

## 別 紙

### 平成30年度医療安全支援センター総合支援事業実施報告書

#### 1. 医療安全支援センター相談員等に対する基礎研修

##### 【初任者研修】

医療安全支援センター職員のうち、苦情・相談対応の経験が概ね1年以下の初任者を対象に、相談対応に必要な心構えや基礎知識・技術を習得することを目的として4回開催した。

(1) 実施場所：【東京】ベルサール八重洲

【京都】メルパルク京都

(2) 実施時期：【東京】5月17日(木)、6月1日(金)、6月8日(金)

【京都】5月24日(木)

(3) 受講者数：【東京】5月17日(木) 50名

6月1日(金) 38名

6月8日(金) 37名

【京都】5月24日(木) 48名

##### (4) 実施内容

時 間	内 容	概 要	講 師
9:30~9:40	オリエンテーション		
9:40 ~ 12:30	苦情・相談対応の基礎	講義を通して、主にリスニングの技法について学ぶ	杉山恵理子氏 (明治学院大学)
13:30 ~ 15:00	苦情・相談対応の実際	中立的立場からの対応の実際について学ぶ	山口育子氏 (認定NPO法人COML)
15:15 ~ 16:30	苦情・相談対応の演習	グループワークを通して、実践的技法を習得する	杉山恵理子氏 (明治学院大学)

(5) その他：研修参加者に「相談対応ガイドブック 2016」と「相談対応で大切にすること」を配布した。

## 2. 医療安全支援センター相談員等に対する専門的な研修

### 【実践研修】

医療安全支援センターに寄せられる苦情・相談の対応に必要な知識や情報の提供を目的とした実践研修を2回開催した。本研修は医療の質・安全学会主催の医療安全管理者養成研修会の1日目と合同開催であり、オリエンテーションや講義の中で、医療安全支援センターと医療機関の連携の意義について触れ、参加者に各地域での連携を促す機会となった。

(1) 実施場所：【第1回】ベルサール八重洲

【第2回】TKP京都駅前カンファレンスセンター

(2) 実施時期：【第1回】7月26日

【第2回】10月5日

(3) 受講者数：【第1回】58名

【第2回】41名

(4) 実施内容：医療安全関連施策の動向、医療事故収集等事業の概要、医薬品医療機器健康被害救済制度、医療ADRの講義の他、医療安全支援センターの取り組みに関する情報提供を行った

### 【第1回】

時間	科目名	講師
9:30-9:45	オリエンテーション	医療の質・安全学会担当者
9:45-10:45	医療安全の施策の動向	名越究氏（厚生労働省医政局医療安全推進室室長）
10:55-12:15	医療安全管理の基本的な知識	嶋森好子（岩手医科大学-医療の質・安全学会理事）
13:15-13:55	健康被害救済制度	秋山裕介氏（医薬品医療機器総合機構健康被害救済部）
14:05-15:05	医療事故情報収集等事業と医療事故調査制度	後 信氏（公益財団法人日本医療機能評価機構 理事）
15:15-16:05	医療ADR	西内 岳氏（西内岳法律事務所 弁護士）

16:15-16:45	都道府県医療安全支援センターの取り組み	渡辺 幸子氏（東京都福祉保健局 医療政策部医療安全課）
16:45-17:00	閉会挨拶	医療の質・安全学会担当者

**【第2回】**

時間	科目名	講師
9:30-9:45	オリエンテーション	医療の質・安全学会担当者
9:45-10:45	医療安全の施策の動向	名越究氏（厚生労働省医政局医療安全推進室室長）
10:55-12:15	医療安全管理の基本的な知識	嶋森好子（岩手医科大学-医療の質・安全学会理事）
13:15-13:55	健康被害救済制度	秋山 裕介（医薬品医療機器総合機構健康被害救済部）
14:05-14:55	医療ADR	吉田 薫氏（吉田薫法律事務所 弁護士）
15:05-15:35	都道府県医療安全支援センターの取り組み	真下 信男（京都府健康福祉部 医療課）
15:45-16:45	医療事故情報収集等事業と医療事故調査制度	後 信氏（公益財団法人日本医療機能評価機構 理事）
16:45-17:00	閉会挨拶	医療の質・安全学会担当者

