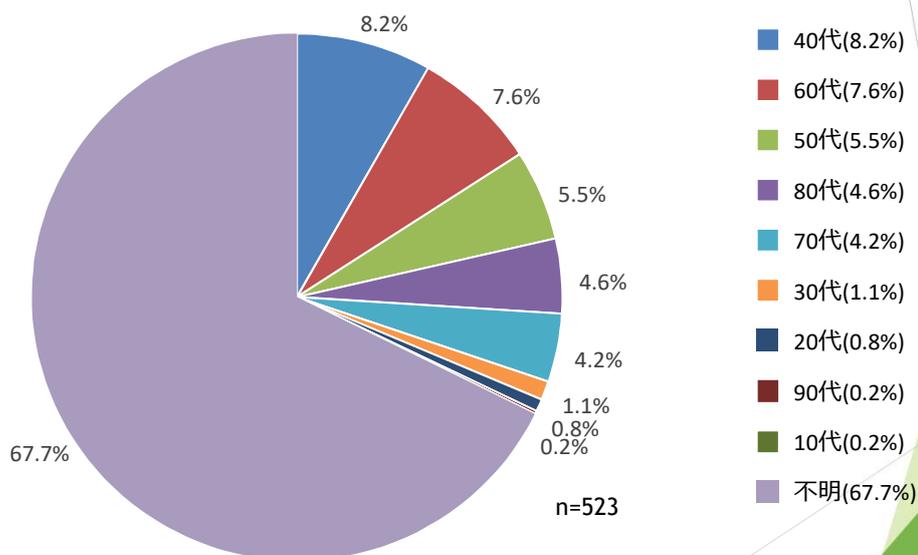
議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 4. 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	合計
令和5	80	80	85	95	92	91							523
令和4	56	65	67	66	64	74	63	76	73	77	63	82	826
令和3	97	92	94	87	89	73	78	71	69	54	72	75	951
令和2	77	61	98	109	97	82	70	70	72	64	63	92	955
令和元	52	59	62	63	58	68	71	87	66	57	66	67	776

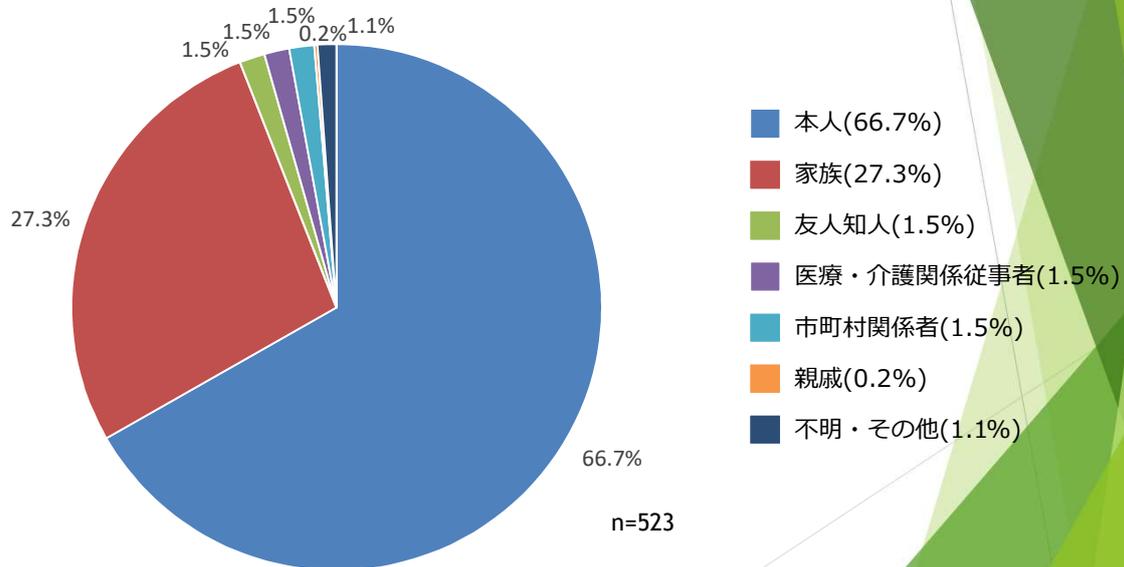
議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 5. 相談者の年代



