

令和5年8月3日（木）4日（金）

令和5年度保健師中央会議

参考資料9

地域住民と目指す医療安全

～医療安全支援センターの役割～

厚生労働省 医政局

地域医療計画課

医療安全推進・医務指導室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

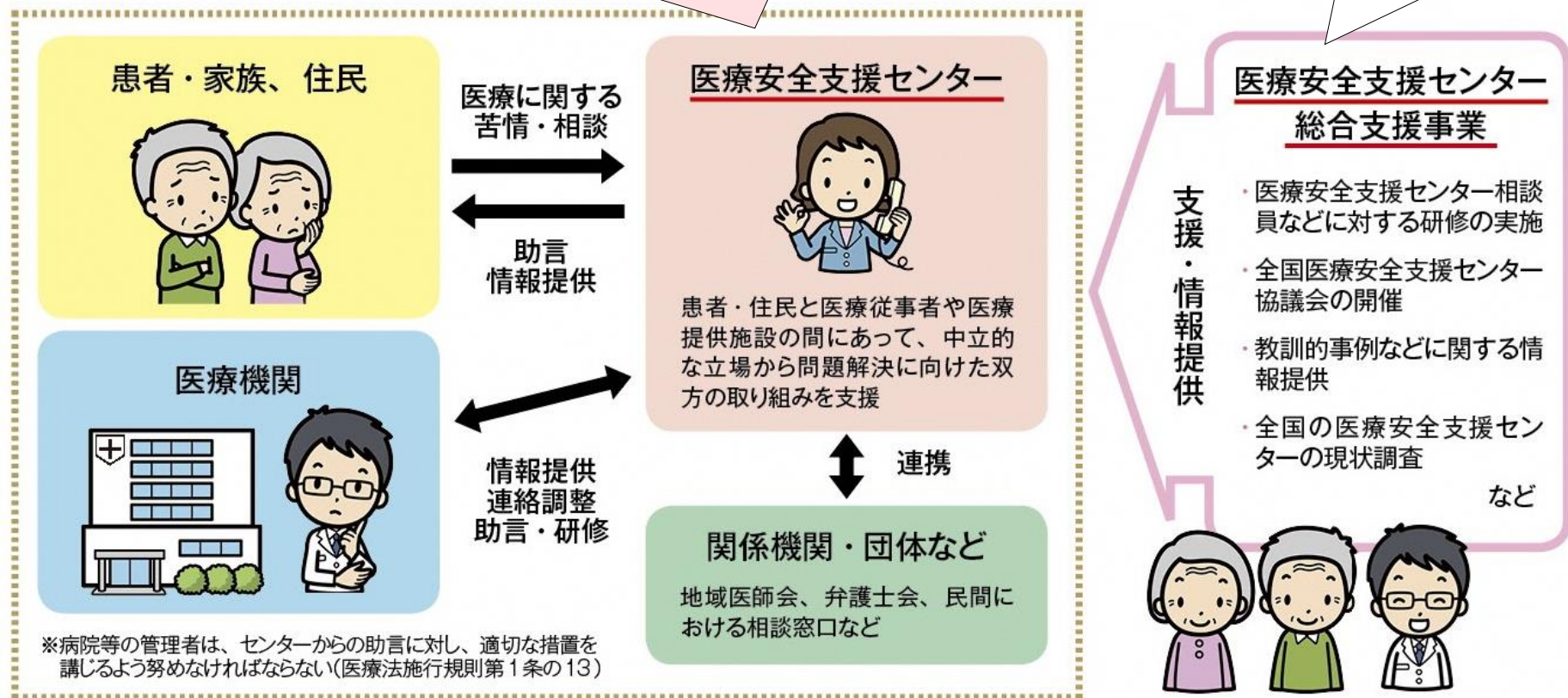
医療安全支援センターの概要

地域において、患者等と医療機関の信頼関係構築のための支援を行う

<医療安全支援センターとは>

医療法第6条の13に基づき、都道府県・保健所設置市・特別区により設置され、**医療に関する苦情や相談に対応**するとともに、医療機関、患者・住民に対して、**医療安全に関する助言および情報提供等**を行っている。

