

議題等 3 令和 5 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

議題等 3 令和 5 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

議題等 3 令和 5 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

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 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

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 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

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 令和 5 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

医療安全相談への対応について

議題等 3 令和 5 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

1. 医療安全相談支援センターの体制

1 相談員

看護師（専任）	4 名
薬剤師（兼任）	3 名
保健師（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 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

2. 医療安全相談の受付状況

受付件数：968件

性別：男性 39.5% 女性 60.0% 不明 0.5%

受付方法：電話 97.7%（医療安全専用 87.0% その他 10.7%）

来所 0.9% 手紙・メール他 1.3%

内容：相談 55.2% 苦情 44.8%

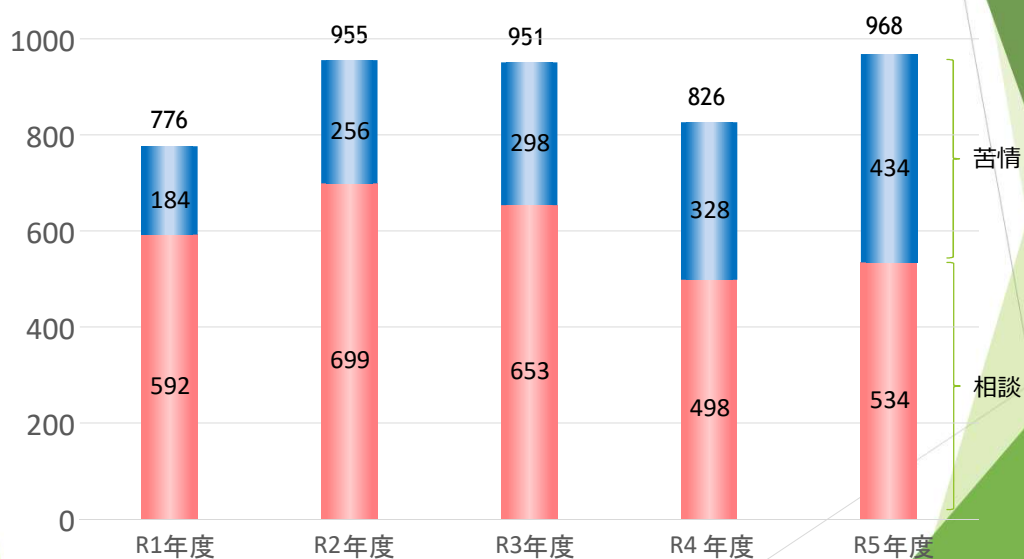
（4年度：相談 60.3% 苦情 39.7%）

対応時間：平均 21.5分（3年度：21.3分、4年度：21.8分）

苦情：約29分
相談：約16分

議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

3. 相談・苦情件数の推移



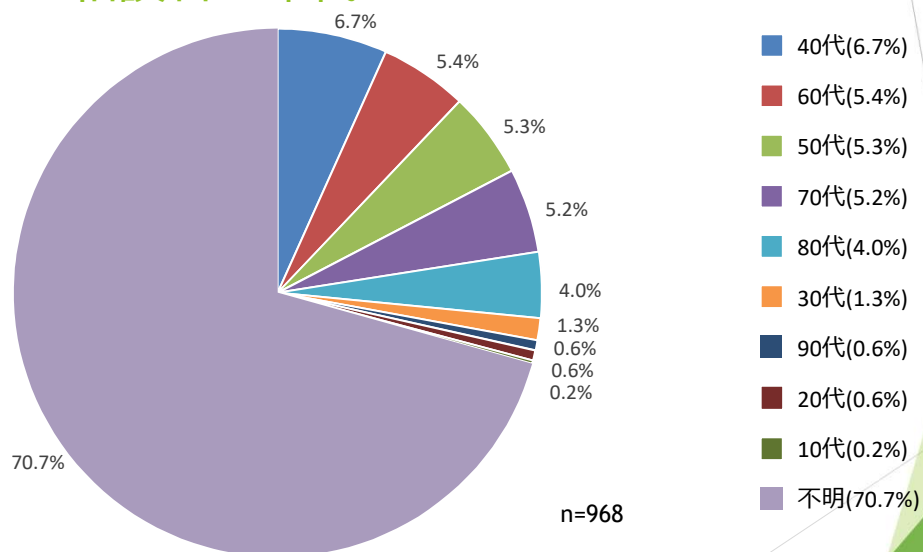
議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

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	96	81	75	57	63	73	968
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