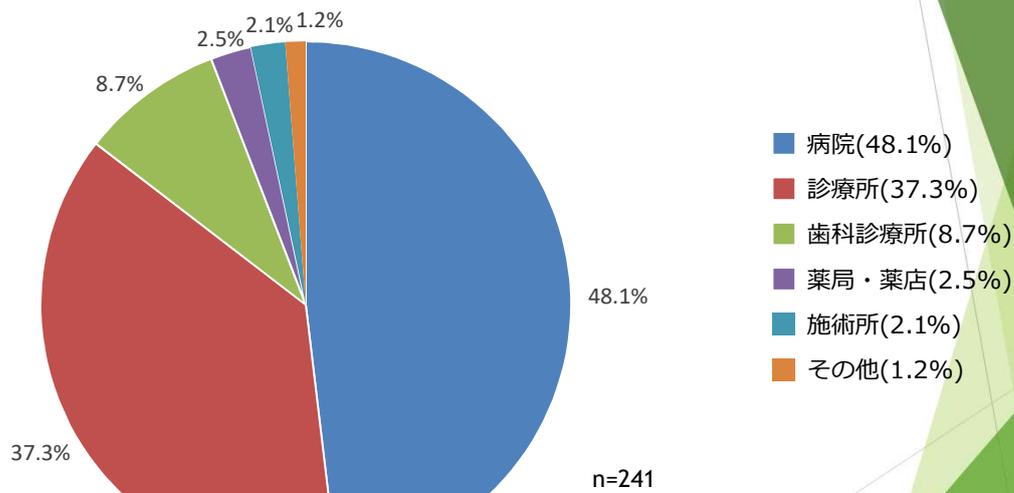
議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 6. 相談者と患者との関係



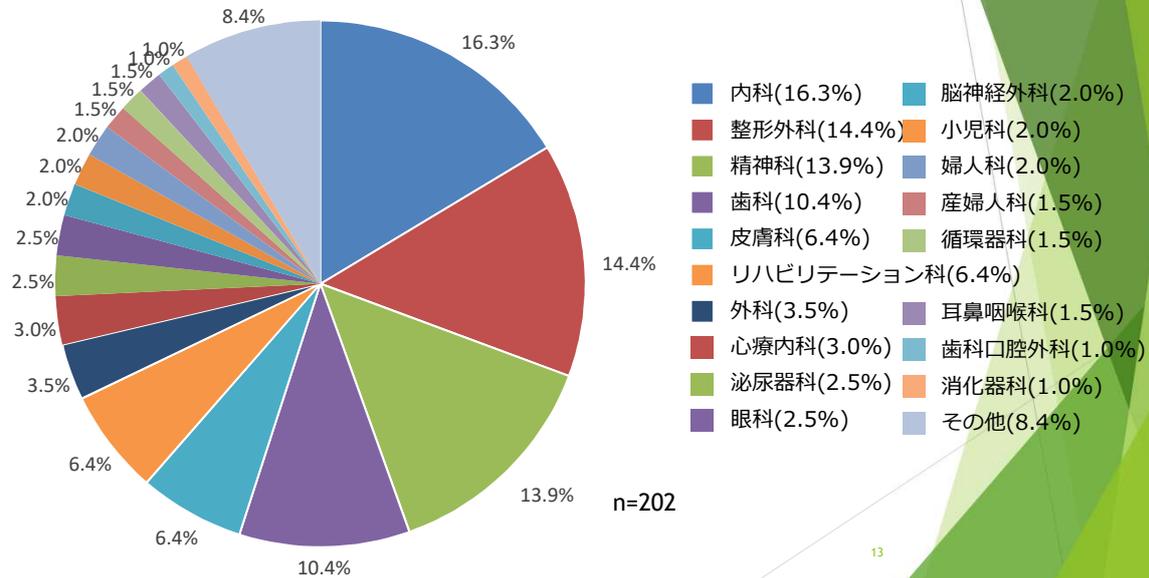
議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 7. 相談対象施設



