

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5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・医療安全相談窓口 426
 - 内訳；都道府県 47
 - 保健所設置市区 110
 - 二次医療圏 269
- ②調査期間；令和5年10月31日～令和6年1月9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；以下の4カテゴリー、40項目
 - 内訳；運営体制調査（2023年10月1日現在） 30項目
 - 相談実績調査（2022年度の実績） 4項目
 - 事例調査（2022年度の実績） 3項目
 - 美容医療調査（2022年度の実績） 3項目

2. 調査結果

(1) 回答数、割合 (表1)

保健所設置市区については100%の回答を得た。

表1. 設置主体ごとの回答数と回答割合

設置主体	回答数	回答割合(%)
(全体)	345	81.2
都道府県	46	97.9
保健所設置市区	110	100
二次医療圏	189	70.3

(2) 相談実績 (表2. 図1~4)

設置主体ごとの相談総数とその内訳(相談、苦情、その他)を示す。

表2. 設置主体ごとの相談総数

設置主体	受付総数	相談	苦情	その他
(全体)	114,524	77,328	35,593	1,604
都道府県	47,207	30,409	15,927	871
保健所設置市区	59,027	42,788	15,667	572
二次医療圏	8,290	4,131	3,999	161

次に、相談総数と相談、苦情、その他の別で各センターの件数について、センター設置主体ごとの分布を表す箱ひげ図を示す(図1~4)。いずれの設置主体でも他のセンターを大幅に上回る件数を報告したセンターが認められた。

(注記：件数のスケールは設置主体ごとに異なる。横軸は件数。)

