

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

医療安全支援センターと医療機関の安全管理者との地域における連携の課題を探る

～医療安全支援センター相談員と医療安全管理者養成研修参加者への質問紙調査から～

研究代表者 嶋森好子 岩手医科大学看護学部 共通基盤看護学講座 教授

分担研究者 小松 恵 岩手医科大学看護学部 共通基盤看護学講座 講師

研究協力者 木村 眞子 (宮城県立大学) 山内桂子 (東京海上日動)

寺井 美峰子 (名古屋大学病院) 遠田光子 (日本医療機能評価機構)

佐々木久美子 (正志会・直和会本部) 荒井有美 (北里大学病院)

山元 恵子 (東京都看護協会) 關 允良 (東京北医療センター)

亀森 康子 (自治医科大学さいたま医療センター)

細川 洋平 (近江八幡総合医療センター)

研究要旨

本研究は、医療安全支援センター（以後支援センター）相談員の資質の向上と地域の医療機関との連携を推進する要件を明らかにするために、平成30年度に行った、支援センター相談員への質問紙調査結果を踏まえて、医療の質・安全会主催の医療安全管理者養成研修の1日目と支援センターの実践研修を共催で行った研修の参加者を対象に、質問紙調査を行ったものである。当該研修に、支援センターと医療機関から参加した医療安全管理者養成研修それぞれの受講者に、研修項目ごとの理解度と満足度並びに地域の支援センター相談員と医療機関の患者相談窓口の相談員が連携を推進する上で必要な要件について聞いた。1日の研修項目は6項目で、1項目を除いて理解した、概ね理解したと答えたものを含めると84.3%以上で、満足度は90%以上であった。1項目については、理解度は支援センター参加者72.9%、医療安全管理者77%で、満足度は支援センター参加者72.9%、医療安全管理者74.1%であった。また、自自由記載でも「医療ADR」は患者側に立った制度であるとの誤解を受けたものがある一方で、支援センターからの参加者で法律家の話は有用であったという意見もあり、教授内容と方法の検討を行ったうえで研修項目として取り上げる必要があると考えられた。地域連携の推進については、昨年度調査と同様、医療機関側の受け入れ窓口の明確化の重要性と支援センター側でも、設置主体によって医療機関との連携のスタンスに違いがあることが明らかとなった。地域で連携を推進するためには、地域にある支援センターと医療機関が互いに役割を理解して連携を図るという意識や文化の醸成を図る事の重要性が示唆された。

## A 研究目的

本研究は、地域にある医療安全支援センター（以下支援センター）と医療機関の患者相談窓口の連携と人材育成に関する研究の2年目の研究である。平成30年度には、全国の支援センター相談員への質問紙調査を行った<sup>1)</sup>。その結果、支援センターの相談員は、地域の医療機関と連携するために医療機関に情報提供をしているが、総合病院など規模の大きい医療機関では、窓口が明確でなくたらい回しにされるという意見が多く、クリニックや小規模医療機関では、管理者である医師などに連絡すると、診療を中断することになるなどから、怒りを買うことが多く、連携する事への負担感が強いことが明らかになった。

一方、医療機関の医療安全管理者等相談員は、支援センターについて、十分認識していないことが明らかになった。そこで、医療の質・安全学会が支援センターの総合支援事業を受託したことを機会に、地域住民の安全・安心を目的として設置された、支援センター相談窓口と、医療機関の医療安全管理者の研修をについて、内容を検討した結果、共通する研修内容があることから、平成30年度から、医療の質・安全学会が主催する「医療安全管理者養成研修会」の1日目を「支援センターの実践研修」として共催して行い、お互いに業務を理解することと顔見知りになる機会として活用することとした。

そこで、本年度は、共催している研修参加者の研修に対する反応について質問紙調査を行い、共催研修の研修項目（資料I）について、受講後の満足度と理解度及び連携を推進する上での課題について聞き、研修の効果と改善点を確認し、地域における支援センターと医療機関の連携を推進する課題を明らかにすることとした。

## B 研究方法

### 1. 研究のデザイン

医療の質・安全学会主催、医療安全管理者養成研修（以下養成研修）の1日目を支援センターの実践研修と共催して行っている研修（資料I）について、その理解度と満足度を尋ね、研修効果を知り、地域において連携する上での課題を明らかにした。

【調査1】支援センターの相談員を対象として

行っている「実践研修」受講者の受講後のアンケートを質問紙（資料2）として、現在行われている研修内容が適切であるか、受講者の期待に沿っているか、また、医療機関の相談員との連携を推進する上での課題や要件について検討した。

【調査2】医療機関の医療安全管理者を対象に実施している「医療安全管理者養成研修会」の1日目の研修内容について、参加者の受講後のアンケートを質問紙（資料3）として、現在行われている研修内容が適切であるか、受講者の期待に沿っているか、また、医療機関の患者相談窓口で働く相談員が、支援センターの相談員との連携を推進する上での課題や要件について検討した。

### 2. 調査方法

【調査1】「令和元年度 医療安全支援センター実践研修」の受講者の中で、受講後のアンケートを本研究に活用することについて【否】を示さなかった講者の受講後のアンケートの内容を分析し、受講者の研修内容の理解度と満足度及び研修に期待しているもの、地域の医療機関との連携を推進する上での課題について調査した。

【調査2】医療機関の医療安全管理者を対象とする「令和元年度医療の質・安全学会主催医療安全管理者養成研修会」の1日目の研修受講者の中で、受講後のアンケートを本研究に活用することについて【否】を示さなかった受講者の受講後のアンケート内容を分析し、養成研修の研修内容に対する理解度と満足度を及び研修に期待しているもの、地域の支援センターとの連携を推進する上での課題について調査した。

### 3. 研究対象者の選定方法と件数

【調査1】令和元年医療安全支援センター実践研修会に参加した受講者（73名）の内、本研究への参加を【否】としなかった受講者のアンケート70件

【調査2】令和元年医療の質・安全学会主催医

療安全管理者養成研修会に参加した受講者(181人)の内、研究参加を【否】としなかった受講者のアンケート178件

#### 4. 回答内容の分析

アンケート結果は、SPSSで量的分析を行い、記述内容について医療専門職である研究協力者とともに整理した。

#### 5. 倫理的配慮

調査Ⅰ及び調査Ⅱのいずれの調査においても、アンケートとの依頼文書に、研究参加を許諾しない場合は(否)に丸を付けるよう依頼し、これに丸を付けて研究参加を拒否した調査票を除いて、分析を行った。なお、本研究は、岩手医科大学看護学部倫理委員会の審査を受けた。(NH2019.6)

