

## 医療安全支援センターにおける業務の評価及び質の向上に関する研究

### 一 全国の医療安全支援センターの機能及び対応方針の調査 一

研究代表者 児玉 安司 東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学

#### 研究要旨

医療安全支援センター（以下「センター」という。）は、医療法に基づき、患者・家族と医療機関に対して双方向的な助言を行う役割を担っている。その実施の細目は各自自治体に委ねられていた面が大きかったため、地域の実情に合わせて行政指導的機能、対話促進機能、紛争解決的機能、精神保健機能、地域啓発機能などを含む多様な機能を果たすようになっている。

本研究では、全国のセンターにアンケート調査を行い、行政指導的機能、対話促進機能、紛争解決的機能、精神保健機能、地域啓発機能に関する各センターにおける対応方針を調査した。

#### A 研究目的

昨年度までの研究により、医療安全支援センターには以下のような機能がある（平成24年度「医療安全支援センターにおける効果的なサービス提供のための研究」児玉中間報告）。

##### ①行政指導的機能

医療法に基づく指導・監視等とセンターについて、業務の関連性があり、担当職員の併任が多い。苦情・相談によって得られた情報等を医療法に基づく指導・監視等に有効に利用することで、機能的な行政指導が期待できる。

##### ②対話促進機能

センターは、苦情・相談を聴取することとどまらず、公的な立場から医療機関と情報を共有し、患者権利擁護の視点からカウンセリングを行いつつ、患者・家族と医療機関との対話を促進する機能を果たしている。

##### ③紛争解決的機能

センターは紛争解決を目的とした証拠収集、事実認定や法的判断などに及ぶ準司法的な機能を果たすことは想定されていないが、公正な第三者として情報を共有し、患者・家族と医療機関への双方向的助言を行うことで、広い意味での紛争解決的機能を果たすことも可能である。

##### ④精神保健機能

センターの苦情相談において、精神保健関連の相談が多数に上っており、精神保健相談としての機能を果たしている。

##### ⑤地域啓発機能

個々の相談事例の集積を踏まえて、地域住民と医療機関や関係団体との相互理解を深め、医療介護に関する情報共有と地域啓発の取組みが行われている。

なお、②対話促進機能については、センターが両当事者の対話を支援することを重視しているか、それともセンターが医療安全の観点から課題を整理することを重視しているか（③紛争解決的機能に近くなる）というアプローチの違いも、センターごとに見いだせる。

センターの実施の細目は、地方自治事務として各自自治体に委ねられてきた面が大きかったため、各センターではセンターごとに異なる多様な機能を果たすようになっていることが昨年度までの研究により判明してきた。都道府県センター・保健所設置市区センター・二次医療圏センターという行政におけるセンターの設置付けの相違や地域によっても、その機能に相違があることが考えられる。

各センターが、どの機能を強く有しているか、また、どの機能を重視しているか、実態を調査した。

#### B 研究方法

センターの現状を把握するため、「医療安全支援センター総合支援事業」により毎年実施している「医療安全支援センターの運営の現状に関する調査」に、センターの対応方針に関する質問事項を設け、調査を行った。

調査方法:「下記の10の対応で貴センターの対応方針に最も近いものを一つ選んでください」との質問にて以下の10項目についてアンケートをした。①②④⑥⑦⑧⑨⑩については、「積極的にやっている」「状況に応じてやっている」「積極的には行っていない」「行っていない」の4つの選択肢を選ぶ形で回答を求めた。③については、「対話促進」「医療安全の課題の抽出」の2択、⑤については、「医療安全の課題を伝える」「相

談者の意向をそのまま伝える」の2択で回答を求めた。  
質問項目：

- ①医療法等に関わる相談者からの情報の取得
  - ②医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有
  - ③相談対応で重視する点
  - ④相談者の状況を医療機関に情報提供する
  - ⑤医療機関に情報提供する際の伝え方
  - ⑥問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する
  - ⑦相談者と医療機関の話し合いの場を設定する
  - ⑧精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談
  - ⑨患者教育を行っている
  - ⑩医療機関等への医療の質安全に関する啓発について
- ①②が行政指導的機能、③④⑤⑥が対話促進機能、⑦が紛争解決的機能、⑧が精神保健機能、⑨⑩が地域啓発機能について、センターにおける機能を調査するために設けた質問事項である。