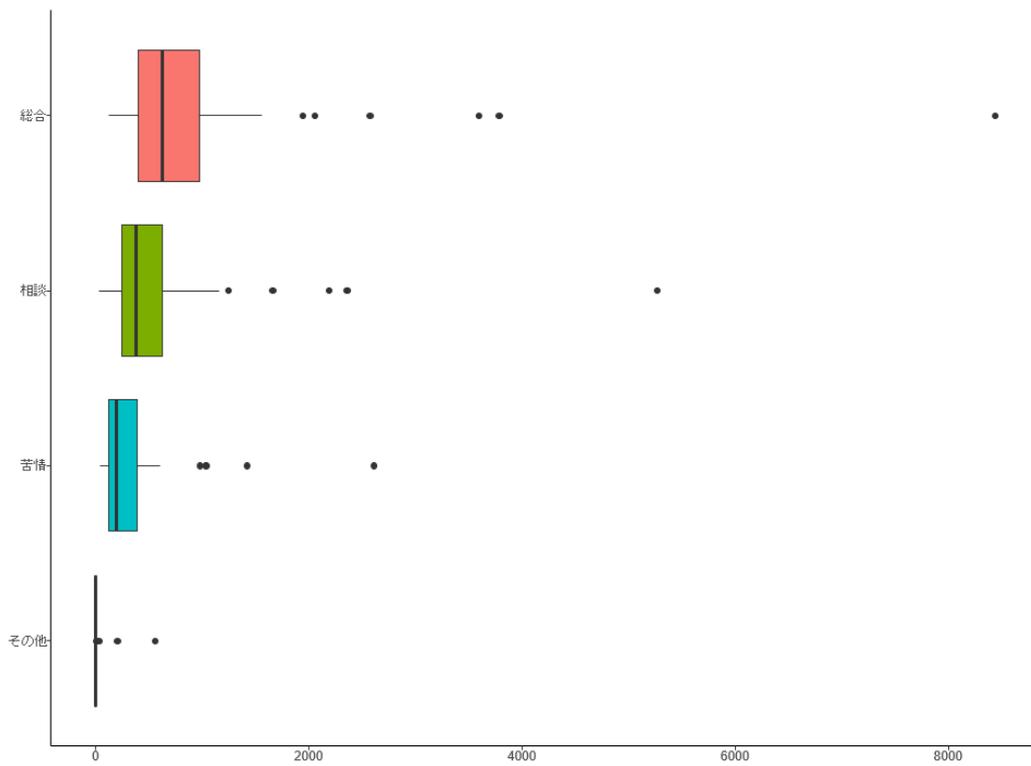


図 1. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数（都道府県）

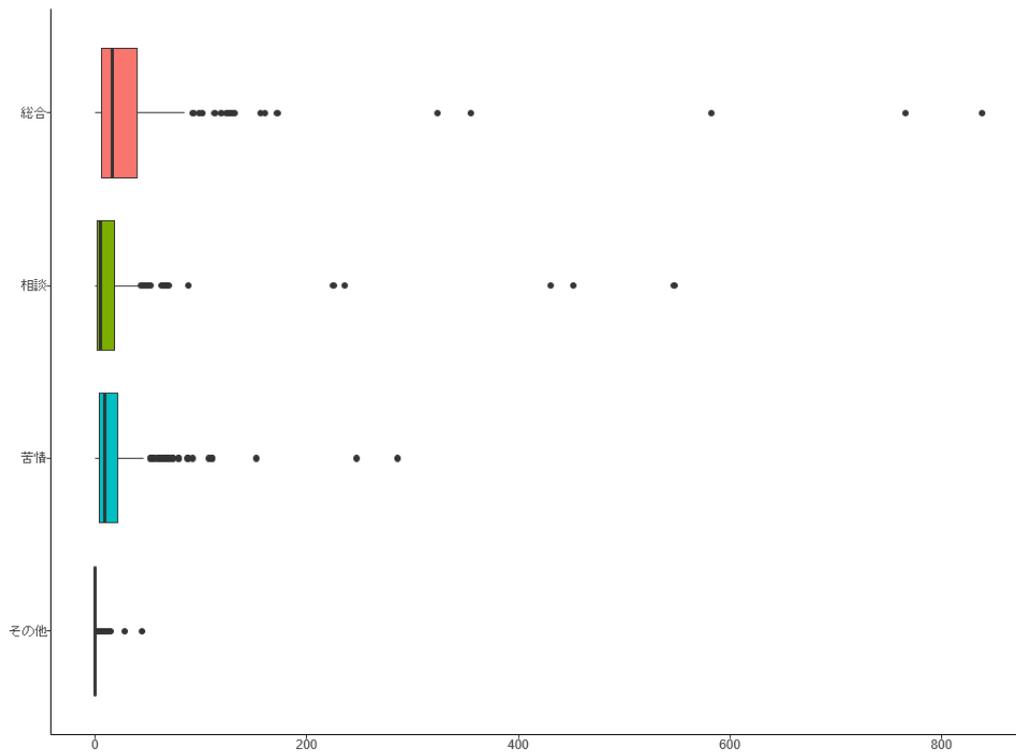


図 2. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数（二次医療圏）

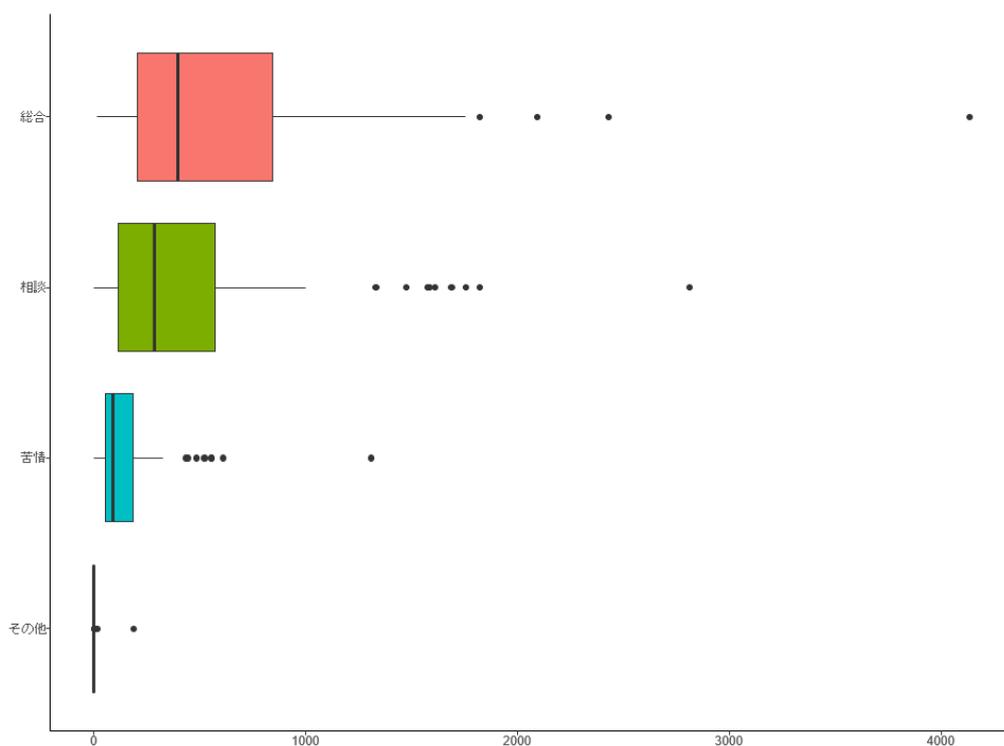


図 3. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数（保健所設置市区）

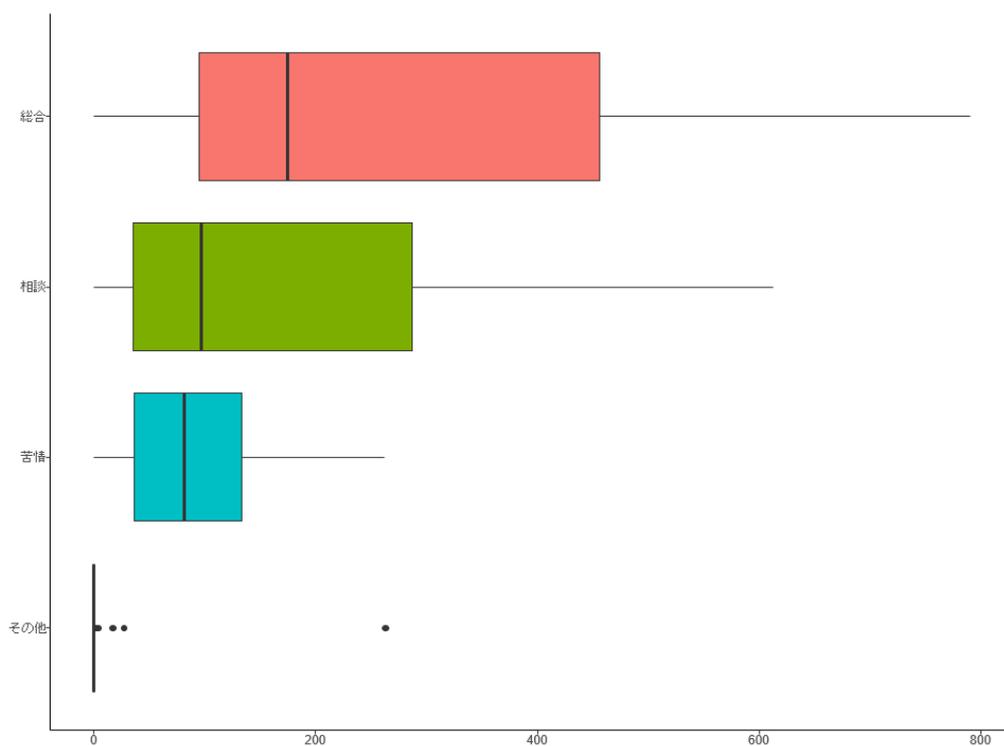


図 4. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数
（保健所設置市区（センター未設置））

(3) 設置主体ごとの相談内容の比較 (表3)

設置主体ごとの相談内容を示す。設置主体ごとに相談内容の分布は異なっているが、全体を多い順でみると、相談の内容としては「医療知識等を問うもの」が最も多く (22.7%)、次いで「医療行為・医療内容」(21.5%)、「その他」(16.8%)、「コミュニケーションに関すること」(14.6%)、「医療機関等の紹介、案内」(13.5%)、「医療費 (診療報酬等)」(7.1%)、「医療情報の取扱」(3.7%)、「医療機関等の設備に関すること」(1.5%) の順であった。

表3. 設置主体ごとの相談内容

設置主体	医療行為・医療内容	医療機関等の紹介、案内	コミュニケーションに関すること	医療費 (診療報酬等)	医療情報の取扱	医療知識等を問うもの	医療機関等の設備に関すること	その他
(全体)	24,666	15,434	16,754	8,151	4,236	26,029	1,662	19,203
都道府県	9,530	3,676	7,344	3,577	1,656	10,821	497	8,894
保健所設置市区	12,705	11,090	7,491	3,992	2,246	14,290	943	9,048
二次医療圏	2,431	668	1,919	582	334	918	222	1,261

(4) 設置主体ごとの相談者からの受付手段 (表4)