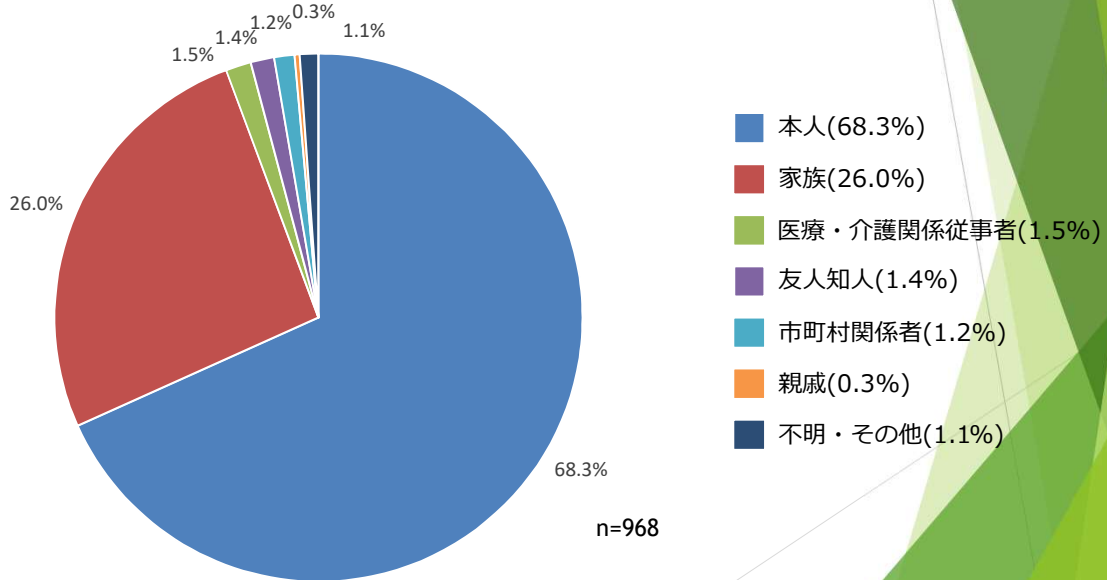
議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

5. 相談者の年代



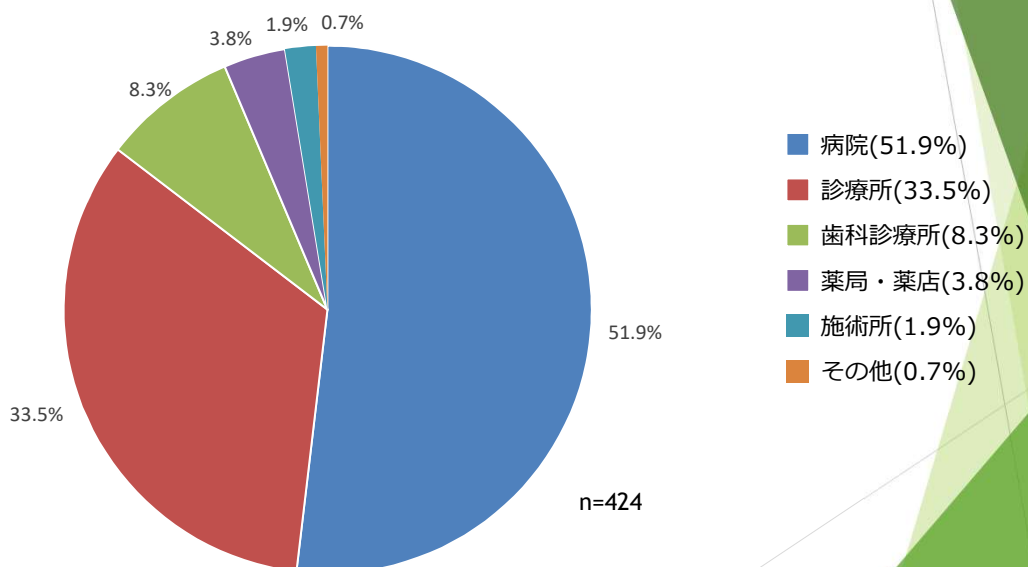
議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