※国は、医療安全支援センターの運営を円滑に進めるため、**医療安全支援センター総合支援事業**を実施している。



医療安全支援センターの役割と現状

<役割>

- **医療に関する苦情・相談への対応** →必要に応じ、医療機関の管理者及び患者等に**助言**
- **医療安全の確保に関する必要な情報提供**
- **医療機関の管理者、従業員に対する医療安全に関する研修の実施**
- **医療の安全の確保のための必要な支援**

令和4年3月に改定

他に、センターの活動方針等を協議するための「**医療安全推進協議会**」の設置・開催等、具体的業務は**運営要領**で規定されている。

<現状>

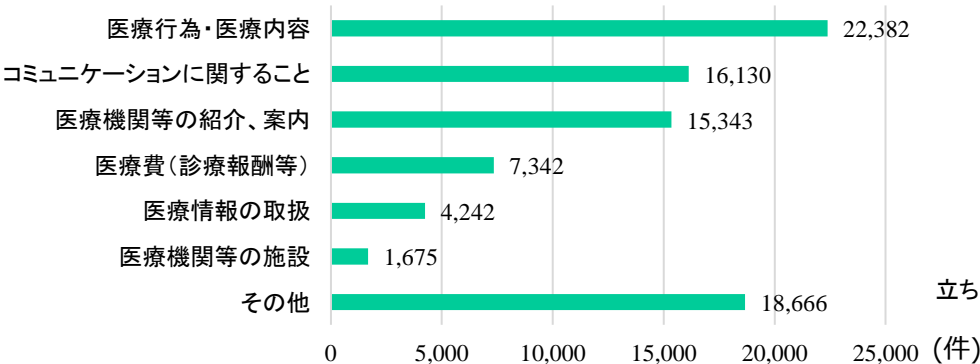
- **医療安全支援センターの設置数と設置率** 出典：医療安全支援センター総合支援事業「医療安全支援センター設置状況（令和4年11月1日現在）」

