

北海道医療安全支援センター 事業概要

(令和元年(2019年)度版)

目次

I	センターの概要	1 P
II	相談体制(概念図)	1 P
III	相談対応実績(年次推移、集計結果)	2~4 P
IV	医療安全推進協議会の開催状況	5 P
V	医療安全に関する研修会の開催状況	5 P

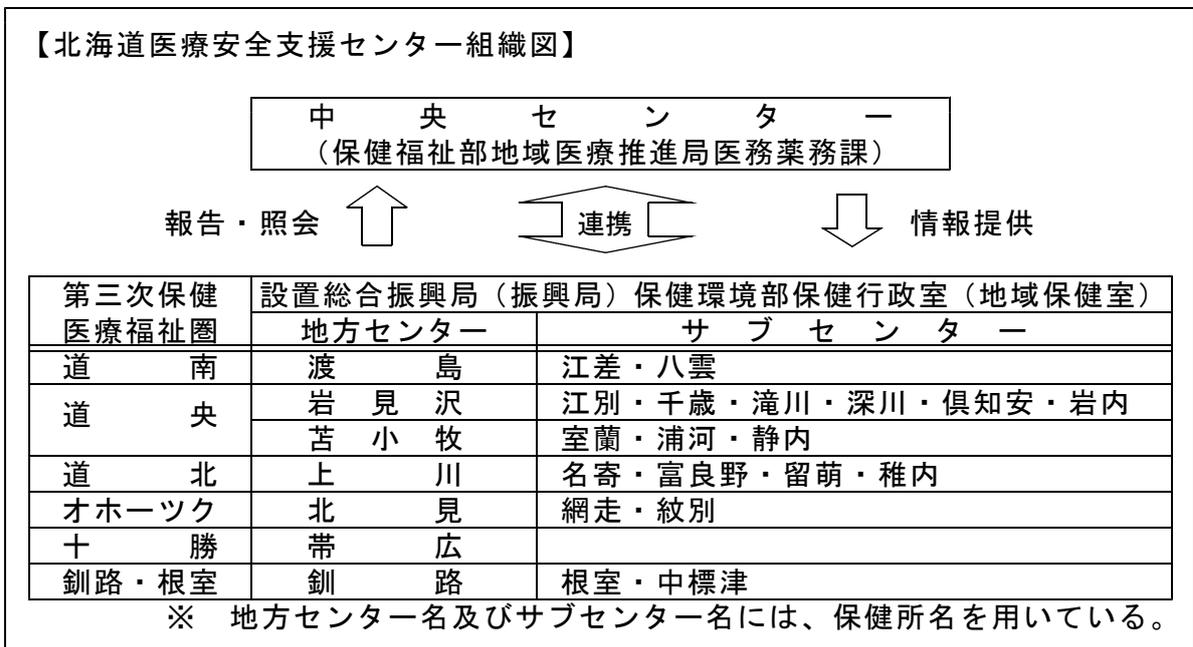
北海道保健福祉部地域医療推進局医務薬務課

北海道医療安全支援センターについて

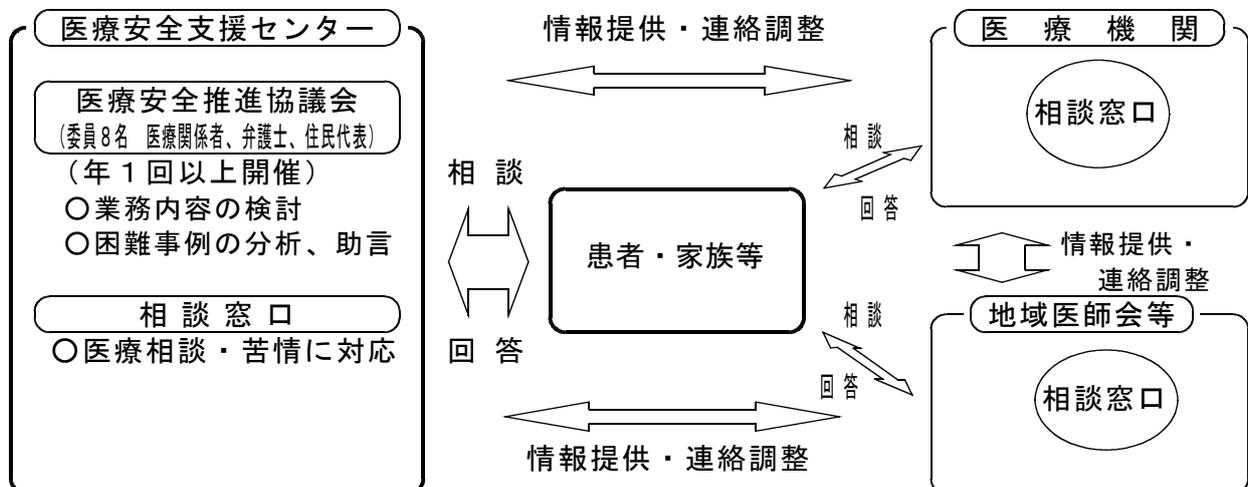
I センターの概要

医療安全支援センターは、患者・家族等からの医療に関する相談や苦情等に対応するとともに、医療提供施設に対する助言や情報提供、研修を行い、地域における医療の安全を推進することにより、道民の医療に対する不安解消と医療機関における患者サービスの質の向上を図ることを目的とするものです。

