

令和4年3月31日作成

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の運営の現状に関する調査（以下、「全国調査」）結果
（概要）

1. 調査の概要

（1）全国調査について

医療の質・安全学会は、厚生労働省から実施主体の指定を受けて、医療安全支援センター総合支援事業実施要綱に基づき、各種研修会の開催のほか、医療安全支援センター（以下、「センター」）の設置状況及び運営状況等に関する調査を実施している。本調査は、全国に設置されているセンターに対する適切な支援に繋げることを目的として、平成15年から年1回、継続的に実施されており、結果は医療安全支援センター総合支援事業 HP (<https://www.anzen-shien.jp/>) 等を通じて公開されている。

（2）令和3年度調査について

①調査対象；全国の医療安全支援センター	417
センター未設置の保健所設置市区	31
合計	448
センターの内訳；都道府県センター	47
保健所設置市区センター	79
二次医療圏センター	291
②調査期間；令和3年11月12日～令和4年1月31日	
③調査方法；各センターへメール配布したエクセルシートに記入後、返送	
④調査項目；合計39項目	
内訳；相談窓口の体制	9項目
医療安全推進協議会の設置、開催状況	4項目
相談窓口支援体制	10項目
他部署や他機関との連携体制	5項目
医療安全確保	4項目
相談実態調査	4項目

事例調査
美容医療調査

(5 事例)
3 項目

2. 調査結果

(1) 回答数、割合 (表 1)

調査対象のうち、今回の調査期間で調査票を配布した自治体は 430 箇所となっている。調査期間内に配布できなかった自治体については今後追加調査を実施予定である。都道府県からは 100%の回答を得た。

表 1. ごとの回答数と回答割合

種別	調査票配布数	回答数	回答割合(%)
(全体)	430	367	85.3
都道府県	47	47	100
保健所設置市区	77	77	100
保健所設置市区 (センター未設置)	31	30	96.8
二次医療圏	275	213	77.5

(2) 相談実績 (表 2. 図 1～4)

種別ごとの相談総数とその内訳 (相談、苦情、その他) を示す。

表 2. 種別ごとの相談総数

設置主体	受付総数	相談	苦情	その他
(全体)	109,823	71,009	35,851	2,963
都道府県	45,876	28,053	15,648	2,175
保健所設置市区	48,042	33,790	13,992	260
保健所設置市区 (センター未設置)	8,768	5,650	2,684	434
二次医療圏	7,137	3,516	3,527	94

次に、相談総数と相談、苦情、その他の別で各自治体の件数について、種別ごとの分布を表す箱ひげ図を示す (図 1～4)。いずれの種別でも他の自治体を大幅に上回る件数を報告した自治体が認められた。(注記：件数のスケールは種別ごとに異なる。)