議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 8. 相談対象診療科目



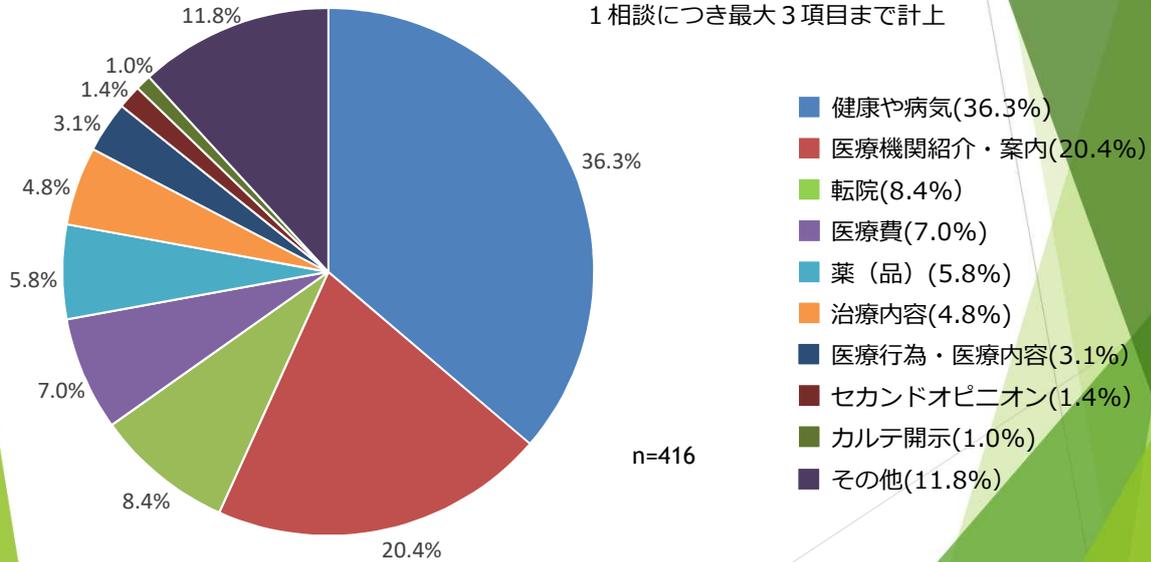
議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 【参考】診療科別の年度ごとの傾向

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
精神科	55(18.7%)	61(15.7%)	63(17.5%)
整形外科	34(11.6%)	48(12.4%)	51(14.2%)
内科	51(17.3%)	73(18.8%)	48(13.4%)
歯科	30(10.2%)	31(8.0%)	31(8.6%)
脳神経外科	5(1.7%)	13(3.4%)	18(5.0%)
小児科	4(1.4%)	5(1.3%)	17(4.7%)
皮膚科	8(2.7%)	7(1.8%)	14(3.9%)
産婦人科	5(1.7%)	5(1.3%)	12(3.3%)
泌尿器科	4(1.4%)	10(2.6%)	10(2.8%)
その他	98(33.3%)	135(34.8%)	95(26.5%)