本センターは、平成19年の医療法改正により、都道府県や保健所設置市に設置すること（医療法第6条の13）とされたものですが、道では、医療法で制度化される以前の平成15年9月より、厚生労働省の通知に基づき、本庁に医療安全支援センターの「中央センター」を設置するとともに、第三次保健医療福祉圏の7保健所に「地方センター」、それ以外の19保健所には、地方センターの「サブセンター」を設置しているところであり、各センターが連携して相談対応などを行っています。



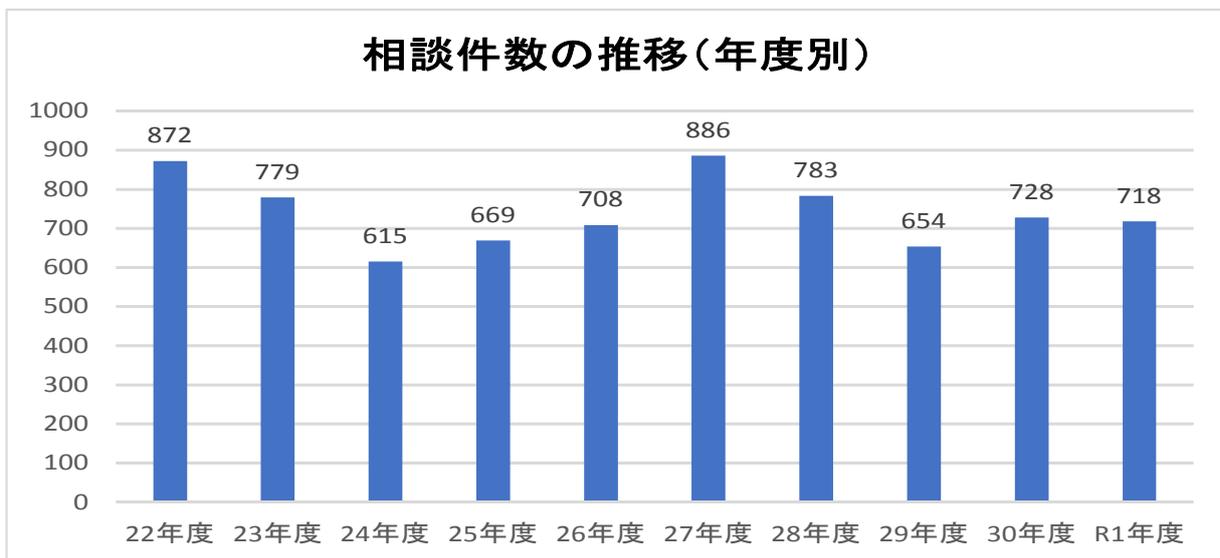
II 相談体制（概念図）



Ⅲ 相談対応実績

1. 相談件数の推移（北海道医療安全支援センター合計）

道設置の医療安全支援センターにおける相談件数の推移をみると、概ね600件～900件の範囲で増減しています。また、保健所設置市（札幌市、旭川市、函館市、小樽市）では、4市を合わせて2600件台で推移しておりましたが、令和元年度は約200件の増加がみられます。そのため、令和元年度の全道の相談件数も、約200件ほど増加しています。