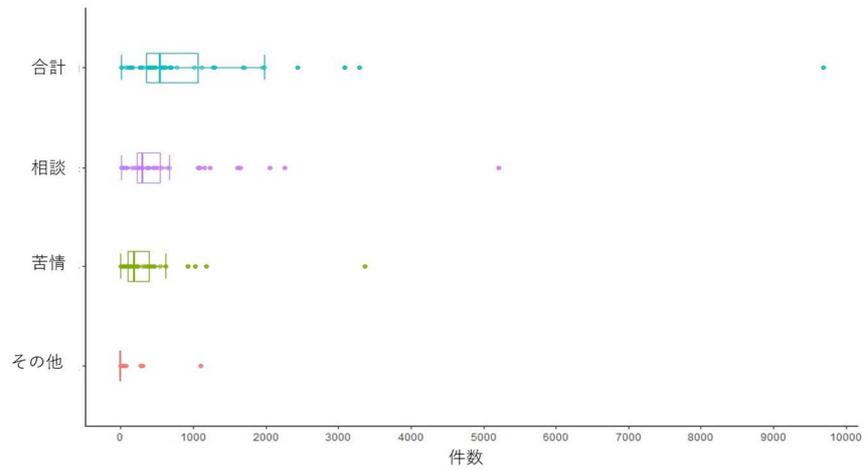


図 1. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数（都道府県）

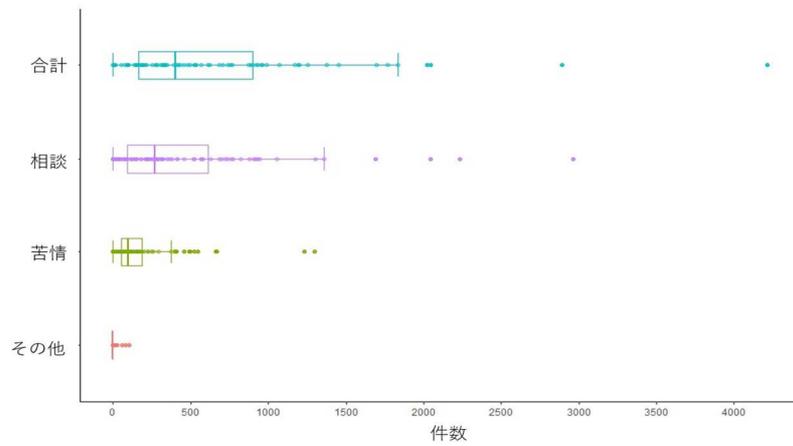


図 2. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数（保健所設置市区）

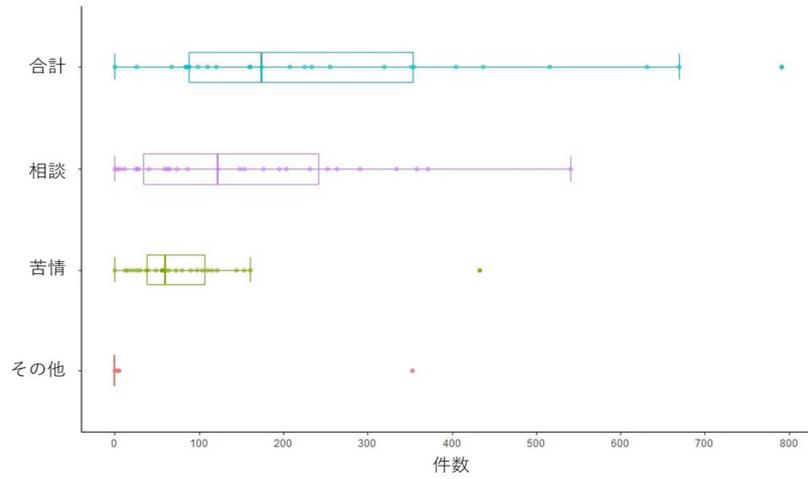


図3. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数
(保健所設置市区 (センター未設置))

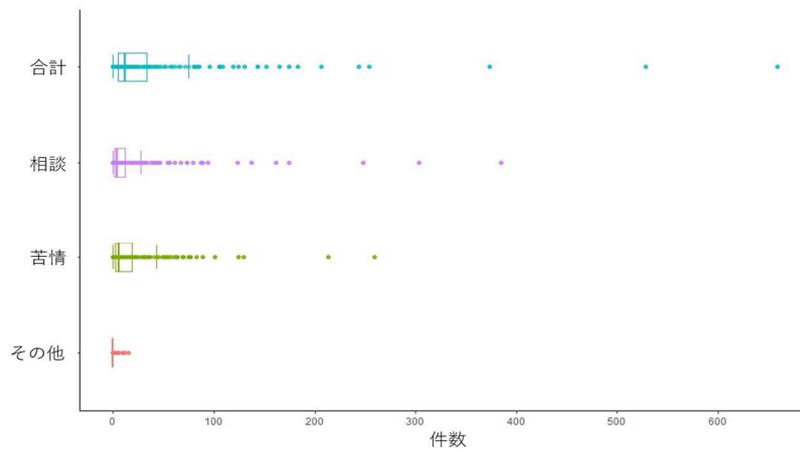


図4. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数 (二次医療圏)

(3) 相談窓口の設置主体ごとの相談内容の比較 (図5)

都道府県、保健所設置市区、センター未設置の保健所設置市区、二次医療圏のそれぞれの種別で、相談件数が上位(75%タイ)に位置する相談窓口では、異なる相談内容の分布を示していた。相談窓口の設置主体の違いにより、期待されている役割がそれぞれ異なる可能性が示された。

(4) 地域住民への相談窓口の周知とその方法 (図6, 7)

相談窓口の周知は、センター未設置の保健所設置市区を除き、90%超であった。周知方法はいずれの設置主体においてもホームページへの掲載が最多であったが、広報誌やパンフレット等の活用は、保健所設置市区が最も進んでいた。

(5) 相談件数や統計情報の公開の有無と公開先 (図8, 9)

相談件数や統計情報の公開は、保健所設置市区が最も進んでおり80%超であったが、その他の種別の自治体ではいずれも80%を下回っていた。公開先では、医療関係団体や医療機関が一般公開よりも割合が高い傾向がみられた。

