

医療安全支援センターについて

医療法第6条の13の規定に基づき、医療に関する患者・住民の苦情・心配や相談に対応し、病院、診療所、助産所、その他の医療を提供する施設に対する助言、情報提供及び研修、患者・住民に対する助言及び情報提供、並びに地域における意識啓発を図り医療安全を推進することによって、住民の医療に対する信頼を確保することを目的として、設置されています。

1 基本方針（医療安全支援センター運営要領（H19 厚生労働省）2）

- (1) 患者・住民と医療提供施設との信頼関係の構築を支援するよう努めること。
- (2) 患者・住民と医療提供施設との間であって、中立的な立場から相談等に対応し、患者・住民と医療提供施設の双方から信頼されるよう努めること。
- (3) 患者・住民が相談しやすい環境整備に努めること。
- (4) 相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮する等、安心して相談できる環境整備に努めること。
- (5) 地域の医療提供施設や医療関係団体の相談窓口や関係する機関・団体等と連携、協力して運営する体制を構築するよう努めること。

2 運営主体（医療安全支援センター運営要領（H19 厚生労働省）3）

都道府県、保健所を設置する市及び特別区

（現在、全国 380 箇所以上で運営されています。）

3 運営体制（医療安全支援センター運営要領（H19 厚生労働省）4）

(1) 主な業務

- ①患者・住民からの苦情や相談への対応（相談窓口の設置）
- ②地域の実情に応じた医療安全推進協議会の開催
- ③患者さん・住民からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関、団体等との連絡調整
- ④医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供
- ⑤研修会の受講等によるセンターの職員の資質の向上
- ⑥医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供
- ⑦医療安全施策の普及・啓発

(2) 医療安全推進協議会

都道府県及び保健所設置市区に設置されるセンターは、地域における患者・住民からの相談等に適切に対応するために、センターの運営方針や地域における医療安全の推進のための方策等を検討する「医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）」を設ける。

①委員

協議会の中立性、公平性を確保するため、医療サービスを利用する者、医師会等医療関係団体の担当者や弁護士等の有識者などから複数の委員を選任する。なお、委員数は地域の実情に応じて定めること。

