

(1) 令和6年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

報告事項(1) 令和6年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

報告事項(1) 令和6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

報告事項（１）令和６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。

報告事項（１）令和６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。）

報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

船橋市医療安全相談支援センターの体制

1 相談員

看護師 ４名

薬剤師 ３名

保健師 １名

事務 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

報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

医療安全相談受付状況（令和６年度）

受付件数：８８２件

性別：男性 ３７．１％ 女性 ６２．５％ 不明 ０．５％

受付方法：電話 ９５．６％ 来所 ２．４％ メール ２．０％

対象施設：病院４９．０％ 診療所３４．４％ 歯科診療所１０．２％

薬局・薬店３．６％ 施術所１．７％ その他１．１％

内容：相談 ５５．１％ 苦情 ４４．９％

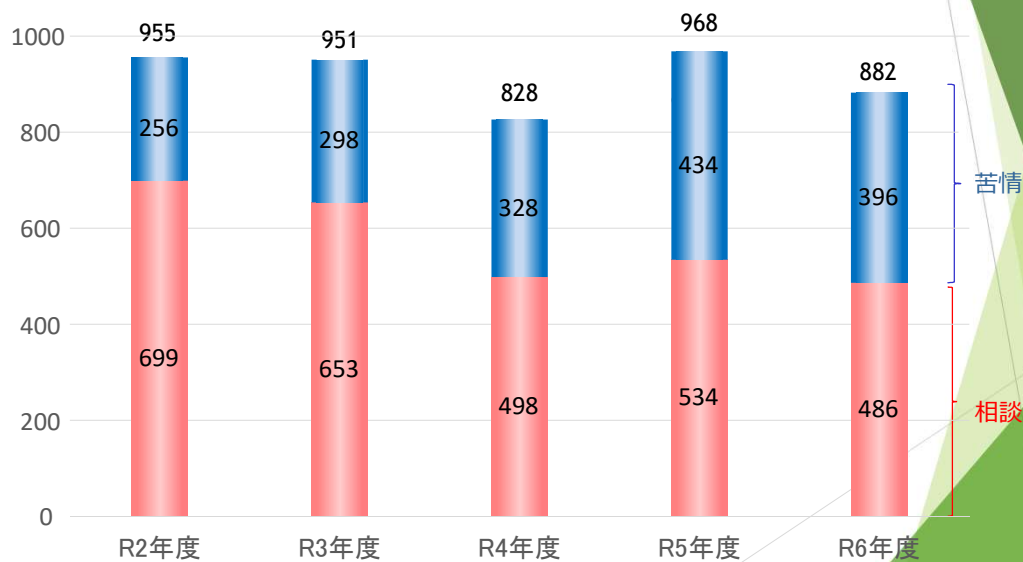
対応時間：平均 ２６．２分（メール対応のみは除く）

苦情：約３３．６分
相談：約２２．３分

令和７年２月 相談対応時間外の自動応答装置導入
令和７年３月 自動録音開始

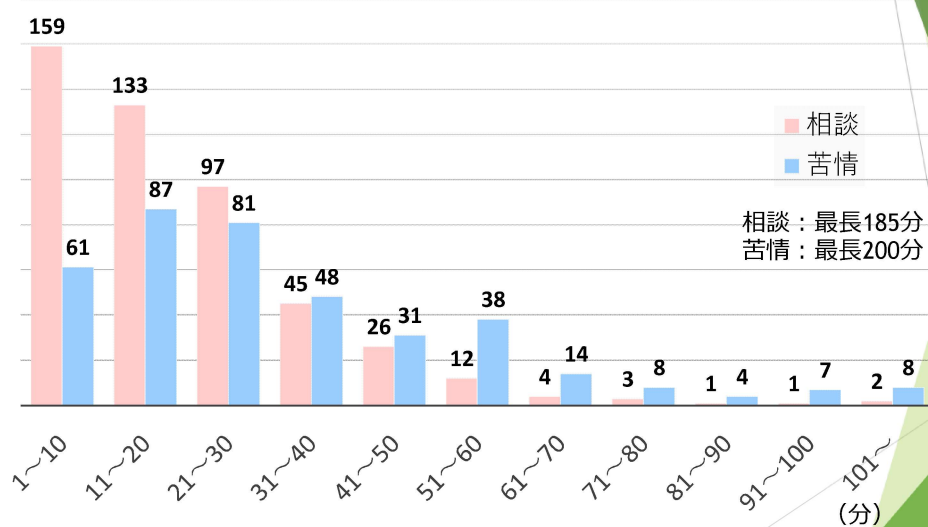
報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