（5）その他：なし

**【相談員スキルアップ研修】**

医療安全支援センター担当者が、医療機関での医療安全の取り組みを理解し、医療機関に対し、医療の質安全に資する情報提供を行えるようになることを目的とした相談員スキルアップ研修を2回実施した。本研修は、医療の質安全学会主催医療安全管理者養成研修会の4日目「発生した事故の分析方法」の演習と合同で実施した。医療安全支援センター職員は実践研修に参加した自治体のみ参加できることにした。

（1）実施場所：【第1回】ベルサール八重洲

【第2回】TKP京都駅前カンファレンスセンター

(2) 実施時期：【第1回】 8月30日

【第2回】 11月1日

(3) 受講者数：【第1回】 11名

【第2回】 5名

(4) 実施内容：医療の質安全学会主催医療安全管理者養成研修4日目「発生した事故の分析方法」の演習と合同で行った。午前中は講義で、午後はグループに分かれて演習を行った。

(5) その他：実践研修に参加した自治体のみを対象として参加者を募った。参加者からは、医療機関の状況を知る機会として有意義であったとの感想が多かった。

アンケートでは以下のようなコメントをいただいた。

- ・「科学的分析・合理的対策」が重要とこのことを再認識した。日頃の相談業務に活用できると思った。
- ・医療安全のみならず他業務にも活かせる内容と感じた。
- ・立入検査業務において各医療機関をまわる際に講義内容を発揮していきたい。

### 3. 医療安全支援センター全国協議会の開催

(1) 実施場所：TKP 四条烏丸カンファレンスセンター

(2) 実施時期：11月2日

(3) 参加者：97名（支援センターから39名、医療機関から58名）

(4) 実施内容

内容		演者
13:00～13:50	自治体と医療機関の相談窓口を橋をかける	医療の質安全学会 児玉安司理事
13:50～14:50	基調講演 医療機関と行政双方に願うこと 28年間の相談活動の経験から	認定NPO法人COML 山口育子理事長
15:00～15:35	京都府医療安全支援センターの取り組み (行政に寄せられる住民患者の声)	京都府健康福祉部医療課 諫山富恵氏
	横浜市医療安全支援センターの取り組み (行政と医療機関との連携強化について)	横浜市役所健康福祉局医療安全課 小林一郎氏 九川恵理子氏
15:35～16:15	医療安全管理者の業務と患者相談窓口	公益社団法人地域医療振興協会 東京北医療センター医療安全管理者/診療放射線技師 關 良充氏
	医療安全管理者と医療相談窓口との連携	自治医科大学附属さいたま医療センター医療安全・渉外対策部 亀森康子氏
16:15～16:25	閉会挨拶	医療の質安全学会 嶋森好子理事
16:25～16:30	アンケート記入	

(5) その他：なし

#### 4. 教訓的事例等に関する情報提供

医療安全支援センター総合支援事業ホームページを通して、国民と支援センター職員に対して情報を発信する。

(1) 実施時期：通年

(2) 実施内容：平成30年度事業内容のページを更新し、今年度の事業内容を紹介した。

職員専用ページから初任者研修と実践研修、スキルアップ研修の申し込みができるようにした。

国民向けページでは、各自治体からの変更申請をうけて「全国の医療安全支援センター」の情報の更新を行った。

医療安全支援センターの運営の現状に関する調査報告書について

ては、取りまとめ完了後に掲載した。

## 5. 全国の医療安全支援センターの現状調査等

医療安全支援センターの運営の現状に関する調査と設置状況、美容医療に関する調査を行った。

(1) 実施時期： 通年

(2) 実施内容：(4～6月) 調査開始にむけて、調査項目の確認と調査票作成、マニュアル作成、調査集計票作成を行った。

(7～9月) 調査票作成、マニュアル作成、調査集計票作成、送付状作成、送付リストの作成と郵送準備を行った。

(10～12月) 全国の医療安全支援センターに調査票を送付し、回収した。

(1月～3月) 各センターからの調査票に基づく情報を集約し、作表・編集を行い「医療安全支援センターの運営の現状に関する調査報告書」の作成・印刷を行った。