6. 相談者と患者との関係



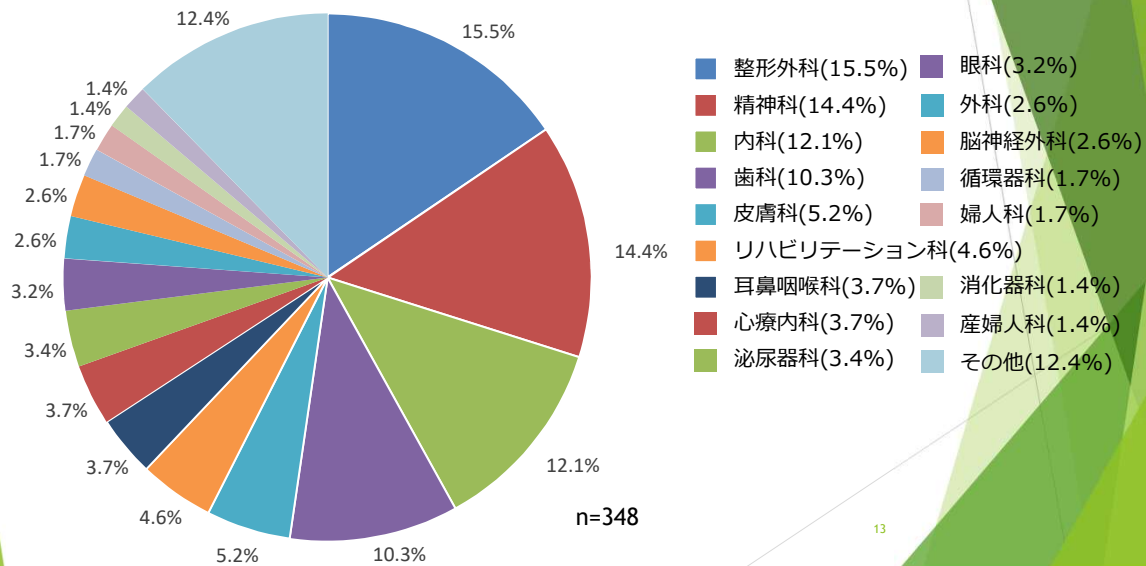
議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

7. 相談対象施設



議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

8. 相談対象診療科目



議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

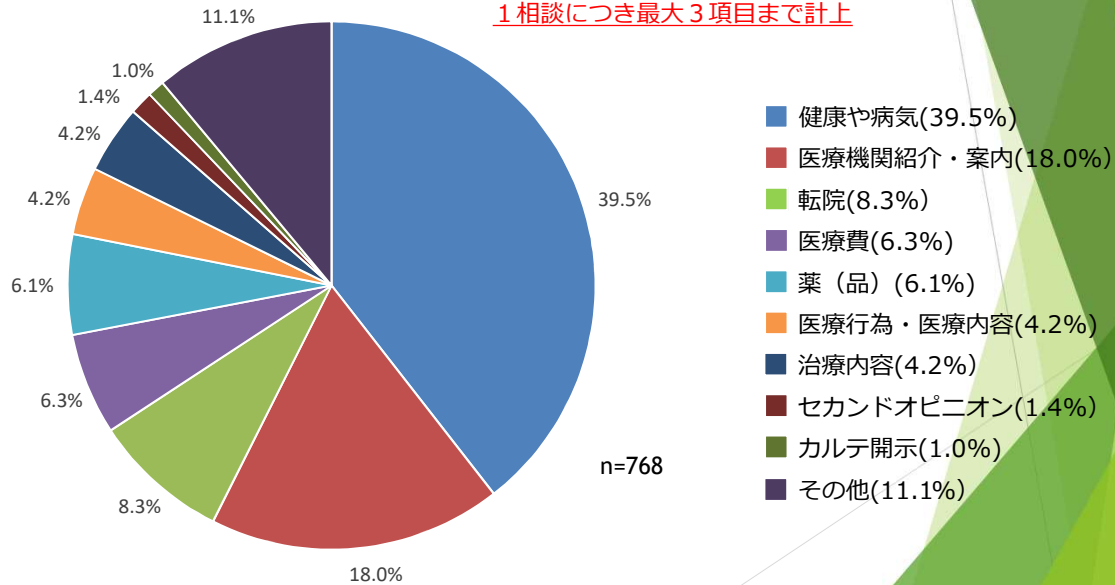
【参考】診療科別の年度ごとの傾向

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
精神科	55(18.7%)	61(15.7%)	63(17.5%)	50(14.4%)
整形外科	34(11.6%)	48(12.4%)	51(14.2%)	54(15.5%)
内科	51(17.3%)	73(18.8%)	48(13.4%)	42(12.1%)
歯科	30(10.2%)	31(8.0%)	31(8.6%)	36(10.3%)
脳神経外科	5(1.7%)	13(3.4%)	18(5.0%)	9(2.6%)
小児科	4(1.4%)	5(1.3%)	17(4.7%)	4(1.1%)
皮膚科	8(2.7%)	7(1.8%)	14(3.9%)	18(5.2%)
産婦人科	5(1.7%)	5(1.3%)	12(3.3%)	5(1.4%)
泌尿器科	4(1.4%)	10(2.6%)	10(2.8%)	12(3.4%)
その他	98(33.3%)	135(34.8%)	95(26.5%)	118(33.9%)

