



報告事項（１） 令和７年度船橋市医療安全支援 センターの実績報告

1



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

2



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。

3



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。)

4



センターの体制

- ・ 相談員
看護師 4名、保健師 1名、薬剤師 3名、事務 1名
- ・ 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
- ・ 受付時間
月曜日～金曜日 9時～12時、13時～16時
- ・ 専用電話
047-409-1640

5



医療相談窓口概要 (令和7年度)

受付件数：748件

性別：男性 39.2 % 女性 60.2 % 不明 0.7 %

受付方法：電話 94.9 % (医療安全専用 87.3 % その他 7.6 %)

面談 (予約有) 0.9 % 面談 (予約無) 1.3 % 手紙・メール 2.8 %

対象施設：病院 41.4 % 診療所 40.9 % 歯科診療所 12.5 %

薬局・薬店 3.2 % 施術所 1.1 % その他 0.9 %

内容：相談 52.4 % 苦情 47.6 %

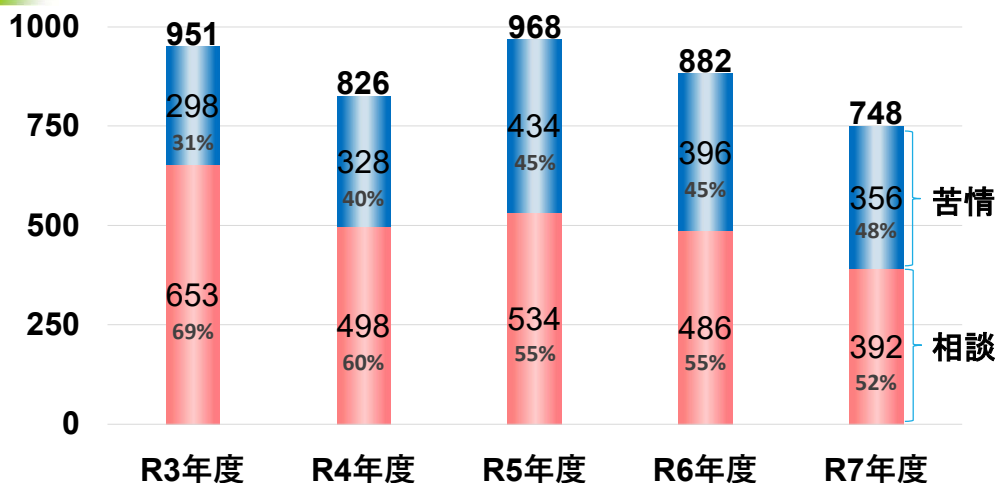
対応時間：平均 **27.4分** (R6: 26.2分)

苦情：約**36.6分** (R6: 33.6分)

相談：約**19.8分** (R6: 22.3分)