設置主体ごとの相談者からの受付手段を示す。いずれの設置主体でも電話による相談が最も多かった。

表4. 設置主体ごとの相談者からの受付手段

設置主体	電話	電子メール	面談 (予約有)	面談 (予約無)	手紙・FAX	その他
(全体)	110,168	1,883	497	2,006	404	135
都道府県	45,367	1,039	179	402	179	41
保健所設置市区	57,269	704	216	1,198	167	71

二次医療圏	7,532	140	102	406	58	23
-------	-------	-----	-----	-----	----	----

(5) 設置主体ごとの傾聴後の対応 (表 5)

設置主体ごとの傾聴後の対応を示す。いずれの設置主体でも「相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った」が最も多かった。

表 5. 設置主体ごとの傾聴後の対応

設置主体	相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供（※医療機関等の案内を含む）・助言を行った	相談者に他部署や関係機関等を紹介した（※医療機関等の案内は含まない。）	苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡（情報提供・調整・助言等）をした	立入検査を行う部署や担当者を引き継いだ
(全体)	83,997	17,646	7,888	501
都道府県	31,422	7,713	2,855	136
保健所設置市区	47,617	8,628	3,515	297
二次医療圏	4,958	1,305	1,518	68

(6) 地域住民への相談窓口の周知とその方法 (図 5, 6)

相談窓口の周知は、都道府県および保健所設置市区では 100%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。

