

議題等 3 医療安全相談の分析結果について

議題等 3 医療安全相談の分析結果について

議題等 3 医療安全相談の分析結果について

船橋市医療安全推進協議会の所掌事務 (設置要綱第 5 条第 2 項)

- (1) センターの運営方針及び業務内容の検討
- (2) センターの業務の実施に係る関係機関及び団体との連絡調整
- (3) 相談窓口の個別相談事例等のうち、重要な事例、専門的な事例等に係る助言を行うことのできる連携体制の構築
- (4) センターで収集した医療安全の確保に関する相談事例の分析
- (5) 医療安全の推進のための方策の検討
- (6) 前各号に掲げるもののほか、センターの業務に関する重要事項の検討

議題等3 医療安全相談の分析結果について

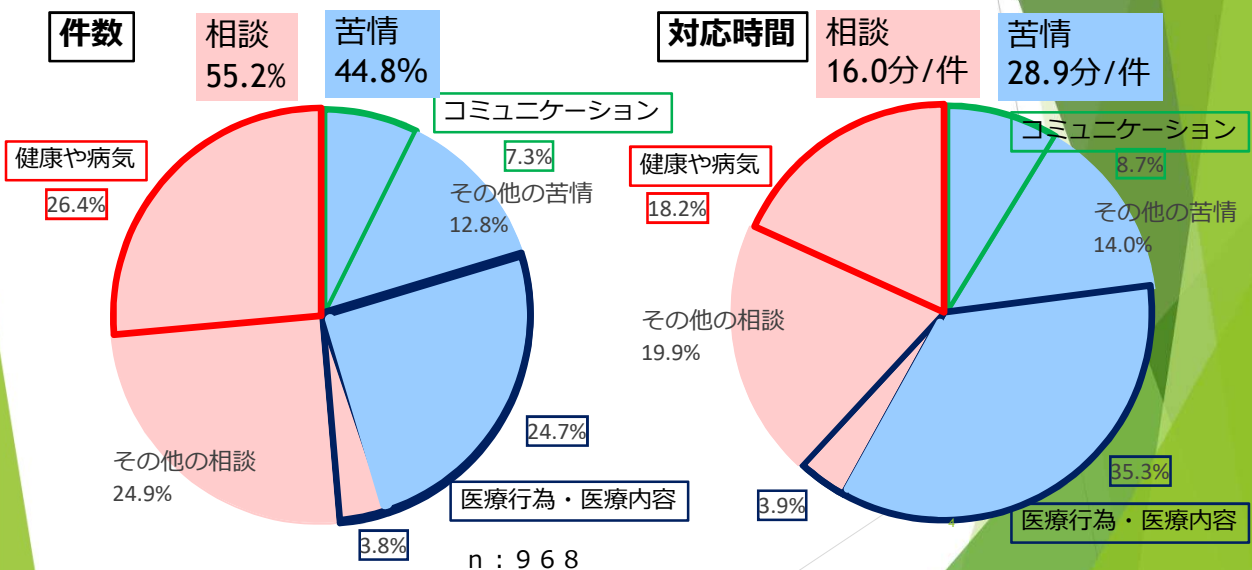
支援センターにおける分類と国への報告の分類の比較 (相談項目・苦情項目)

国への報告する分類		支援センターにおける分類
医療行為・医療内容		相談: 医療行為・医療内容
		相談: 治療内容
		苦情: 医療行為・医療内容
		苦情: 医療過誤・医療事故
		苦情: 看護行為
コミュニケーション		苦情: 従事者の接遇
		苦情: 説明不足
医療情報の取扱	カルテ開示	相談: カルテ開示
		苦情: カルテ開示
	セカンドオピニオン	相談: セカンドオピニオン
		苦情: セカンドオピニオン
	上記以外	相談: 医療・薬局機能情報
		苦情: 個人情報保護法
医療機関等の施設・設備		苦情: 医療機関の施設
医療機関等の紹介・案内		相談: 医療機関紹介・案内
医療費(診療報酬等)		相談: 医療費
		苦情: 医療費
医療知識等を問うもの	健康や病気	相談: 健康や病気
		相談: 薬(品)
	薬品	苦情: 薬(品)
その他		相談: 病院
		相談: その他
		苦情: 診療拒否
		苦情: 医療等関連法規
		苦情: 院内感染
		苦情: その他