### C 研究結果

#### 1. 分析の対象としたアンケートの数

2019年度の第1回・第2回の支援センター実践研修及び養成研修の1日目を受講した参加者の数は、支援センター受講者は73名、養成研修受講者は181名であった。その内、研究参加に(否)を示したものは、支援センター実践研修受講者3名、養成研修受講者3名であった。それ等を除いて、支援センター実践研修受講者70名、養成研修受講者178名のアンケートを分析対象とした。

#### 2. 受講者の背景

##### 1) 支援センター実践研修受講者

所属施設の内訳(表1・図1)は、保健所設置地区からの参加者が55.7%と最も多く、次いで都道府県庁35.7%、2次医療圏7.1%であった。性別(表2・図2)は、女性68.6%、男性30%であった。相談員の職種(表3・図3)は、保健師・助産師・看護師等の看護職40%、行政職22.9%、薬剤師18.6%であった。行政職の中には、看護職や薬剤師等の専門職の免許を持っている者もいる可能性があったが、行政職として雇用されているものと思われる。専任・兼任の別(表4・図4)は、専任30%で、兼任60%であった。

##### 2) 養成研修受講者

所属機関(表5・図5)は、一般病院62.4%、特定機能病院29.2%であった。病床数(表6、図6)は、500床～899床39.4%で最も多く、300床～499床23.6%、100床～299床16.9%であった。職種(表7・図7)は、看護職36.5%で最も多く、薬剤師、26.4%医師21.3%であった。医療安全管理における役割(表8・図8)は、医療安全管理部門の所属ではないが、医療安全の役割があると答えたものが37.6%と最も多く、その他が16.3%、専従医療安全管理者14%、専任医療安全管理者11.8%、部門責任者10.1%であった。

#### 3. 各講義の理解度と満足度

共催して実施した支援センターの実践研修と養成研修の1日目のプログラムは、資料1の通りである。支援センター及び養成研修それぞれの参加者の、各講義の理解度と満足度は、次の通りであった。

##### 1) 医療安全施策の動向

厚生労働省医療安全推進室の専門官による講義の満足度(表9・10・図9・10)は、満足と概ね満足を合わせて、支援センター参加者78.5%、養成研修参加者70.9%で、支援センター参加者の方が満足度は高かった。また、講義の理解度(表11・12・図11・12)支援センター84.3%、医療安全管理者養成研修参加者が84.9%で、医療安全管理者研修の参加者の方が若干高いが、いずれも8割以上は理解したと回答していた。

自由記述には、医療安全の施策や法的根拠・歴史などについてまとめて理解できてよかったという意見が多くあった。支援センターの参加者の中に、厚生労働省が、美容に関する通知の中で、支援センターを紹介していたが、支援センターとしては、どう取り組むかも考えないまま紹介されると、通知を見た住民が、支援センターが、何かをしてけると理解されてしまうので、困るという意見があった。

##### 2) 医療安全の基本的知識

満足度(表13・14・図13・14)は、支援

センター参加者 78.5%、養成研修参加者 87.6%で、養成研修参加者の方の満足度が高かった。理解度（表 15・15・図 15・16）は、支援センター参加者が 84.3%、養成研修参加者 95%で、理解度も養成研修参加者が高かった。

自由記述には、医療安全に関する用語や基本的な知識について理解できた。エラーの種類や要因について知ることができた。事例の紹介があり、事故はどこでも起きるのだということを理解できたという意見があった。

### 3) 医療安全支援センターの取り組み

満足度（表 17・18・図 17・18）は、支援センター参加者が 91.4%。養成研修参加者が 83.7%で、支援センター参加者が高く、理解度（表 19・20・図 19・20）は、支援センター参加者 92.9%、養成研修参加者 89.9%でいずれも支援センター参加者が高かった。

支援センターと地域の医療機関との連携（表 21・22 図 21・22）については、支援センター参加者で、連絡を取ったことがあると答えたものが 48 人、68.6%で連絡したことがないのは 9 人の 12.9%に対して、養成研修参加者は、連携を取っている者は、わずか 4 人の 2.2%、存在を知らないものが 104 人の 58.4%で、不明 37 人の 20.8%を合わせると、79.2%が、知らない・不明と答えていた。

自由記述としては、横浜市の支援センターの取り組みについて、支援センター参加者からは、大変参考になったという意見や同じ仕事をしているものとして共感を持って話が聞けたし、業務の参考になるという意見が多く聞かれた。

### 4) 医療事故情報等収集事業と医療事故調査制度

満足度（表 23・24・図 23・24）は、支援センター参加者 92.9%、養成研修参加者 94.4%といずれも 90%を超えていた。理解度（表 25・26・図 25・26）は、支援センター参加者 95.7%、養成研修参加者 96.6%といずれも 95%を超える理解度であった。

自由記載には、難しい仕組みを分かりやすく説明してもらって理解できた、特に医療事

故調査制度について理解できたので業務に生かしていきたい。事故調査制度の意義を理解できた。という意見が多かった。

### 5) 健康被害救済制度

満足度（表 27・28・図 27・28）は、支援センター参加者 95.7%、養成研修参加者 96.6%で、いずれも 95%以上の満足度であった。理解度（表 29・30・図 29・30）は、支援センター参加者が 95.7%、養成研修参加者が 97.8%で、両者の満足度・理解度共に 95%以上であった。

自由記載には、救済制度についてよく理解できた、実際に問い合わせもあるので大変役に立つ。一般住民の人達も制度を理解して活用することも必要だという意見が多かった。また、講師から必要があればどこへでも出向いて講義をすることが可能と伝えられたことから、医療機関でも早速、医療安全研修として講演を企画したいという意見があった。

### 6) 医療 ADR

満足度（表 31・32・図 31・32）は、支援センター参加者 72.9%、養成研修参加者 74.1%であった。理解度（表 33・34・図 33・34）は、支援センター参加者 72.9%、養成研修参加者 77.0%であった。

自由記載には、制度についてよく理解ができた。弁護士の話は役に立つという意見や時間が足りなかったという意見があった。また、養成研修参加者から、なぜ養成研修に ADR の講義が入っているかわからない。患者側に立った制度であるという意見があった。

### 4. 支援センターと医療機関との連携の課題と連携推進の要件についての記述情報

1) センターと医療機関の連携の課題と養成研修参加者の中で、支援センターとの連携を取ったことがあると答えたものは 4 人で、連携の具体例は示されず、支援センターを知らなかったという参加者が 104 人あった。支援センターとの連絡は医療者でなく、ソーシャルワーカーなどが担当しており、院内でも情報が共有されていないという意見があった。