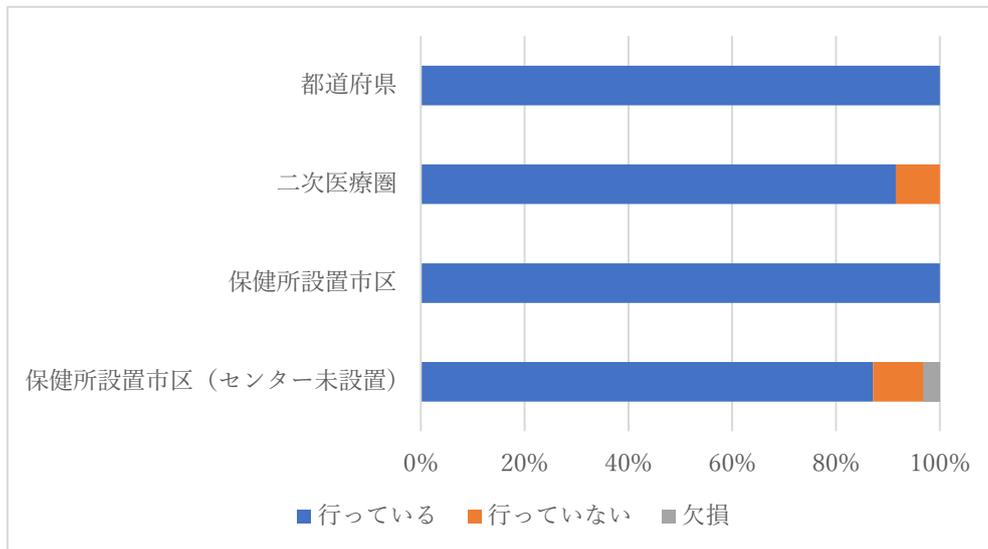


図 5. 地域住民への相談窓口の周知の有無

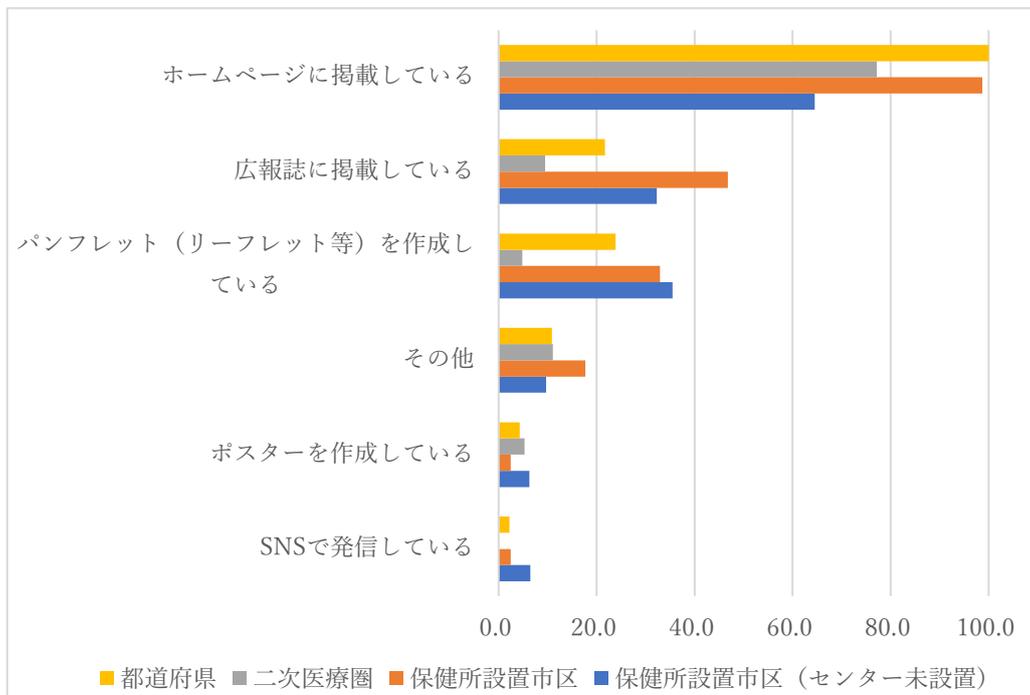


図 6. 地域住民への相談窓口の情報提供の方法

(7) 相談件数や統計情報の公開の有無と公開先 (図 7, 8)

相談件数や統計情報の公開は、都道府県および保健所設置市区が進んでおり80%超であったが、二次医療圏および保健所設置市区 (センター未設置) ではいずれも80%を下回っていた。公開先では、一般への公開の割合が都道府県に比べて保健所設置市区において高い傾向がみられた。