(6) 地域住民向け啓発や医療安全に関する情報提供の有無と方法 (図10, 11)

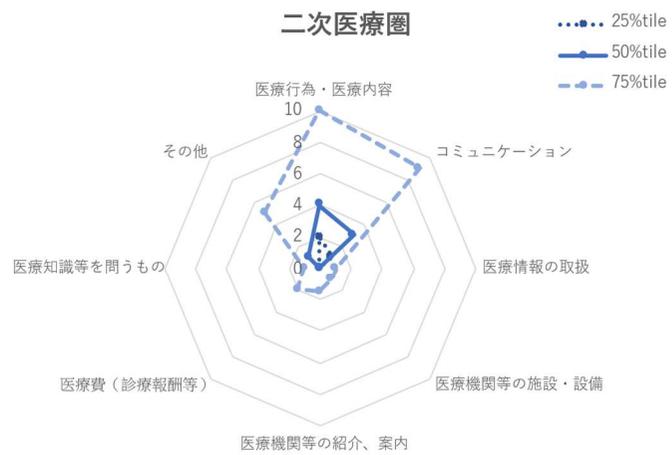
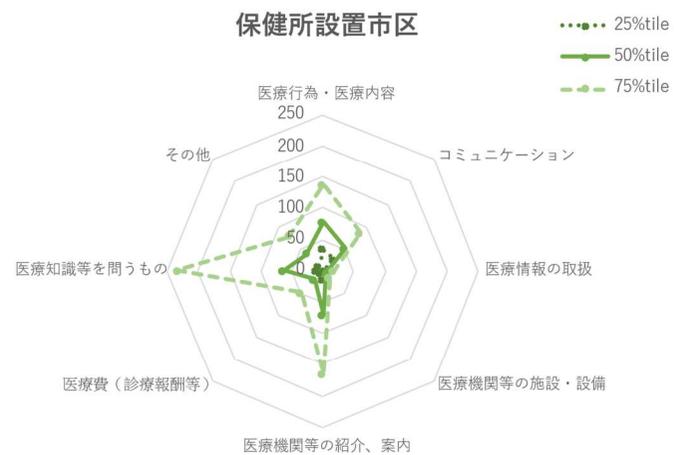
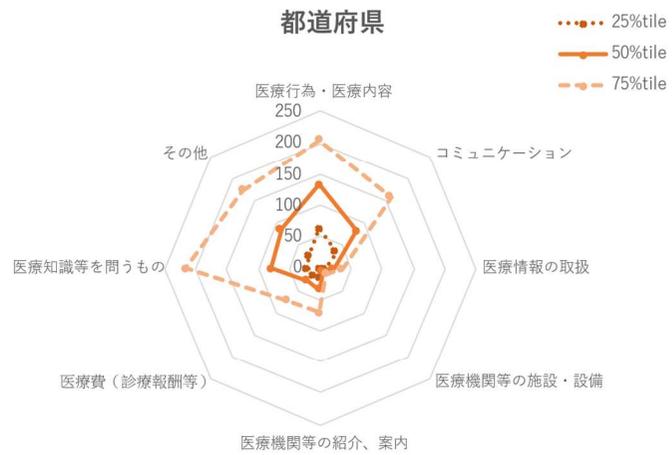
地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供は、都道府県、保健所設置市区のいずれも80%超で実施されていた。一方で、二次医療圏では80%を下回り、センター未設置の保健所設置市区では、50%を下回っていた。

情報提供の方法については、相談窓口の周知と同様に、ホームページへの掲載がいずれの種別でも最多であり、保健所設置市区において、広報誌やパンフレットの活用が進んでいた。

(7) 美容医療調査 (図12, 13)

美容医療に関する相談・苦情の受付を「あり」と回答した自治体は、都道府県が最も多く約60%となっていた。一方で二次医療圏は、10%未満となっており、種別の違いで相談・苦情の傾向が異なっていることが示された。