議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

9-1. 相談内容内訳

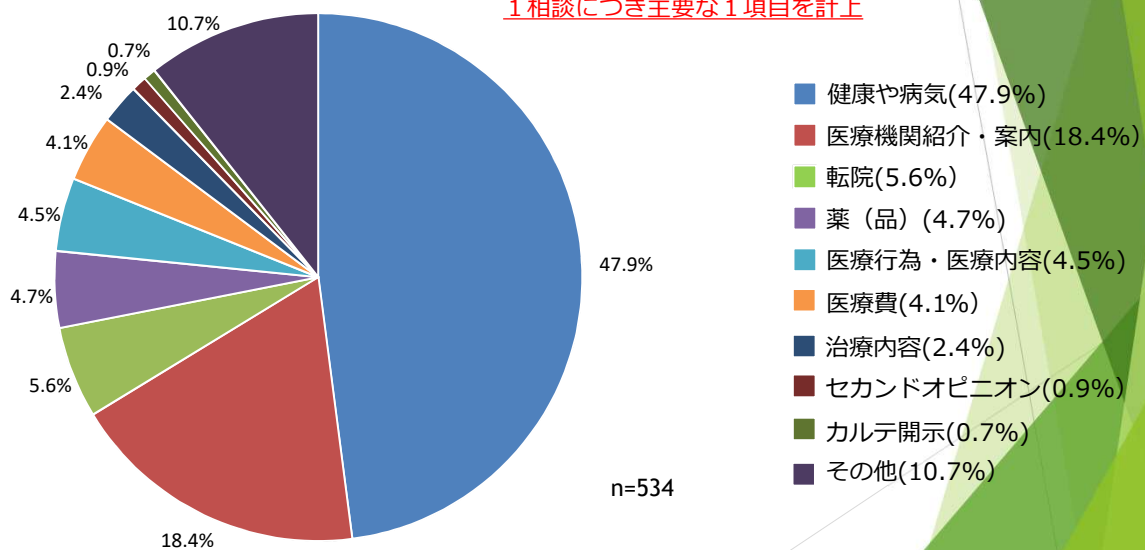
1 相談につき最大3項目まで計上



議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

9-2. 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 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

【参考】集計方法の変更による変化

相談内容	1項目	3項目	変化
健康や病気	47.9%	39.5%	-8.4%
医療機関紹介・案内	18.4%	18.0%	-0.4%
転院	5.6%	8.3%	+2.7%
医療費	4.1%	6.3%	+2.2%
薬(品)	4.7%	6.1%	+1.4%

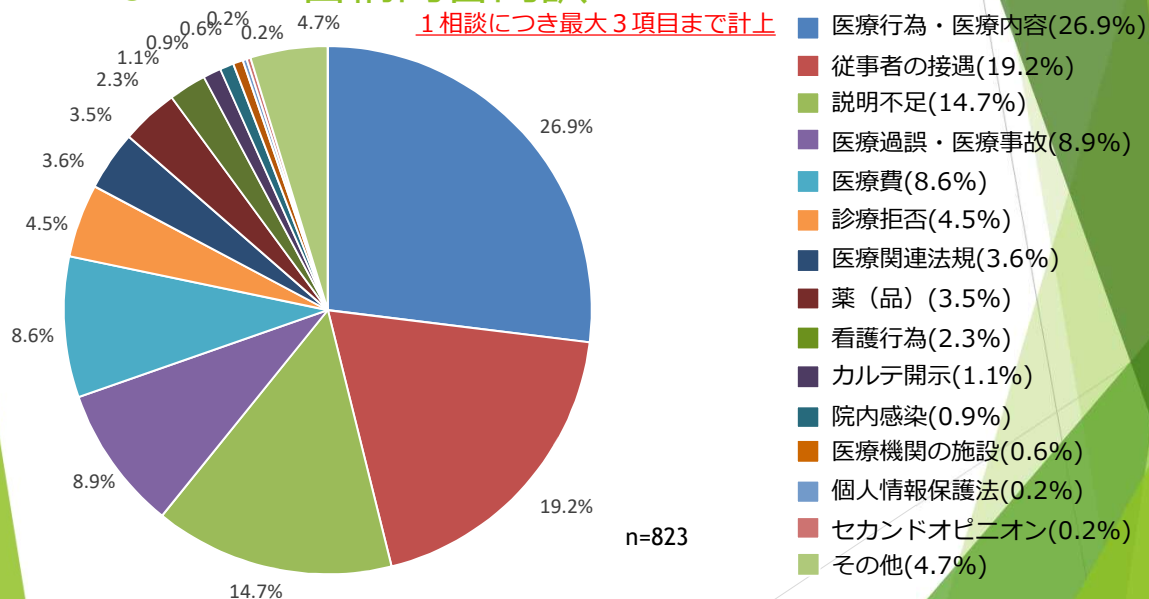
「健康や病気」「医療機関紹介・案内」に関する相談割合が減少し、その他「転院」「医療費」等の相談割合が増加した