## 9. 相談内容内訳

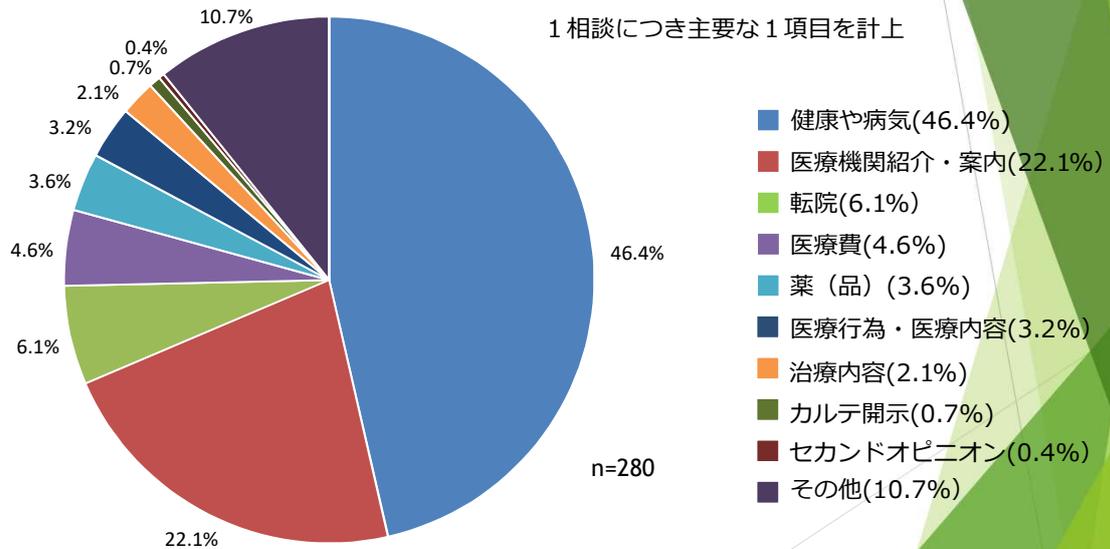
1 相談につき最大 3 項目まで計上



議題等 3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和 5 年度中間報告）

## 9. 相談内容内訳

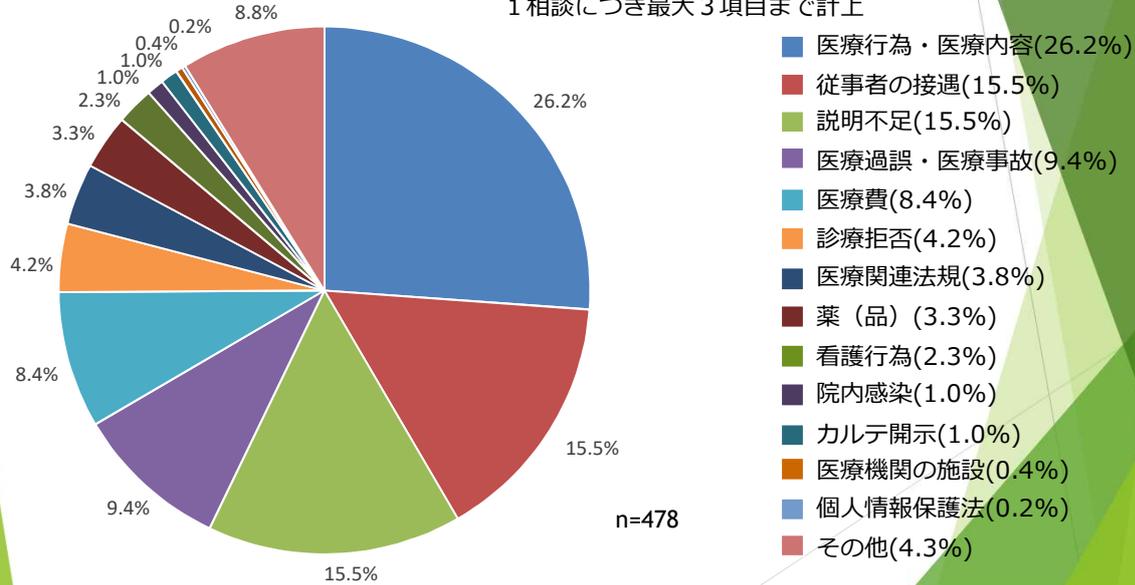
1 相談につき主要な 1 項目を計上



議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 10. 苦情内容内訳