相談・苦情件数の推移



報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

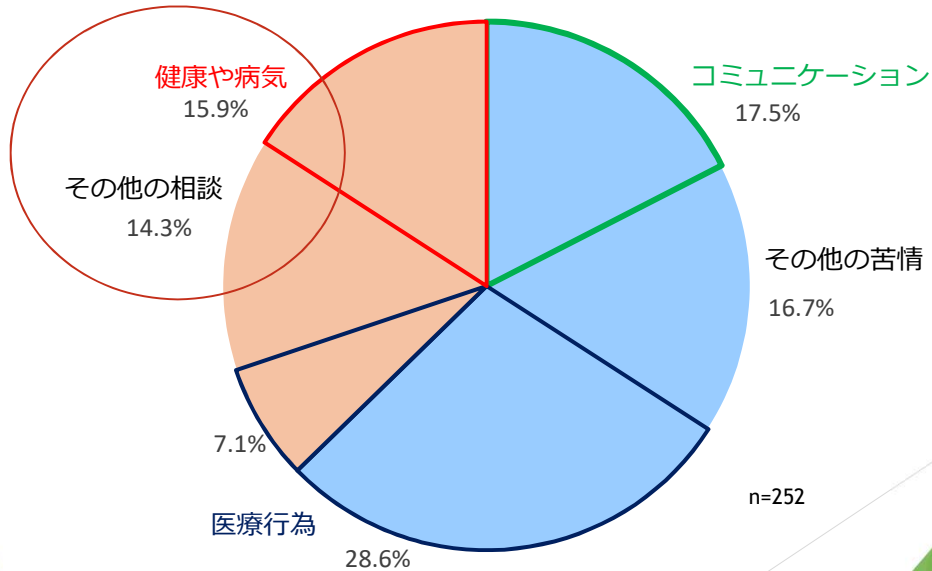
対応時間



録音装置導入後との比較を次年度分析予定

報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

31分以上対応した相談苦情の内容



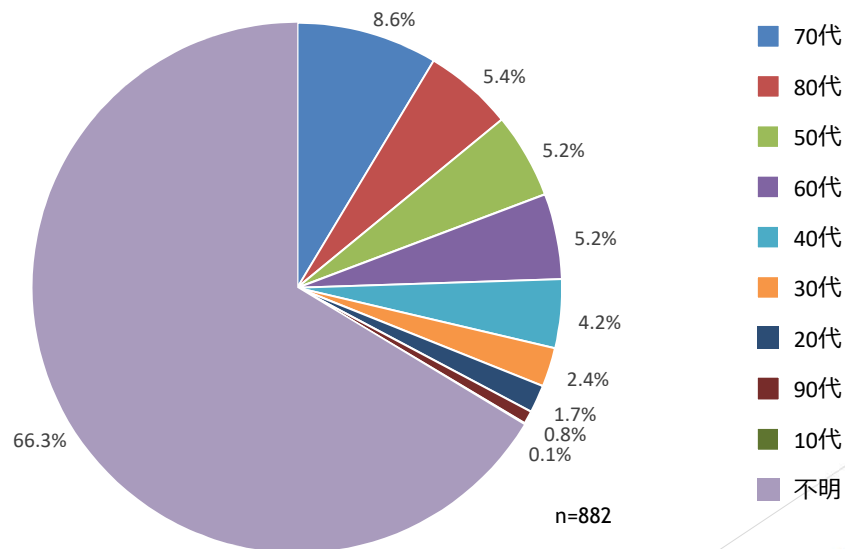
報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

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6	73	63	58	68	75	84	88	92	74	75	66	66	882
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