②開催

協議会は年4回程度を目途に、地域の実情に応じて開催する。

③業務

ア センターの運営方針及び業務内容の検討

イ センターの業務の運営に係る関係機関・団体との連絡調整

ウ 個別相談事例等のうち重要な事例や専門的な事例に係る助言

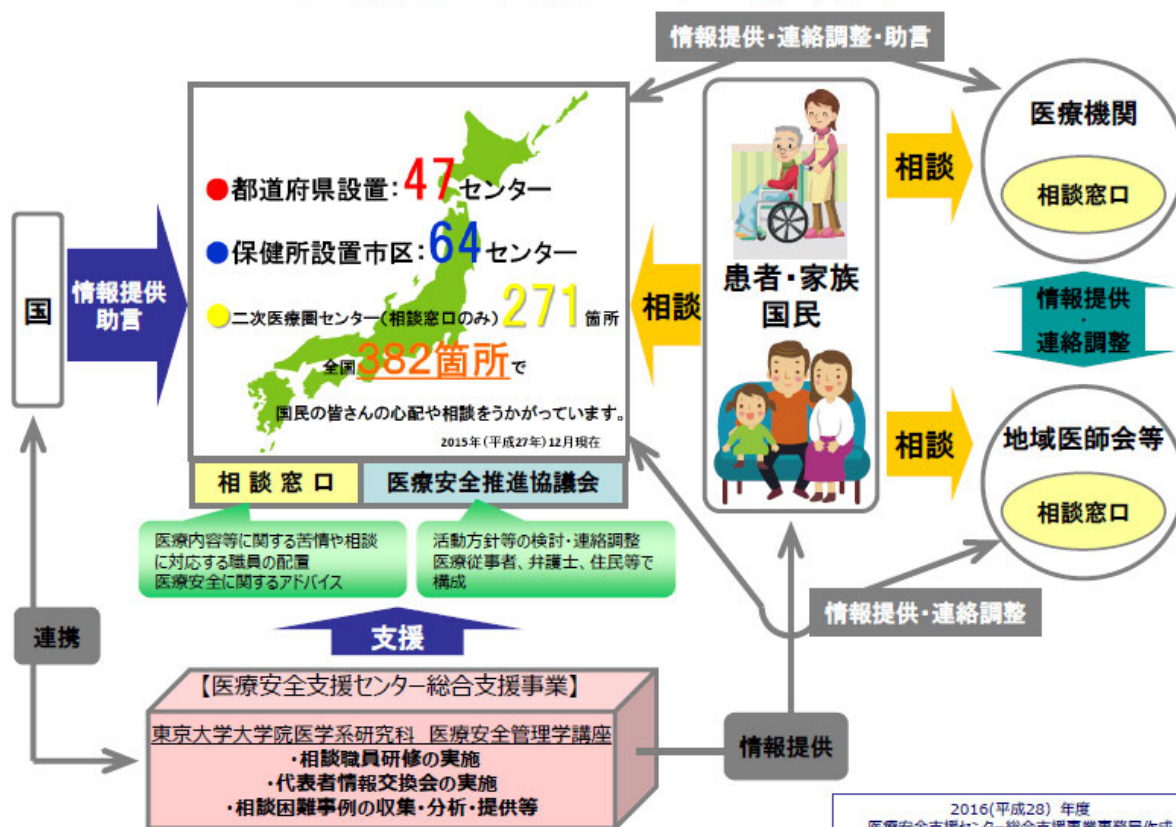
エ 地域における医療安全の推進のための方策の検討

オ その他センターの業務に関する重要事項の検討

④その他

その他協議会の運営について必要な事項は、別途都道府県等において定める。

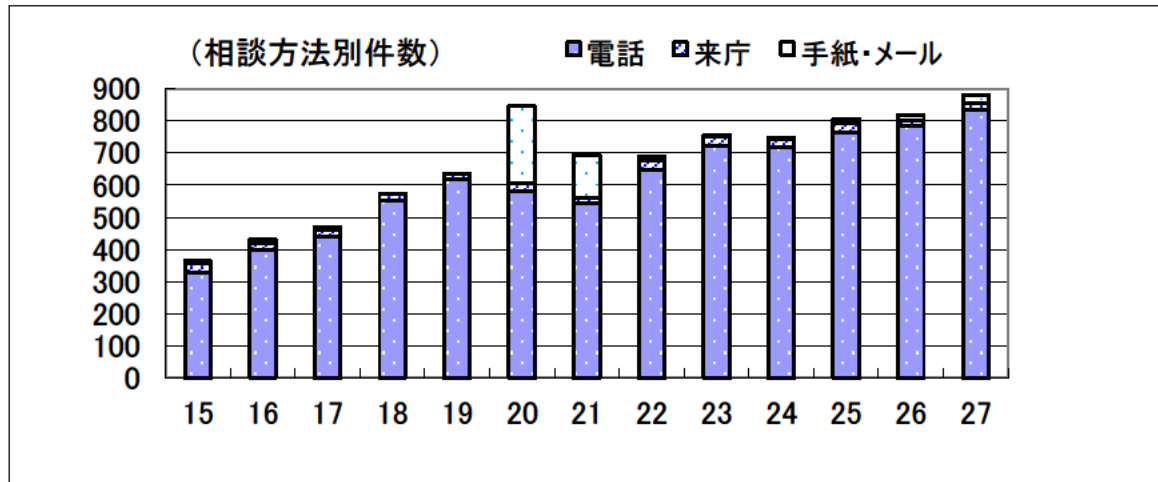
◆◆◆ 医療安全支援センター体制図 ◆◆◆



三重県医療安全支援センターの運営状況

(1) 相談・苦情件数の推移

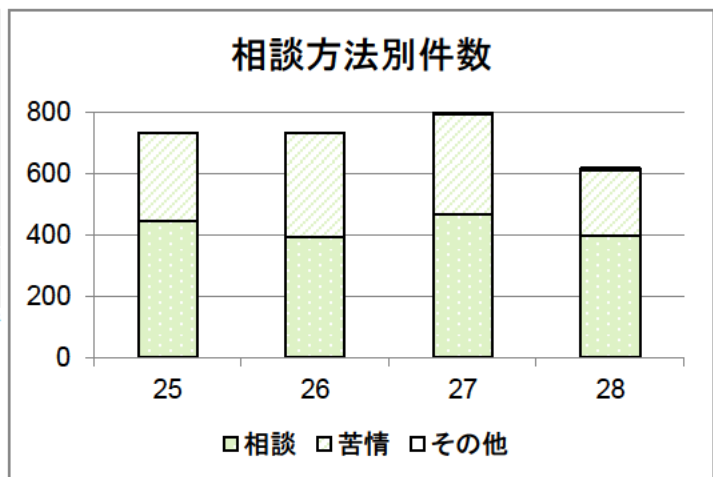
年度	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
電話	329	397	439	553	619	579	541	649	724	718	764	783	832
来庁	26	21	23	20	15	28	18	27	27	25	29	17	23
手紙・メール	8	13	8	0	0	238	134	13	4	3	11	19	26
合計	363	431	470	573	634	845	693	689	755	746	804	819	881



(2) 相談・苦情の推移 (苦情・相談割合)

年度	25	26	27	28
相談	444	392	469	396
苦情	290	340	322	214
その他	0	0	10	7
合計	734	732	801	617

※H25～H27は4月1日から2月末日まで
H28は4月1日から12月末日まで



平成28年度月別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談	40	41	44	42	53	58	45	42	31	-	-	-	396
苦情	27	29	24	17	24	22	24	27	20	-	-	-	214
その他	1	0	1	2	2	1	0	0	1	-	-	-	8
計	68	70	69	61	79	81	69	69	52	-	-	-	618

平成26年度の相談件数について(平成26年4月～平成27年3月)

