

分担研究報告 4

全国医療安全支援センターへ相談員への質問紙による調査～量的分析

分担研究者 小松 恵

厚生労働科学研究費補助金（地域医療基盤開発推進研究事業）
医療安全支援センターと医療機関内患者相談窓口の地域における連携と人材育成のための研究
分担研究報告書

全国医療安全支援センターへ相談員への質問紙による調査～量的分析

研究分担者	小松 恵	岩手医科大学 看護学部 特任講師
研究協力者	木村 眞子	宮城県立大学 看護学部
	荒井 有美	北里大学病院
	甲斐 由紀子	宮崎大学医学部
	亀森 康子	自治医科大学附属さいたま医療センター
	關 良充	東京北医療センター
	佐々木 久美子	直和会・正志会本部
	寺井 美峰子	名古屋大学附属病院
	細川 洋平	近江八幡市立総合医療センター
	山元 恵子	東京都看護協会
	山内 桂子	東京海上日動メディカルサービス株式会社

研究要旨

地域の医療安全支援センターと医療機関が連携して、安全な医療を地域住民に提供することは必定である。その連携を推進する要因を明確にするために、全国医療安全支援センター相談員への質問紙調査を行った。本研究は質問紙の回答を量的に分析した。その結果、医療安全支援センターの相談員は、医療機関と連携推進するために、工夫を凝らして、医療機関に必要な情報を提供している。一方、医療機関においては、医療安全支援センターからの情報を受け入れる窓口が決まっていないことから、それらの情報が、「たらいまわし」にされることがある。さらに、相談者の勝手な言い分に対する不満を相談員に訴えるなど、相談員の負担が大きくなっている。また、医療機関に提供した事例に対する結果報告も少なく、医療安全支援センター相談員の期待を裏切ることになっており、相談員が医療機関との連携や情報交換を推進できない要因となっている。

A 研究目的

都道府県等が設置している医療安全支援センターは、住民の医療に関する苦情・心配や相談に対応し、医療機関、患者・住民に対して、医療安全に関する助言及び情報提供等を行っている。平成28年12月1日現在、全国に383か所あり、平成27年度は10万件の相談を受けている。支援センターの相談員の資質の向上は、総合支援事業として行っている実務研修や初任者研修会によって図られている。児玉等が行った「医療安全支援センターの業務及び運営の改善のための研究」（児玉 2016年）でも、院内事故調査制度の施行等新しい課題に向けた研修の必要性が報告されている。これら多岐にわたる相談対応のために、実務に応じた研修を希望する意見もある。

医療機関の患者相談窓口では、稲葉等が行った厚生労働科学研究（稲葉 2016年）を基に、厚労省の検

討会から出された「医療対話推進者の業務指針と養成研修プログラム作成指針」に則って開催している研修の修了者が対応している。

医療安全支援センター相談員と医療機関の医療対話推進者等の相談員は、いずれも住民の安全・安心を確保するために設置されているが、その活動はそれぞれが所属する機関内に留まり、先駆的な取り組みを除いて、連携した活動は行われていない。また、その育成のための研修も、独自のプログラムで行われており、必ずしも、連携した活動を行うために適した研修とはなっていない。地域包括ケア推進を目指す今日、同一地域内に有って、ともに患者・家族の安心・安全を目的に設置されているこれらの相談員が、連携して活動することは必定である。

本研究では、地域住民が医療に対する不信や不満を解消して、安心して医療が受けられるように、地域の

医療安全支援センターの相談員と医療機関の相談員の連携の実態について調査を行った。その質問紙の回答について量的分析を行ったものである。

B 研究方法

1. 調査対象：平成30年度から、医療の質・安全学会が受託している医療安全支援センター総合支援事業事務局に登録されている、全国医療安全支援センター382施設及び、平成30年度に、新たに追加された名簿の提供を受けた施設を含めて、409の医療安全支援センター等を対象とした。
2. 回答する各医療安全支援センターの相談員の選択は、各都道府県の医療安全相談センターを管轄する担当部署の責任者に任せた。
3. 調査期間：平成30年10月9日～11月30日
4. 質問紙（資料1）：質問紙は研究代表者及び、分担研究責任者が協議して作成した。その構造としては、支援センターの背景を尋ねる他、1）支援センターの現状を尋ねる質問として、医療機関との連携における課題を明確にするために、①（6）医療機関へ情報を提供する場合の工夫について、②（7-2）医療機関への情報提供する場合の相談員の負担感について、③（9-2）情報提供した場合の医療機関の対応について、④（10-1）医療機関への情報提供後の医療機関からの結果報告について、の4点を尋ねた。また、2）医療安全支援センターの相談員が行っている医療機関への情報提供に関する意見を聞くために、①（8-1）情報提供する相談内容が医療機関にとって有効かどうかを問うものであり、②（10-2）医療機関へ情報提供した際の医療機関からの対応結果の連絡の可否を問うものである。
5. 質問紙の送付と回答に当たっての、倫理的配慮について：
 - 1）質問紙送付に当たっては、医療安全支援センターを所轄する都道府県等の担当部署へ依頼の文書（資料2）を送付した。
 - 2）質問紙調査依頼文書と質問紙の回答に関する説明文書（資料3）には下記の点を記載した。
 - （1）本研究が、平成30年度厚生労働科学研究費の補助を受けた研究であること。
 - （2）質問紙へ回答は自由意思で、回答をしないことによる不利益はないこと。回答することの利益としては、今後の医療安全支援センターの活動に生かせる可能性があること。
 - （3）回答の途中でも中断が可能であること。