支援センター参加者からは、支援センターが行政機関であることから、医療機関に深く

踏み込めないところがある。総合病院などある程度の規模の病院では窓口もしっかりしていて、相談もスムーズであるがクリニックや小規模医療機関では、窓口の担当者も明確でなく、医療についてわからない人が担当している。クリニック等で、院長に直接連絡をしなければならぬ場合、診察を中断することになり、怒りをかってしまうこともある。クリニックの院長や事務部長の場合、病院側の考えを主張して、相談者の意見を受け止めてくれないことがある。相談者の一方的な意見であると断っても、病院側でも問題がある患者の場合、患者への怒りをぶつけられることがある等、連絡を躊躇する理由が多く述べられていた。また、明らかに、禁忌薬剤の使用や適応外の薬剤を使用しているというような相談があった場合に、医師が考えて処方していると思うので放置しても良いのか、連絡すべきか等迷うことがある。

医療機関の医療安全や苦情対応を事務職員が担当している場合も多く、事例に対する理解度や思いやり度が低いように思う。等、医療機関からの連携の具体例は少なく、支援センターからは、医療機関の体制が明確でなく連携が難しいとの意見が多かった。

## 2) 支援センターと医療機関との連携推進の要件

養成研修参加者からの意見はなかった。支援センターからの意見では、医療機関が支援センターの存在を認識し役割を理解する必要がある。

医療機関は、センターからの情報を受ける窓口を明確にして、受けた情報の活用・処理についての体制を整える必要がある。という意見が聞かれた。これについては昨年、本研究で行った全国医療安全支援センターへの質問紙調査<sup>3)</sup>の際にも同様の回答が多く聞かれていた。

## 5. 全体の感想

研修全体に関する支援センター参加者からの意見は下記の通りであった。

- 1) 支援センターの参加者と養成研修参加者が交流する場をプログラムに入れて欲

しい。

- 2) 具体的な相談対応の事例等を入れて欲しい。
- 3) テキストは支援研修科目だけにしたい。
- 4) 医療安全に関する研修の機会が少ないので、もっと多くしてほしい。
- 5) 医療事故をめぐる法律相談や具体真な事例を入れて欲しい。
- 6) 対象の異なる研修は無理なような気がする。
- 7) 基礎を基にしっかり学びなおしができた。
- 8) 医療安全施策の動向は、トピックス等を入れて欲しい。
- 9) 関西での開催もお願いしたい

## D 考察

### 1. 共催研修の理解度と満足度について

#### 1) 満足度が高かった講義項目

研修項目の中で、満足度の最も高かった項目は、「健康被害者救済制」で、支援センター参加者が95.7%、養成研修参加者が97.8%であった。続いて、「医療事故等情報収集制度と医療事故調査制度」で、支援センター参加者が92.9%、養成研修参加者は94.4%で、9割以上の参加者が満足若しくは概ね満足と答えていた。これらの項目は、支援センター参加者及び養成研修参加者共にそれぞれの役割を遂行する上で必要な知識であったものと考えられる。然しながら、養成研修参加者である医療安全管理者が、『健康被害救済制度』について話しを聞く機会がなかったことや、支援センター参加者が、「医療事故等情報収集制度と医療事故調査制度」について系統的に話を聞く機会がなかったため、満足度が高く、且つ、講師の説明もわかりやすく、理解度も高くなったものと思われる。この2項目の講義については、今後も、支援センター実践研修及び養成研修に加えるべき内容であると考えられる。

#### 2) 満足度の低かった項目

満足度が最も低い項目は、「医療 ADR」で、支援センター参加者 72.9%、養成研修参加者 74.1%で、続いて、「医療安全施策の動向」支援センター参加者 78.5%、養成研修参加者 80.9%と「医療安全管理の基本的知識」の、支援センター参加者 78.5%、養成研修参加者 87.6%であった。

「医療安全施策の動向」及び「医療安全管理の基本的知識」については、何れの参加者も、この研修に参加するまでに1度は聞いたことがある内容であったと考えられる。また、本来、医療安全管理者養成研修会は、医療安全に関わる初心者用の研修内容を想定しているが、研修参加者の背景でわかるように、養成研修の参加者の25%は、専従若しくは専任の医療安全管理者であり、参加者の37.6%が、医療安全に関わる役割を果たしていると答えていることから、前述したように初心者用の研修では内容が物足りなく感じたのではないかと思われる。そのことは、「医療安全施策の動向」についての理解度は、80.9%であり、「医療安全管理の基本的知識」については、95%が理解した、または概ね理解したと答えていることから言える。然し参加者の中には、初めて医療安全管理に携わる者があることや、支援センターの実践研修についても、必ずしも医療者でない場合があり、基本的な内容を押さえておく必要があり、研修内容の難易度を定めることは難しいが、講義方法の検討も必要と考えられる。

満足度が最も低かった「医療 ADR」については、理解度も支援センター参加者 72.9%、養成研修参加者 77.0%と満足度、理解度ともに低い値であった。また、支援センター参加者で、あまり理解できなかった3人(4.3%)、不明11人(15.7%)、養成研修参加者で、あまり理解できなかった12人(6.7%)、不明4人(2.2%)であり、参加者の20%強が十分理解ができず、満足もしていないという結果であった。

自由記載内容を見ると、医療 ADR という言葉を初めて聞き理解が難しかった、具体例を示して欲しかったという意見もあった。また、養成研修参加者からは、患者側

の得になる制度である、なぜ養成研修にこの項目が入っているかわからないという、研修項目として取り入れた意味を理解できていないと考えられる意見もあり、制度の意味を理解させるという基本的な点からも、内容及び講義方法の検討が必要であると考えられる。

### 3) 共催研修の項目別理解度

「医療 ADR」を除く、項目についての理解度は、は85%以上であり、最も理解度の高かった項目は「健康被害救済制度」で支援センター参加者 95.7%、養成研修参加者 97.8%の理解度であった。この項目は満足度も支援センター95.7%、養成研修参加者 96.6%と高く、他の項目でも理解度が高い項目は満足度が高いことが判る。最も理解度が低い、「医療 ADR」でも、理解できた概ね理解できたを合わせると 77.0%であり、8割弱が理解できていることを考えると、支援センター実践研修を医療安全管理者養成研修の1日目に合わせて共催研修として実施することについては問題ないと考えられる。

## 2. 記述回答から考えられる支援センターと医療機関との連携の推進の課題

### 1) 最も大きな課題は、2019年度に実施

した2回の養成研修に参加した178人の受講者の中で、センターの存在を知らないと答えたものが104人(58.45%)もあったということである。また、養成研修参加者の中でセンターと連携を取っていると答えた受講者は4人(2.2%)しかいない。先の養成研修参加者の背景(表8・図8)をみると、安全管理部門の責任者10.1%、専従医療安全管理者14%、専任医療安全管理者11.8%と合計64人(35.9%)が医療安全管理に直接かかわっているものである。それにも関わらず、支援センターとの連携の少なさは、地域の連携推進にとっては大きな課題と言える。