⇒「健康や病気」が主要な相談であっても、「転院」などをはじめ、他の医療に係る相談内容も含まれているケースが多い

議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

10-1. 苦情内容内訳

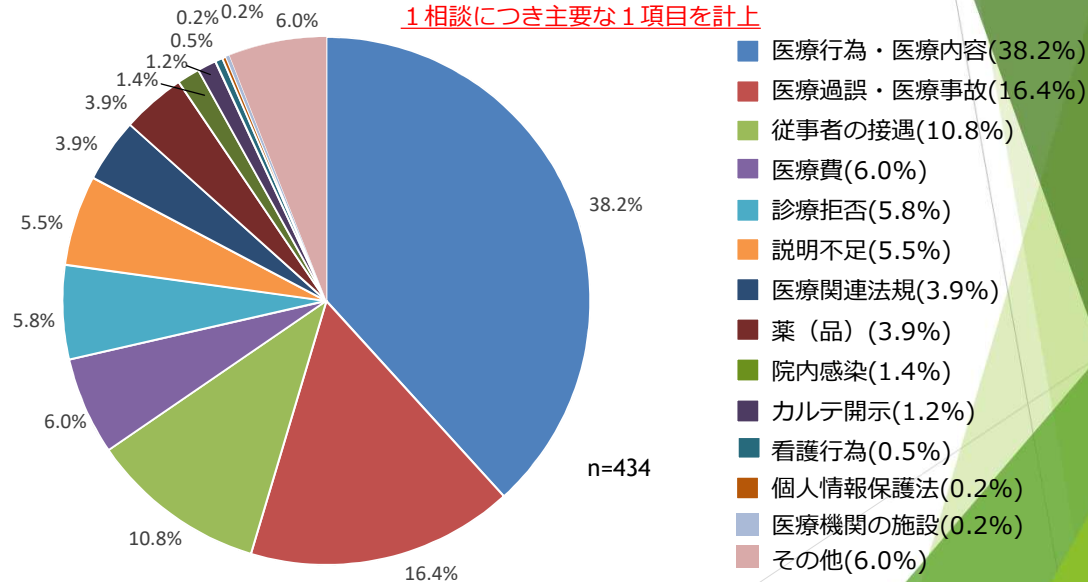
1 相談につき最大3項目まで計上



議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

10-2. 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 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

【参考】集計方法による比較

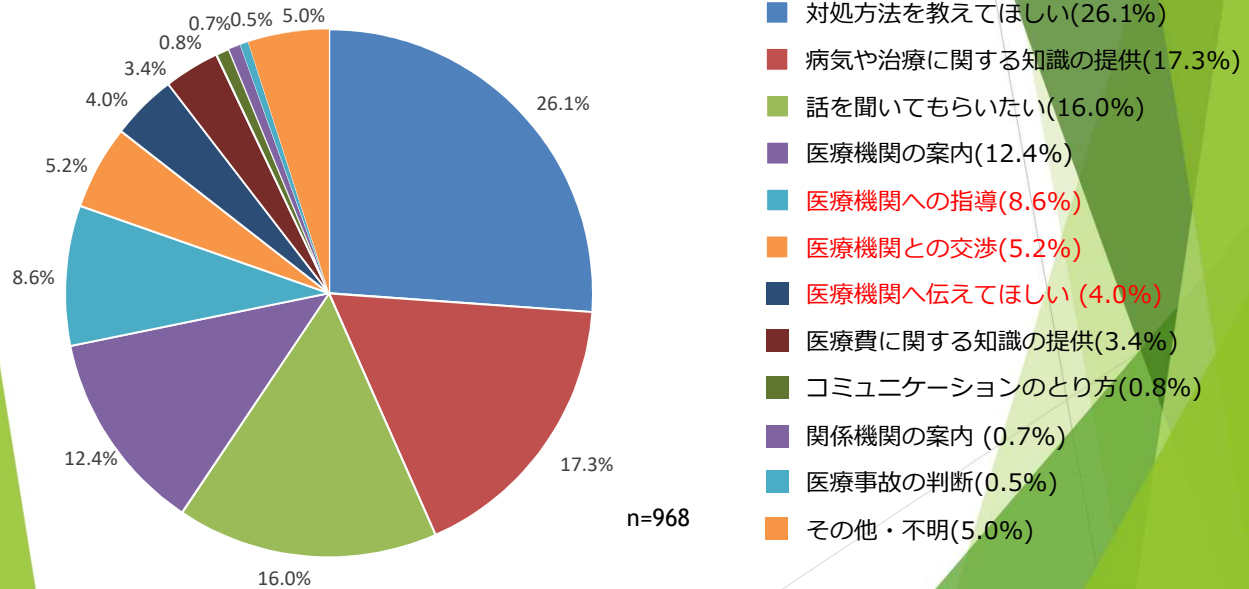
苦情内容	1項目	3項目	変化
医療行為・医療内容	38.2%	26.9%	-11.3%
従事者の接遇	10.8%	19.2%	+8.4%
医療費	6.0%	8.6%	+1.6%
医療過誤・医療事故	16.2%	10.0%	-6.2%
説明不足	5.5%	14.7%	+8.2%