相談内容では、医療行為・医療内容が最も多く、次いで医療費(診療報酬等)となっていた。



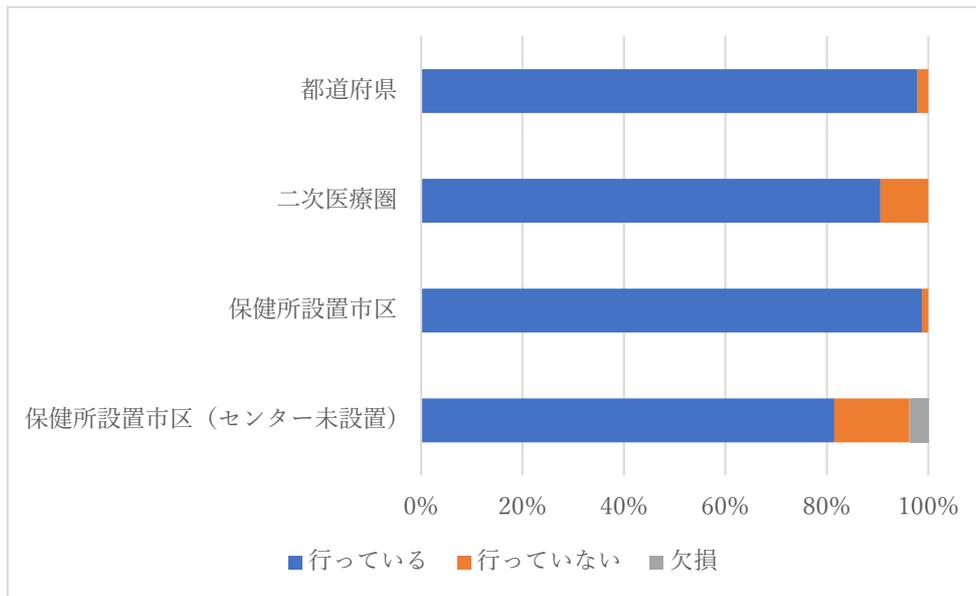


図6. 地域住民への相談窓口の周知の有無

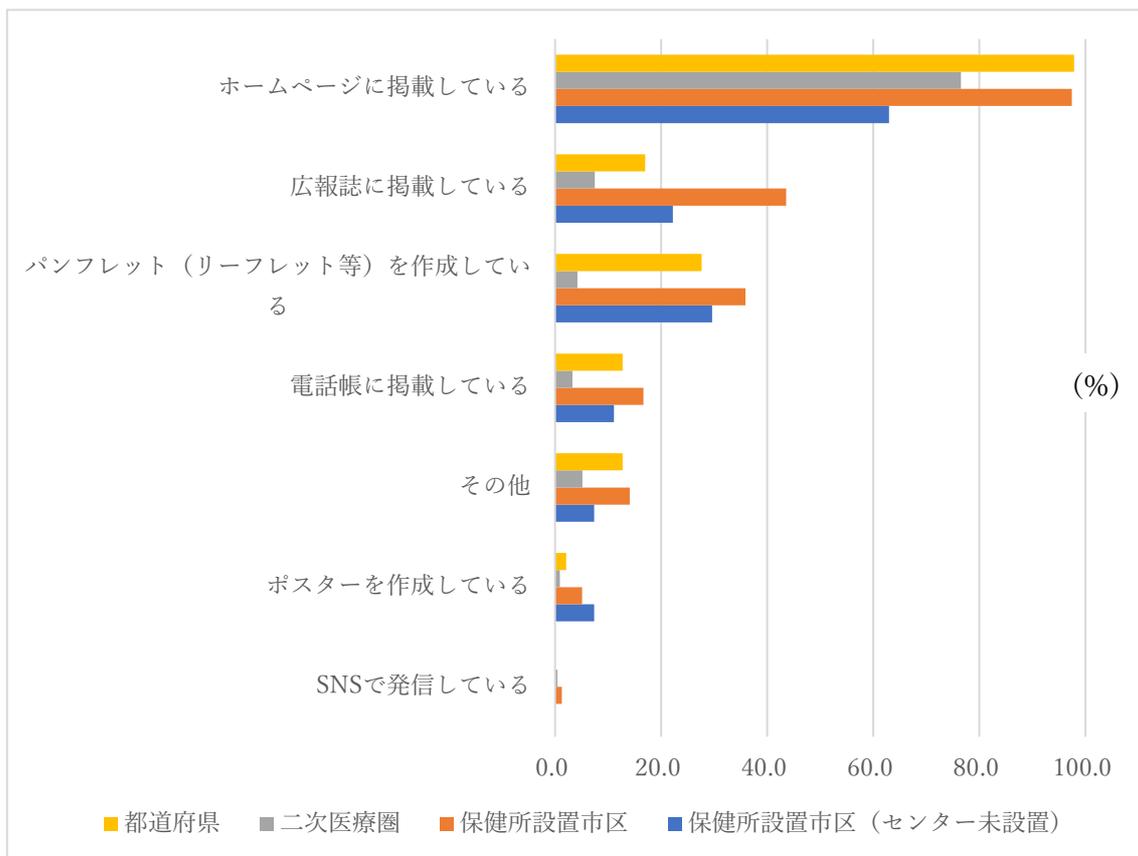


図7. 地域住民への相談窓口の情報提供の方法

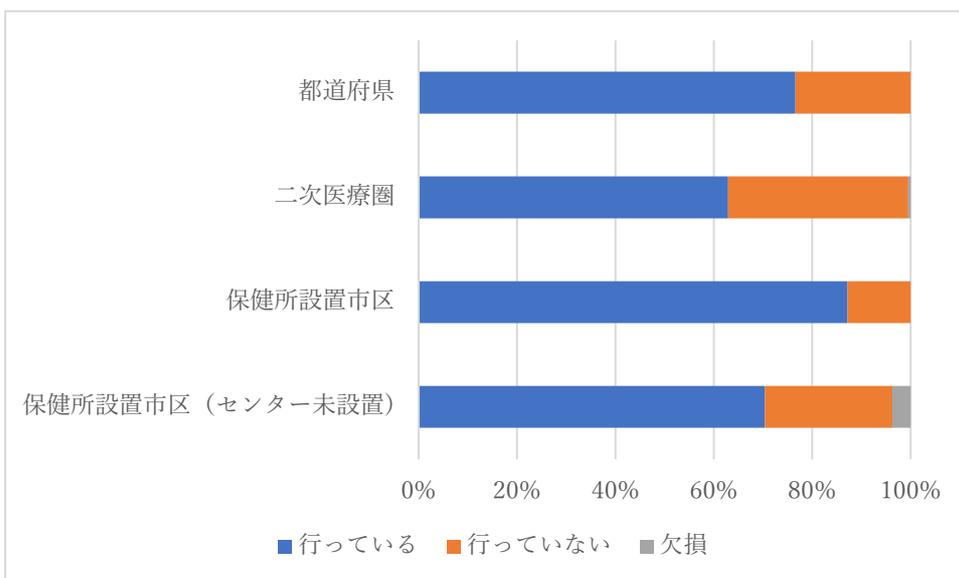


図 8. 相談件数や統計情報等の公開の有無

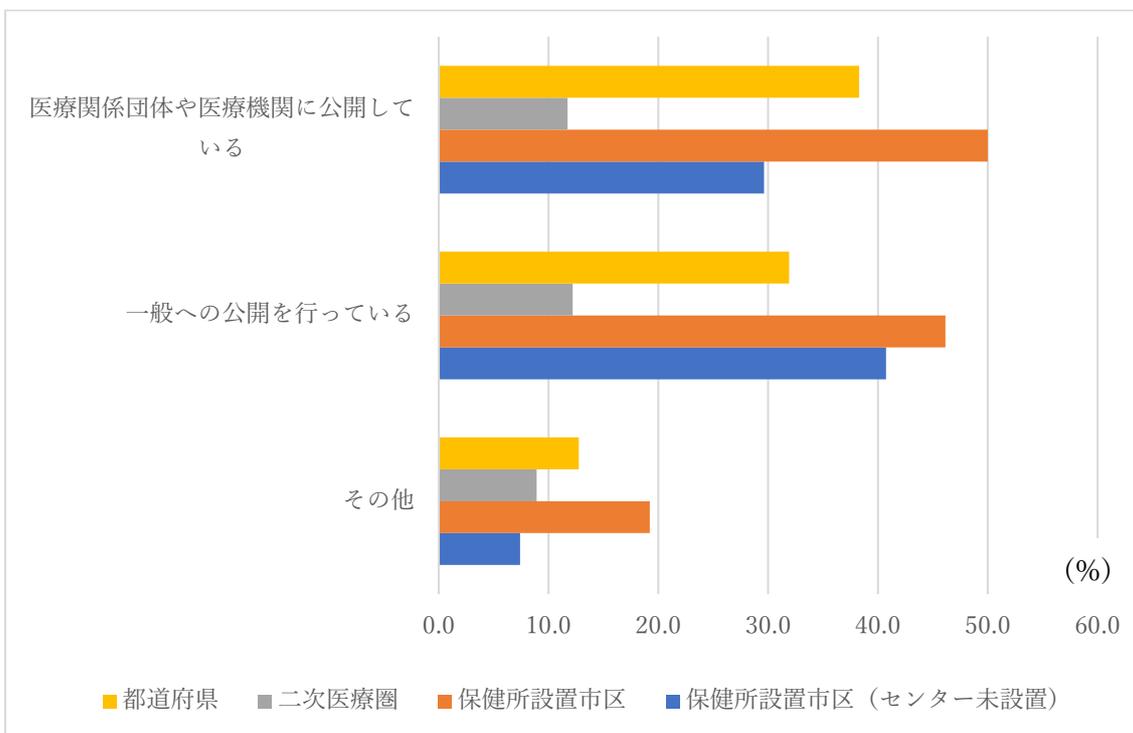


図 9. 相談件数や統計情報等の公開先