この点については、昨年の全国支援センターへの質問紙調査<sup>1)</sup>の際にも出ており、今年度の支援センター受講者のアンケート

トの自由記載の中でも、“支援センターから連絡をしても、窓口が決まっておらず、たらいまわしにされる。”や“支援センターの存在を認識してもらいたい”との意見が出ており、両者が一致した意見である。各地域の医療機関が、支援センターの存在を認識し、連携して地域住民の安全・安心確保に寄与するという姿勢を持つことが連携を推進する上で、重要だと考えられる。

- 2) 昨年度の本研究の結果で、全国の支援センターが、設置主体別に医療機関との連携に対する姿勢が違っていることが明らかになっている。設置主体としては、都道府県庁、保健所設置市区、2次医療圏等がある。昨年のインタビュー調査によると、例えば、保健所設置市区の支援センターの場合は、地域の医療機関との連携を深めて、地域全体の住民の安全・安心を確保することを推進するための、支援センターが中心となって、医療機関の医療安全管理者等の担当者を集めて事例検討会を開催するなど、情報交換に努めていることが判った。一方、都道府県庁が設置主体となっている支援センターの場合、医療機関の監査や指導に支援センターから得られた情報を活用することもあり、積極的に地域の医療機関との連携を推進する体制を作ることがないように見受けられた。この様に、設置主体による役割や地域の医療機関との連携の姿勢が違ふことは、支援センターに対する理解が十分でない医療機関にとっては、ますますわかりにくくなる。
- 3) 一般的に医療機関へ、保健所や県が設置している支援センターから連絡があったと聞くと、患者や住民からの苦情が出されていて、その情報の提供だと考えることが多く、連携して地域住民の安全・安心を確保するという共通の認識を持たず、連携した活動が行われにくくなるのではないかと考えられる。

従って、地域にある支援センターは、それぞれが地域の医療機関に対して、どのような認識で相談を受けているのか、それが

医療機関にとって、どのような意義があるのかについて行政として、しっかり医療機関の管理者に伝える必要がある。また、医療機関は、地域の支援センターの役割を認識したうえで、地域住民が頼りにしている支援センターからの情報を、医医療機関の患者安全に活かす重要な情報であると認識し、意識して支援センターからの情報を収集する活動を行うべきだと考える。これによって、地域の連携が深まるものと考えられる。

#### 4) 共催研修の効果と課題について

支援センターの実践研修と養成研修の1日目の研修を共催で行った研修項目については、一部研修方法の修正と内容の検討が必要と考えられるが、満足度理解度ともに効果的であったと言える。また、支援センターと医療機関との連携推進については、支援センターの設置主体による役割認識の違いや医療機関との連携に関するスタンスの違いを考えると、センターの設置主体によって、地域において、お互いに活用しあうための連携の仕組みづくりを検討する必要があると考える。

#### E 結論

1. 支援センターの実践研修と医療安全管理者養成研修の参加者の研修項目として学ぶべき項目について、1日目にまとめて共催する形で研修を実施した。6つの研修項目の内、5つの項目については、8割以上が満足又は概ね満足と答えており、理解度も85%以上であり、共通する項目であり、支援センター参加者にも役立つ内容であったと言える。
2. 「医療 ADR」の項目については、満足度がほかの項目に比べて低かった。これについては、役に立つと答える者も多かったが、理解が困難であった参加者もあり、教授方法の検討が必要と考えられた。
3. 支援センター参加者の約69%が医療機関と連携を取っているのに対して、医療機関の安全管理者等は、約2%しか支援センタ

一と連絡を取っておらず、支援センターの存在すら知らないものが約 58%もあった。地域における連携推進の課題は、医療機関側の情報受け入れ窓口の明確化と体制の整備である。

4. また、早急に取り組むべき課題は、地域住民の安全・安心を確保することを目的として設置された支援センター相談員と医療機関内の患者相談窓口の相談員が、積極的に、お互いの業務を理解し連携を推進する活動を開始することである。
5. 質・安全学会が支援センター総合支援事業を引き受けたことを契機として、医療安全管理者養成研修の1日目に支援センター実践研修を共催したことは、地域連携を推進する上でも効果的であった。

#### F. 健康危険情報

なし

#### G 研究発表・論文

1. 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、遠田光子、児玉安司、水木麻衣子、嶋森好子、第14回医療の質・安全学会学術集会、2019年11月29日、抄録p492、京都

2. 地域の医療安全確保のために医療安全支援センターと地域の医療機関の連携を推進する、嶋森好子、医療の質・安全学会主催第32回医療安全管理者ネットワーク会議 in 東京「世界患者安全の日制定記念講演会、2019年9月15日、東京都看護協会会館

#### H 知的所有権の取得状況

なし

#### 参考文献

- 1) 嶋森好子、全国医療安全支援センター相談員への質問紙調査～自由記載内容の分析～、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会患者相談窓口の地域における連携と人材育成に関する研究」分担研究、研究代表者 嶋森好子、総括・分担研究報告書、Pp28-71、2020年3月
- 2) 水木麻衣子・児玉安司・遠田光子、地域包括システムにおける相談支援機能向上に必要な支援の検討—先駆的な取組の医療安全支援センター相談員へのインタビューからの考察—、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会患者相談窓口の地域における連携と人材育成に関する研究」分担研究、研究代表者 嶋森好子、総括・分担報告書 Pp82-99、2020年3月