「医療行為・医療内容」「医療過誤・医療事故」に関する苦情が減少し、「従事者の接遇」「説明不足」といったコミュニケーションに関する苦情が増加した

⇒「医療行為・医療内容」「医療過誤・医療事故」に関する苦情が主要な内容であっても、実情としては「従事者の接遇」や「説明不足」といったコミュニケーションエラーが原因である可能性が示唆される

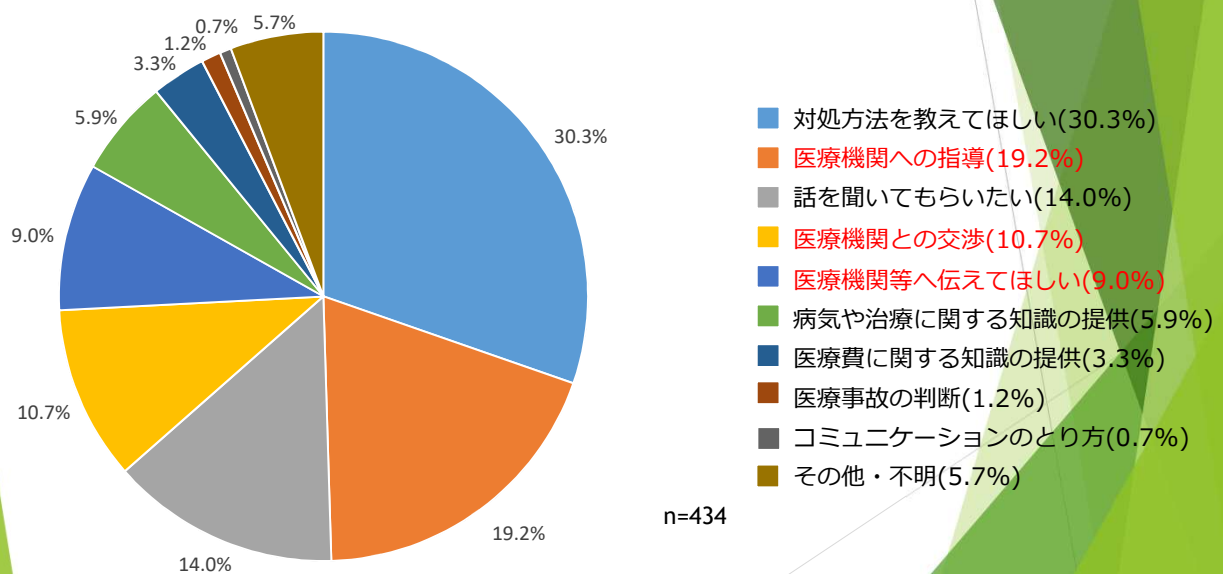
議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

1 1 - 1. 相談者の要望



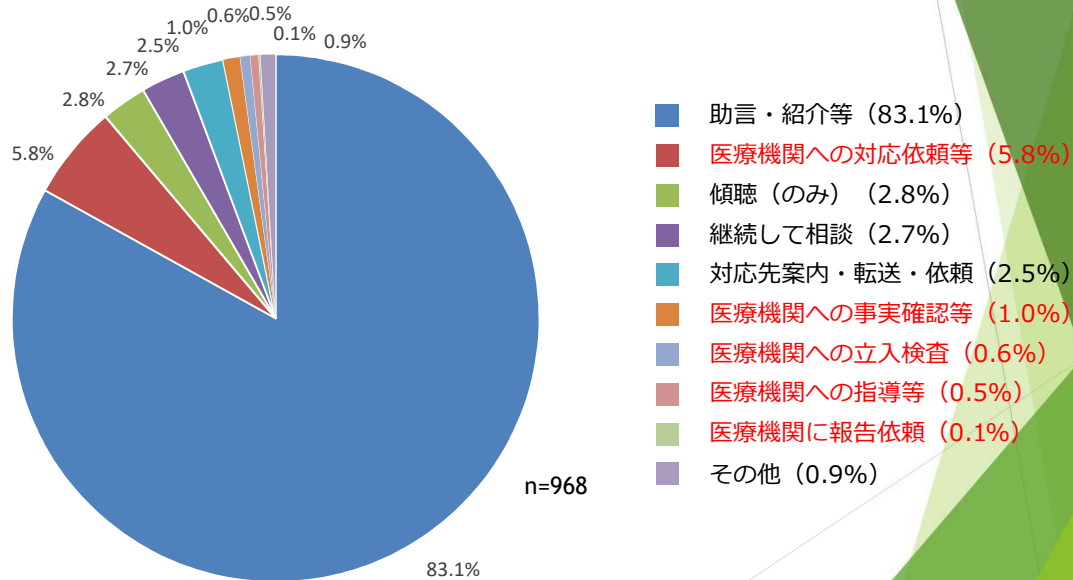
議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