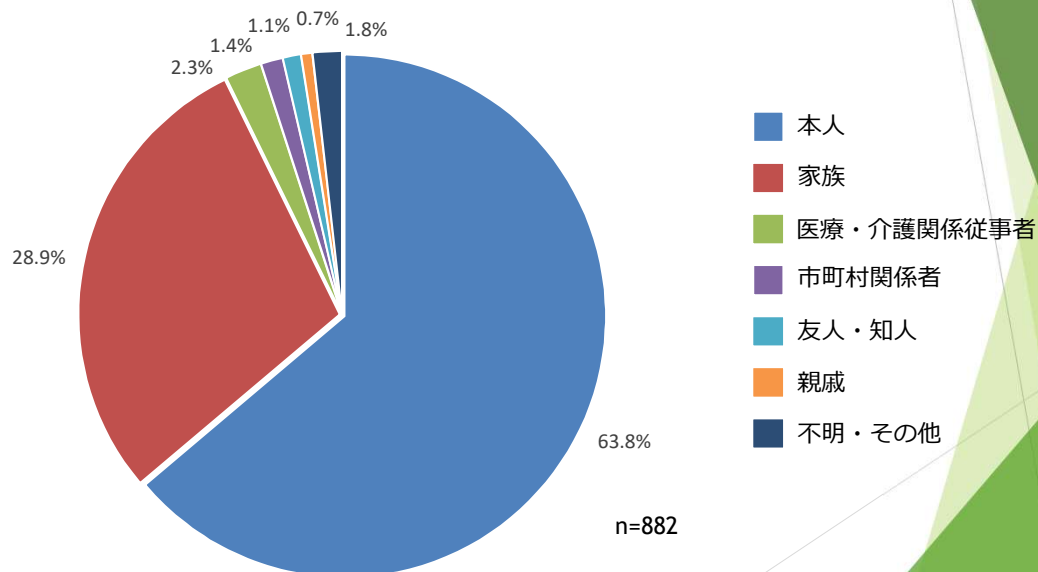
報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

相談者の年代



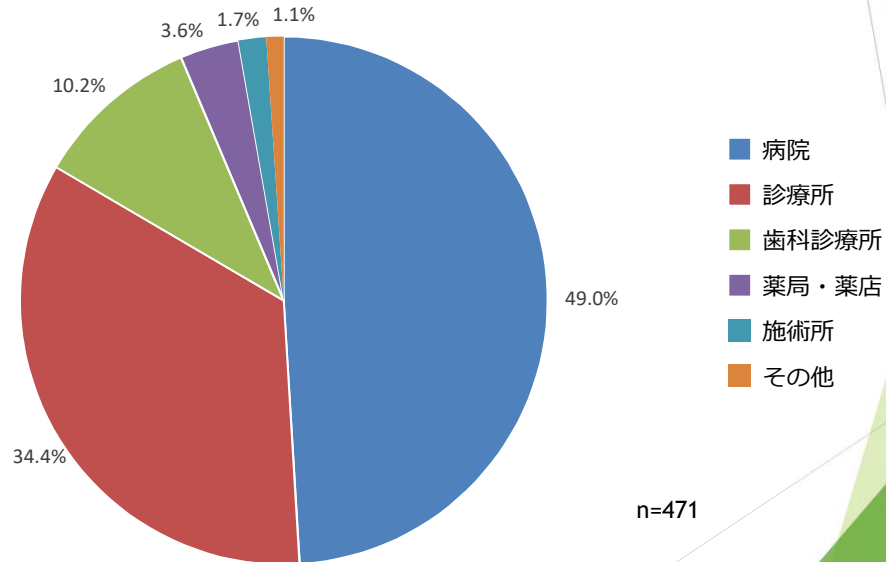
報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