（参考）全道の医療相談件数の推移

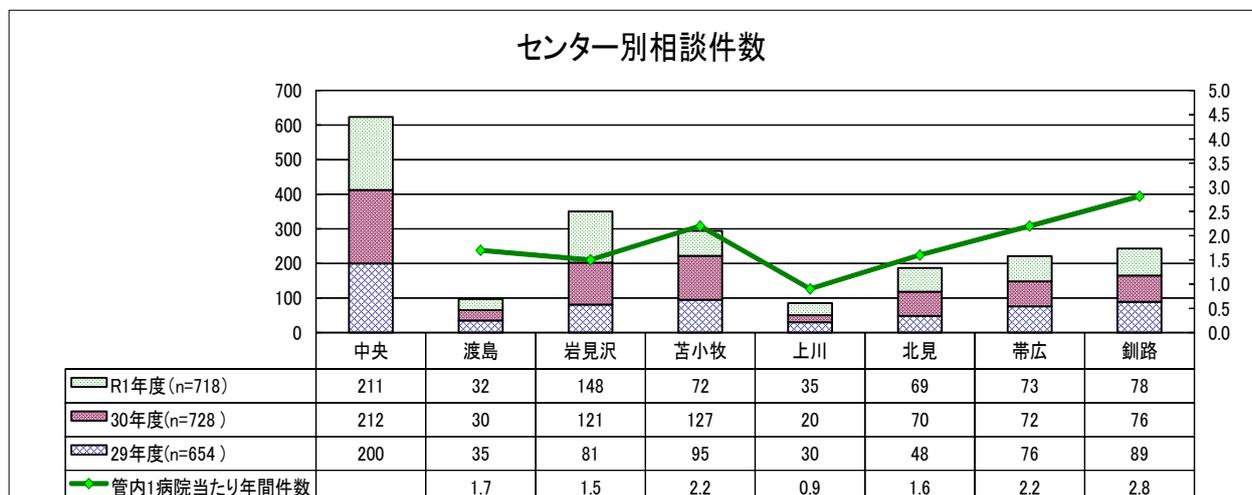
年 度	H29年度			H30年度			R1年度		
	計	道 立	市 立	計	道 立	市 立	計	道 立	市 立
件 数	3,341	654	2,687	3,334	728	2,606	3,542	718	2,824

2. 相談内容等の状況（過去3カ年）

(1) 各センター別相談件数

相談等の件数をセンター別に比較すると、全道各地から相談等が寄せられる中央センターが最も多くなっています。

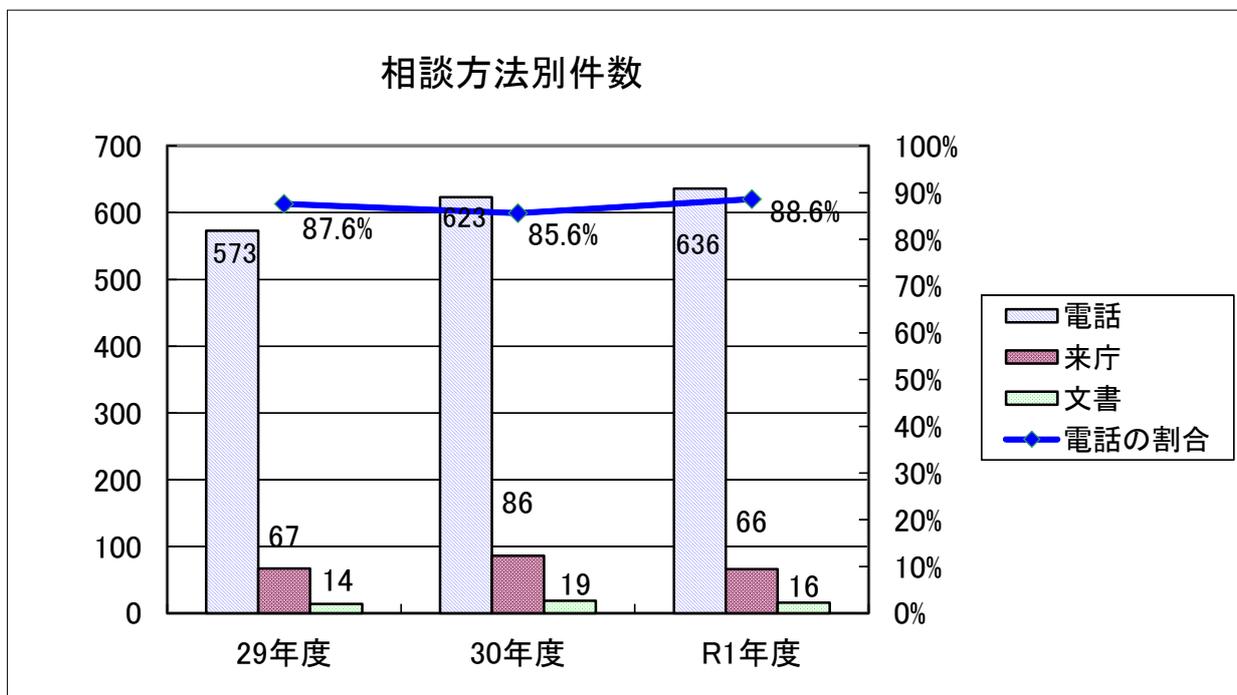
また、管内1病院あたりの相談件数の比較では、釧路センターが最も多く、上川センターが最も少なくなっています