1)都道府県医療安全支援センター

自治体名	(1)+(2) 総相談 件数	(1) 苦情 件数 ①～⑦	内訳							(2) 相談 件数 ①～④	内訳				総相談件数のうち、				
			① 医療行為・ 医療内容	② 医療機関 従事者の 接遇	③ 医療機 関の施設	④ カルテ 開示	⑤ 医療費 (診療報 酬等)	⑥ セカンド オピニ オン	⑦ その他		① 健康や 病気に 関する こと	② 医療機 関の紹 介・案 内	③ 薬(品) に関す ること	④ その他	■ 来所(面 談)件 数	■ 立入検 査に結 びつい た件数	■ 医療機 関へ情 報提供 した件 数	■ 患者(相 談者)宅 訪問に 結びつ いた件 数	■ 消費 者庁へ 報告し た件数
1 北海道	147	130	62	26	0	0	5	0	37	17	7	4	2	4	64	0	23	0	0
2 青森県	230	124	67	24	7	6	9	0	11	106	43	25	10	28	9	0	30	0	0
3 岩手県	532	218	102	64	11	2	18	1	20	314	213	34	12	55	33	0	0	0	0
4 宮城県	1225	516	211	152	42	5	46	0	60	709	286	177	31	215	56	0	44	0	0
5 秋田県	334	197	85	79	10	1	8	0	14	137	50	40	14	33	25	0	44	0	0
6 山形県	354	234	77	55	0	6	29	0	67	120	68	9	4	39	8	0	53	1	0
7 福島県	429	229	86	101	3	1	12	0	26	200	72	55	4	69	17	0	44	0	0
8 茨城県	1366	790	412	122	6	16	119	2	122	576	272	81	21	203	37	0	115	0	0
9 栃木県	916	343	159	77	3	3	59	8	34	573	459	43	8	63	29	0	7	0	0
10 群馬県	1248	577	196	93	5	13	93	9	168	671	321	57	39	254	97	0	71	0	0
11 埼玉県	3504	1346	232	535	62	87	273	8	149	2158	1463	352	72	271	63	0	110	0	0
12 千葉県	2697	1317	508	271	11	19	212	0	296	1380	663	210	48	459	26	0	115	0	0
13 東京都	10674	4454	1235	1023	81	204	144	28	1739	6220	2032	284	175	3729	108	4	967	0	0
14 神奈川県	2200	1353	318	422	34	39	170	1	369	847	312	143	50	342	10	0	12	0	0
15 新潟県	619	262	188	43	2	5	21	3	0	357	119	34	20	184	21	0	45	0	0
16 富山県	269	52	11	24	1	0	0	0	16	217	14	9	1	193	16	0	55	0	0
17 石川県	203	158	58	50	1	11	10	1	27	45	3	6	2	34	21	0	71	0	0
18 福井県	236	178	97	33	3	2	28	0	15	58	30	8	3	17	8	0	26	0	0
19 山梨県	211	167	64	53	1	1	22	0	26	44	4	9	8	23	20	0	43	0	0
20 長野県	282	209	148	26	0	2	7	1	25	73	52	11	0	10	8	0	60	0	0
21 岐阜県	365	260	104	76	2	7	48	3	20	105	57	25	5	18	14	0	71	0	0
22 静岡県	1126	608	260	211	0	13	93	7	24	518	396	57	27	38	0	0	0	0	0
23 愛知県	1325	899	436	194	1	30	137	8	93	426	5	134	93	194	22	0	108	0	0
24 三重県	819	374	204	87	13	12	12	0	46	445	117	45	26	257	17	0	24	0	0
25 滋賀県	550	421	117	161	0	6	44	0	93	129	39	23	19	48	52	0	113	0	0
26 京都府	889	613	355	108	6	7	62	3	72	276	181	45	6	44	22	0	60	0	0
27 大阪府	1197	780	359	163	43	25	54	6	130	417	180	87	36	114	42	0	15	0	0
28 兵庫県	1629	994	149	664	2	12	116	10	41	635	139	103	40	353	10	1	78	0	0
29 奈良県	553	301	184	32	1	6	38	4	36	252	119	41	9	83	22	2	63	0	0
30 和歌山県	584	320	81	92	0	6	36	1	104	264	50	63	6	145	34	0	41	0	0
31 鳥取県	79	60	18	30	0	2	5	0	5	19	4	1	7	7	12	2	28	0	0
32 島根県	145	125	73	15	4	0	14	2	17	20	6	2	1	11	14	0	27	0	0
33 岡山県	516	483	18	340	0	6	13	0	106	33	0	33	0	0	17	0	104	0	0
34 広島県	486	287	102	111	1	4	33	9	27	199	89	28	20	62	23	0	47	0	0
35 山口県	258	158	52	69	0	4	16	0	17	100	21	3	2	74	14	0	20	0	0
36 徳島県	161	125	44	55	1	5	9	3	8	36	1	10	6	19	17	0	62	0	0
37 香川県	377	316	134	61	31	10	56	2	22	61	9	20	8	24	17	1	76	0	0
38 愛媛県	144	129	40	37	1	11	10	2	24	19	7	1	5	6	19	0	22	0	0
39 高知県	764	214	86	74	3	2	9	0	40	550	236	32	22	260	43	0	84	0	0
40 福岡県	995	581	346	104	4	12	91	3	21	414	247	27	13	127	13	0	9	0	0
41 佐賀県	138	61	13	29	0	2	4	3	10	77	0	1	3	73	9	0	27	0	0
42 長崎県	276	178	91	49	5	4	15	0	14	98	37	19	2	40	10	0	33	0	0
43 熊本県	688	417	144	93	0	14	33	0	133	271	79	32	7	153	31	0	26	0	0
44 大分県	587	445	176	119	3	2	26	3	116	142	35	20	13	74	41	0	87	0	0
45 宮崎県	148	101	49	18	2	3	7	0	22	47	19	18	3	7	8	0	19	0	0
46 鹿児島県	639	599	132	220	7	7	37	0	196	40	0	35	5	0	34	0	53	0	0
47 沖縄県	348	301	201	18	21	4	18	1	38	47	34	9	1	3	50	0	57	0	0
合計	43462	23000	8284	6503	434	639	2321	132	4696	20462	8590	2505	909	8459	1283	10	3289	1	0