相談者と患者との関係



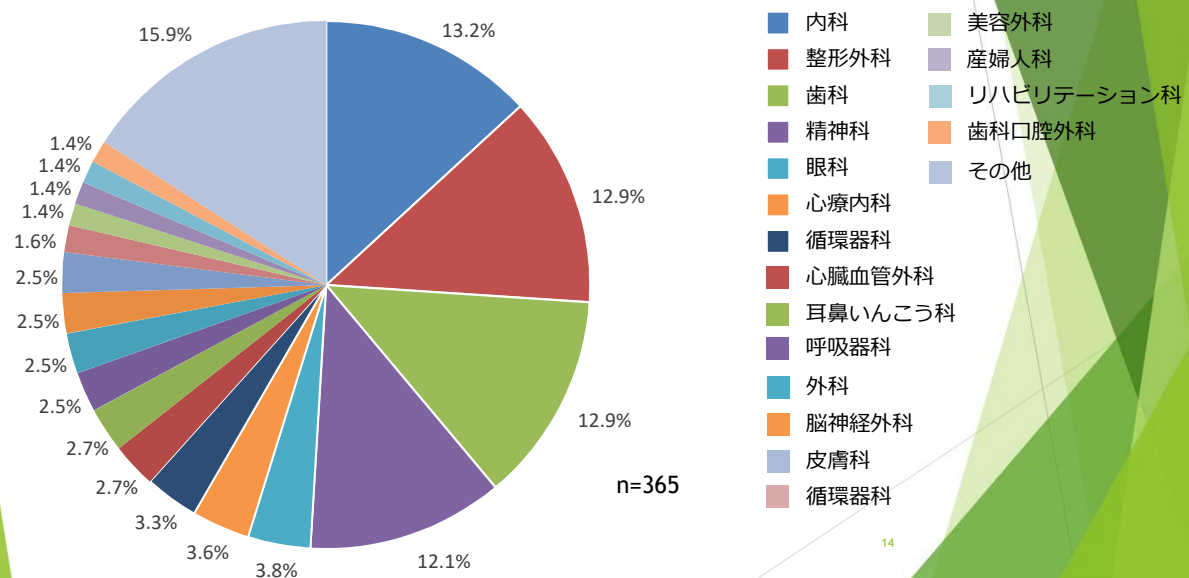
報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