議題等3 医療安全相談の分析結果について

分析①対応時間

苦情・相談内容の内訳 (R5年度)



議題等3 医療安全相談の分析結果について

分析①対応時間

苦情・相談内容の内訳（R6年4～11月）

件数

相談

53.9%

苦情

46.1%

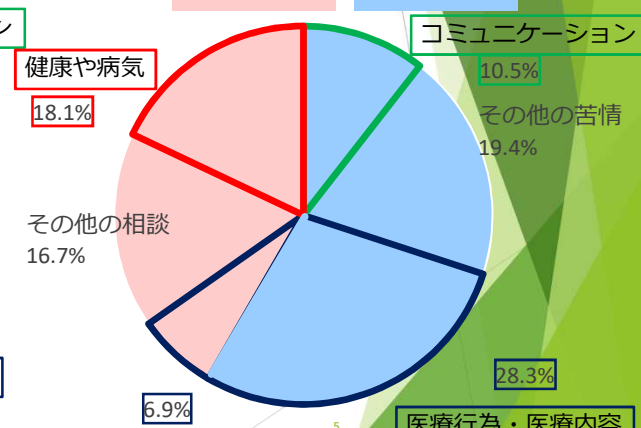
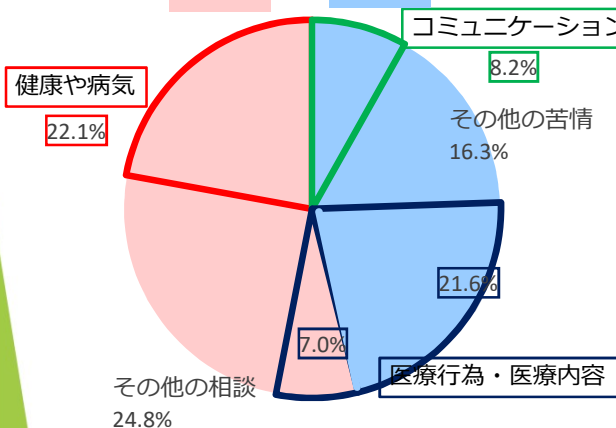
対応時間