6

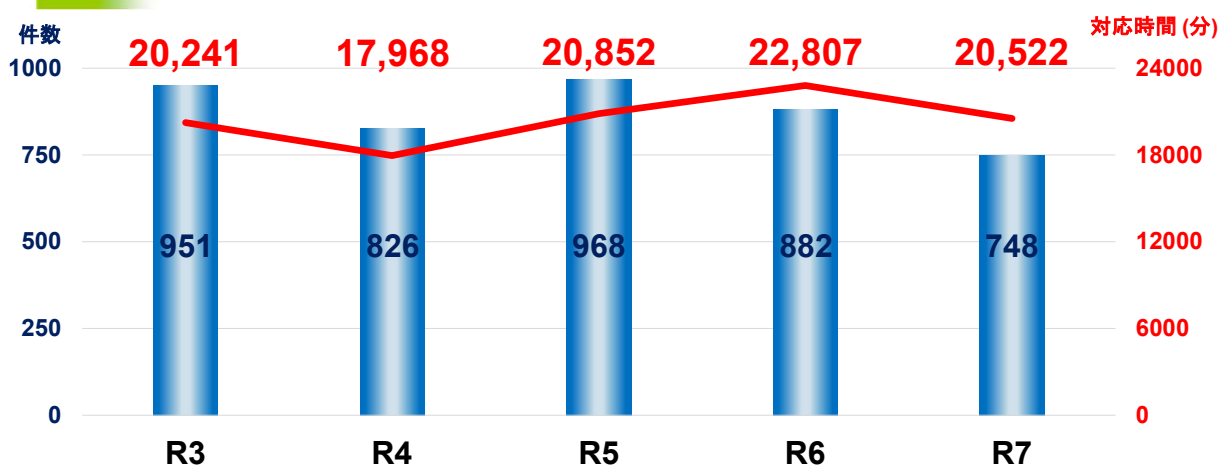
相談・苦情件数の推移



総件数が減少傾向+相談の割合が減少傾向

7

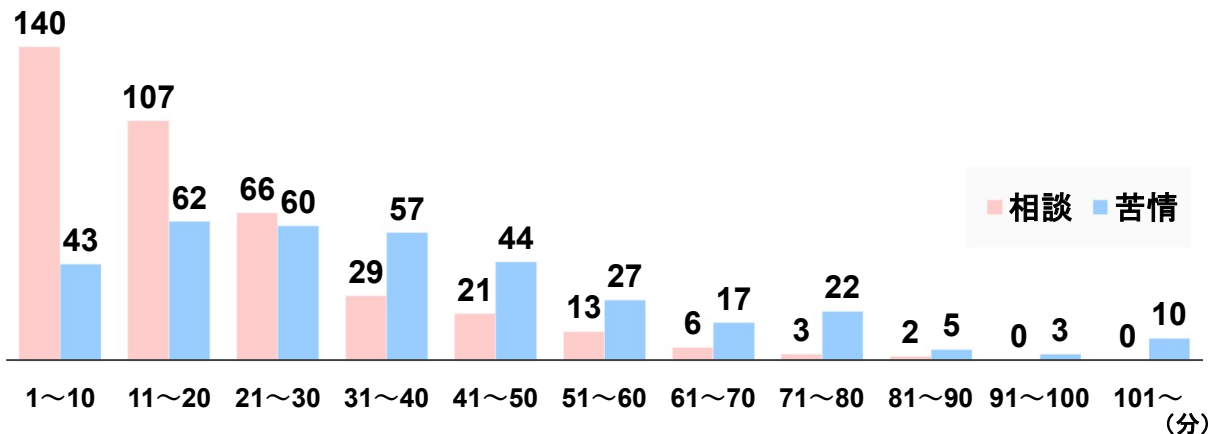
相談・苦情総対応時間の推移



R7の総対応時間は件数が多かったR5とほぼ同等であった

8

対応時間



相談対応時間: 中央値 15分 (←R6 16分)、最長時間 90分 (←R6 185分)
 苦情対応時間: 中央値 33分 (←R6 27分)、最長時間 145分 (←R6 200分)

9

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
R5	80	80	85	95	92	91	96	81	75	57	63	73	968
R6	73	63	58	68	75	84	88	92	74	75	66	66	882
R7	64	71	60	67	56	71	70	52	54	53	71	59	748
平均	72.3	71.3	67.7	83.3	74.3	82.0	84.7	75.0	63.0	61.7	66.7	66.0	866.0

7~10月が受付件数が多くなる傾向
 12~3月は受付件数が落ち着く傾向

10

相談・苦情者の年代

年代	R5	R6	R7	平均
90代	0.6 %	0.8 %	0.9 %	0.8 %
80代	4.0 %	5.4 %	5.3 %	4.9 %
70代	5.2 %	8.6 %	7.9 %	7.2 %
60代	5.4 %	5.2 %	6.8 %	5.8 %
50代	5.3 %	5.2 %	3.7 %	4.7 %
40代	6.7 %	4.2 %	6.0 %	5.6 %
30代	1.3 %	2.4 %	2.9 %	2.2 %
20代	0.6 %	1.7 %	1.5 %	1.3 %
10代	0.2 %	0.1 %	0.3 %	0.2 %
不明	70.7 %	66.3 %	64.6 %	67.2 %

70代、60代、40代の順に割合が多かった

12

相談・苦情者の年代

年代	R7	過去3年間の 平均	船橋市の 人口割合
90代	2.6 %	2.5 %	1.7 %
80代	15.0 %	15.0 %	7.3 %
70代	22.4 %	22.0 %	10.3 %
60代	19.3 %	17.7 %	10.4 %
50代	10.5 %	14.4 %	16.3 %
40代	17.0 %	17.1 %	13.8 %
30代	8.2 %	6.7 %	12.1 %
20代	4.3 %	4.0 %	12.2 %
10代	0.9 %	0.6 %	9.0 %

人口の割合と比較すると年齢層は高めであった

13

相談・苦情者と患者の関係

相談者	R5	R6	R7
本人	68.3 %	63.8 %	66.2 %
家族	26.0 %	28.9 %	25.4 %
親戚	0.3 %	0.7 %	1.3 %
友人知人	1.4 %	1.1 %	0.8 %
縁故者	0.1 %	0.0 %	0.4 %
医療・介護従事者	1.5 %	2.3 %	3.1 %
市町村関係者	1.2 %	1.4 %	0.8 %
不明	0.3 %	1.4 %	1.1 %
その他	0.7 %	0.5 %	0.9 %