- （4）集計に当たっては、データの匿名化を行い施設や個人が特定されないようにすること。
- （5）調査終了まで、一時的に対応可能なコード表を作成するが、終了時点で再生不可能な状態に破壊又は削除すること。
- （6）本研究が、厚生労働科学研究費の補助を受けた研究であることから、今後、学会等で報告を行うこと。
- （7）なお、本研究は、岩手医科大学看護学部倫理委員会の倫理審査を受けた。
（承認番号：N2018-9）

6. 回答内容の集計・分析

回答内容については、SPSSによって量的分析を行った。集計結果について、医療の質・安全学会のネットワーク委員会及び研修委員会の委員を務めている医師・看護師等の専門家である研究協力者が参加する検討会で検討した。

C 研究結果

- 1）調査票の配布と回収率：配布枚数409、回収数274、回収率66.9%であった。各項目の回答及び有効回答及び欠損値は表1の通りである。
- 2）設置主体は、表2及び図1の通り、54.8%が都道府県であり、保健所設置市区26.1%、2次医療圏が16.9%であった。
- 3）専任者設置の有無と数は、表3図2の通り、33.6%が専任者を配置しているが、65.7%は無しであった。また、その数は、1人が52.2%で回答施設の全てが5人以下であった。
- 4）相談件数は、0件と答えたセンターが、8か所あったが、約50%の施設が43件までで、約80%の施設が513件以下であった。最も多い回答は、4,854件であった。
- 5）相談事例で医療機関へ情報提供した数は、表5の通り、0件が24施設（9%）だった。50.0%は8件以下で、最も多い施設は215件であった。
- 6）地域の医療機関との情報共有の有無では、表6及び図4のとおり、23%が共有しており、共有の回数、表7及び図5の通り、約95%が年間3回以内で、10回と回答した施設が、2件あった。この項目へ回答した施設は、欠損値が多く、58回しかなく、全体の21.2%であった。
- 7）相談内容の医療機関への伝え方は、表8及び図6の通り、相談者の了解を得て、「そのまま伝える」が約53%で、約47%が「工夫して伝える」

としていた。

- 8) 相談員が相談を受けることへの負担感は、表 9 及び図 7 の通り、約 15%は「非常にある」と答えており、「まあまあ負担」と答えたものを合わせると約 85%であった。「ほとんど負担はない」が約 13%、「全くない」が 1.5%であった。
- 9) 医療安全支援センターから医療機関への情報提供の有効性については表 10 及び図 8 の通り、「非常に有効」は、11%で、「まあまあ有効」を合わせると 85%が有効と回答した。「ほとんど有効でない」と答えたものも 38 件 (15%) あった。
- 10) 情報提供に対する医療機関の対応については、表 11 及び図 9 の通り、「非常に満足」は 3.2%で、「まあまあ満足」を合わせると、約 89%であった。「不満がある」と答えたものは、27 件 (10.8%) で、「非常に不満」と答えたものが 1 件 (0.4%) あった。
- 11) 情報提供に対する医療機関からの結果報告については、表 12 及び図 10 の通り、「必ずある」が、30 件 (11.6%) で、「時々ある」を合わせても 30.5%であった。「たまにある」が最も多く、46.7%で、全体として 77.2%は、何らかの結果報告があり、59 件 (22.8%) は、全くないと答えた。
- 12) 結果報告の必要性については、表 13 及び図 11 の通り、「必要」は、52.6%で、「不要」は、47.45%で、半数近くが結果の報告は不要と答えた。

