

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6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等	426
センターの内訳；都道府県センター	47
保健所設置市区センター*	110
二次医療圏センター**	269

(* センター未設置の保健所を含む、 ** センター及び医療相談窓口未設置の保健所を含む)

参考；全国の医療安全支援センター	394
センターの内訳；都道府県センター	47
保健所設置市区センター	78
二次医療圏センター	269

②調査期間；令和6年9月17日～令和6年10月21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、18項目（内訳は下記の通り）

内訳；運営体制調査（2024年9月1日現在） 8項目（31質問）

相談実績調査（2023年度の実績）	4項目（5質問）
事例調査（2023年度の事例）	3項目（3事例）
美容医療調査（2023年度の実績）	3項目（3質問）

2. 調査結果

（1）回答数、割合（表1）

都道府県および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)	329	77.2%
都道府県	47	100%
保健所設置市区	110	100%
二次医療圏	172	63.9%

（2）相談実績（表2）

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（件数）

	(全体)	都道府県	保健所設置市区	二次医療圏
受付総数	118,562	47,306	63,333	7,923
相談	79,809	31,626	44,236	3,947
苦情	36,839	14,639	18,414	3,786
その他	1,914	1,041	683	190

以下に、設置主体ごと（都道府県、二次医療圏、保健所設置市区）の相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数の箱ひげ図を示す。