- ・ 本人と家族をあわせて9割超⇒例年と傾向は変わらず
- ・ 医療・介護従事者からの相談が増加傾向

14

相談・苦情の対象施設

施設種別	R5	R6	R7
病院	51.9 %	49.0 %	41.4 %
医科診療所	33.5 %	34.4 %	40.9 %
歯科診療所	8.3 %	10.2 %	12.5 %
薬局・薬店	3.8 %	3.6 %	3.2 %
施術所	1.9 %	1.7 %	1.1 %
その他	0.7 %	1.1 %	0.9 %

- ・ 病院に対する相談・苦情は減少傾向
 - ・ 医科診療所、歯科診療所ともに相談・苦情が増加傾向
- ⇒ 病院よりも診療所の相談・苦情が多くなった

15

相談・苦情の対象診療科目

診療科目	R5	R6	R7
精神科	14.4%	11.8%	15.9%
歯科	10.3%	12.6%	15.4%
内科	12.1%	12.8%	14.9%
整形外科	15.5%	12.6%	12.4%
産婦人科	1.4%	2.4%	5.3%
小児科	1.1%	1.1%	3.0%
皮膚科	5.2%	2.4%	2.5%
脳神経外科	2.6%	2.4%	2.3%
泌尿器科	3.4%	1.6%	1.8%
その他	33.9%	26.5%	26.5%

精神科、歯科、内科、整形外科が多い傾向が続いている

17

相談内容の内訳

(1つの相談に対して3つの項目まで計上)

相談内容	R5	R6	R7
健康や病気	39.5 %	37.1 %	31.4 %
医療機関紹介・案内	18.0 %	16.5 %	11.7 %
医療行為・医療内容	4.2 %	8.0 %	10.4 %
転院	8.3 %	7.0 %	10.0 %
医療費	6.3 %	6.4 %	8.8 %
治療内容	4.2 %	7.9 %	7.5 %
薬（品）	6.1 %	5.4 %	5.7 %
セカンドオピニオン	1.4 %	1.2 %	1.1 %
カルテ開示	1.0 %	0.3 %	0.9 %
医療・薬局機能情報	0.0 %	0.3 %	0.7 %
その他	11.1 %	9.8 %	11.9 %

健康相談や医療機関の案内は減少傾向

18

苦情内容の内訳

(1つの苦情に対して3つの項目まで計上)

苦情内容	R5	R6	R7
従事者の接遇	19.2 %	17.7 %	20.8 %
医療行為・医療内容	26.9 %	22.7 %	19.5 %
説明不足	14.7 %	14.0 %	15.4 %
医療費	8.6 %	6.5 %	9.1 %
医療過誤・医療事故	8.9 %	9.1 %	8.4 %
看護行為	2.3 %	4.4 %	4.2 %
医療等関連法規	3.6 %	2.9 %	4.2 %
診療拒否	4.5 %	5.0 %	3.5 %
薬（品）	3.5 %	5.2 %	2.5 %
カルテ開示	1.1 %	1.5 %	1.9 %
個人情報保護法	0.2 %	0.9 %	1.9 %
医療機関の施設	0.6 %	3.2 %	1.7 %
院内感染	0.9 %	1.8 %	1.0 %
セカンドオピニオン	0.2 %	0.1 %	0.2 %
その他	4.7 %	5.0 %	5.9 %

今年度は**従事者の接遇**に対する苦情が最も多くなった

19

苦情者の要望

	R5	R6	R7
対処方法を教えてほしい	30.3 %	33.6 %	34.3 %
話を聞いてもらいたい	14.0 %	14.1 %	18.5 %
医療機関への指導	19.2 %	15.7 %	13.8 %
医療機関等へ伝えてほしい	9.0 %	12.1 %	12.6 %
その他・不明	5.7 %	6.3 %	8.4 %
医療費に関する知識の提供	3.3 %	5.3 %	3.7 %
病気や治療に関する知識の提供	5.9 %	7.6 %	2.5 %
医療機関との交渉	10.7 %	2.5 %	1.7 %
医療機関の案内	0.0 %	1.0 %	1.4 %
コミュニケーションのとり方	0.7 %	0.8 %	1.4 %
関係機関の案内	0.0 %	0.8 %	1.1 %
医療事故の判断	0.2 %	0.3 %	0.6 %

医療機関へのアクション要望は減少傾向 (R5 38.9%→R7 28.1%)