D 考察

1. 調査票の回収率については、約 70%の施設からの回収があった。これは、医療安全支援センターは医療法に基づく行政の機関であり、厚生労働科学研究に対する理解があることが、この回答率につながったと考えられる。
2. 医療安全支援センターの相談件数と専任者の設置について：支援センターへの相談件数については、0 件と答えたセンターがある一方で 4,000 件を超えるセンターがあり、相談件数の多い支援センターにおいては、相談員の専任化が望ましいと言える。
3. 医療安全支援センターの約 50%は、相談者の意向や相談員の判断に応じて、医療機関へ情報提供している。また、医療機関への情報提供結果の報告が必要と答えたものが、52.6%ある。それに対して、医療機関からの情報提供に対して結果

の報告が必ずあると答えたものは、11.6%に過ぎない。医療安全支援センターの医療機関への期待と、医療機関の対応にずれが生じている。これが、相談員の負担感につながっている可能性がある。

4. 地域の医療機関との連携における課題

地域医療機関との連携を行う上での課題は、相談者から得た医療機関に対する情報の提供について、様々な工夫を行っているが、医療機関のどこへ連絡すれば良いかが明確でないため、たらいまわしになることがある。各医療機関に対して、相談受付の体制作りを働きかけることが急務である。

5. 医療安全センターは、その 50%が、相談者の相談内容を医療機関に伝えるとしているが、医療機関の対応については、「不満」及び「非常に不満」を合わせると 14%となり、医療機関の対応について検討が必要と言える。特に医師会等の協力を得るなどして、開業医への連携を強化することで、相談のたらいまわしや対応への不満を軽減していけるのではないかと推察される。
6. このことは、医療安全支援センターの相談員のモチベーションの低下¹⁾につながるのではないかと推察される。

E 結論

1. 医療安全支援センターと医療機関の連携を推進するうえで、医療安全支援センターが期待する医療機関の対応と医療機関が実施している対応にずれがあることが課題である。具体的には、医療機関がセンターの相談員から提供された情報について、その後の対応や事例の経緯などについて、報告する体制を整備することが重要である。医療安全支援センターの努力だけに任せていては、連携の推進は困難である。
2. 医療安全支援センターの相談員は、対人サービスというストレスの多い業務²⁾である上、相談者や医療機関及び自分自身の業務に対する期待などの様々な期待のずれにさらされることから、この業務の特徴を知り、目的達成に必要な対人コミュニケーション技術について学ぶ必要がある。
3. 同時に、医療機関は相談窓口を明確にした上で、地域の医療安全支援センターとの連携を推進する姿勢が必要である。

F 健康危険情報

なし

G 研究発表・論文

なし

H 知的所有権の取得状況

なし

参考文献

- 1) 対人サービス業務でのメンタルヘルス、衛藤新吉、日農医誌、61（6）Pp840-853, 2013年3月
- 2) メンタルヘルスリテラシーから見たストレスマネジメント、小川恵、情報の科学と技術67（8）104～109、2017年

表1 各質問項目の回答数（有効数と欠損値）

		設置主体	専任の有無	専任数	総相談件数	情報提供件数	情報共有の有無
度数	有効	272	272	90	270	268	271
	欠損値	2	2	184	4	6	3

		情報共有機会件数	情報の伝え方	相談員の負担	情報共有の有効性	対象の対応	結果報告の状況	結果報告の必要性
度数	有効	58	258	261	253	251	259	249
	欠損値	216	16	13	21	23	15	25

