

# 令和5年度 事業評価シート

所属名	健康福祉局保健所 保健総務課
-----	----------------

## 1. 基本情報

事業名称	保健所運営費（医療安全支援事業（医療安全支援センター））	
実施根拠 (条例・規則・要綱等)	医療法第6条の13 船橋市医療安全支援センター設置要綱	
事業開始年月日	平成25年10月1日（相談窓口業務は平成18年6月より開始）	
最終改正年月日	令和4年10月1日（要綱最終改正日）	
事業目的 (実現・達成したいこと)	医療安全相談窓口（以下「相談窓口」という。）は、医療に関する患者及び市民の相談等に適切に対応し、併せて市内医療機関に対し情報提供することにより、医療の安全と信頼を高めるとともに、患者サービス及び医療の質の向上を推進することを目的とする。	
事業概要 (誰に、何を、どうするのか)	保健総務課内に市内の医療安全推進のため医療安全支援センター（以下「支援センター」という。）を設け、支援センターの業務として相談窓口を設置し、市民又は市内医療機関等を利用した患者等から医療安全相談に対応している。 その他、支援センターの業務として医療機関等に対して医療安全研修会の開催や医療安全の推進のための方策の検討を行う医療安全推進協議会等を行っている。	
実施背景 (事業を実施することになった背景・要因)	平成18年6月、都道府県等への支援センターの設置について医療法に規定され、本市においても電話による相談窓口業務を開始した。	
これまでの経緯 (対象者・要件・限度額、サービス内容などの制度の変遷)	・平成18年6月に相談窓口を開設 ・平成23年より医療安全研修会を実施 ・平成24年より病院患者相談窓口を対象とした患者相談窓口担当者連絡会議を実施 ・平成25年10月より医療安全支援センターとして開設、医療安全推進協議会の開催 ・平成27年10月より保健所移転に伴い、医療安全相談専用の回線を開設 ・平成28年より医療安全推進協議会事例検討部会の開催	
事業内容	<b>対象者</b>	<b>内容</b> （要件・単価・限度額・サービス内容など）
	市民、市内医療機関等の患者	医療安全相談に対して電話対応 相談対応時間：平日9-12時 13-16時
	市内医療機関等	医療安全研修会（年1回）、病院患者相談窓口担当者連絡会議（年1回）
	相談員	元相談員がアドバイザーとなり相談員の支援を行う「医療安全ケース会議」を年4回実施している

## 2. 事業実績

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
事業費※ (単位：千円) ※報償費のみ	当初予算額	232	232	232	232
	うち一般財源	232	232	232	232
	決算(見込)額	114	52	156	213
対象者数・ 交付件数など	相談等件数	776	955	951	826
	会計年度任用職 員相談員(人工)	1.8	1.8	1.8	2

## 3. 交付税、国・県補助の有無

	有無	(ありの場合) 名称・内容
交付税措置	なし	
国・県補助	なし	
(国・県補助への) 上乗せ・横出し	なし	

## 4. 業務量

繁忙期	特になし				
業務頻度 (年1回・月1回など)	月～金9時～12時 13～16時				
人工		常勤職員	会計年度任用職員	再任用(フル)	再任用(短)
	人工	0.5人工	2.0人工	0.0人工	0.0人工
	従事者数	5人	4人	0人	0人

※ 職員1人の労働力 = 1人工。当該事業の人工を記載。複数人が携わっている場合は、それぞれの人工を合計。

【記載方法】従事者2人、労働力の割合がそれぞれ3割の場合 ⇒ 合計0.6人工(0.3人工+0.3人工)

## 評価結果

所管課	健康福祉局保健所 保健総務課
事業名称	保健所運営費（医療安全支援事業（医療安全支援センター））

### （１）一次評価（自主点検）で明らかとなった課題、今後の方向性（改善のアイデア）

項目		課題	今後の方向性
1	安定的な相談体制	電話対応という性質上、個々の相談員による対応の差が生じる恐れがある。また、重い相談を受ける相談員の精神的負担が大きい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員による個人差が生じることなく、安定的に適切な対応ができるよう、寄せられた相談内容の分析・共有を図る。</li> <li>・分析、改善のために録音可能な受電システム等を検討する。</li> <li>・保健所医師を交えた定期的なカンファレンスの実施による医学的知見の提供など、相談員に対する支援を強化する。</li> <li>・確実に保健師又は看護師が相談対応できるよう、定数の範囲内で常勤職員の保健師又は看護師を配置できないか検討する。</li> </ul>
2	事業の有効性	-	-

### （２）追加で整理した課題、今後の方向性（改善のアイデア）

項目		課題	今後の方向性
1	安定的な相談体制	-	-
2	事業の有効性	他事業と類似する相談内容、対応実績が相談全体の多くを占めており、本来の事業目的が達成しにくい状況となっている。	HP掲載のFAQの充実のほか、デジタル化による相談対応の可能性について検討する。そのうえでより効率的な相談体制の手法を勘案していく。