

議題1 令和6年度各分科会等の開催状況の報告について

## 医療安全支援センター報告



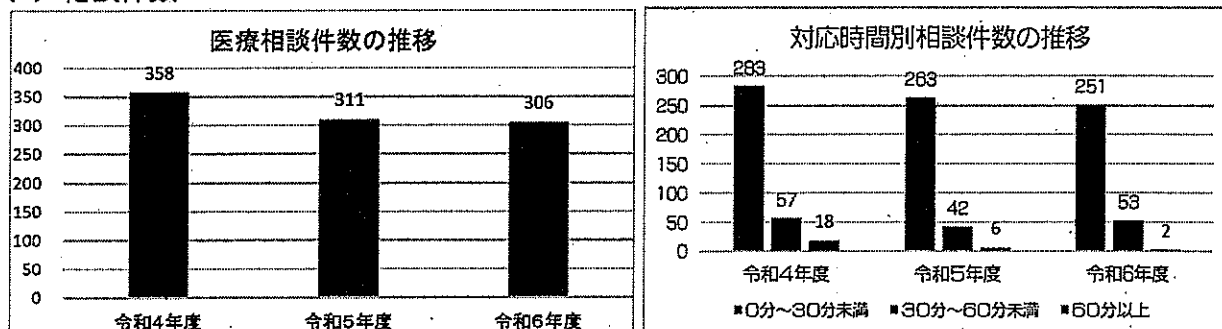
# 佐世保市医療安全支援センターについて

保健福祉政策課 医事薬事係

- 根拠：医療法第6条の13、佐世保市医療安全支援センター設置要綱  
 設立：平成18年佐世保市保健所 保健福祉政策課内に設置  
 業務：①医療相談（相談員として看護師1名配置）  
 ②医療従事者を対象とした医療安全に関する研修会を実施  
 役割：患者又はその家族等からの医療に関する相談・苦情の受付窓口を開設（相談受付：平日の9時～17時）、中立的な立場で対応を行い、医療の質の向上を図ります。

○佐世保市保健福祉審議会における状況報告等  
 当該センターで対応した医療相談の状況について報告をさせていただき、委員の皆様からのご意見を頂戴し、当該センターの業務充実を図ります。

## (1) 相談件数



## (2) 相談形態（令和4～令和6年度）

|        | 令和4年度 |       | 令和5年度 |       | 令和6年度 |       |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|        | 件数    | %     | 件数    | %     | 件数    | %     |
| 電話     | 306   | 85.5% | 229   | 73.6% | 278   | 90.9% |
| 来所     | 37    | 10.3% | 75    | 24.1% | 23    | 7.5%  |
| 文書・メール | 15    | 4.2%  | 7     | 2.3%  | 5     | 1.6%  |
| 合計     | 358   |       | 311   |       | 306   |       |

## (3) 相談種別（令和4～令和6年度）

|         | 令和4年度 |       | 令和5年度 |       | 令和6年度 |       |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|         | 件数    | %     | 件数    | %     | 件数    | %     |
| 相談      | 329   | 91.9% | 274   | 88.1% | 279   | 91.2% |
| 苦情      | 29    | 8.1%  | 37    | 11.9% | 27    | 8.8%  |
| 意見・要望   | 0     | 0%    | 0     | 0%    | 0     | 0%    |
| その他(告発) | 0     | 0%    | 0     | 0%    | 0     | 0%    |
| 合計      | 358   |       | 311   |       | 306   |       |

## (4) 相談内容別（令和4～令和6年度）

|                                | 令和4年度 |       | 令和5年度 |       | 令和6年度 |       |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                | 件数    | %     | 件数    | %     | 件数    | %     |
| 医療機関の紹介・案内                     | 150   | 41.9% | 136   | 43.7% | 122   | 39.9% |
| 医療行為・医療内容(治療・看護等の内容や技術)        | 97    | 27.1% | 72    | 23.2% | 83    | 27.1% |
| 医療知識を問うもの(健康や病気に関するもの)         | 35    | 9.8%  | 32    | 10.3% | 33    | 10.8% |
| 医療費(診療報酬・自費診療に関するもの)           | 25    | 7.0%  | 16    | 5.1%  | 20    | 6.5%  |
| その他(主訴不明・気持ちの受け止め等)            | 23    | 6.4%  | 21    | 6.8%  | 14    | 4.6%  |
| コミュニケーションに関するもの(説明・マナー等)       | 19    | 5.3%  | 24    | 7.7%  | 26    | 8.5%  |
| 医療情報等の取り扱い(処方・検査・個人情報・プライバシー等) | 6     | 1.7%  | 10    | 3.2%  | 8     | 2.6%  |
| 医療機関の施設                        | 3     | 0.8%  | 0     | 0%    | 0     | 0.0%  |
| 合計                             | 358   |       | 311   |       | 306   |       |

## 佐世保市医療安全支援センター設置要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、佐世保市における医療に関する患者及び家族等（以下「患者等」という。）の苦情及び心配並びに相談に迅速に対応し、医療機関への情報提供、指導等を実施することにより医療の安全と信頼を高めるとともに、医療機関に患者等の相談等の情報を提供することを通じて、医療機関における患者サービスの向上を図ることを目的として設置する佐世保市医療安全支援センター（以下「センター」という。）に関し、必要な事項を定めるものとする。

### (組織)

第2条 センターは、中立的な立場で、患者等からの医療に関する苦情や相談等に応じる「医療相談窓口」（以下「相談窓口」という。）を設置する。

### (設置場所)

第3条 センターの設置場所は、佐世保市保健所内とする。

### (相談窓口の業務)

第4条 相談窓口の業務は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 患者等からの苦情及び相談等並びに医療機関からの相談等への対応
- (2) 患者等からの相談等に関係する機関及び団体との連絡調整
- (3) 相談事例の収集、分析及び情報提供
- (4) 長崎県医療安全相談センターとの連絡調整
- (5) 医療安全施策の普及及び啓発（医療機関に関する情報提供並びに指導及び助言を含む。）
- (6) その他運営に関して必要な業務

### (庶務)

第5条 センターの庶務は、佐世保市保健所保健福祉政策課において処理する。

### (委任)

第6条 この要綱に定めるもののほか、センターの運営に関し必要な事項は、市長が別に定めるものとする。

### 附則

この要綱は、平成18年5月15日から施行する。

### 附則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

### 附則

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

### 附則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。