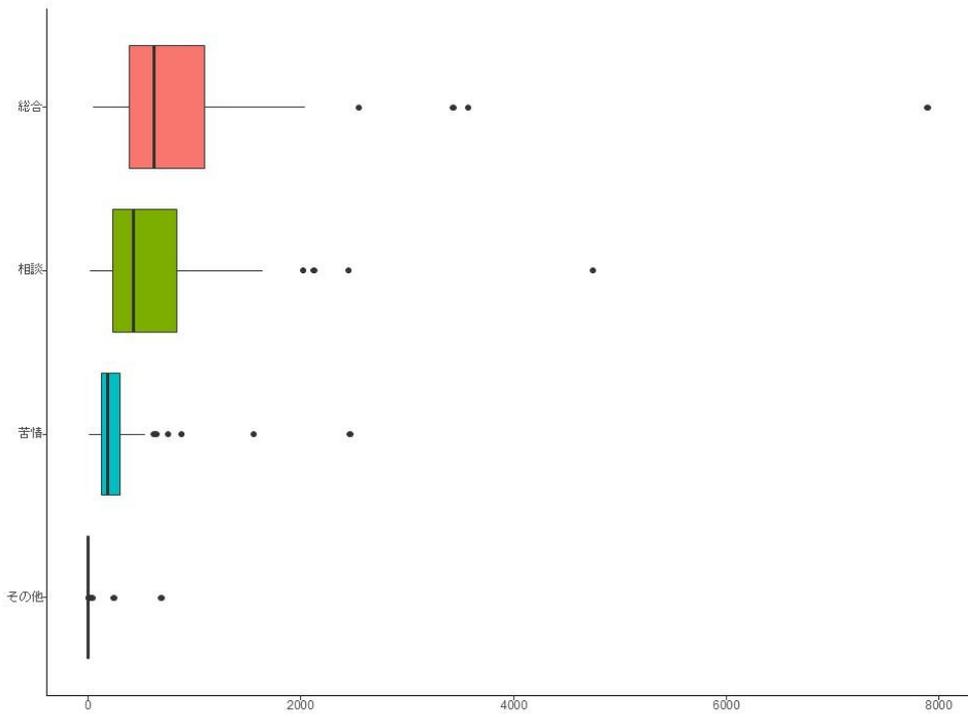


図 1. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数（都道府県）

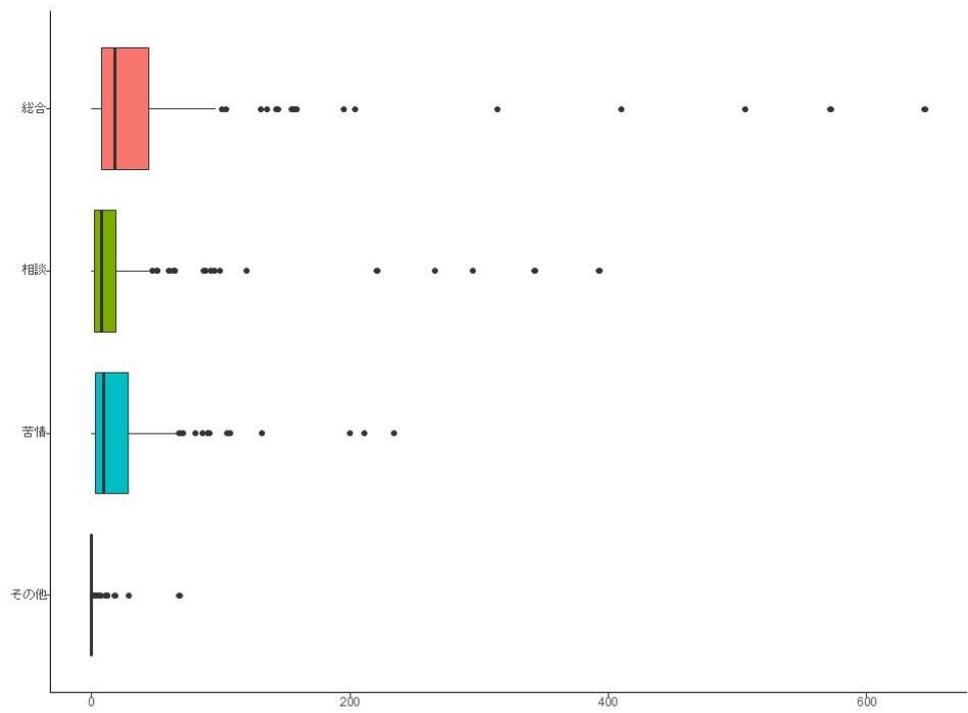


図 2. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数（二次医療圏）

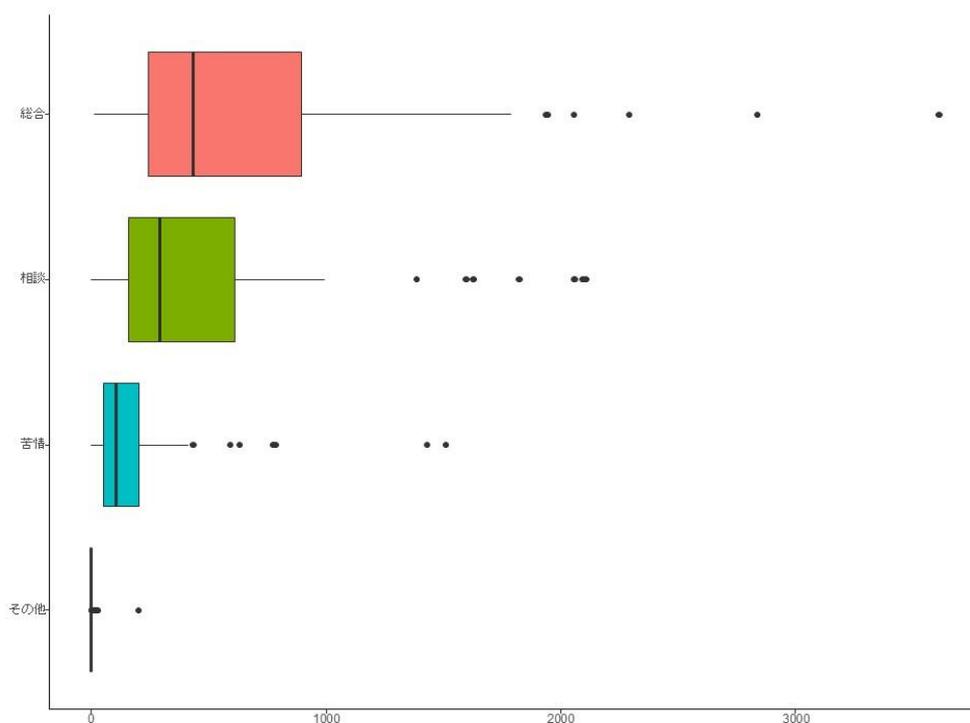


図 3. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数（保健所設置市区）

(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、全体でみると、相談の内容としては「医療行為・医療内容」が最も多く（22.5%）、次いで「医療知識等を問うもの」（21.8%）、「コミュニケーションに関すること」（14.4%）、「医療機関等の紹介、案内」（13.4%）、「その他」（12.8%）、「医療費（診療報酬等）」（6.4%）、「医療情報の取扱」（3.4%）、「相談内容の分からない相談（支離滅裂、意味不明など）」（2.2%）、「医療機関等の設備に関すること」（2.1%）、「福祉、介護に関する相談」（1.0%）の順であった。（*「相談内容の分からない相談」「福祉、介護に関する相談」の2項目は令和6年度調査で新設）

表 3. 設置主体ごとの相談内容（件数）

	全体	都道府県	保健所設置市区	二次医療圏
医療行為・医療内容	27,575	10,745	14,485	2,345

医療機関等の紹介、案内	16,426	3,297	12,343	786
コミュニケーションに関すること	17,612	7,302	8,400	1,910
医療費（診療報酬等）	7,862	3,412	3,937	513
医療情報の取扱	4,210	1,704	2,197	309
医療知識等を問うもの	26,744	11,288	14,769	687
医療機関等の設備に関すること	2,548	1,008	1,329	211
福祉・介護に関する相談*	1,246	619	580	47
相談内容の分からない相談*	2,753	1,365	1,279	109
その他	15,646	7,373	7,137	1,136

*概算値での回答データを含む