都道府県：47箇所（設置率100%）
保健所設置市区：80箇所（設置率72.7%）
二次医療圏：269箇所（設置率80.3%）

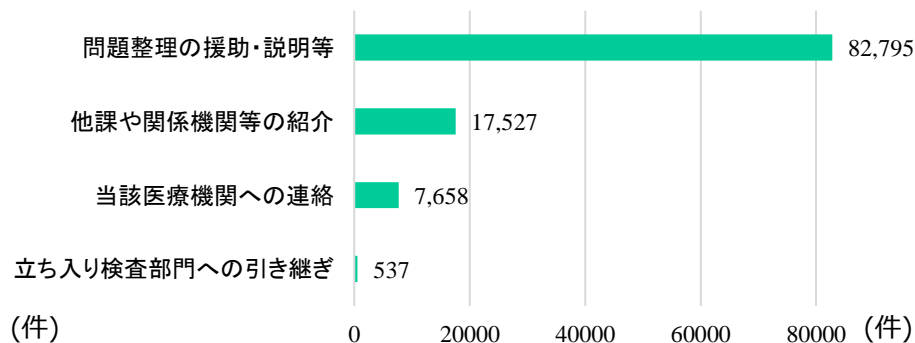
計**396**箇所

- **年間相談受付総数：110,882件** 出典：医療安全支援センター総合支援事業 令和3年度「医療安全支援センターの運営の現状に関する調査」

相談内容等の分類

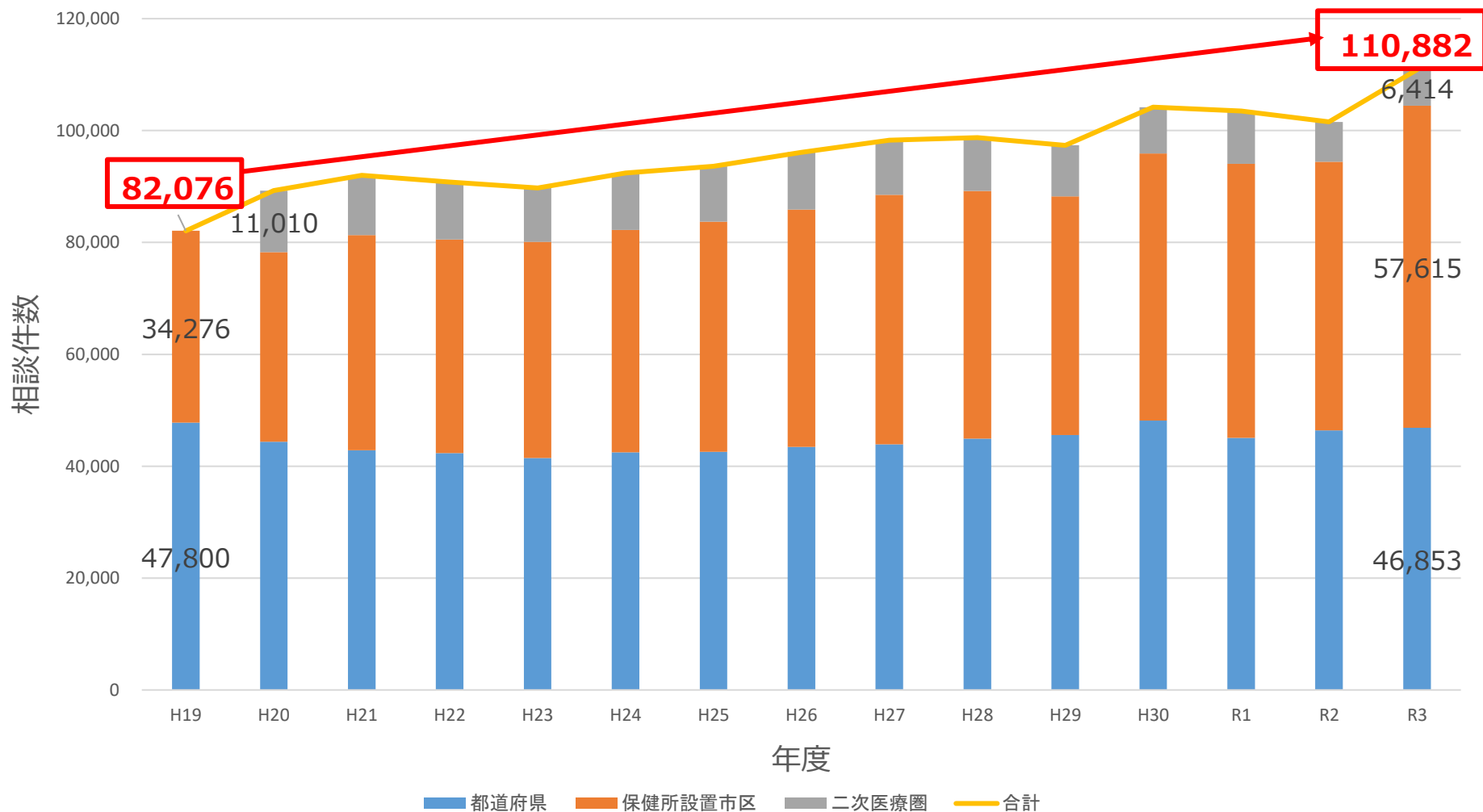


相談等に対する傾聴後の対応



医療安全支援センターに寄せられた相談件数の年次推移

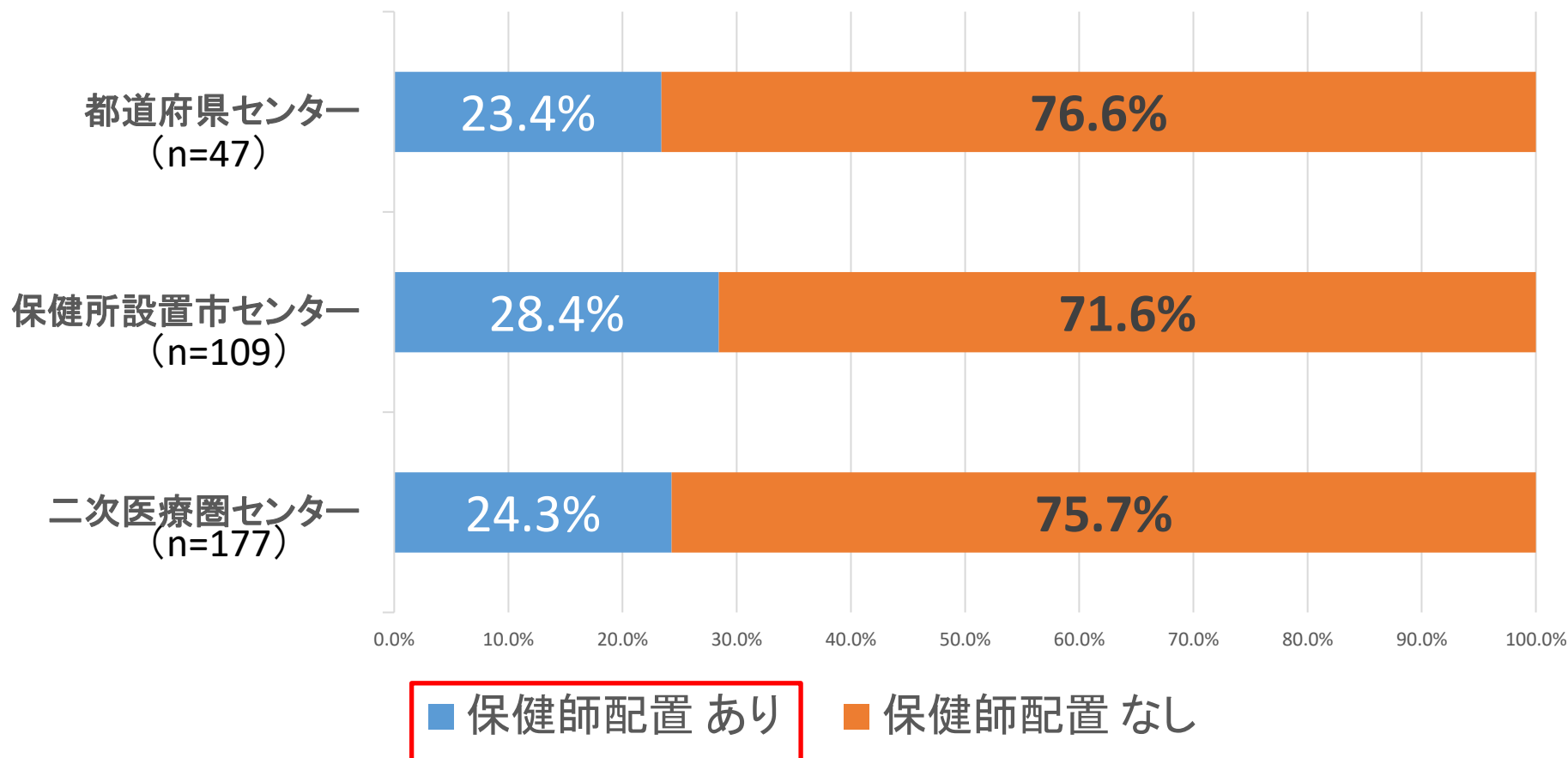
医療安全支援センターへの相談件数は年々増加している。



医療安全支援センターにおける保健師の配置

約25%の医療安全支援センター職員に保健師が配置されている。

各医療安全支援センターにおける保健師配置割合



各自治体における医療安全支援センターに関する取組例

(1) センター内の相談職員への研修（東京都）

- 東京都医療安全支援センターでは、相談職員12名を配置（交代で各営業日3～4名で相談に対応）
- 令和3年度は延べ13人の相談職員が医療安全支援センター総合支援事業が実施した研修を受講

研修受講を促進するための具体的な取組

- ・研修案内を周知する。
- ・オンデマンド配信の場合は、相談電話の着信や来庁面接がないタイミングに、同日に勤務している相談員の了解を得られれば、うち1名は勤務時間中に受講可とする（相談員同士でお互いに調整するようにする）。
- ・研修資料がある場合は資料提供する。
- ・常勤職員も受講し、日常的な会話の中で、受講して新たに知った点や感想を相談員へ共有し、受講を勧める雰囲気にする。受講した相談員からも、同様に共有してもらったり、相談員同士で勧めてもらったりする。
- ・都内の保健所に設置している相談窓口には、総合支援事業からの研修案内メールを「医療安全課が主催する研修ではテーマとして取り上げないものであるため、受講して業務の参考にしていただきたい」旨を追記して転送する。