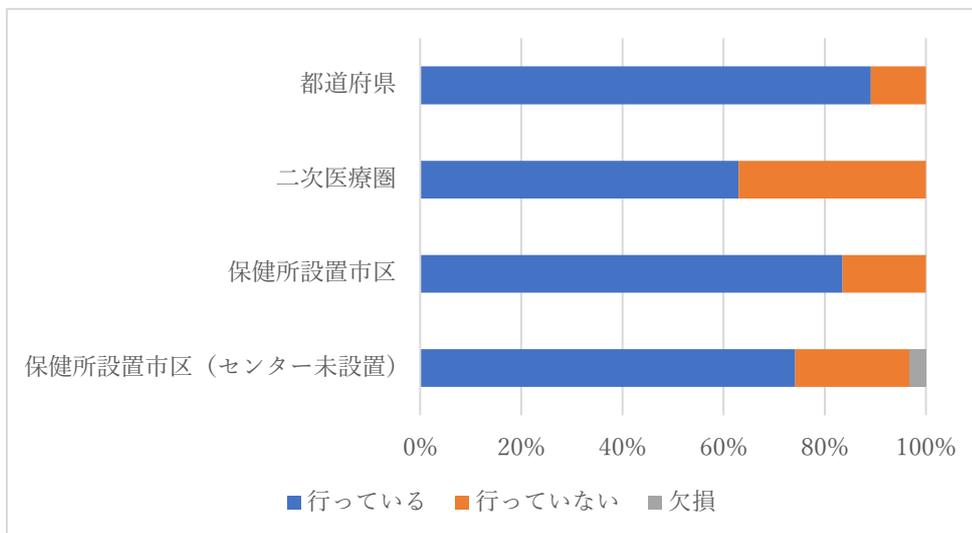


図 7. 相談件数や統計情報等の公開の有無

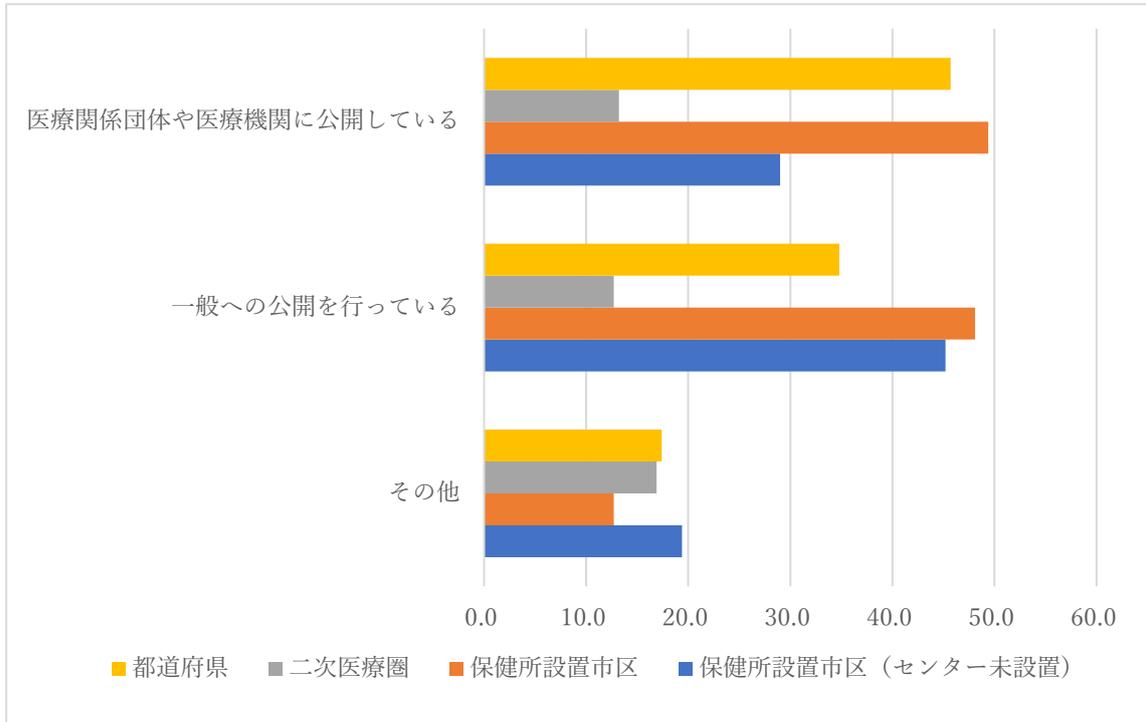


図 8. 相談件数や統計情報等の公開先

(8) 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 9, 10)

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、約 60%であった。

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設置主体でも最多であり、保健所設置市区において、広報誌や出前講座、パンフレットの活用が進んでいた。