対象施設



報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

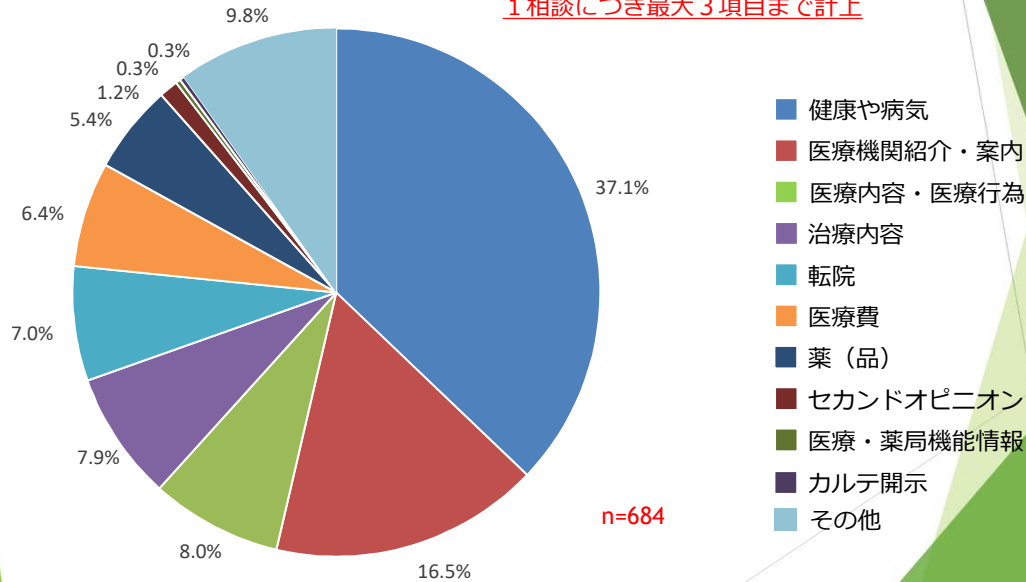
診療科目



報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

相談内容内訳

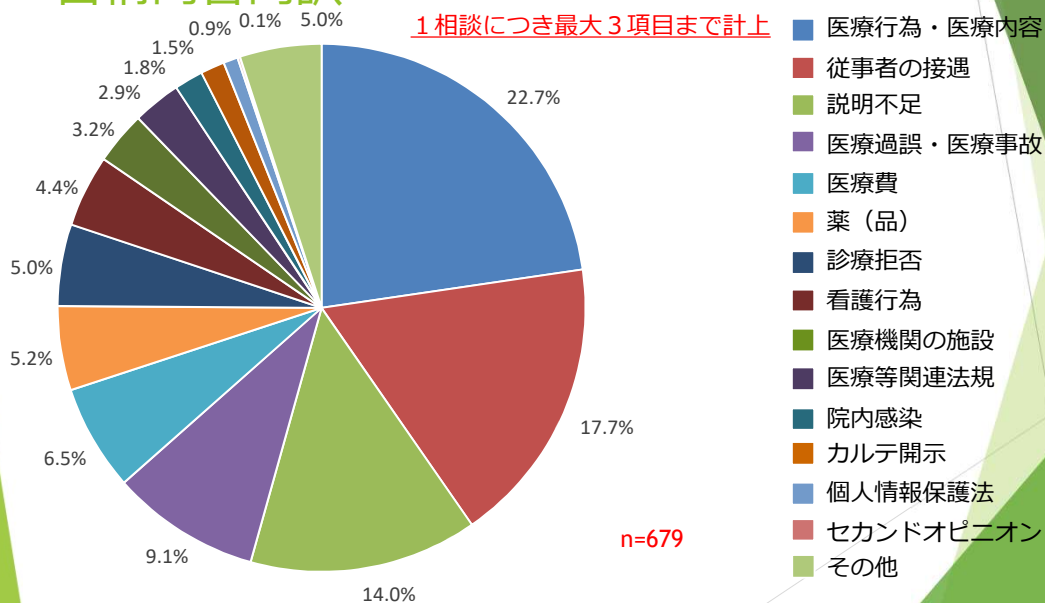
1 相談につき最大３項目まで計上



報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

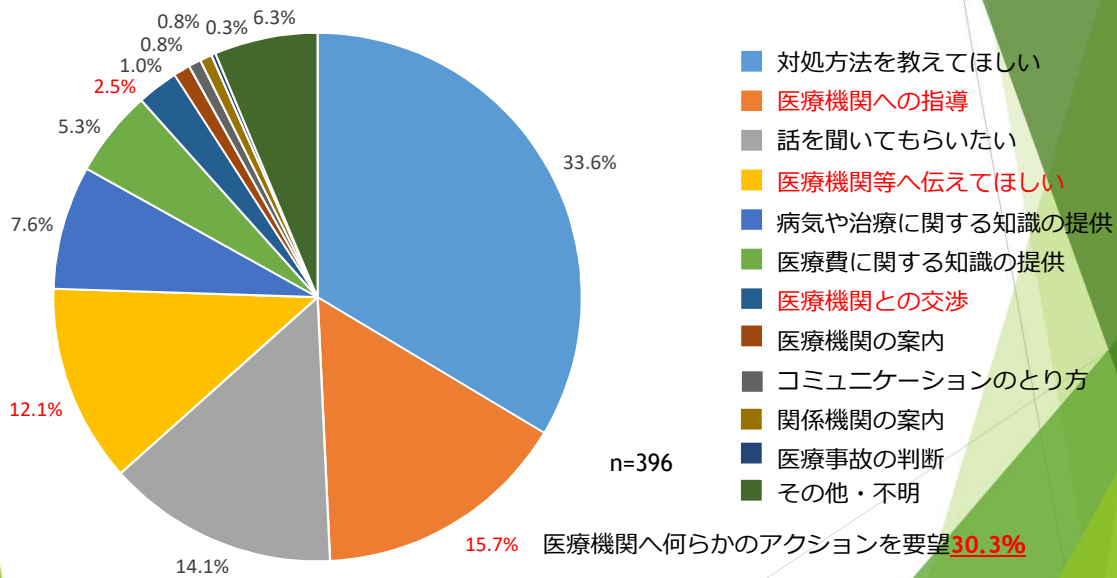
苦情内容内訳

1 相談につき最大３項目まで計上



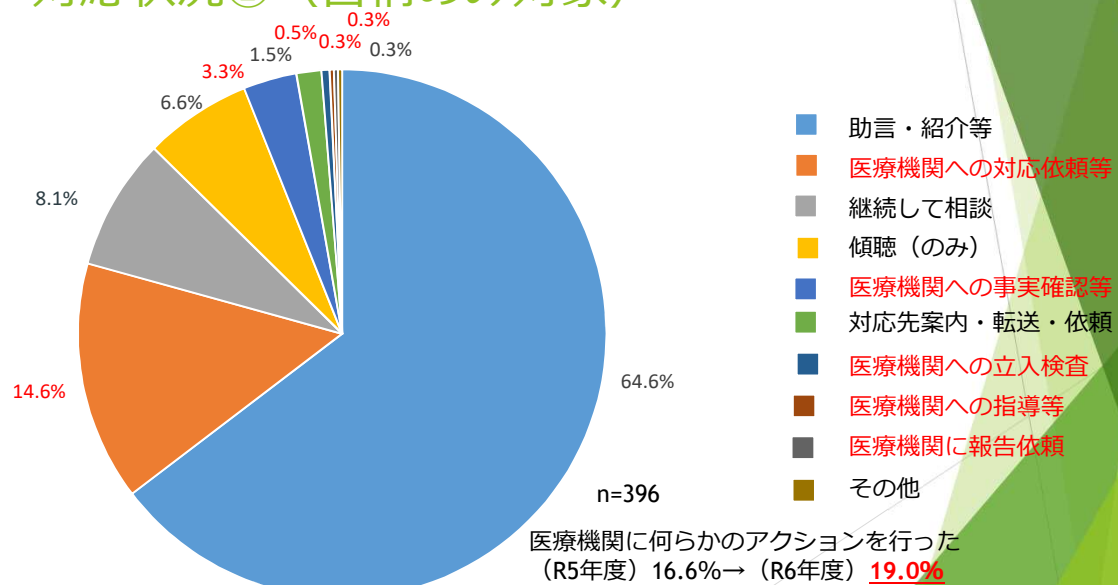
報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

相談者の要望（苦情のみ対象）