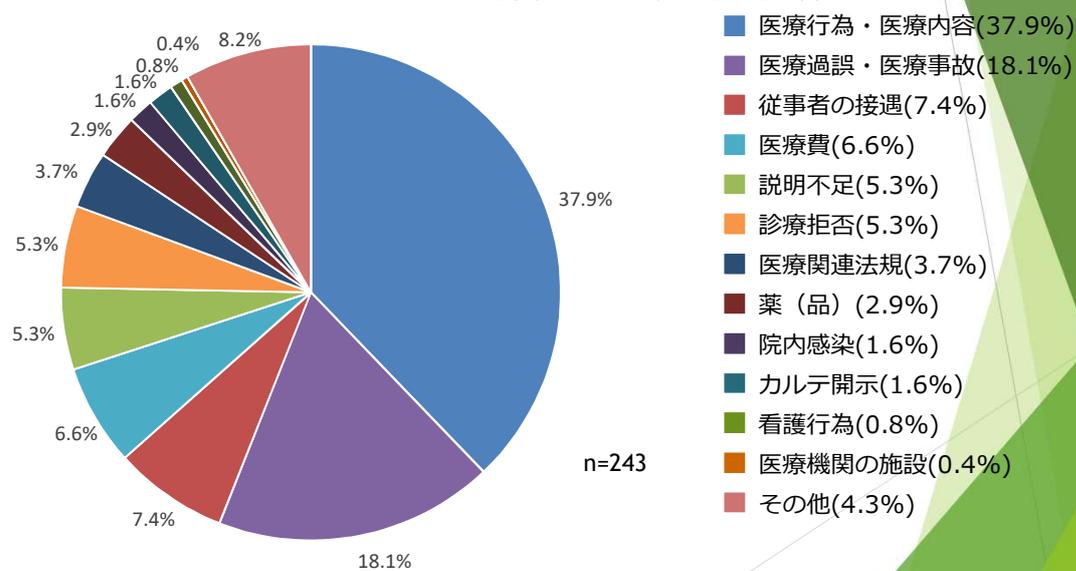
1 相談につき最大3項目まで計上



議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

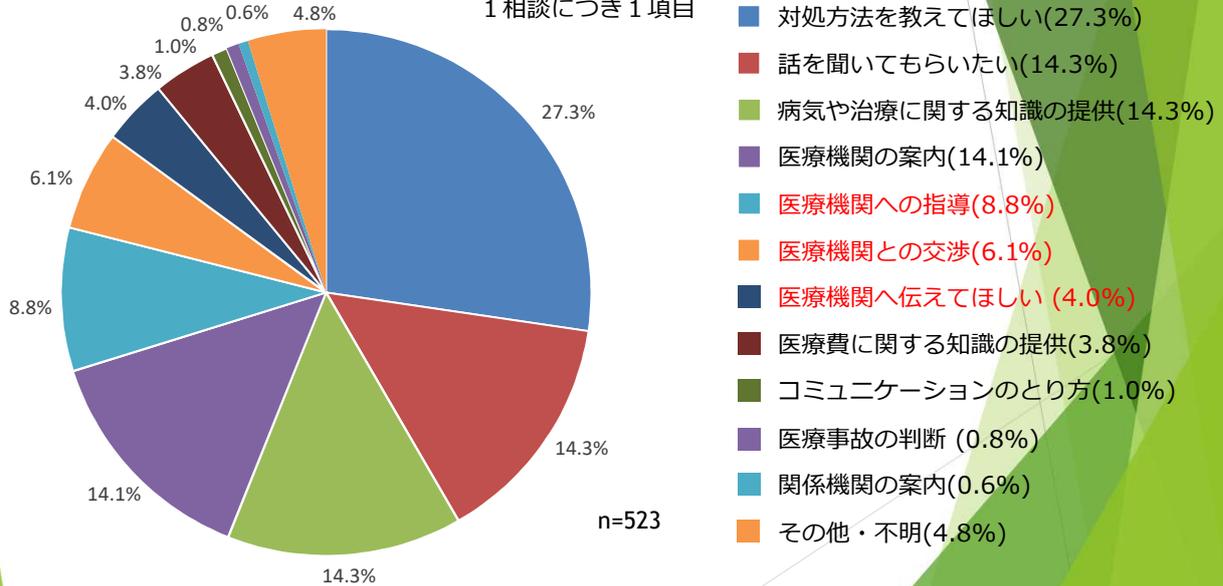
## 10. 苦情内容内訳

1 相談につき主要な1項目を計上



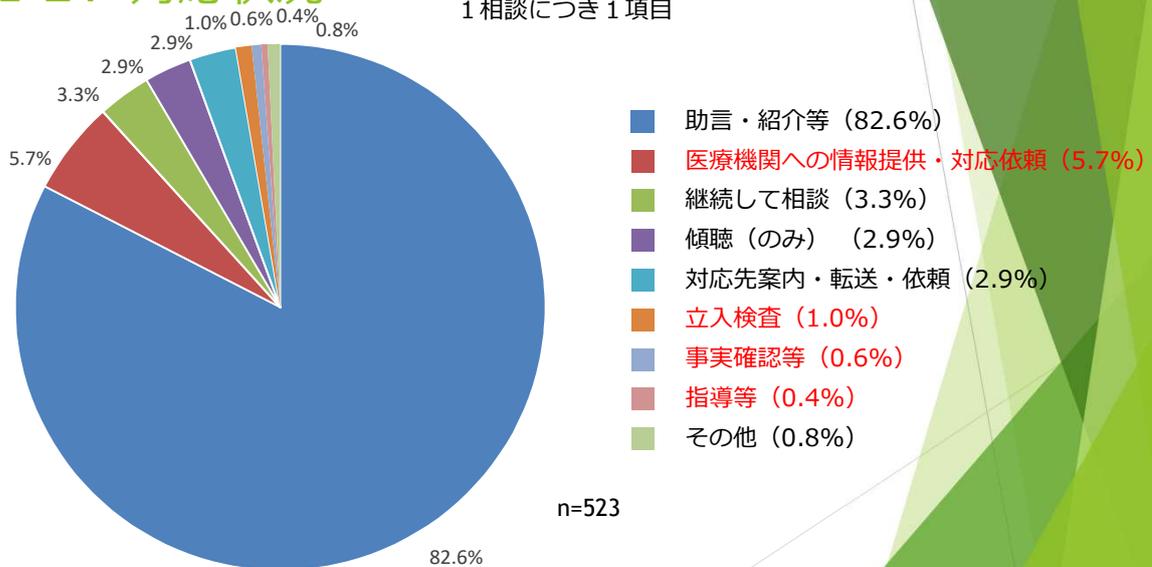
議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 1 1. 相談者の要望