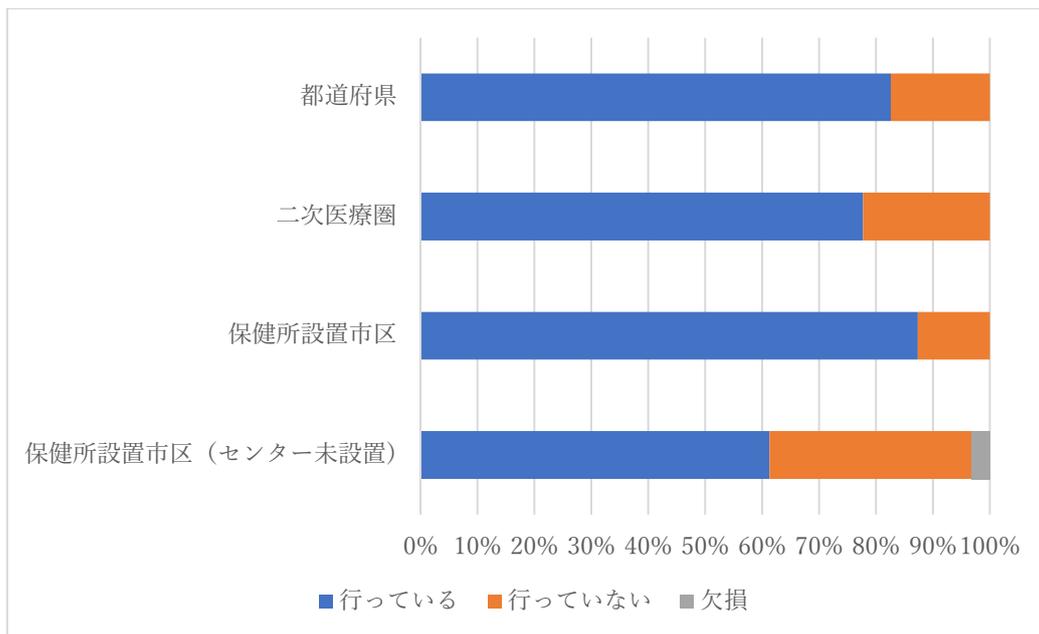


図 9. 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の有無

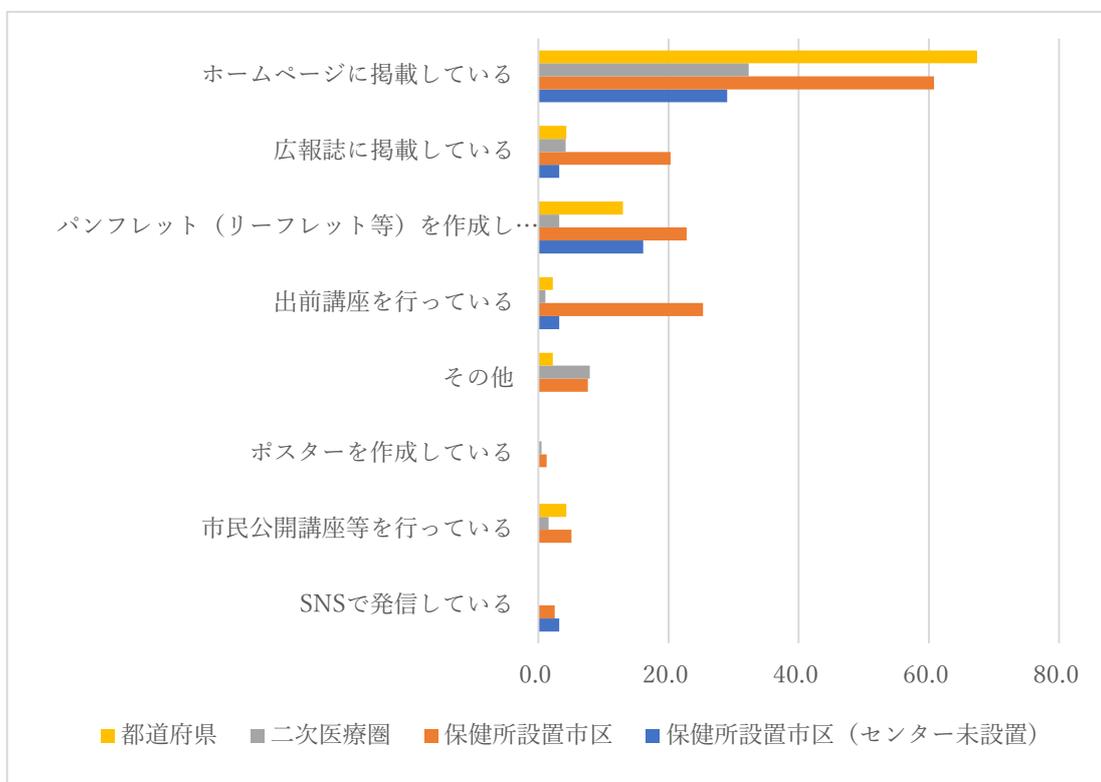


図 10. 地域住民向けの啓発や医療安全に関する情報提供の方法

3. まとめ

令和5年度調査においても、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、相談内容に関して、昨年と同様の傾向であった。相談の内容としては「医療知識等を問うもの」が最も多く（22.7%）、次いで「医療行為・医療内容」（21.5%）であり、前年度の同じ質問の回答割合（それぞれ、17.9%、16.0%）と比較しても上昇傾向にあることから、相談窓口担当者に一定水準の医療知識がある方が円滑に相談に対応できると考えられた。また、医療知識を有しない相談員については、医療知識が必要な相談と判断された時点で、適切な担当者に連携できる仕組みの構築が望まれる。特に、「医療費（診療報酬等）」（本年度7.1%、前年度5.2%）など専門的知識が必要となる相談内容も前年度より相談件数の増加傾向が認められており、専門的知識を必要とする相談に対して適切な相談窓口へ紹介が可能となるよう、情報提供できる連携先のリスト化などを充実させる必要がある。

相談受付手段としては、電話によるものが圧倒的多数を占める一方、電子メールや面談による相談なども少数ながら見られた。本事業においては、引き続き、相談窓口担当者に対して、電話を通じた相談への対応方法に関する研修を初任者研修の場を中心に提供していく。また、電子メールにおける回答上の留意点の共有や、面談における場の設定や安全上の配慮事項など、各相談受付手段に役立つ情報の提供も今後、実施していく。

次に、地域住民への相談窓口の周知については、都道府県および保健所設置市区では概ね達成されており、望ましい状況が継続されていると判断された。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が主となっていることから、本事業において、各支援センターのホームページに関するベストプラクティスの共有が有益であると考えられ、共有を進めていく。また、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引き続き必要であると考えられた。

なお、事例調査結果については、同意が得られた支援センターの事例に関して別に公表を行う。また、美容医療調査についても今後概要を取りまとめ公表する。

以上