相談

21.4分/件

苦情

33.5分/件

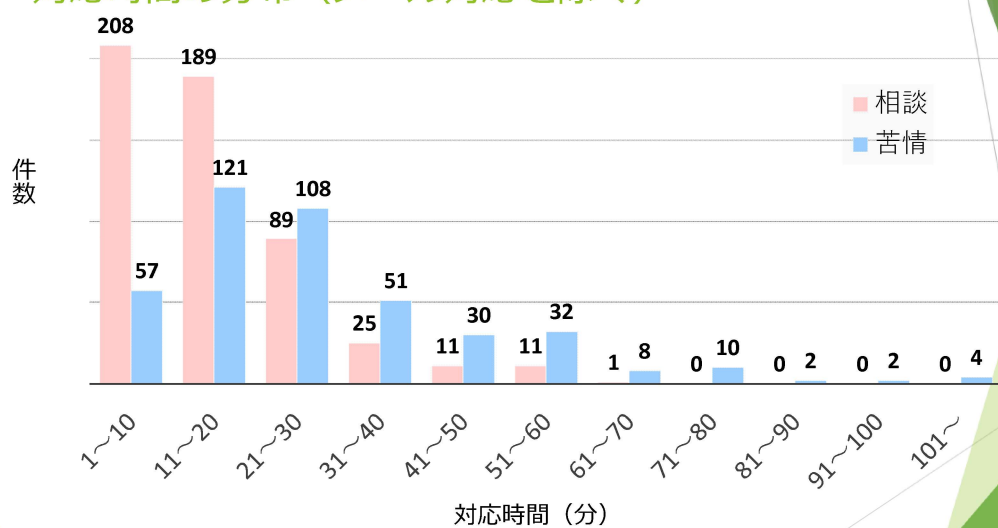


n : 601

議題等3 医療安全相談の分析結果について

分析①対応時間

対応時間の分布（メール対応を除く）

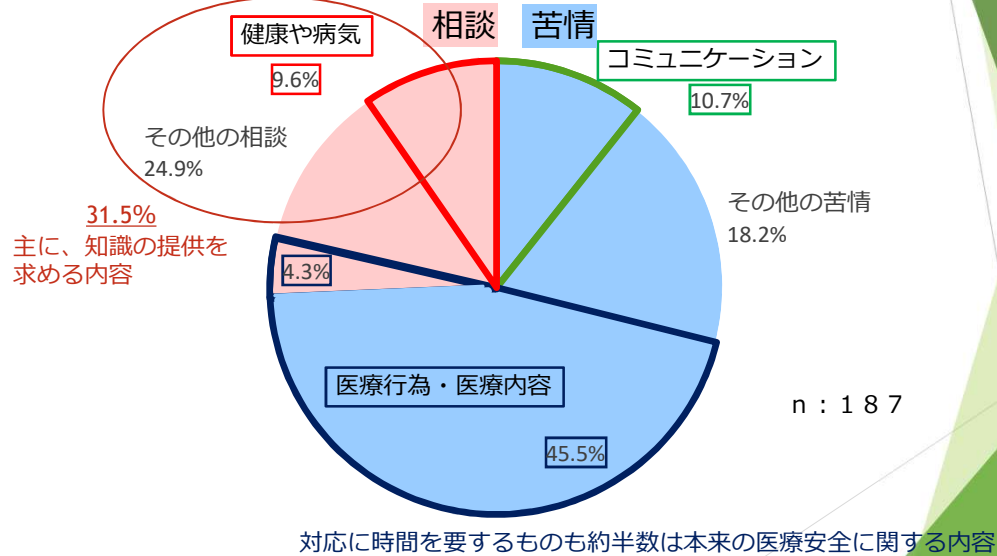


苦情の約32%が31分以上の時間がかかっている

議題等3 医療安全相談の分析結果について

分析①対応時間

対応時間が31分以上の苦情・相談の内容（R5年度）

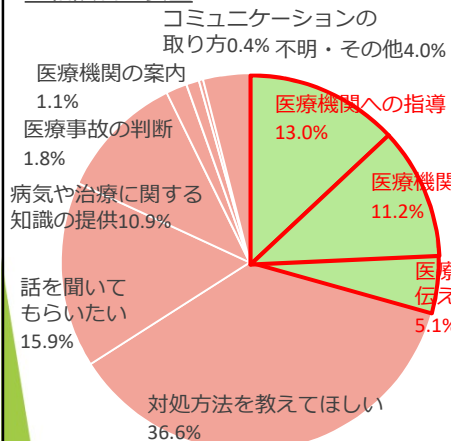


議題等3 医療安全相談の分析結果について

分析②支援センターの相談対応

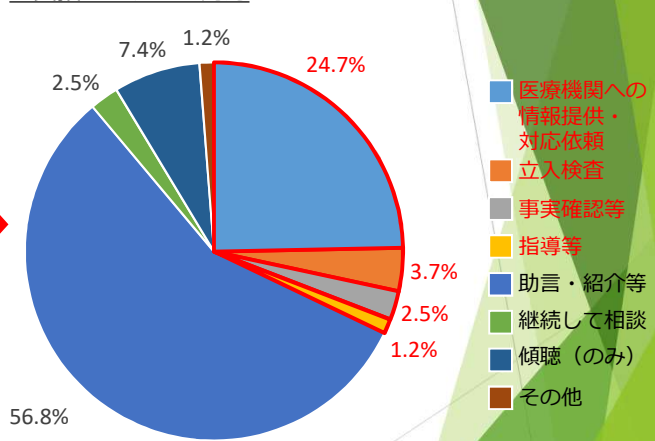
1) 医療行為・医療内容に関する相談

★相談者の要望



医療機関に何らかの
連絡を求めるもの29.3%

★支援センターの対応



そのうち、必要と思われるケースについて
医療機関に連絡したものが32.1%