20

苦情に対するセンターの対応状況

	R5	R6	R7
助言・紹介等	72.6 %	64.6 %	68.3 %
医療機関への情報提供・対応依頼	12.0 %	14.6 %	14.9 %
対応先案内・転送・依頼	1.4 %	1.5 %	5.3 %
傾聴（のみ）	3.9 %	6.6 %	4.2 %
医療機関への事実確認等	2.1 %	3.3 %	3.9 %
医療機関への指導等	0.9 %	0.3 %	1.1 %
継続して相談	4.6 %	8.1 %	0.8 %
その他	0.9 %	0.3 %	0.8 %
医療機関への立入検査	1.4 %	0.5 %	0.6 %
医療機関に報告依頼	0.2 %	0.3 %	0.0 %

医療機関に何らかのアクション実施は**増加傾向**
R5 16.6% → R6 19.0% → R7 **20.5%**

21

医療機関へアクション要望に対するセンターの対応状況

	R5	R6	R7
助言・紹介等	51.5 %	31.7 %	43.0 %
医療機関への情報提供・対応依頼	29.7 %	39.2 %	35.0 %
対応先案内・転送・依頼	1.2 %	0.0 %	3.0 %
傾聴（のみ）	3.6 %	4.2 %	3.0 %
医療機関への事実確認等	3.0 %	18.3 %	11.0 %
医療機関への指導等	2.4 %	0.8 %	3.0 %
継続して相談	5.5 %	3.3 %	1.0 %
その他	0.6 %	0.0 %	0.0 %
医療機関への立入検査	1.8 %	0.8 %	1.0 %
医療機関に報告依頼	0.6 %	1.7 %	0.0 %

要望に対して半数程度は医療機関へアクションを実施
(R5 37.5%, R6 60.8%, R7 50.0%)

22



センターの対応状況 (医療機関への連絡に至らなかった理由)

- ・ 相談者が医療機関と全く話し合っていない
- ・ 相談者の苦情内容を整理する
- ・ 相談者側に誤解がある
- ・ 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など)
- ・ 相談者(患者家族など)と患者本人のコミュニケーションがとれていない
- ・ 患者家族から相談が入ったが、医療機関への連絡に患者本人が同意しないなど

23



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7年8月26日(火)
2回目：令和8年2月13日(金)
- ・ 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7年11月4日(火)

24



医療安全研修会

- ・開催日 : 令和8年2月19日 (木)
- ・開催方法 : オンライン形式
- ・対象者 : 医療機関安全管理者、担当者 等
- ・演題 : 「有害事象を発端としたペイシエント
ハラスメントとネガティブ・ケイパビリティ」
- ・講師 : 矢野 真 氏 (日本赤十字社総合福祉センター)
- ・参加者 : 85名

25



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 (18名) が最も多く、次いで医師 (10名) が多かった
- ・59%が初めての参加、10%が2回目、31%が3回目以上の参加であった
- ・講演時間は、54%がちょうどよい、36%が少し長い、10%が長いとのことだった
- ・講演内容は、92%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、「早期解決への焦りにより対応を失敗したことが多くあった。再度自身の対応を見直し対応を行おうと思った」、「ネガティブケイパビリティで問題解決するものなのかと疑心暗鬼であったが、最後の質疑回答で問題解決しないということではなく、心の中はネガティブケイパビリティということでスッキリした」等の意見が寄せられた

26



病院患者相談窓口担当者連絡会議

- 開催日 : 令和8年3月19日 (木)
- 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 : 19名

27



第20回医療の質・安全学会学術集会

パネルディスカッション

- 日時 : 令和7年11月8日 (土) 16時 ~ 17時30分
- 場所 : 京都市勧業館みやこめっせ
- 演題 : 地域の医療機関と信頼関係の上に成り立つ医療安全
施策の進め方について
～船橋市保健所の医療安全支援センターでの試み～
- 演者 : 筒井勝

保健所と医療機関との関係づくりの重要性と
それに係る船橋市の試みについて講演

28

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	1名
全国協議会	11月		集合	1名
			Web	1名
医療安全セミナー	10~11月	厚生労働省関東信越厚生局	Web	1名
医療安全推進講座	11月	公益社団法人千葉県看護協会	集合	1名
医療安全基礎講座	7~3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	第2回	第3回	第4回
令和7年9月29日	令和7年10月2日	令和8年2月26日	令和8年3月2日

29

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

30

出前講座

開催	場所	参加人数	満足度*	理解度*
7月	社会福社会館	38人	4	5
7月	市内認知症カフェ	6人	5	5
7月	薬円台公民館	26人	4	5
10月	船橋市勤労市民センター	29人	5	5
10月	西高根町会会館	11人	4	5

*受講後アンケート調査より(5段階評価)

31

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

32