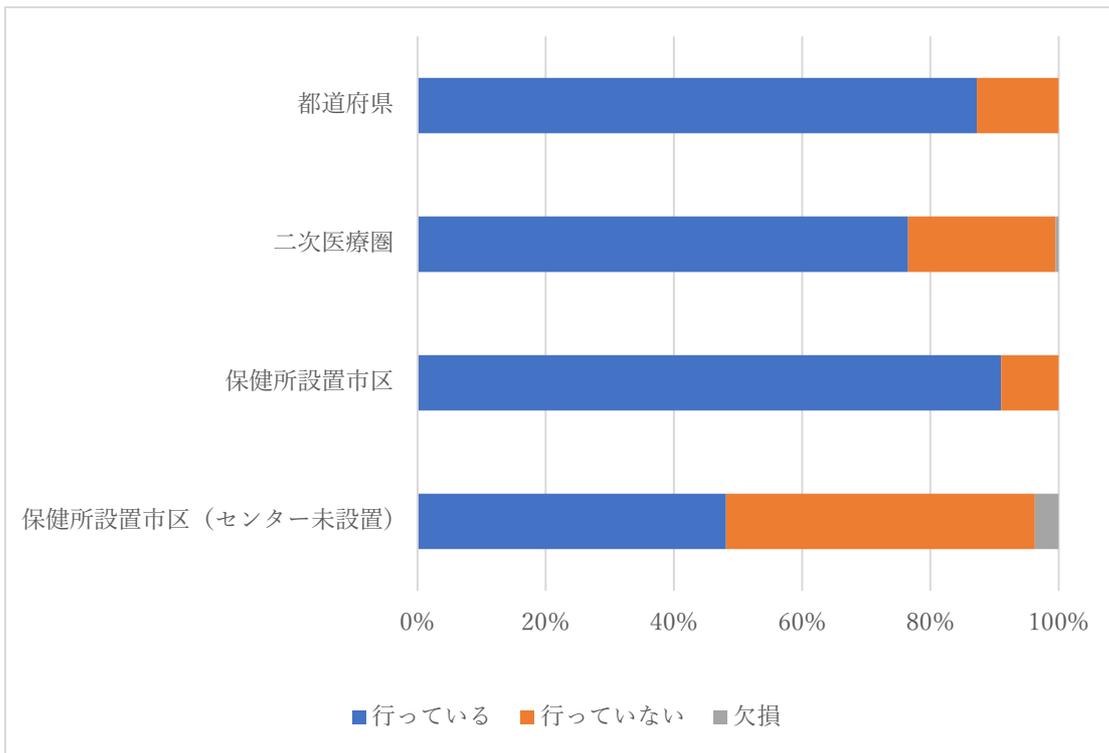


図 1 0. 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の有無

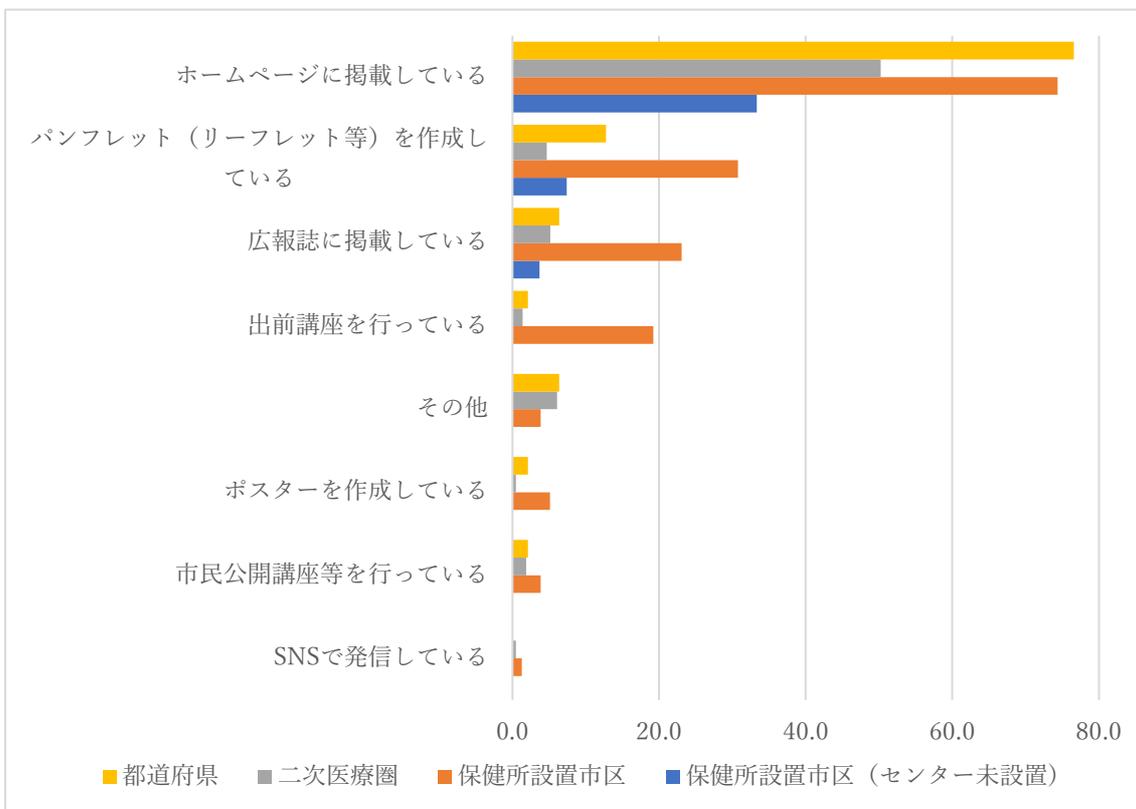


図 1 1. 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

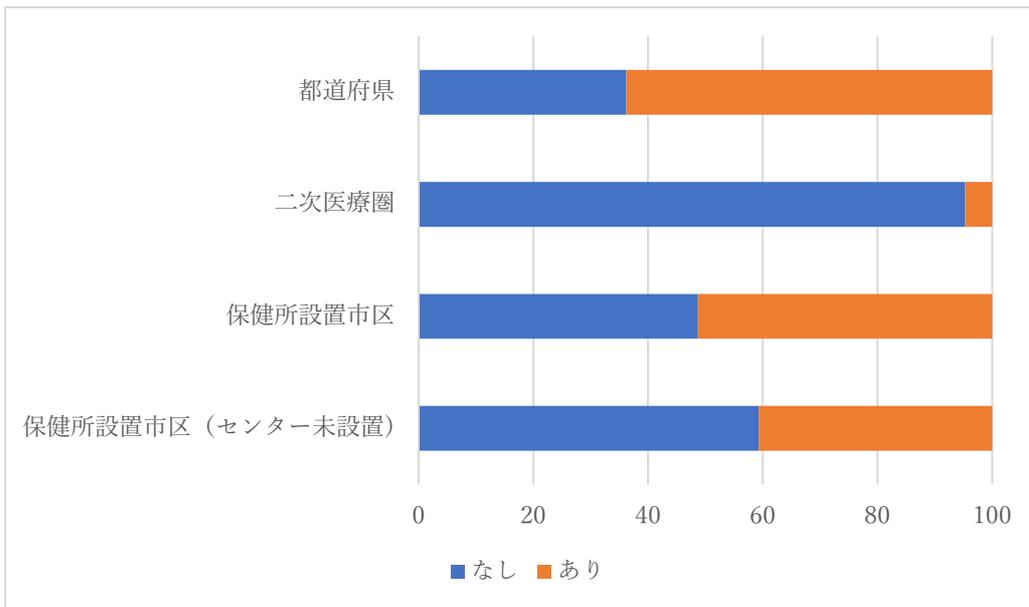


図 1 2. 美容医療に関する相談・苦情の受付有無

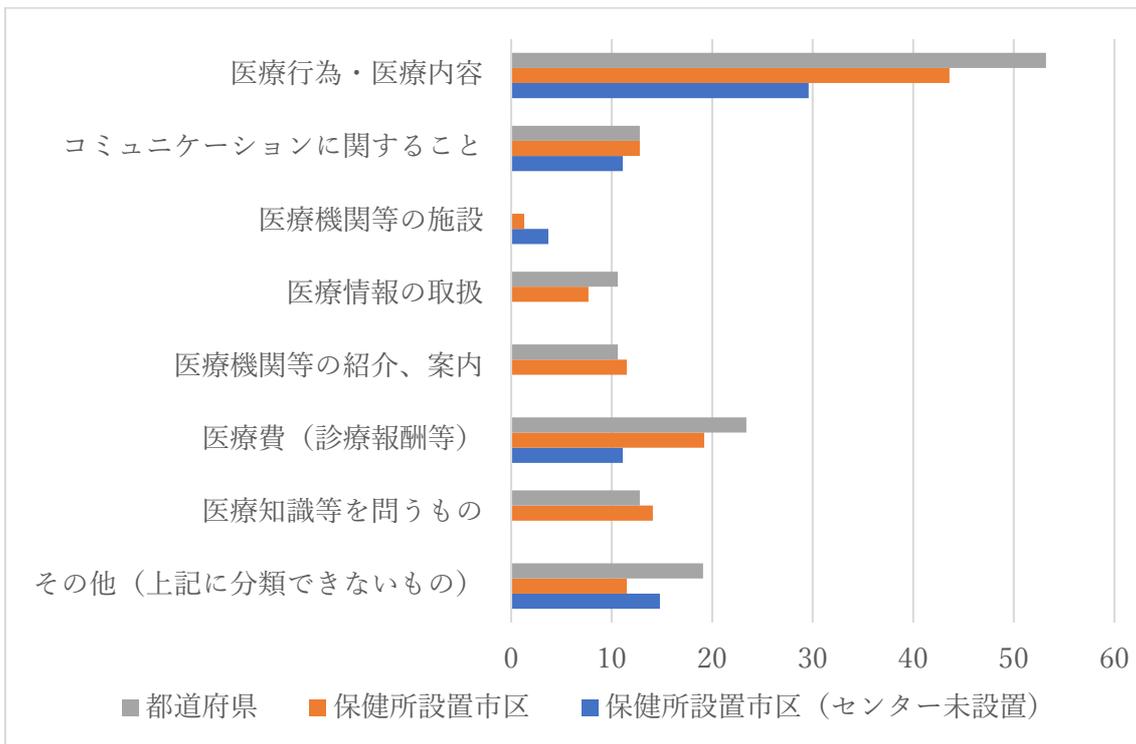