注) 「管内1病院当たり年間件数」は、地域差を補正するため、センター別の相談件数を管内病院数で除した数値です。なお、相談件数には、病院に関する相談以外のものを含みます。

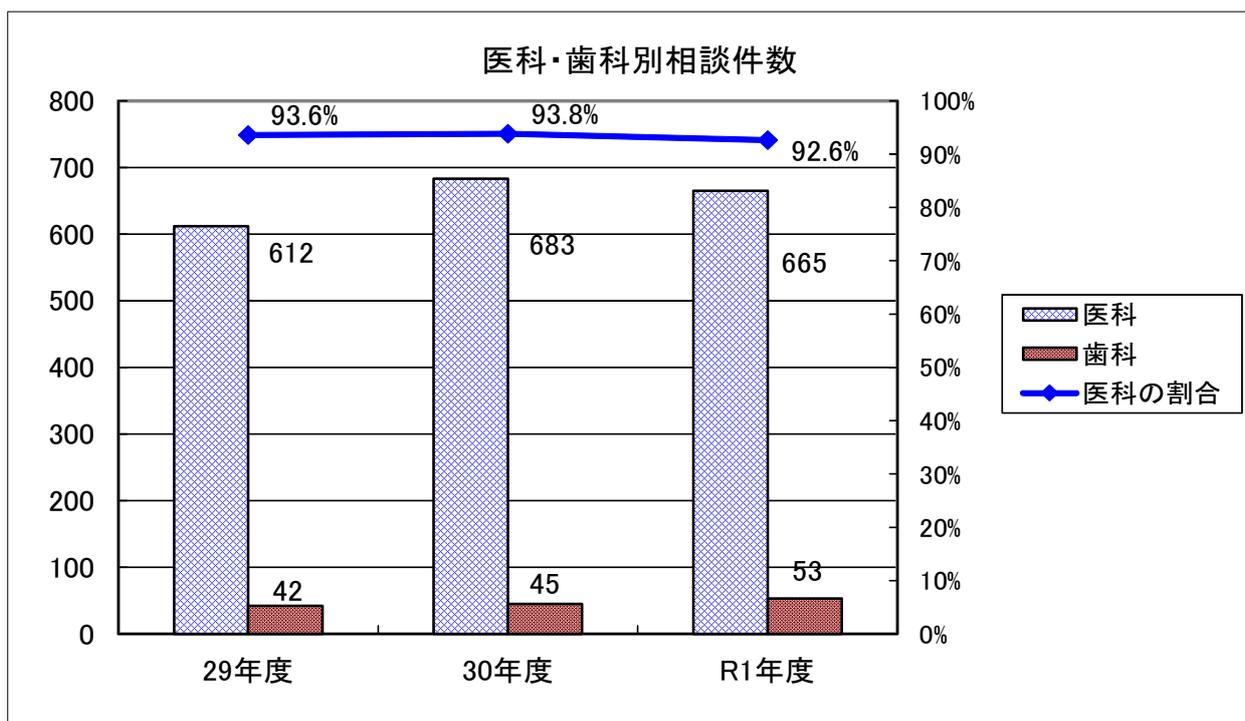
(2) 相談方法別件数

各センターでは、電話による相談のほか、来庁や文書（手紙・電子メール）による相談も受付けていますが、相談方法別で見ると、電話による相談が圧倒的に多く、全体の約90%を占めています。