苦情・相談それぞれの内訳の合計が総相談件数合計と一致していない自治体があります。

東京都は総相談件数に含まれない電話対応が202件あります。

<医療法>

第六条の十三 都道府県、保健所を設置する市及び特別区（以下この条及び次条において「都道府県等」という。）は、第六条の九に規定する措置を講ずるため、次に掲げる事務を実施する施設（以下「医療安全支援センター」という。）を設けるよう努めなければならない。

一 患者又はその家族からの当該都道府県等の区域内に所在する病院等における医療に関する苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに、当該患者若しくはその家族又は当該病院等の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。

二 当該都道府県等の区域内に所在する病院等の開設者若しくは管理者若しくは従業者又は患者若しくはその家族若しくは住民に対し、医療の安全の確保に関し必要な情報の提供を行うこと。

三 当該都道府県等の区域内に所在する病院等の管理者又は従業者に対し、医療の安全に関する研修を実施すること。

四 前三号に掲げるもののほか、当該都道府県等の区域内における医療の安全の確保のために必要な支援を行うこと。

2 都道府県等は、前項の規定により医療安全支援センターを設けたときは、その名称及び所在地を公示しなければならない。

3 都道府県等は、一般社団法人、一般財団法人その他の厚生労働省令で定める者に対し、医療安全支援センターにおける業務を委託することができる。

4 医療安全支援センターの業務に従事する職員（前項の規定により委託を受けた者（その者が法人である場合にあつては、その役員）及びその職員を含む。）又はその職にあつた者は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第六条の十四 国は、医療安全支援センターにおける事務の適切な実施に資するため、都道府県等に対し、医療の安全に関する情報の提供を行うほか、医療安全支援センターの運営に関し必要な助言その他の援助を行うものとする。

<医療法施行規則>

第一条の十三 病院等の管理者は、都道府県知事、保健所を設置する市の市長又は特別区の区長が法第六条の十三第一項第一号の規定に基づき行う助言に対し、適切な措置を講じるよう努めなければならない。

今後の医療安全対策について 論点メモ

(1) 県内体制の整備

①三重県医療安全推進協議会の拡充

委員を拡充し、同協議会において国の動きに対応しつつ、必要な情報共有、県の施策への提案及び具体策の検討を行う。⇒ 実施済

②医療事故情報の収集・提供等

(公財)日本医療機能評価機構が行う医療事故情報収集等事業において集約されている県内医療機関にかかる情報を県が入手する方策や入手した情報の活用方法を検討する。さらに、医療事故情報収集等事業に参画していない医療機関における医療事故の発生状況についても把握し、集計・分析する仕組みについて検討を行う。

③相談体制の強化

医療事故調査制度の導入を契機に医療安全にかかる体制の充実を図るため、医療安全支援センターの体制のあり方を検討する。

(2) 未然防止策の充実

医療法により、県は情報の提供、研修の実施、意識の啓発、その他必要な措置を講ずるよう努めるとされており、医療機関は指針の策定や研修の実施、その他必要な措置を講ずるとされている。

以上をふまえ、県は医療機関の取組を促し、必要な支援を行う。

①県内医療機関の意識啓発

○県による研修会

県内医療機関を対象に県内外有識者による医療安全に関する講演会・シンポジウムを開催し、医療安全に対する意識の底上げを図る。⇒ 実施済

○県内医療機関による情報交換会

実例を用いた事例検討会を開催する。検討会にて医療機関の対応状況を紹介し、課題や今後の方策を参加者間で議論することで当事者意識の醸成を図る。具体的な方策については今後検討する。

②医療法第 25 条に基づく立入検査

法令による医療安全の確保にかかる措置がされているかどうかの確認を行う。

⇒ 実施済

③県内医療機関の体制の確保

○メディエーター等による相談体制の促進

○医療安全の確保にかかる人材育成

○設備整備 ⇒実施済