図 1 3. 美容医療に関する相談・苦情の内容

3. まとめ

令和3年度調査では、センター内に設置されている医療相談窓口等の設置主体別（都道府県、保健所設置市区（センター未設置を含む）、二次医療圏）の相談件数、相談内容の違いについて検討した。相談件数は、同じ設置主体であっても、相談窓口ごとのばらつきが大きく、一部の相談窓口については、同じ設置主体の中央値からの乖離が10倍を超える非常に多い相談窓口が複数認められた。また、相談内容では、各設置主体の相談件数が多い（75%タイル）相談窓口において、設置主体ごとの特色がみられ、設置主体の違いにより相談窓口に期待されている役割が異なる可能性が示された。この傾向は、美容医療の相談・苦情の受付有無でも示されていた。センターの設置形態については、設置主体の違いや地域の個別事情など、様々な背景があるが、本事業では、今後、センターの設置主体別の役割分担について整理し、相談や苦情の内容に応じた相談窓口への誘導など、各センターの規模や人員配置に応じた機能を発揮するための支援を行っていく必要があると考えられた。

次に、地域住民への相談窓口の周知や、情報提供に関しては、対応の方法がホームページへの掲示に偏っている傾向が認められた。一方で、センター設置のある保健所設置市区では、他の設置主体と比較して広報誌やパンフレットの活用などが多い傾向が認められていた。これらの取り組みは他の設置主体においても参考になる可能性があることから、本事業が主催する全国協議会などの場を活用して、これらベストプラクティスを他の設置主体のセンターに紹介するなどの取り組みが必要であると考えられた。

他方、センター未設置の保健所設置市区や二次医療圏のセンターでは、地域住民に向けた情報公開や情報提供等の取り組み状況が他のセンターよりも低い傾向が認められた。この点については、センター未設置の保健所設置市区に対してセンター設置の初動を支援するとともに、二次医療圏センターに対しては寄せられた相談事例に関する地域住民への適切な情報提供や医療安全に関する啓発活動の活発化に繋がるよう、ガイドブックの作成や研修会の提供などの支援も必要であると考えられた。

以上