1 1 - 2. 相談者の要望（苦情のみを対象）



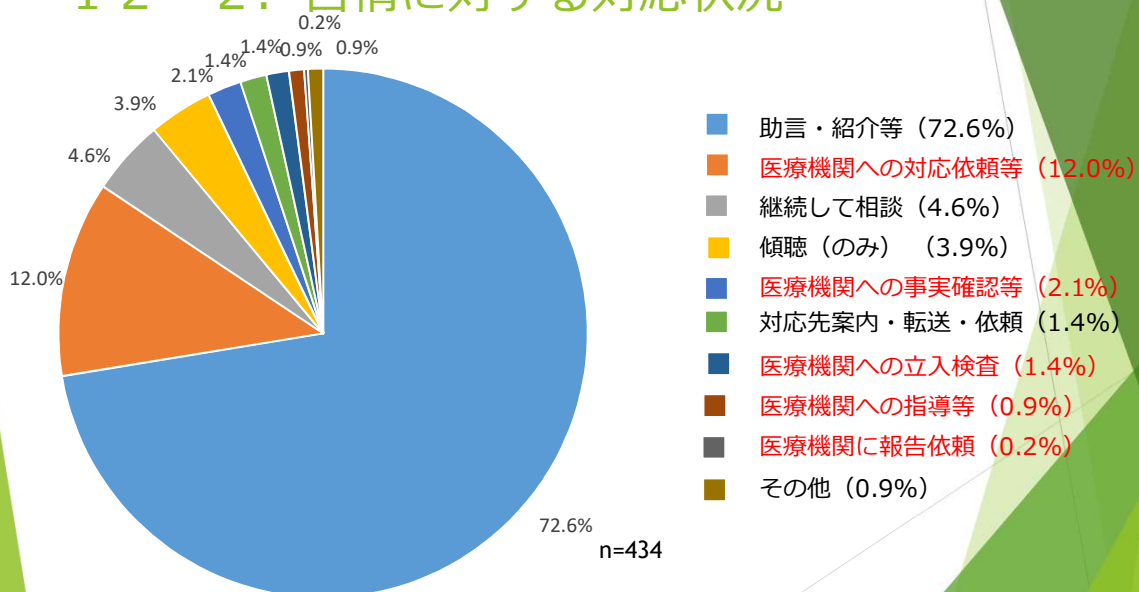
議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

1 2 - 1. 対応状況



議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

1 2 - 2. 苦情に対する対応状況



議題等 3 令和 5 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

その他医療安全に関する事業

議題等 3 令和 5 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

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 2 4 日（月）

2 回目：令和 6 年 1 月 3 1 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 1 2 日（金）

議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

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）
- ▶ 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）
【参考】オンデマンド配信 75名

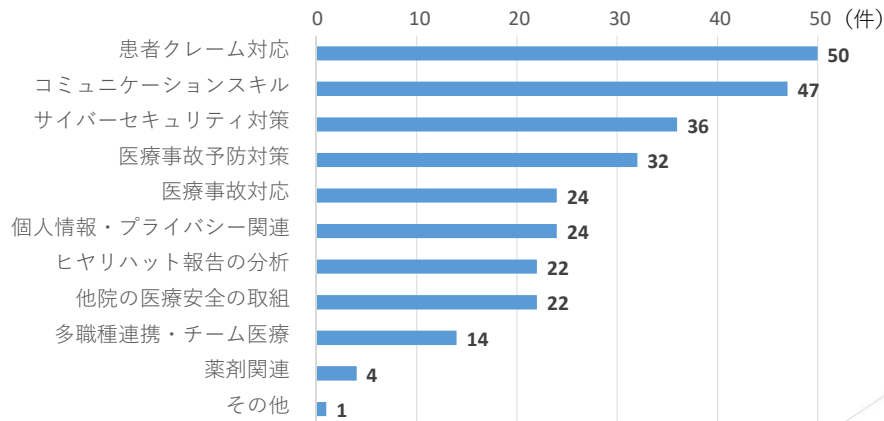
議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