議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 1 2. 対応状況



議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## その他医療安全に関する事業

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 医療安全推進協議会 医療安全推進協議会事例検討部会

### ○医療安全推進協議会

- ▶ 医療安全支援センターの実績報告、歯科診療所における医療安全対策等について委員と意見交換

1回目：令和5年7月24日（月）

2回目：令和6年1月31日（水）

### ○医療安全推進協議会事例検討部会

- ▶ 相談窓口の個別相談事例から、4事例の相談対応について委員と意見交換

令和6年1月12日（金）

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 医療安全研修会

- ▶ 開催日：令和6年1月11日（木）
- ▶ 開催方法：web開催（1月15日～31日 オンデマンド配信による視聴可能）
- ▶ 対象者：市内医療機関、薬局医療安全管理者、担当者
- ▶ 講演：演題 「患者と医療者を対話で繋ぐ、実践のコツ」  
講師 荒神 裕之 氏  
（山梨大学医学部附属病院 医療の質・安全管理部 特任教授・医師 GRM）
- ▶ 参加者 33名（web開催）

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 病院患者相談窓口担当者連絡会議

- ▶ 開催日：令和6年3月11日予定
- ▶ 対象者：市内病院患者相談窓口担当者
- ▶ 内容（予定）：医療安全相談窓口実績報告  
グループワーク
- ▶ テーマ：（仮）病院内におけるチーム医療における相談窓口担当者の役割について

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 立入検査

定期及び臨時検査実施数（令和5年4月～12月）

施設種別	立入検査数
病院	14
診療所	7
歯科診療所	7
薬局	108

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 相談員の資質向上

研修・学会等	開催月	主催	方式	参加者
初任者研修	5月・6月	医療安全支援センター総合支援事業事務局	Web	2名
実践研修	10～2月		Web	4名
スキルアップ研修	6～3月		Web	4名
全国協議会	2月予定		Web	1名
医療安全セミナー	11月	関東信越厚生局	Web	1名
医療安全基礎講座	7月	国際医療リスクマネジメント学会	Web	1名

### 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。

アドバイザー：加藤加代子氏、水木麻衣子氏

- 第1回 令和5年9月20日
- 第2回 令和5年10月2日
- 第3回 令和6年2月28日（予定）
- 第4回 令和6年3月4日（予定）

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 市民への啓発

### ○出前講座 「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

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 出前講座

開催	場所	参加人数
9月	高根公民館	42人
11月	三田公民館	52人
11月	海老ケ作公民館	91人
11月	町会会館（新高根）	48人
11月	マンション（三山）	13人
2月（予定）	自治会館（習志野台）	
2月（予定）	高根台公民館	

議題等3 船橋市医療安全支援センターの実績報告について（令和5年度中間報告）

## 周知について

- ▶ リーフレット（医療相談窓口のご案内）
- ▶ 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>

次年度、市のホームページとリーフレットの  
見直しを予定

船橋市医療安全支援センター  
医療相談窓口のご案内



電話相談  
☎ 047-409-1640

月～金曜日  
(祝日・年末年始を除く)

9 : 00 ~ 12 : 00

13 : 00 ~ 16 : 00

船橋市医療安全支援センター  
〒273-8506 船橋市北本町 1-16-55  
船橋市保健所保健総務課内