## 医療安全支援センター参加者

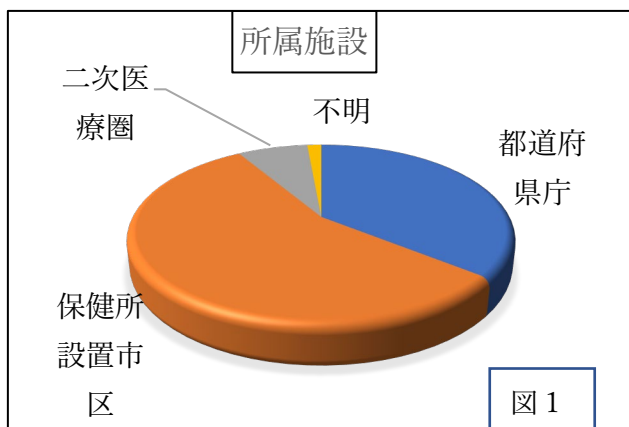


表 1 支援センター所属施設

所属施設	度数	%
都道府県庁	25	35.7
保健所設置市区	39	55.7
二次医療圏	5	7.1
不明	1	1.4
合計	70	100

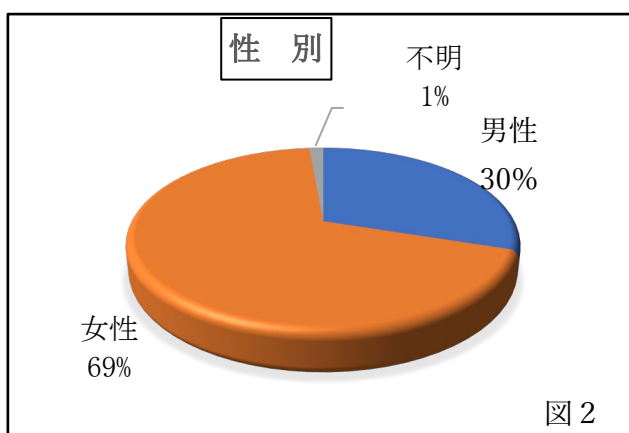


表 2 支援センター性別

性別	度数	%
女性	48	68.6
男性	21	30
不明	1	1.4
合計	70	100

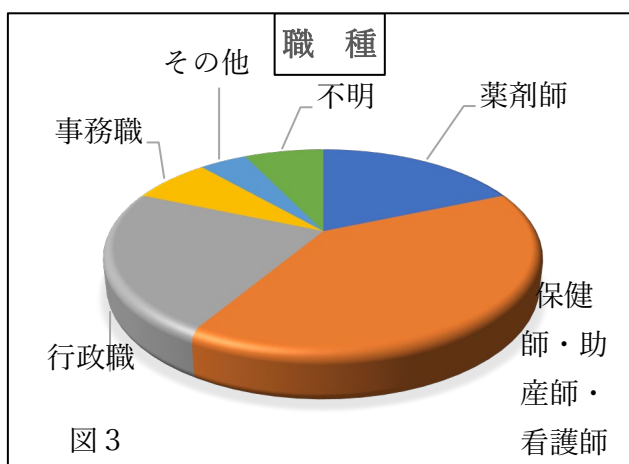


表 3 支援センター職種

職種	度数	%
薬剤師	13	18.6
保健師・助産師・看護師	28	40
行政職	16	22.9
事務職	5	7.1
その他	3	4.3
不明	5	7.1
合計	70	100

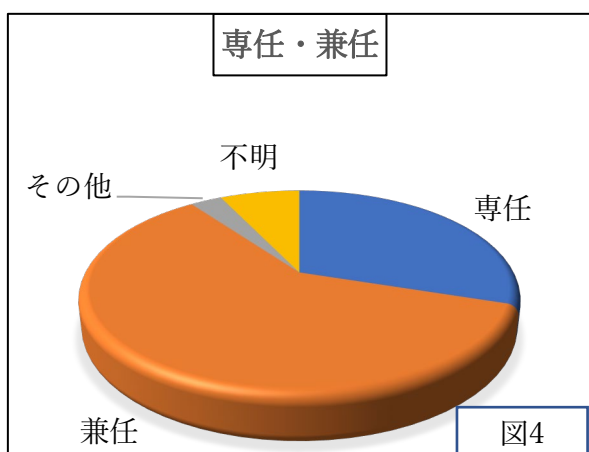


表4 支援センター専任・兼任

専任・兼任	度数	%
専任	21	30
兼任	42	60
その他	2	2.9
不明	5	7.1
合計	70	100

## 医療安全管理者養成研修の参加者

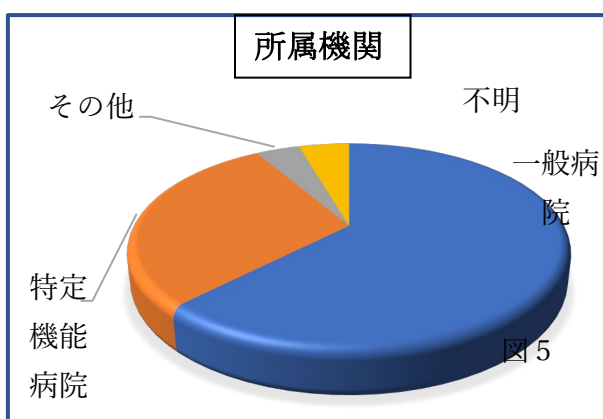


表5 安全管理者 所属機関

機能	度数	%
一般病院	111	62.4
特定機能病院	52	29.2
その他	7	3.9
不明	8	4.5
合計	178	100

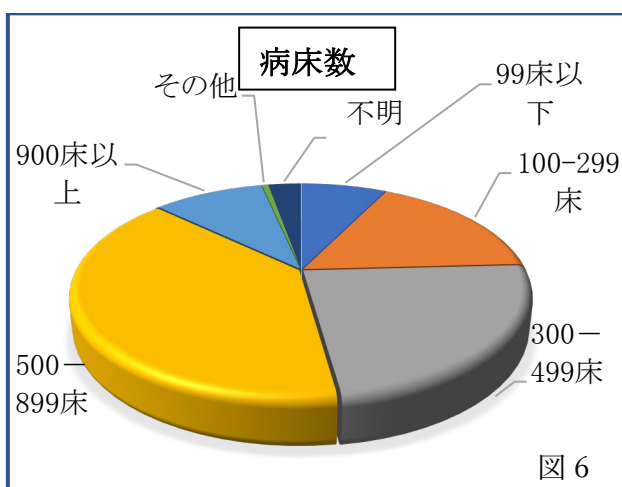


表6 安全管理者 所属機関病床数

病床数	度数	%
99床以下	13	7.3
100-299床	30	16.9
300-499床	42	23.6
500-899床	70	39.3
900床以上	17	9.6
その他	1	0.6
不明	5	2.8
合計	178	100

## 職 種

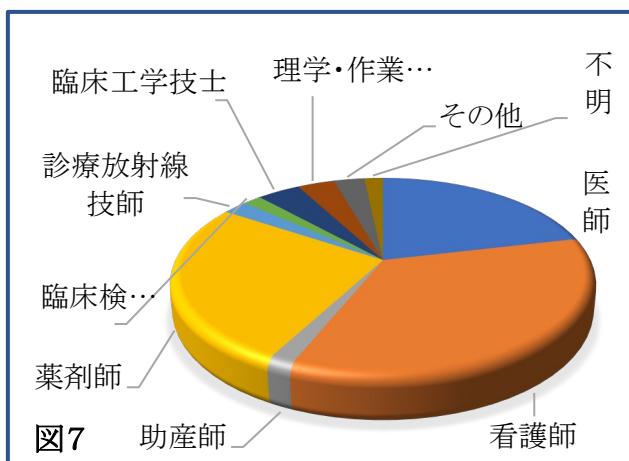


表7 安全管理者 職種

職種	度数	%
医師	38	21.3
看護師	62	34.8
助産師	3	1.7
薬剤師	47	26.4
診療放射線技師	4	2.2
臨床検査技師	3	1.7
臨床工学技士	7	3.9
理学・作業療法士	6	3.4
その他	5	2.8
不明	3	1.7
合計	178	100