実施期間：平成28年9月から11月まで

対象期間：平成27年4月から平成28年3月まで

## C 研究結果

回答は、都道府県センター47か所、保健所設置市区センター64か所、二次医療圏センター267か所から得られた（有効回答率92%）。

- ①医療法等に関わる相談者からの情報の取得  
積極的にやっている 66  
状況に応じてやっている 258  
積極的には行っていない 32  
行っていない 22

- ②医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有  
積極的にやっている 121  
状況に応じてやっている 223  
積極的には行っていない 24  
行っていない 10

- ③相談対応で重視する点  
対話促進 318  
医療安全の課題の抽出 60

- ④相談者の状況を医療機関に情報提供する  
積極的にやっている 31  
状況に応じてやっている 332  
積極的には行っていない 12  
行っていない 4
- ⑤医療機関に情報提供する際の伝え方  
相談者の意向をそのまま伝える 281  
医療安全の課題を伝える 97

- ⑥問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する  
積極的に確認している 11  
状況に応じて確認している 204  
積極的には確認していない 78  
確認していない 85

- ⑦相談者と医療機関の話し合いの場を設定する  
積極的に行っている 4  
状況に応じて行っている 81  
積極的には行っていない 86  
行っていない 207

- ⑧精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談  
積極的に行っている 16  
状況に応じて行っている 232  
積極的には行っていない 64  
行っていない 66

- ⑨患者教育を行っている  
積極的に行っている 6  
状況に応じて行っている 72  
積極的には行っていない 70  
行っていない 230

- ⑩医療機関等への医療の質安全に関する啓発について  
積極的に行っている 44  
状況に応じて行っている 185  
積極的には行っていない 64  
行っていない 85

都道府県センター・保健所設置市区センター・二次医療圏センターごとの結果は、報告書未添付のグラフのとおりである。

## D 考察

### 1 行政指導的機能

医療法に基づく医療監視を行う部署とセンターとは、担当者の併任が行われ、部署の配置が近接ないし同一になっていることも多い。センターに寄せられる苦情・相談にかかる情報を行政指導等に活かすことで、センター業務が行政指導類似の機能を果たすことが可能である。

調査の結果、医療法等に関わる情報の取得を「積極的にやっている」と回答したのは、都道府県センター・保健所設置市区センター・二次医療圏センターいずれも20%以下であったが、医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有になると、「積極的にやっている」と回答したセンターは30%程度にまで増える。さら

に、担当者の併任や部署の配置が近接ないし同一になっていることも多いことを考慮に入れて結果を評価すべきであろう。

苦情・相談から得られる情報を積極的に行政指導に用いるという対応方針を取っているセンターは想定したよりも少ないが、状況に応じて用いる方針としているセンターは過半数であった。

## 2 対話促進機能

昨年度までの訪問調査などで得られたところによると、センターの中には、センターの対応方針として、原則的に医療機関への情報提供はせず、苦情・相談を傾聴することをセンター機能の根幹としているところもあった。

調査結果では、④相談者の状況を医療機関に情報提供するかについて、「積極的にやっている」及び「状況に応じてやっている」が都道府県センター・保健所設置市区センター・二次医療圏センターいずれも90%を超えており、多くのセンターが医療機関への情報提供をすることを対応方針としているようである。

⑤医療機関に情報提供する際の伝え方について、相談者の話から医療安全の課題を抽出し、医療機関へ伝えることを対応方針としているセンターは少ないことが予想されたところ、結果は、やはり「相談者の意向をそのまま伝える」と回答したセンターが「医療安全の課題を伝える」と回答したセンターよりも多かった。ただ、「医療安全の課題を伝える」と回答したセンターは26%に上っており、両当事者の話を整理して医療安全の課題を伝えることを重視するセンターも一定割合ある。また、「医療安全の課題を伝える」と回答したセンターの割合は、都道府県センターよりも保健所設置市区センターの方が、保健所設置市区センターよりも二次医療圏センターの方がそれぞれ大きい。③相談対応で重視する点の項目でも、同様の傾向が見られる。医療現場に近いセンターほど、医療安全の課題の抽出が行われていることが窺える。