（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（件数）

	全体	都道府県	保健所設置市区	二次医療圏
電話	113,336	45,578	60,442	7,316
面談（予約有）	527	173	258	96
面談（予約無）	2,210	384	1,445	381
電子メール	1,987	941	941	105
手紙・FAX	590	190	340	60
その他	166	54	93	19

（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（件数）

	全体	都道府県	保健所設置市区	二次医療圏

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	90,787	34,533	50,924	5,330
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。)	17,246	7,654	8,777	815
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	7,147	2,229	3,466	1,452
立入検査を行う部署や担当者に 引き継いだ	748	200	472	76

(6) 相談窓口担当者の職種 (表 6)

設置主体ごとの常勤の窓口担当者の職種 (人員配置) を示す。相談窓口で対応している常勤の担当者の職種は設置主体別で異なっているが、全体で見ると行政官、薬剤師、看護師が多くなっている。

表 6. 人員配置 (各職種の担当者がいるセンターの数)

	全体	都道府県	保健所設置市区	二次医療圏
医師・歯科医師	29	3	7	19
薬剤師	120	4	57	59
保健師	86	7	30	49
助産師	5	1	1	3
社会福祉士等福祉職	8	3	2	3
行政官	161	28	42	91
看護師	110	40	58	12
臨床検査技師	18	1	6	11
その他	101	4	44	53
合計	323	46	106	171

(7) 医療安全推進協議会 (協議会) の設置および開催状況 (表 7)

設置主体ごとの協議会の設置および開催状況を示す。医療安全推進協議会（協議会）の設置状況は設置主体別によって異なるものの、全体では32.1%であった（都道府県：63.8%、保健所設置市区：36.4%、二次医療圏：19.8%）。