## 役 割

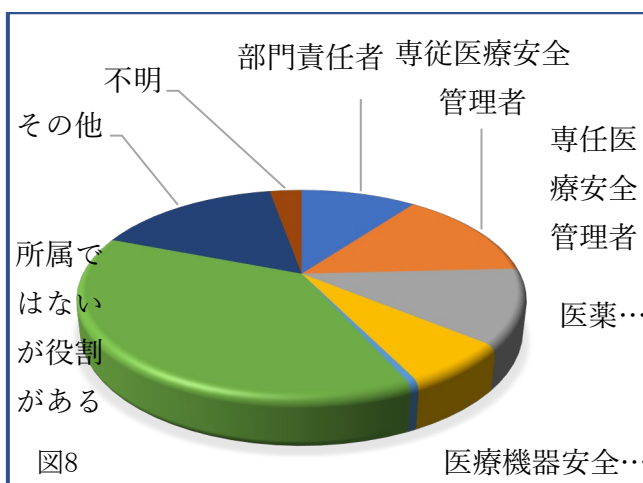


表8 安全管理者 役割

役割	度数	%
部門責任者	18	10.1
専従医療安全管理者	25	14
専任医療安全管理者	21	11.8
医薬品安全管理責任者	12	6.7
医療機器安全管理責任者	1	0.6
所属ではないが役割がある	67	37.6
その他	29	16.3
不明	5	2.8
合計	178	100

## 1-1.医療安全施策の動向（満足度）

表9 支援センター 満足度

満足度	度数	%
満足した	22	31.4
概ね満足した	33	47.1
どちらともいえない	10	14.3
あまり満足しなかった	5	7.1
合計	70	100

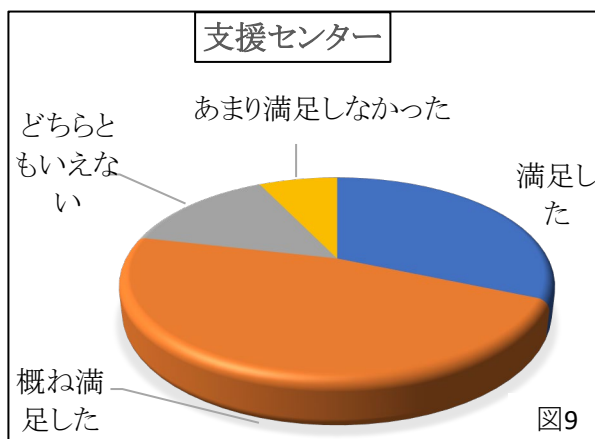
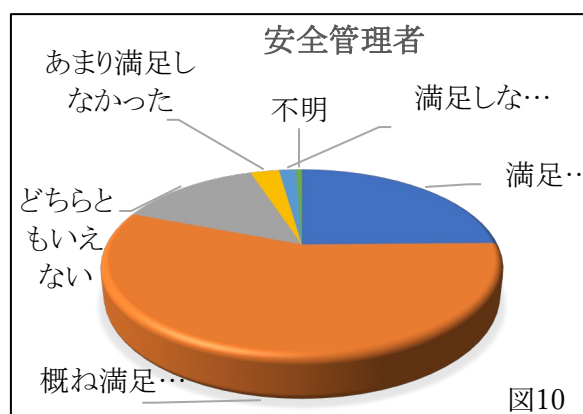


表10 安全管理者 満足度

満足度	度数	%
満足した	44	24.7
概ね満足した	100	56.2
どちらともいえない	25	14
あまり満足しなかった	5	2.8
満足しなかった	3	1.7
不明	1	0.6
合計	170	100



## 1-2. 医療安全施策の動向（理解度）

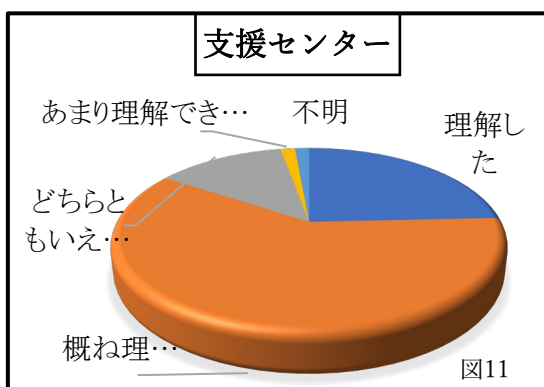


表11 支援センター 理解度

理解度	度数	%
理解した	17	24.3
概ね理解した	42	60
どちらともいえない	9	12.9
あまり理解できなかった	1	1.4
不明	1	1.4
合計	70	100

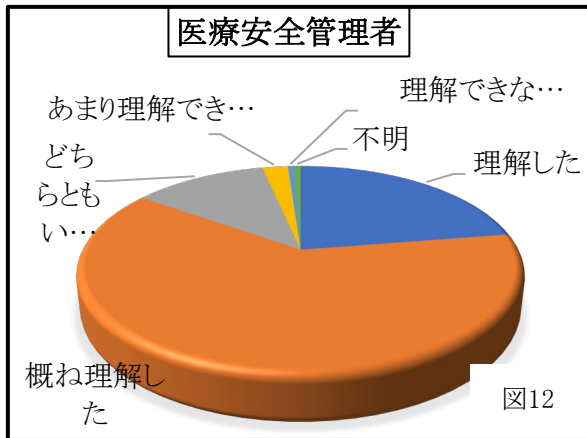


表 12 安全管理者 理解度

理解度	度数	%
理解した	40	22.5
概ね理解した	111	62.4
どちらともいえない	21	11.8
あまり理解できなかつた	4	2.2
理解できなかつた	1	0.6
不明	1	0.6
合計	178	100

## 2-1. 医療安全管理の基本的知識(満足度)

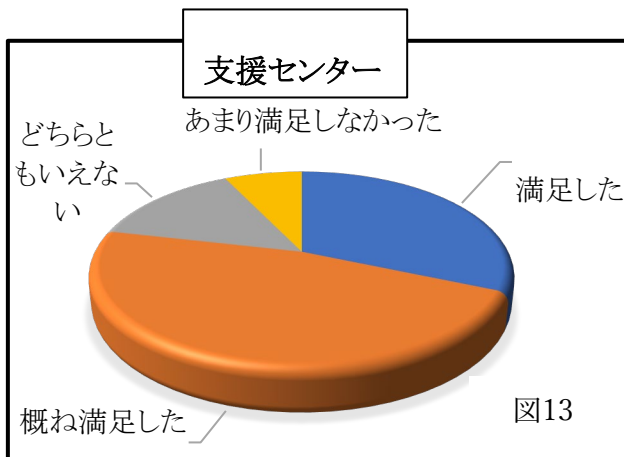


表 13 支援センター 満足度

満足度	度数	%
満足した	22	31.4
概ね満足した	33	47.1
どちらともいえない	10	14.3
あまり満足しなかつた	5	7.1
不明	1	0.6
合計	70	100