表2 設置主体

	度数	%
都道府県	149	54.8
保健所設置市区	71	26.1
二次医療圏	46	16.9
その他	6	2.2
合計	272	100

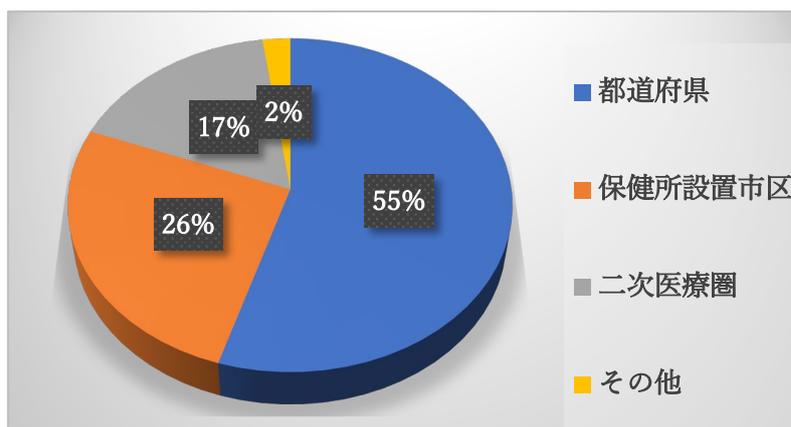


図1 設置主体

表3 専任の有無

		度数	%
有効	有	92	33.6
	無	180	65.7
	合計	272	100

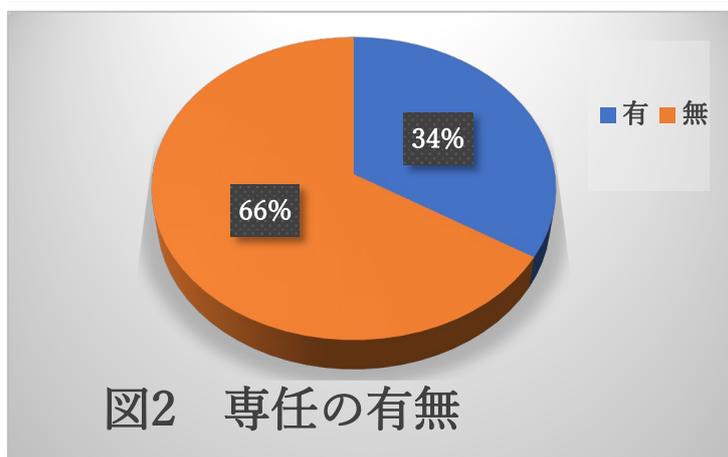


図2 専任の有無

表4 専任の数

	度数	%
1人	47	17.2
2人	23	8.4
3人	14	5.1
4人	5	1.8
5人	1	0.4

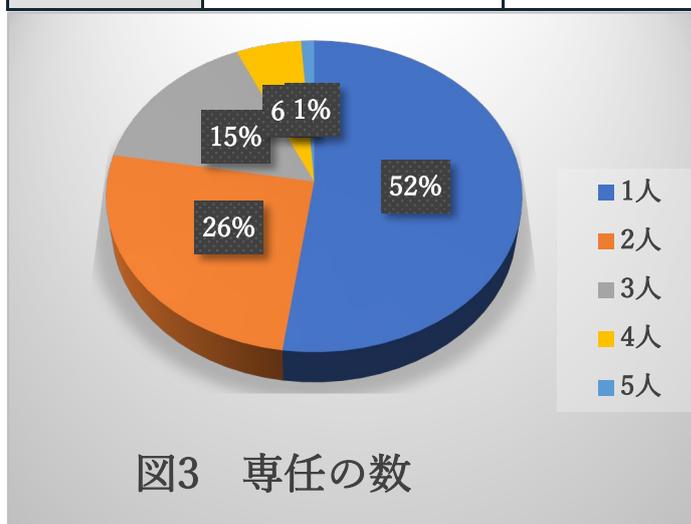


図3 専任の数

表5 情報提供数/年間

	度数	度数
提供数/年	144	1
	158	1
	169	1
	214	1
	215	1

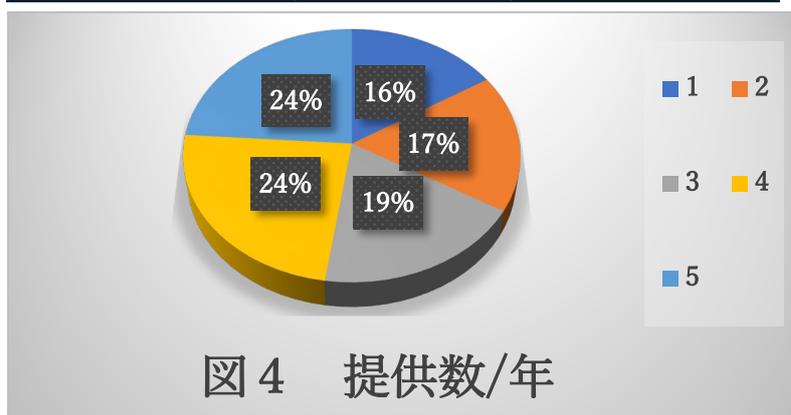


表6 情報共有の有無

	度数	%
有	62	22.6
無	209	76.3
合計	271	98.9

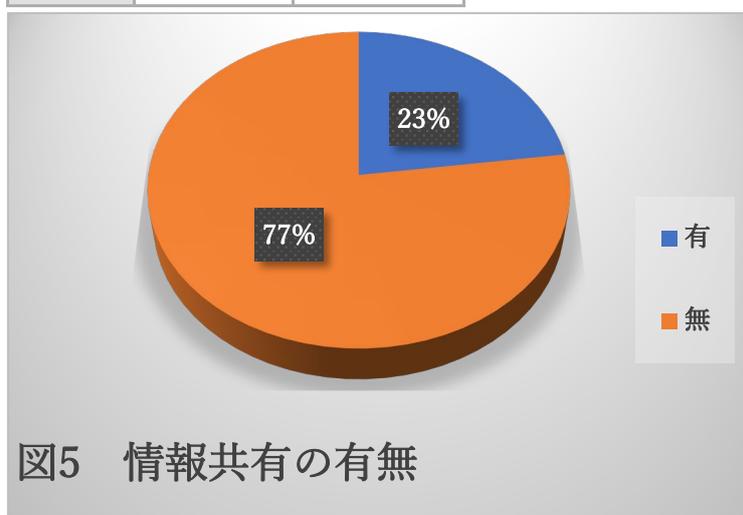