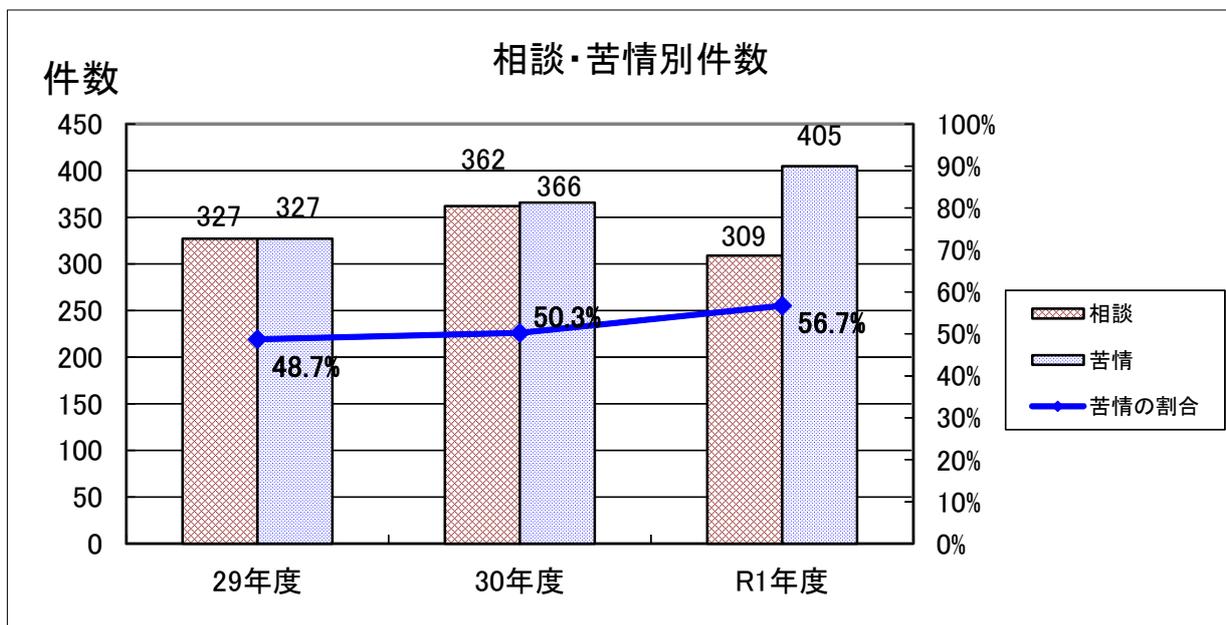
(3) 医科・歯科別相談件数

相談内容を医科・歯科別に見ると、総相談件数に占める「医科」の割合は9割を超えており、ほぼ横ばいの状況です。



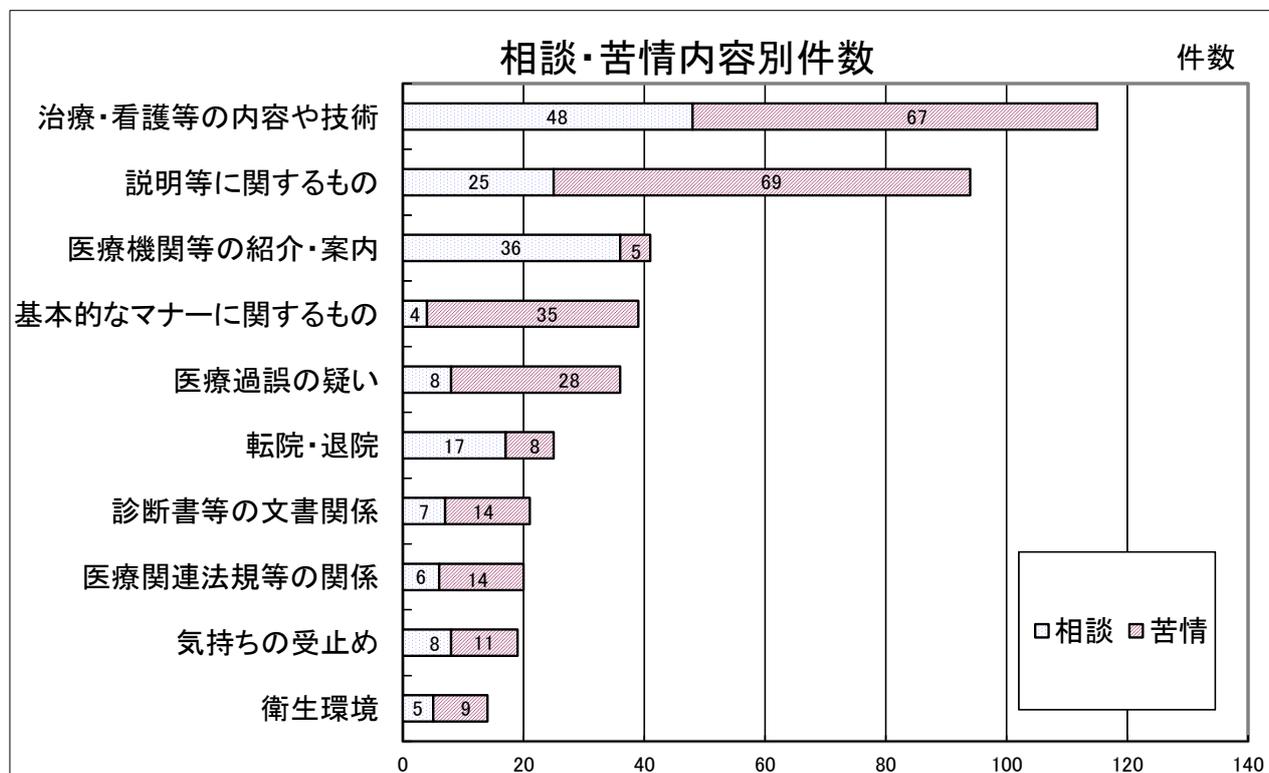
(4) 相談・苦情別件数

相談・苦情別に見ると、苦情件数が増加しており、令和元年度の「苦情」の割合は、56.7%で、相談件数より多くなっています。



(5) 苦情・相談内容別件数

令和元年度の相談・苦情を内容別に見ると、最も多かったのが「治療・看護等の内容や技術」に関するもので115件、次いで「説明等に関するもの」が94件となっており、この2項目で全体の約4割を占めています。



※ 苦情・相談内容別件数の上位10項目を抜粋

VI 医療安全推進協議会の開催状況

医療安全支援センターの業務内容等を検討するとともに、医療相談事例を踏まえた医療安全推進方策を協議するため、「北海道医療安全推進協議会」を中央センターに、「地方医療安全推進協議会」を地方センター毎に、それぞれ設置しています。

令和元年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、開催が困難であるセンターもあり、次のとおり計5カ所で開催されました。

協議会名	開催数	開催日
北海道医療安全推進協議会	1	令和2年2月22日
渡島地方医療安全推進協議会	0	中止
岩見沢地方医療安全推進協議会	1	書面開催
苫小牧地方医療安全推進協議会	0	中止
道北地方医療安全推進協議会	1	書面開催
北見地方医療安全推進協議会	1	令和2年1月21日
帯広地方医療安全推進協議会	1	令和2年1月23日

V 医療安全に関する研修会の開催状況

道立保健所単位では、管内の医療機関において医療安全管理体制に中心的な役割を担う者等を対象に「医療安全に関する研修会」を開催しております。令和元年度においては、別紙のとおり4保健所で開催されました。

このほか、道では、北海道病院協会及び全日本病院協会北海道支部との三者共催による「医療安全管理者養成講習会」を令和元年（2019年）10月～令和2年2月の間に8日間の日程で開催しており、令和元年度においては、55名が受講しました。