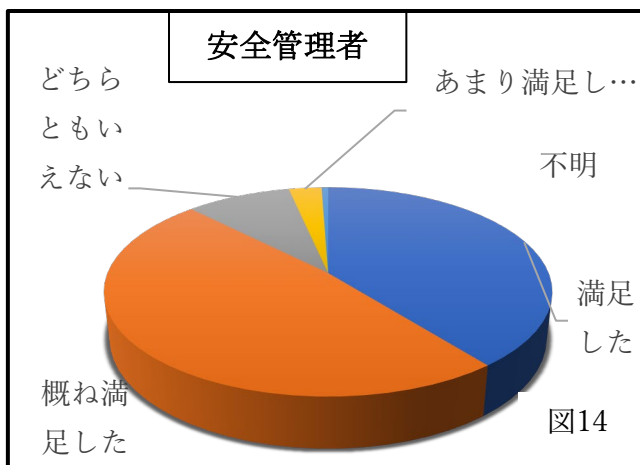


表 14 安全管理者 満足度

満足度	度数	%
満足した	70	39.3
概ね満足した	86	48.3
どちらともいえない	16	9
あまり満足しなかつた	5	2.8
不明	1	0.6
合計	178	100

## 2-2.医療安全管理の基本的知識(理解度)

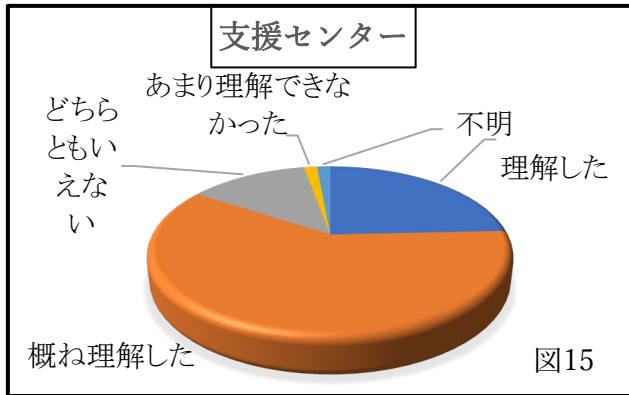


表 15 支援センター 理解度

理解度	度数	%
理解した	17	24.3
概ね理解した	42	60
どちらともいえない	9	12.9
あまり理解できなかった	1	1.4
不明	1	1.4
合計	70	100

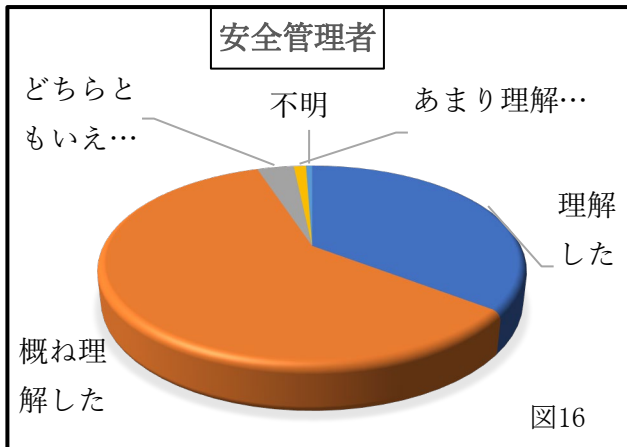


表 16 安全管理者 理解度

理解度	度数	%
理解した	63	35.4
概ね理解した	106	59.6
どちらともいえない	6	3.4
あまり理解できなかった	2	1.1
不明	1	0.6
合計	178	100

## 3-1.医療安全支援センターの取り組み(満足度)

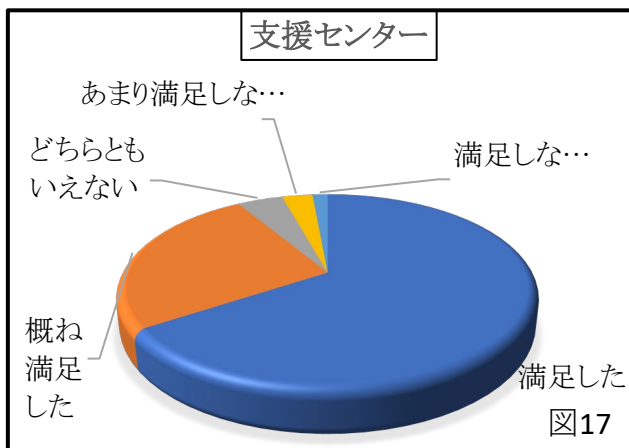


表 17 支援センター 満足度

満足度	度数	%
満足した	46	65.7
概ね満足した	18	25.7
どちらともいえない	3	4.3
あまり満足しなかった	2	2.9
満足しなかった	1	1.4
合計	70	100

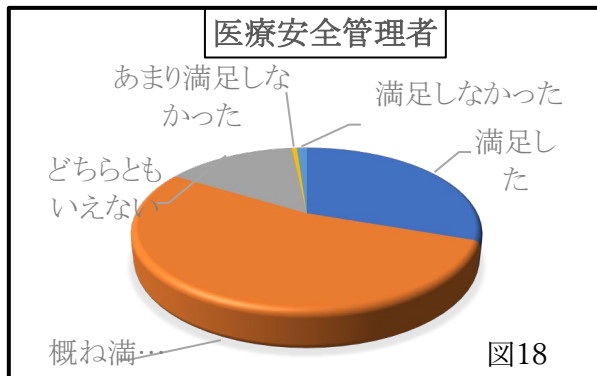


表 18 安全管理者 満足度

満足度	度数	%
満足した	54	30.3
概ね満足した	95	53.4
どちらともいえない	26	14.6
あまり満足しなかった	1	0.6
満足しなかった	2	1.1
合計	178	100

### 3-2. 医療安全支援センターの取り組み(理解度)

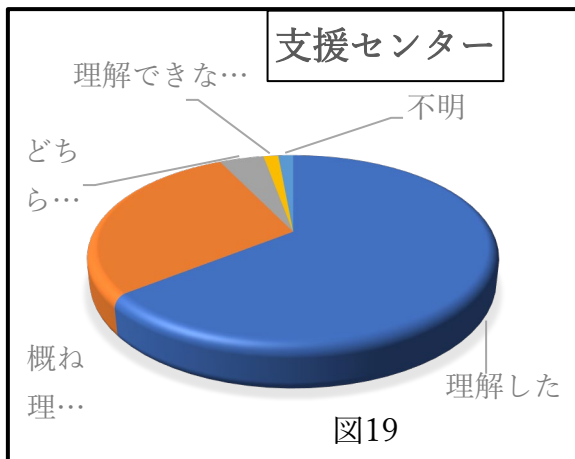


表 19 支援センター 理解度

理解度	度数	%
理解した	45	64.3
概ね理解した	20	28.6
どちらともいえない	3	4.3
理解できなかった	1	1.4
不明	1	1.4
合計	70	100