表7 情報共有機会の数

	度数	%
1回	46	79.3
2回	6	10.3
3回	3	5.2
6回	1	1.7
10回	2	3.4
合計	58	100

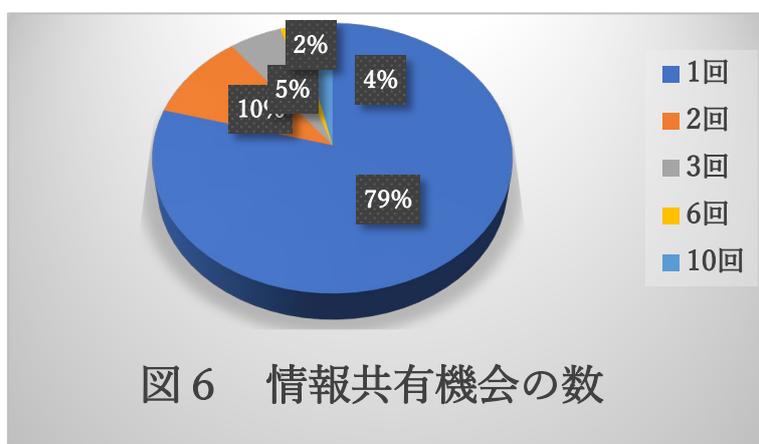


表8 情報の伝え方

	度数	%
そのまま伝える	137	53.1
工夫している	121	46.9
合計	258	100

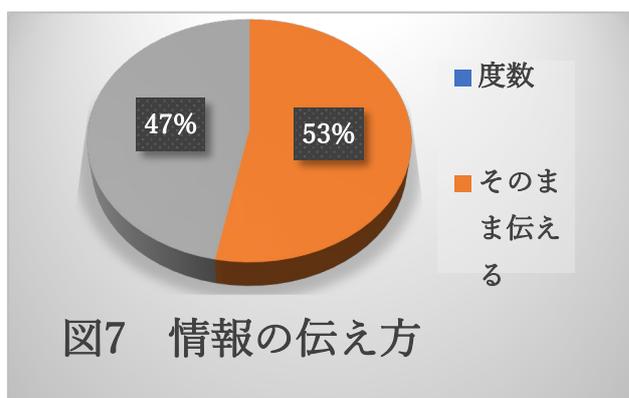


表 9 相談員の負担感

	度数	有効パーセント
非常にある	38	14.6
まあまあ負担	184	70.5
ほとんどない	35	13.4
全くない	4	1.5
合計	261	100

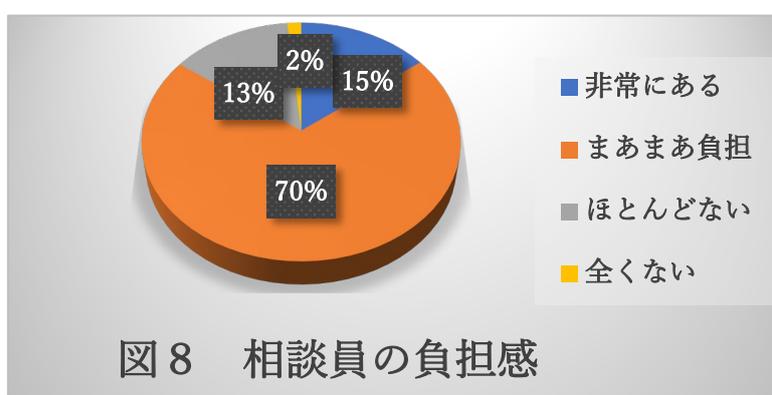


表 10 情報共有の有効性

	度数	有効パーセント
非常に有効	28	11.1
まあまあ有効	187	73.9
ほとんど有効でない	38	15
合計	253	100

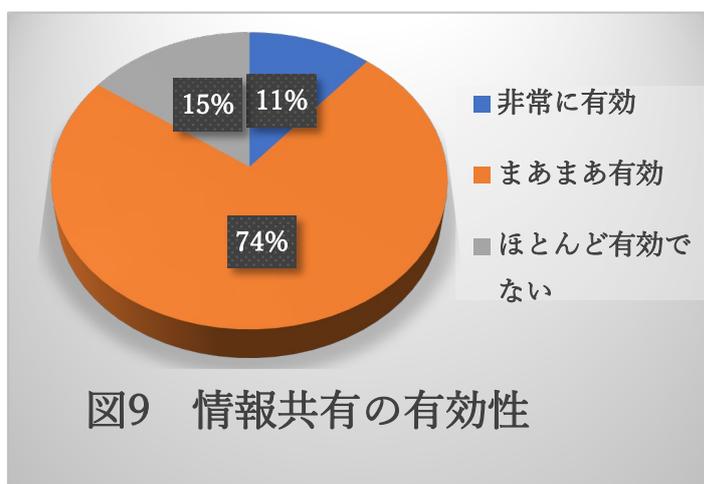


表 11 医療機関の対応

	度数	%
非常に満足	8	3.2
まあまあ満足	215	85.7
不満がある	27	10.8
非常に不満	1	0.4