## 3 紛争解決的機能

センターは、患者・家族と医療機関との双方向の助言をすることができることから、広い意味での紛争解決的機能を果たすことが可能である。もっとも、センターは、準司法的な機能を果たすことが想定されているわけではない。また、公正な第三者として紛争解決を図る立場と行政機関として医療機関に対して行政指導を行う立場を両立することには困難がある。

調査結果について、⑦相談者と医療機関の話し合いの場を設定するとの質問に対しては、やはり、「行っていない」が過半数であり、「積極的にには行っていない」も合わせると、その割合は、都道府県センター・保健

所設置市区センターでは89%、二次医療圏センターで71%であった。大部分のセンターが、紛争解決的機能にまで積極的に踏み込んではいない実情が窺える。

ただ、「状況に応じてやっている」と「積極的にやっている」と回答したセンターの割合は、都道府県センター・保健所設置市区センターよりも二次医療圏センターの方が高い。⑤医療機関へ情報提供する際の伝え方においても、都道府県センター・保健所設置市区センターよりも二次医療圏センターの方が「医療安全の課題を伝える」と回答した割合が高く、都道府県センター・保健所設置市区センターに比して、二次医療圏センターの方が紛争解決的機能に近い運用がなされている。

## 4 精神保健機能

センターの苦情・相談対応の実情において、少数の相談者が長時間ないし多数回に及ぶ相談をし、センター機能のかんりの部分を精神保健関連の対応に割かざるを得ない状況が広く存在している。

⑧精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談について、「状況に応じてやっている」と回答したセンターが過半数あった。「積極的にやっている」と回答したのは、都道府県センター・保健所設置市区センターでそれぞれ1センターだけであり、二次医療圏センターでは5%程度であった。調査結果からも、センターの実態として、精神保健機能を果たしているが、センターとして積極的に果たすべき機能ではないと多くのセンターが捉えていることが窺える。

## 5 地域啓発機能

医療法において「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」がセンターの機能として明示されている（医療法六条の十三第一項第二号）。

調査結果では、⑨患者教育を行っているかについて、保健所設置市区センター・二次医療圏センターのうち過半数が「行っていない」と回答し、都道府県センターでは「行っていない」は38%であった。

他方、⑩医療機関等への質安全に関する啓発については、「積極的にやっている」及び「状況に応じてやっている」が過半数を超えており、「行っていない」は、二次医療圏センターでも26%にとどまった。

患者教育よりも医療機関等への啓発活動が積極的に行われている実態がうかがえる。また、地域啓発機能は、都道府県センターが、保健所設置市区センター・二次医療圏センターよりも強く有している。

（上記パーセントは、小数点以下を四捨五入した。）

## E 結論

行政指導的機能・対話促進機能・紛争解決的機能・精神保健機能・地域啓発機能について、センターごとに対応方針に違いがあることがアンケート結果からも裏付けられた。また、都道府県センター・保健所設置市区センター・二次医療圏センターによって、より医療現場に近いセンターほど、紛争解決的機能や医療安全に関する課題の整理を積極的に行っている。

ほとんどの質問について、「状況に応じて行っている」との回答が最も多く、多様な機能として果たしつつ、積極的な機能拡大が難しいと考えているセンターもあることが窺える。センターが、地域の中で多様な機能を担うようになり、また、担うことが求められている中で、積極的に多様な機能を発揮できるように支援をしていくことが必要である。

## 謝辞

この報告をまとめるにあたってご協力いただいた  
天野良氏に謝意を表する

## F 健康危険情報

特になし

## G 研究発表

1. 論文発表
  2. 学会発表
- 特になし

## H 知的所有権の取得状況

特になし

# 平成 28 年度医療安全支援センターの運営の現状に関する調査（運営調査）

※調査数 413 回答数 382（平成 29 年 2 月 1 日現在）