医療安全研修会アンケート結果まとめ

- ▶ 参加者の職種は看護師（16名）が最も多く、次いで医師、歯科医師（各12名）が多かった
- ▶ 58%（オンライン参加者50%、オンデマンド参加者64%）がこれまで参加したことがなかった
- ▶ 研修会の希望開催日・時間帯について、平日日中が48.5%、平日夜間が47.0%だった
- ▶ 講演時間について、8割以上がちょうどよいとのことだった
- ▶ 研修方法については、オンライン参加者の6割がオンライン形式がよく、オンデマンド参加者の7割がオンデマンド形式がよいとのこと
- ▶ 講演内容について、81%（オンライン参加者90%、オンデマンド参加者72%）が「大いに参考になった」「参考になった」とのことだった
- ▶ 研修会に係る意見として、「医療に携わる者としてもう少し考えて患者と向き合いたい」等、前向きな意見が寄せられた一方で、「医療提供側はデーターで説明せざるを得ないが、患者側が知りたいのはデーターによる平均値ではなく、“私個人はどうなのか？”ということ。そのあたりの乖離をどう埋めていくのか？」等、現実的な意見もあった

議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

医療安全研修会アンケート結果 今後の研修会のテーマについて



議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

過去の開催①

年度	講演	講師
H23	医療事故に対する原因究明と再発防止法について	後信先生 ((公財) 日本医療機能評価機構)
H24	医療機関の医療安全対策の組織的な取り組み～医療事故発生！そのときどうする！～	唐澤秀治先生 (船橋市立医療センター)
H25	病院全体で考える医療安全～医療安全確保の鍵は職員のコミュニケーション～	中島勸先生 (東京大学医学部附属病院)
H26	医療安全委員会の運営－分析、対策について	大川淳先生 (東京医科歯科大学医学部附属病院)
H27	千葉徳洲会病院における医療安全管理対策の現状と課題～医療事故調査制度を中心に～	高森繁先生 (千葉徳洲会病院)

議題等 3 令和 5 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

過去の開催②

年度	講演	講師
H28	セコメディック病院における医療安全管理対策について	星誠一郎線先生 (セコメディック病院)
H29	船橋市立医療センターにおける医療安全管理対策について	三村雅也先生 石井洋子先生 (船橋市立医療センター)
H30	①JCHO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 ②船橋整形外科病院における事例発表 ③船橋二和病院における事例発表	①高橋喜久雄先生 鈴木康江先生 (船橋中央病院) ②山浦一郎先生 (船橋整形外科病院) ③時津恵美子先生 (船橋二和病院)
R4	患者・市民とつくる医療安全	勝村久司先生 (医療情報の公開・開示を求める市民の会)

今年度については、市内病院で発生した事例をテーマに検討中

議題等 3 令和 5 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

病院患者相談窓口担当者連絡会議

- ▶ 開催日：令和 6 年 3 月 19 日（火）
- ▶ 開催方法：集合形式
- ▶ 対象者：市内病院患者相談窓口担当者
- ▶ 内容：「船橋市医療安全支援センターの業務について」

船橋市保健所 保健総務課

「相談窓口担当者が考えるチーム医療への参加」

東京大学大学院医学系研究科在宅医療学講座

特任研究員 水木 麻衣子 先生

- ▶ 参加者 22 名

今年度については、コミュニケーションスキルをテーマに検討中

議題等 3 令和 5 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

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	1 0 ～ 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		Web	1 名
医療安全セミナー	1 1 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 2 0 日
- 第 2 回 令和 5 年 1 0 月 2 日
- 第 3 回 令和 6 年 2 月 2 8 日
- 第 4 回 令和 6 年 3 月 4 日

33

議題等 3 令和 5 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

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 1 0 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 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

出前講座

開催	場所	参加人数	満足度※	理解度※
9月	高根公民館	42人	—	—
11月	三田公民館	52人	5	5
11月	海老ケ作公民館	91人	5	5
11月	町会会館（新高根）	48人	5	5
11月	マンション（三山）	13人	5	4
2月	自治会館（習志野台）	5人	4	4
2月	高根台公民館	19人	—	—
3月	二和公民館	8人	—	—

※アンケートより。5段階評価。—は報告なし。

議題等3 令和5年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

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/iryou/005/02/p004636.html>

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