合計	251	100

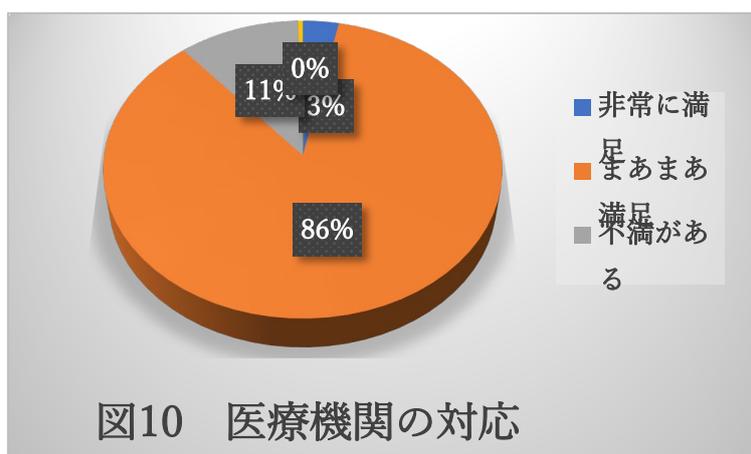
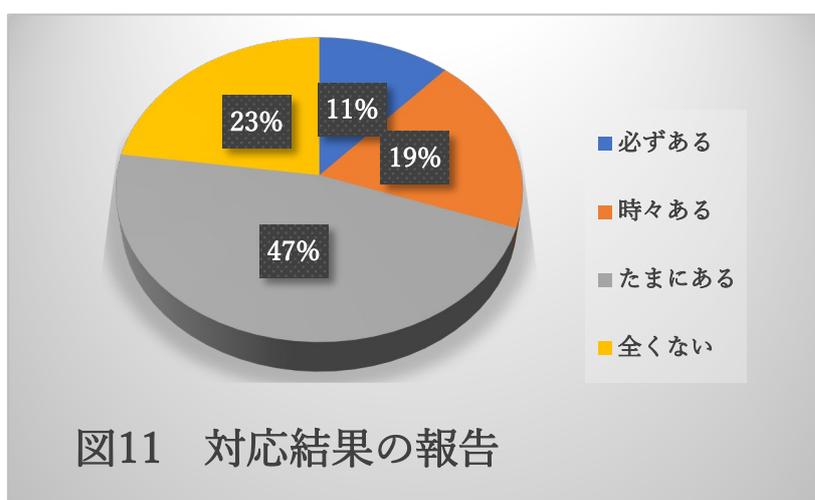


表 12 結果報告の状況

	度数	%
必ずある	30	11.6
時々ある	49	18.9
たまにある	121	46.7
全くない	59	22.8
合計	259	100



医療安全支援センターと医療機関との連携に関する質問紙調査票

下記の質問について該当番号を囲み、() 若しくは 内に、必要事項をご記入ください。

○貴センターについてお伺いします。

1. 設置主体

① 都道府県 ② 保健所設置市区 ③ 二次医療圏 ④ その他)

2. 専任相談員の有無と人数

① 有 (人) ② 無

3. 平成29年度の総相談件数

() 件

4. 平成29年度の総相談件数のうち、医療機関へ情報提供した相談件数

() 件

5. 地域の医療機関との情報共有の機会の有無と回数

① 有 (年 回程度) ② 無

○個別相談事例の医療機関への情報提供についてお伺いします。

6. 医療機関に情報提供する際の伝え方はどちらですか

- ① 相談者の意向をそのまま伝える
 ② 伝え方を工夫している (具体的にお書き下さい):