報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

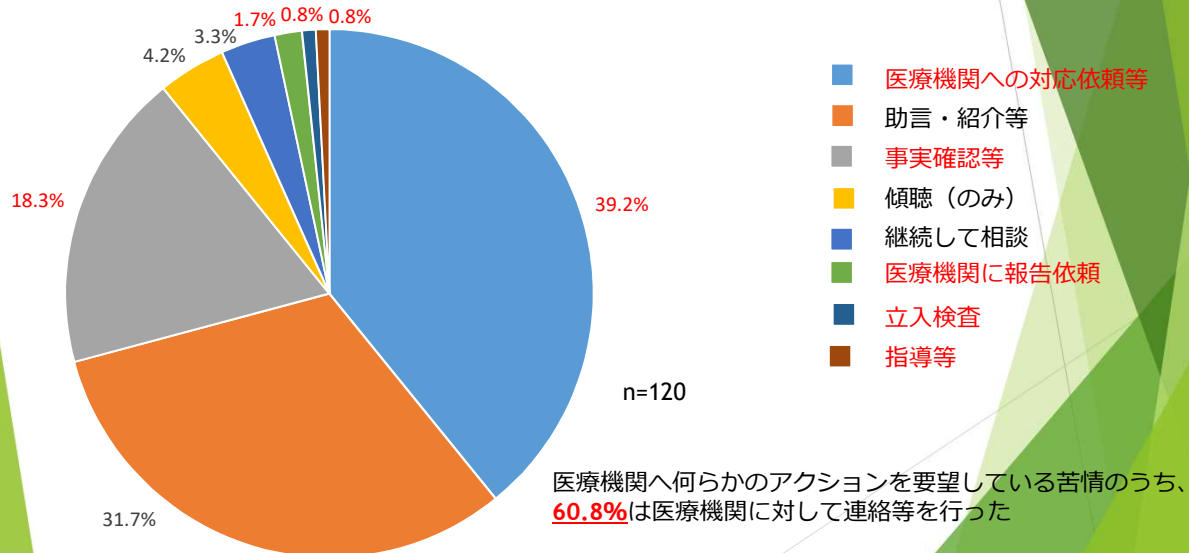
対応状況①（苦情のみ対象）



報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

対応状況②

（相談者が医療機関へ何らかのアクションを要望するもの）



報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

対応状況③

保健所から医療機関への連絡に至らなかったケース

- ▶ 相談者が医療機関と全く話し合っていないケース
- ▶ 相談者の苦情内容を整理するケース
- ▶ 相談者側に誤解のあるケース
- ▶ 患者側は弱い立場なため伝えてほしくないというケース
（患者家族からは患者が人質に取られているから言えないというケースもある）
- ▶ 相談者（患者家族等）と患者本人のコミュニケーションがとれていないケース
- ▶ 家族から相談が入ったが、患者本人が医療機関への連絡を同意しないケース
など