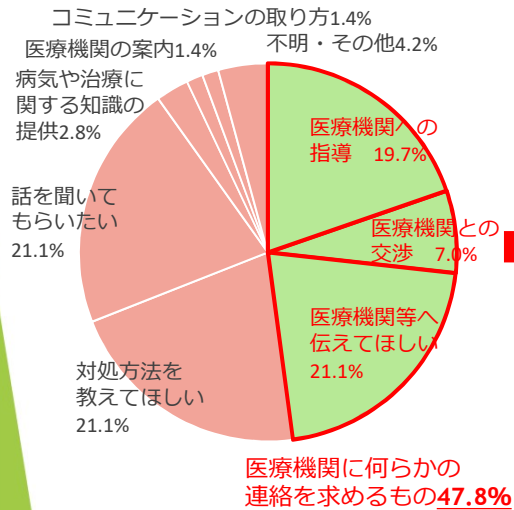
⇒当事者間の交渉に至っていないケースや医師の診断に関する内容がある

議題等3 医療安全相談の分析結果について

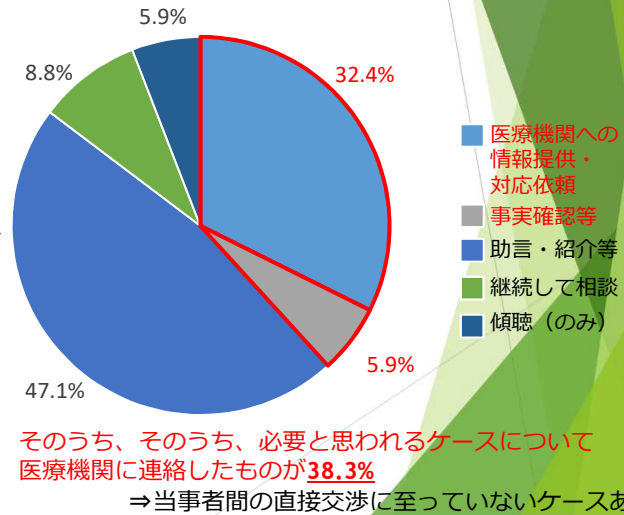
分析②支援センターの相談対応

2) コミュニケーションに関する相談

★相談者の要望



★支援センターの対応

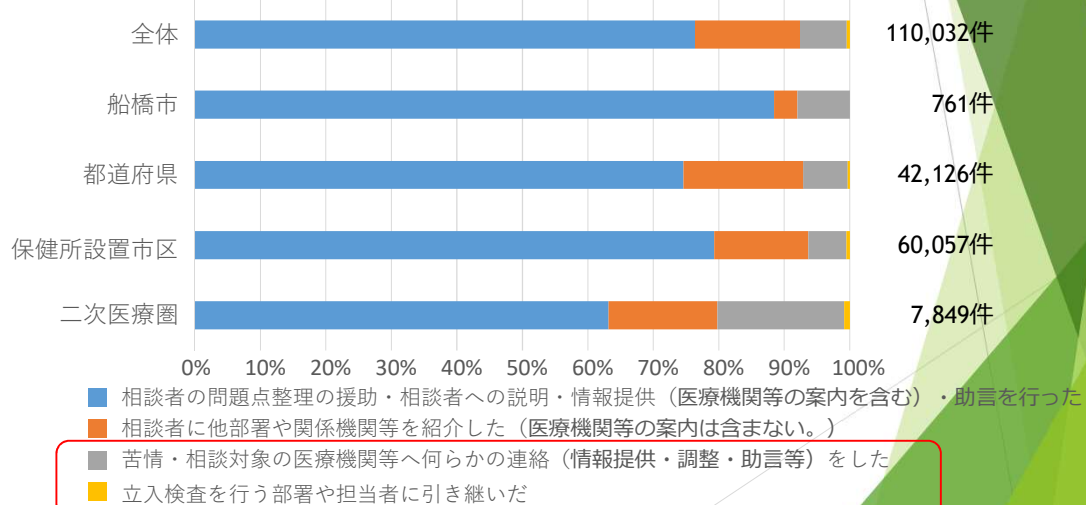


議題等3 医療安全相談の分析結果について

分析②支援センターの相談対応

3) 設置主体ごとの傾聴後の対応の比較（令和4年度）

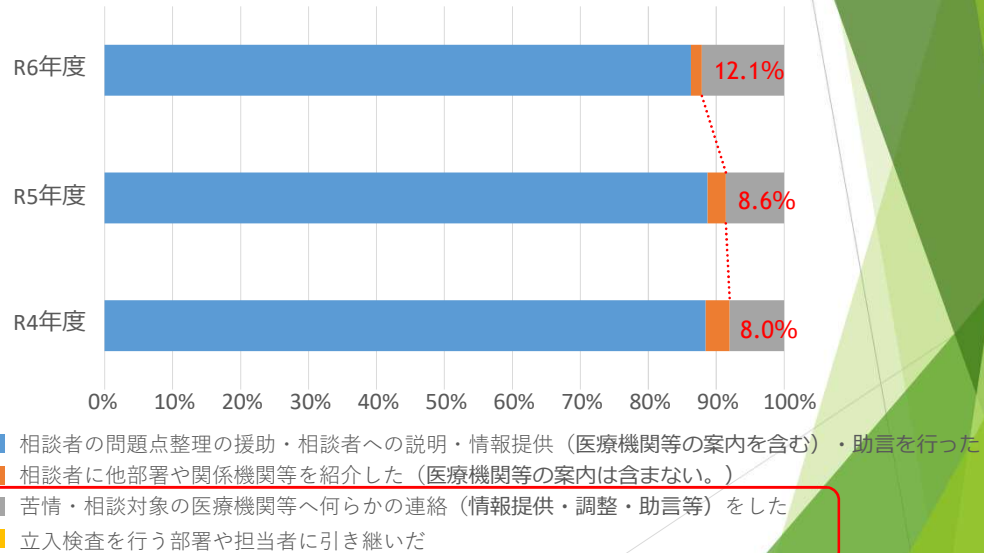
（医療安全支援センター総合支援事業医療安全支援センターの運営の現状に関する調査結果（概要）より）



議題等 3 医療安全相談の分析結果について

分析②支援センターの相談対応

4) 船橋市の傾聴後の対応の変化



議題等 3 医療安全相談の分析結果について

課題

- ▶ **知識の提供に関する相談が多い**
 - ・ 健康や病気に関する相談が全体の2割以上を占める
- ▶ **他部署への紹介が少ない**
 - ・ 保健所設置市の平均と比較して他部署を案内する割合が少ない
- ▶ **相談員の負担の増加**
 - ・ 苦情の割合が増加している
 - ・ 1件当たりの相談時間が増加している

議題等 3 医療安全相談の分析結果について

課題解決に向けた取り組み

- ▶ **知識の提供に関する相談が多い**
 - ・他の相談窓口を活用するよう支援センターの役割の周知啓発の強化
- ▶ **他部署への積極的な案内**
 - ・健康相談など知識の提供に関する相談については他部署へ積極的な案内
- ▶ **相談員の負担の軽減**
 - ・令和6年度より常勤保健師を配置
 - ・自動録音装置の導入
 - ・医療安全ケース会議や所内カンファレンスによる相談員への支援
 - ・重大案件について所内における情報共有方法を明確化

医療機関の医療安全に直結する「**医療行為・医療内容**」に関する苦情・相談への対応に**比重がかけられる体制づくり**を推進する