7-1. 医療機関へ情報提供する時に担当者 (相談員) の負担の程度について

① 非常にある ② まあ負担感はある ③ ほとんどない ④ 全くない

7-2. 上記回答に至った理由や具体的な事柄があったらご記入ください。(自由記述)

8-1. 医療機関へ情報提供する相談内容は医療機関にとって有効な情報を含んでいると思います

か。

- ① 非常に有効である ② まあまあ有効である ③ ほとんど有効でない
④ 全く有効でない

8-2. 上記の回答に至った理由や具体的な事柄があったらご記入ください（自由記述）

9-1. 医療機関へ情報提供した際の医療機関の対応についてお答えください

- ① 非常に満足 ② まあまあ満足 ③ 不満がある ④ 非常に不満

9-2. 上記の回答に至った理由や具体的な事柄があったらご記入下さい。（自由記述）

10-1. 医療機関に情報提供した後、医療機関から対応について結果の報告がありますか

- ① 必ずある
② 時々ある（どんな時：
③ たまにある（どんな時：
④ 全くない

10-2. 医療機関へ情報提供した際の医療機関の対応についてお答えください

- ① 非常に満足 ② まあまあ満足 ③ 不満がある ④ 非常に不満

10-3. 上記回答に至った理由や具体的な事柄がありましたら教えてください。（自由記載）

10-4. 医療機関へ情報提供した際の医療機関からの対応結果の連絡の可否とその理由

- ① 連絡が欲しい（理由：

② 連絡は必要ない（理由：

質問は以上です。最後までご協力いただき大変ありがとうございました。

平成30年11月5日

保健福祉部地域医療推進局
医務薬務課御中

平成30年度厚労科研「医療安全支援センターと医療機関内患者相談窓口の地域における連携と人材育成のための研究」
研究代表者 嶋森好子（岩手医科大学看護学部）

平成30年度厚生労働科学研究「医療安全支援センターと医療機関との連携に関するアンケート調査」について（お願い）

謹啓

向寒の候、貴職におかれましてはご清祥のことと存じます。

本日は標記調査へのご協力をいただきたくお願いの文書をお送り致しました。

私は、現在、岩手医科大学看護医学部の学部長を務めております嶋森好子と申します。医療の質・安全学会の理事として、平成30年度より、医療安全支援センター総合支援事業も兼任しております。

この度、平成30年度の厚生労働科学研究補助金による研究として「医療安全支援センターと医療機関内患者相談窓口の地域における連携と人材育成のための研究」に取り組むこととなりました。その研究の一環として、別添説明文書の通り、地域における“医療安全支援センター”と“医療機関内の相談窓口の担当者等”との情報連携の実態について調査をさせていただきたくお願い申し上げます。

地域住民の安全・安心を確保するための機関である医療安全支援センターと医療機関の医療安全管理者や医療安全対話推進者等の担当者との連携は重要と考えられます。しかし、これまで、~~その~~ような連携が必ずしも十分に行われていないのではないかと認識されております。

そこで、この実態をお尋ねして、今後の地域における連携の推進と人材育成のために生かしていきたいと考えております。

つきまして、業務ご多忙の折、誠に申し訳ありませんが、同封しております調査票による調査にご協力いただきたくお願い申し上げます。

よろしくお願い致します。

同封文書

1. 安全支援センターと医療機関との連携に関するアンケート調査についての説明文書 1部
2. 医療安全支援センターと医療機関との連携に関する質問紙調査票 1部
3. 返送用封筒 1枚

医療安全支援センターと医療機関との連携に関するアンケート調査についての 説明文書

この説明文書は、平成30年度厚生労働科学研究「医療安全支援センターと医療機関内患者相談窓口の地域における連携と人材育成のための研究」の一環として行う、「**医療安全支援センターと医療機関との連携に関するアンケート調査**」について説明したものです。

地域住民の安心と安全確保のために、患者や住民の医療に対する不安や不満を地域で解決していくことは大変重要です。そのため、医療安全支援センターと医療機関の情報連携が必要と考えます。しかし、医療安全支援センターから医療機関への個別相談事例の情報提供や医療機関の相談担当者との情報共有の場の設置も必ずしも進んでいるとは言えない状況です。

そこで、本調査では、医療安全支援センターの相談員の方を対象に、質問紙による調査を実施し、医療機関との連携の実態を明らかにすることに致しました。これによって、地域住民の医療に対する不安を解消し、安心して医療が受けられるよう、地域の医療機関と医療安全センターの連携を推進するための基礎資料としたいと考えております。