報告事項（１）令和６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６年８月２６日（月）

２回目：令和７年２月 ３日（月）

○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の相談対応について委員と意見交換

令和６年１０月２３日（水）

報告事項（１）令和６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７年２月１９日（水）

- ▶ 開催方法：集合形式

（船橋市保健福祉センター ３階 歯科健診室）

- ▶ 対象者：医療機関安全管理者、担当者 等

- ▶ 報告：「船橋市医療安全支援センターの取り組みについて」 船橋市保健所

- ▶ 講演：演題「医療安全管理～当院における無断離院対策～」

講師 庄司 義雄 氏（医療法人社団健仁会 船橋北病院 医療安全管理者）

演題「医療安全～離院について～」

講師 南 雅之 氏（医療法人社団健仁会 船橋北病院 院長）

- ▶ 参加者 ４１名

報告事項（１）令和６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（15名）が最も多く、次いで医師（９名）が多かった
- ▶ 56%が初めて参加されたとのこと。５回以上が18%
- ▶ 医療安全支援センターを知っている人は69.2%
- ▶ 講演時間について、約74%がちょうどよいとのことだった。残りの26%が少し長め
- ▶ 講演内容について、約90%が「参考になった」「やや参考になった」とのことだった
- ▶ 研修会に係る意見として、「身近な医療機関の事例とのことで親近感をもちつつ危機感も同時に持つことできた。」等の意見が寄せられた一方で、「精神疾患に関する内容がほとんどのため、一般クリニックには参考にならないものが多かった。全ての病院、クリニックに対応できる医療安全講習をお願いしたい。」との意見もあった。

報告事項（１）令和６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７年３月１８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

「患者相談対応の地域での標準化を試みる」

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 １６名

報告事項（１）令和６年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

第１９回医療の質・安全学会学術集会 （令和６年１１月２９日・３０日）

パネルディスカッション

- ▶ 日時：令和６年１１月２９日（金）１３時３５分～１５時０５分
- ▶ 場所：パシフィコ横浜 ノースホール
- ▶ 演題：医療安全支援センターのこれまでとこれから
- ▶ 座長：山内恵子、亀森康子
- ▶ 演者：渡邊文子、遠田光子、天笠志保、筒井勝、水木麻衣子
荒神裕之

医療安全支援センターは国民にも医療機関にも役割が十分に認知されていない現状がある。そこで、国、支援センターを所管する保健所のほか、事業に携わる関係機関等、それぞれの立場から支援センターの現状と今後の展望について講演を行った

報告事項（１）令和６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
初任者研修	５月	医療安全支援センター総合支援事業事務局	集合	１名
	６月		Web	２名
実践研修	１０～２月		Web	４名
全国協議会	１２月		集合	１名
			Web	１名
医療安全セミナー	１１～１２月	厚生労働省関東信越厚生局	Web	１名
医療安全基礎講座	７～１０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６年１１月２５日
- 第２回 令和６年１２月５日
- 第３回 令和７年２月１０日
- 第４回 令和７年３月５日

報告事項（１）令和６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１０か条」
- ・かかりつけ医と相談窓口をうまく利用しよう

報告事項（１）令和６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※
５月	勤労市民センター	２５６人	５	５
６月	自治会館（海神）	２８人	３	３
６月	新高根公民館	３２人	４	４
７月	丸山公民館	９５人	－	－
１０月	老人憩の家（高根台）	１３人	－	－
１２月	中央公民館	１８人	４	４
１月	自治会館（本町）	２５人	５	５
２月	マンション（夏見台）	１６人	４	４
３月	マンション（小室）	２０人	４	５

※アンケートより。５段階評価。－は報告なし。

報告事項（1）令和6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・啓発

- ▶ 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>

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