表7. 設置主体ごとの協議会の設置および開催状況

	全体	都道府県	保健所設置市区	二次医療圏
協議会を設置している	104 (32.1%)	30 (63.8%)	40 (36.4%)	34 (19.8%)
年に1回以上開催している	99 (30.1%)	26 (55.3%)	41 (37.3%)	32 (18.6%)

3. 令和6年度調査のまとめ

令和6年度調査では、相談の受付総数（件数）が過去最高を記録した。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、相談内容に関しては、前年度と同様の傾向であった。相談の内容として「医療行為・医療内容」が最も多く（22.5%）、次いで「医療知識等を問うもの」（21.8%）の順であり、前年度と比較すると、医療に関する知識を必要とする相談が全体に占める割合で微増している傾向がみられている。こうした状況からは、前年度に引き続き、相談窓口を担当する相談員に一定水準の医療知識があることが望ましいと考えられた。また、「医療機関等の紹介、案内」（13.4%）については、救急安心センター事業（#7119）の拡充、周知や、本年度新設した回答項目の「福祉、介護に関する相談」（1.0%）については、地域包括支援センターなどの地域の特性に応じた福祉、介護の相談窓口との連携も今後の課題と考えられた。加えて本年度新設した回答項目の「相談内容の分からない相談（支離滅裂、意味不明など）」（2.2%）についても、全体に占める割合は少ないものの、対応が難渋することに伴う相談員側の疲弊や、相談時間の占有による他の相談対応への影響なども生じることから、相談対応に関する専門的な知識やスキルの修得機会を設けることも有益であると考えられた。

これらの結果を踏まえて、医療安全支援センター総合支援事業は、全国の医療安全支援センターがそれぞれの規模や人員配置に応じた機能を発揮できるよう、上記内容の研修会の実施や外部組織との連携支援などを引き続き実施していく。

相談受付手段としては、引き続き電話によるものが圧倒的多数を占めることから、総合支援事業において、相談窓口担当者に対する電話を通じた相談への対

応方法に関する研修の場を提供していく。一方で、前年度に引き続き、電子メールや面談による相談も少ない割合ながら報告があった。そこで、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有益であると考えられた。

設置主体ごとの傾聴後の対応については、「相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供・助言を行った」が圧倒的多数を占める一方、「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」ケースや、「立入検査を行う部署や担当者を引き継いだ」ケースも少ない割合ながら報告されている。相談内容のうち「コミュニケーションに関すること」(14.4%)については、苦情・相談対象の医療機関はもちろんのこと、地域に所在する医療機関への対応の要点などの情報を提供することで、医療安全や質の向上に役立つことが期待される。従って、今後、医療安全支援センターが地域の医療機関に向けて相談対応から得られた医療安全の要点等を発信できる仕組みの導入検討を行い、医療安全支援センターからの情報提供の充実が図られるよう支援を行っていく。また、相談からの情報を契機とした立入検査の実施が医療安全の向上に資することが期待されることから、立入検査につながった相談内容の類型化や、一連の対応の流れのベストプラクティスの収集などを今後、検討していく。

相談窓口の人員配置状況からは、相談内容の結果から必要と考えられた一定の医療知識の修得が必要な職種がある一方で、多様な医療関係職種の関与も認められることから、各職種の専門知識等が活かされた相談対応の状況について、今後の調査を検討する。

医療安全推進協議会については、設置や開催が行われていない医療安全支援センターが一定数みられており、令和6年度の医療安全支援センター全国協議会では、こうした状況を踏まえて医療安全推進協議会を開催している自治体の情報共有を協議会参加者の中で行った。今後は、これら開催している自治体のベストプラクティスを収集し、未設置、未開催の自治体に対して情報提供を行うことで、医療安全推進協議会の設置や開催の支援につながることを期待したい。

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予定している。また、美容医療調査については、令和6年度医療安全支援センター全国協議会において、協議のテーマとして採り上げたことから、全国協議会における検討結果も踏まえた上で、後日、調査結果を公表する予定である。

以上