この研究に参加して下さるかどうかはあくまでも任意であり、何の義務もありません。途中で辞退することも可能です。この研究に参加することを断っても、不利益を受けることは一切ありません。この説明文書は、あなたがこの研究に参加するかどうかを、ご自身で決めていただくためのものです。どのような内容かをご理解いただき、研究に参加するかどうかをご自身の自由な意思でお決めください。わからないことがありましたら、どのようなことでもお気軽にご質問ください。ご理解いただけるよう十分に説明をいたします。

質問紙調査については、調査に参加する意思がある方にご回答いただくようお願い致します。質問紙への回答をいただくことをもって研究参加に同意を得たものと理解させていただきます。

1. この研究の目的について

地域における医療安全確保と地域住民が安心して医療が受けられるために、医療安全支援センターの相談員と医療機関の医療対話推進者等の相談員が、地域で連携することは大変重要と考えます。そのため、本研究では、連携を進めるための方法や、連携を進める上での課題を明らかにすることを目的としています。

2. この研究の具体的な方法について

- 1) 全国に設置されている全ての医療安全支援センター（383か所）を対象に、医療機関との連携の状況について質問紙による調査を行います。
- 2) 本アンケートのご回答は、医療安全支援センターのご担当者の方にご回答をお願い致します。
- 3) 調査票にご記入の上、返信用封筒に入れ、11月20日（火曜日）までに投函してくださいませようお願い致します。
- 4) 本調査票の設問は設問番号1～10まで14項目あります。所要時間は25分程度です。
- 5) 本調査は平成30年度厚生労働科学研究補助金（地域医療基盤開発推進研究事業）「医療安全支援センターと医療機関内患者相談窓口の地域における連携と人材育成のための研究」の中で行います。
- 6) 得られた情報は、個人や所属機関が特定されないように匿名化し、地域の医療機関と医療安全センターの連携が推進される要因について分析します。
- 7) 本調査の成果は、個人名所属機関名は特定されよう匿名化して、厚生労働省科学研究費補助金の報告書あるいは学会発表等にて公表いたします。
- 8) 医療安全支援センターが公的な機関であることから、謝金のお支払いができませんことをご了解くださいますようお願い致します。
- 9) この研究の研究期間は倫理審査終了から、平成31年3月31日です。

3. この研究に参加することの利益と不利益

- 1) 本研究の成果は、地域住民が安心して医療が受けられるようになることを目指しており、研究参加によってそれに貢献することになります。
- 2) 質問紙への回答の時間を約25分と想定しています。その時間的な負担が考えられます。
- 3) 回答内容が心理的な負担になる可能性があります。その場合には、回答保留していただくなど個人の自由に従ってご回答ください。

4. 研究に参加しない、途中で参加をやめることについて

この研究に参加するかどうかは、ご自身の自由な意思でお決めください。たとえ研究に参加しなくても不利益を受けることは一切ありません。また、参加に同意した後でも、いつでもその参加をやめることができます。その場合は、どのような理由でも構いませんので、ご遠慮なくお話しください。

5. 個人情報やプライバシーの保護について

この研究を通して得られたあなたのお名前やプライバシーにかかわる個人の情報は、番号や符号をつけ、どなたの情報かわからないよう匿名性を保ちます。また、得た情報は鍵のかかる場所に厳重に保管します。研究成果は個人が特定されないよう十分に留意したうえで、学会や研究会等で公表し、多くの看護学の発展に役立てていきます。なお、これらの一連の研究が終了した時点で、研究を通じて得た個人の情報は適切に破棄いたします。

研究対象者の方のご希望がある場合、他の研究対象者の個人情報等の保護や研究の独創性の確保に支障がない範囲で、研究計画書、研究の方法に関する資料の入手または閲覧していただくことができます。ご希望される場合は、下記の研究代表者まで連絡ください。

6. 研究費の出所と利益相反について

この研究は、平成30年度厚生労働科学研究「医療安全支援センターと医療機関内患者相談窓口の地域における連携と人材育成のための研究」研究補助事業による研究費（代表：嶋森好子）を用いて実施します。また、この研究に関わる研究者は、医学系研究に関連する企業・組織・営利を目的とした団体等との間に利益の衝突はありません。

7. 倫理委員会の承認について

研究計画書および説明書・同意書などについては、岩手医科大学看護学部倫理委員会の承認を得て実施しています。

8. この研究に関する問い合わせ先について

この研究について、何かわからないことや心配なことがございましたら、いつでも下記の連絡先までお問合せください。

【研究責任者】

岩手医科大学看護学部 嶋森好子（しまもりよしこ）