- 都内の他のセンター職員を対象に、相談対応に関する研修会を開催

研修会を開催するための具体的な取組

- ・テーマと講師設定は、社会情勢や相談窓口の実際の対応の動向を踏まえ、実施予定日の2か月前を目安に決める。
- ・年3回実施しているが、受講者に毎回、受講後アンケートを実施し、次回以降の企画の参考にしている。アンケート項目は、今後の業務に参考になる具体的な内容、今後の研修会で希望するテーマや講師。
- ・総合支援事業が実施する研修や、過去の研修内容、他の保健所で実施される研修内容を確認し、テーマや講師が重複しないように企画する。
- ・講師と打合せの際に、医療安全支援センター「患者の声相談窓口」の基本姿勢や、日常の相談対応で困っていることを具体的に説明し、理解を少しでもいただいてから、講演内容の作成をお願いします。（一般的なことではなく、相談窓口の主旨にそった内容をお願いします）
- ・事前に講師への質問事項を募って講師へ提供し、その内容を踏まえて講演内容を作成していただく。
- ・オンデマンド配信の場合は、勤務日数が少ない相談員も受講機会を確保できるよう、配信期間を1～2か月とる。また、要望に応じて、再配信する。
- ・受講対象者は、保健所で相談対応に携わる常勤職員や会計年度任用職員に加え、相談窓口の委託業者や派遣会社職員も可とする。



各自治体における医療安全支援センターに関する取組例

(2)センターによる相談対応以外の活動（松本市）

- 松本市内の盛んな公民館の活動の機会を活用
- 市民からの要望に応じて、センターの相談員が「医者にかかる10箇条」を紹介
- 令和3年度は計7箇所の公民館で実施

(3)医療安全推進協議会の開催（横浜市）

- 年間1～3回の頻度で協議会を開催
- 希望者は傍聴が可能で、議事録や資料もホームページ等で公開される。
- センターの実施した事業の振り返り、翌年度の事業計画の検討、寄せられた相談に関する事例検討が行われている。

横浜市HP：

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/kyougikai.html>

医者にかかる10箇条

あなたが“いのちの主人公・からだの責任者”

1 伝えたいことはメモして準備

いつから、どこに、どんな症状があるのか。今までにどんな病気にかかったか、どんな薬を飲んでいるのか…など準備があればお医者さんの前でもきちんと話ができます。

2 対話の始まりはあいさつから

まず、あいさつをしましょう。お互いの理解の始まりです。

3 よりよい関係づくりはあなたにも責任が

お医者さんと患者さんのよい関係はよい治療につながります。求めるだけでなく、お互いに努力しあい、よい関係を作りましょう。

4 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報

正確な診断・治療のためにはきちんと情報を伝えることが大事です。

5 これからの見通しを聞きましょう

これからどうなっていくのか、どんな治療をするのか聞きましょう。

6 その後の変化も伝える努力を

治療による症状の変化をお医者さんに伝えましょう。よくなったことも大事な情報です。

7 大事なことはメモを取って確認

お医者さんの話はきちんとメモしましょう。その時はわかったつもりでも家に帰ったら忘れてしまうこともあります。

8 納得できないときは何度でも質問を

納得できるまで、お医者さんに説明してもらいましょう。

9 医療にも不確実なことや限界がある

病気は完全に治ってほしいと思いますが、医療には限界があります。

10 治療方法を決めるのはあなたです

お医者さんに治療の効果や危険性もよく相談しながら、協力して治療法を決めましょう。

各項目名は認定NPO法人「ささえあい医療人権センターCOML（コムル）」より出典

松本市保健所 医療安全支援センター 0263-40-0800

協賛 一般社団法人 松本市医師会 一般社団法人 松本市歯科医師会
一般社団法人 松本薬剤師会 公益社団法人 長野県看護協会

20210708