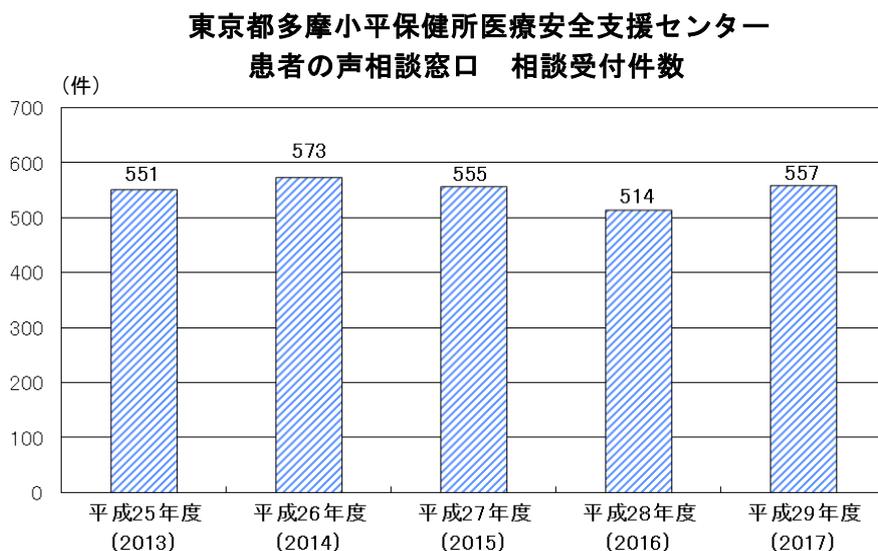


3 当圏域での医療安全支援センターの取組状況

多摩小平保健所医療安全支援センター（以下「当センター」という。）では「患者の声相談窓口¹」（主として診療所等）を開設し、患者と医療機関との信頼関係の構築を支援することを目的として相談を受けています。平成24（2012）年度には相談件数が500件を超え、その後は毎年500件台で推移しています。相談受付内容における相談・苦情の割合は、年により増減がありますが、相談が約6割強、苦情が約4割となっています。相談内容は「医療機関情報」、「医療行為・医療内容」、「健康や病気に関する相談」の順に多く、苦情内容は「医療行為・医療内容」、「コミュニケーション」、「医療費」の順に多い状況です。



当センターでは、当圏域の医療安全推進、相互支援等の充実を目指し、当圏域の医師会・歯科医師会・薬剤師会の医療安全推進担当者連絡会、病院・有床診療所の医療安全管理担当者連絡会及び患者の声相談窓口担当者連絡会を開催し、「患者の声相談窓口」の実績、事例の紹介、医療安全に関する情報提供等を行っています。さらに、圏域内の医療機関を対象として、医療安全に関する研修を実施し、現場で患者家族に対応する医療従事者の知識・技術の向上を図っています。

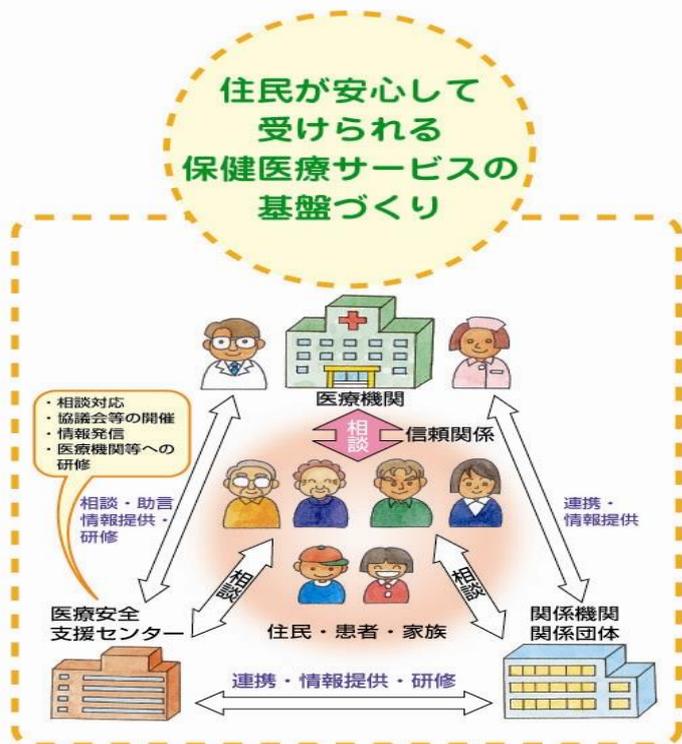
また、市民に対しては平成20（2008）年度以降、年1回、医療安全の普及啓発を目指して講演会を開催しています。今後も高齢化に伴い、市民が、患者又は家族として医療機関にかかる機会が多くなると考えられます。そのため、市民への医療安全に関する知識の普及啓発はますます重要となってきています。

その他、保健医療福祉関係機関・団体や市民等の代表者が参加する「地域医療安全推進分科会」を開催し、当センターの事業や運営に関わる事項について協議を行い、住民が安心、安全に受けられる地域の実情に応じた医療安全推進の方策を検討しています。

¹ 多摩小平保健所医療安全支援センター「患者の声相談窓口」：相談専用電話番号 042-450-3222、相談受付日時 平日9時～12時、13時～17時。

➤ 保健医療の指標

共通指標	方向・目標値	把握方法
医療安全に関する情報提供及び研修	充実させる	情報提供の実施状況、参加医療機関数の把握、事後アンケート結果



資料：東京都福祉保健局「医療安全支援センターのご案内」リーフレット

医者にかかる10か条

1. 伝えたいことはメモして準備
2. 対話の始まりはあいさつから
3. よりよい関係づくりにはあなたにも責任が
4. 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報
5. これからの見通しを聞きましょう
6. その後の変化も伝える努力を
7. 大事なことはメモをとって確認
8. 納得できないときは何度でも質問を
9. 治療効果を上げるためにお互いに理解が必要
10. よく相談して治療方法を決めましょう

(東京都医師会ホームページ「賢い患者さんのお医者さん選び」より)

監視指導等件数

	一般診療所			歯科診療所			助産所			計
	新規届出	諸届	監視指導	新規届出	諸届	監視指導	新規届出	諸届	監視指導	
平成26年度 (2014)	22	176	51	16	140	30	3	-	5	443
平成27年度 (2015)	34	169	51	19	133	32	1	-	1	440
平成28年度 (2016)	52	160	71	9	87	19	1	-	1	400

※ 病院については、医療法に基づく立入調査への同行や、救急告示医療機関の更新時の実地検査等を行っている。

平成 26(2014)年度 4 件、平成 27(2015)年度 3 件、平成 28(2016)年度 20 件

実施主体	具体的な施策（取組目標）
医師会 歯科医師会	◇法令遵守に関する所属医療機関及び従事者の意識啓発 ◇組織として医療安全を推進する体制の構築
医療機関	◇医療安全管理指針、感染防止マニュアル等の作成、実施、記録作成、保存を業務として定着 ◇医療事故等に関する事例（ヒヤリ・ハット事例等）の検証、情報共有 ◇医療安全に関する研修会、連絡会等への参加
保健所	◇法改正や医療安全に関する通知等の速やかな周知 ◇有床診療所の定期立入検査を継続して実施 ◇医療機関等の新規開設手続きの際に、医療安全、感染防止に関する情報提供を行い、医療安全管理指針等の作成・整備状況を確認 ◇医療安全支援センターとの連携

▶ 保健医療の指標

共通指標	方向・目標値	把握方法
安全確保に向けた効率的な監視指導	充実させる	事業報告等