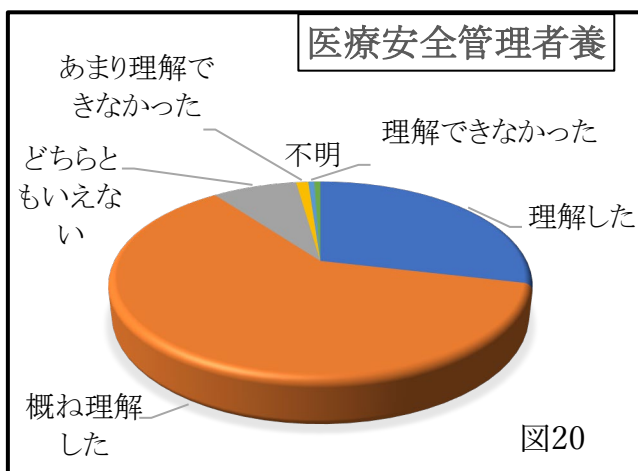


表 20 安全管理者 理解度

理解度	度数	%
理解した	51	28.7
概ね理解した	109	61.2
どちらともいえない	14	7.9
あまり理解できなかった	2	1.1
理解できなかった	1	0.6
不明	1	0.6
合計	178	100

## 医療機関と支援センターとの連携の有無

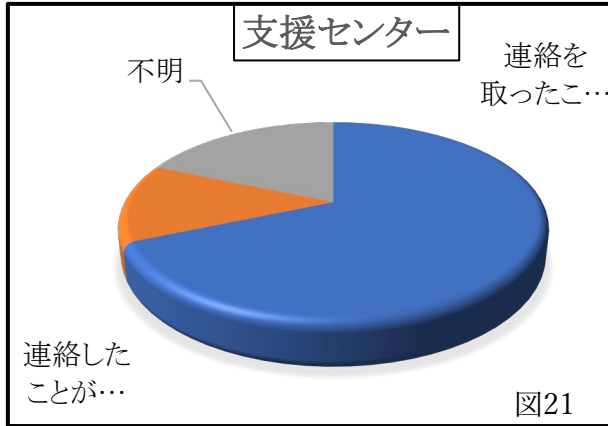


表 21 支援センター 連携の有無

連携の有無	度数	%
連絡を取ったことがある	48	68.6
連絡したことがない	9	12.9
不明	13	18.6
合計	70	100

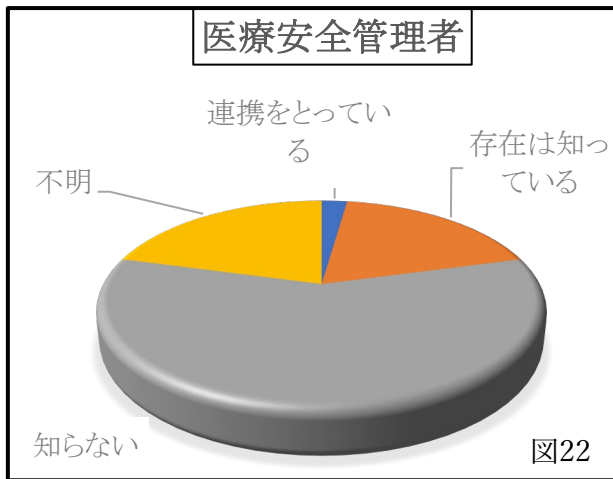


表 22 安全管理者 連携の有無

センターとの連携	度数	%
連携をとっている	4	2.2
存在は知っている	33	18.5
知らない	104	58.4
不明	37	20.8
合計	178	100

## 4-1. 医療事故情報収集事業と医療事故調査制度(満足度)

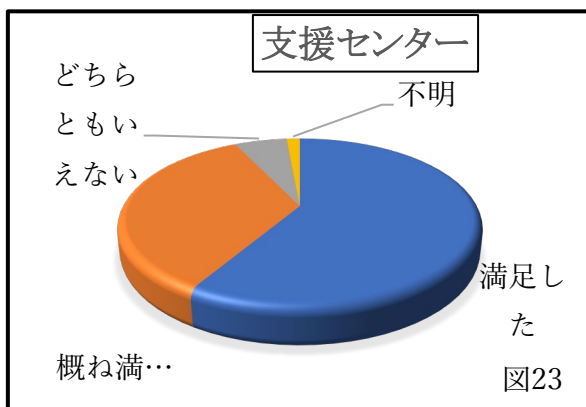


表 23 支援センター 満足度

満足度	度数	%
満足した	41	58.6
概ね満足した	24	34.3
どちらともいえない	4	5.7
不明	1	1.4
合計	70	100



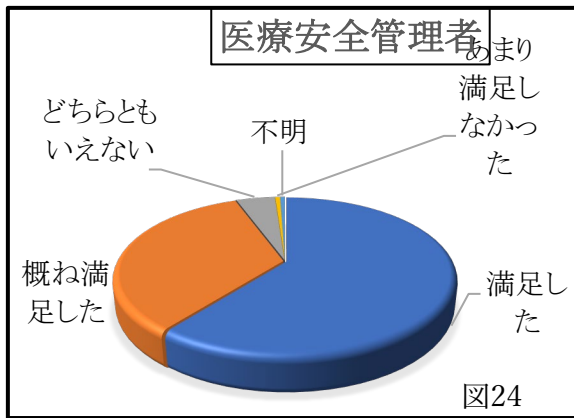


表 24 安全管理者 満足度

満足度	度数	%
満足した	108	60.7
概ね満足した	60	33.7
どちらともいえない	8	4.5
あまり満足しなかった	1	0.6
不明	1	0.6
合計	178	100

#### 4-2. 医療事故情報収集事業と医療(理解度)

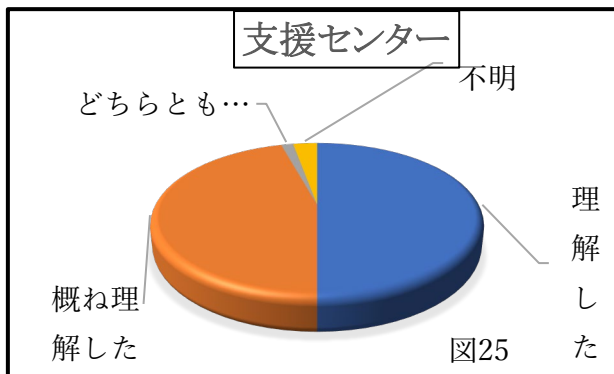


表 25 支援センター 理解度

理解度	度数	%
理解した	35	50
概ね理解した	32	45.7
どちらともいえない	1	1.4
不明	2	2.9
合計	70	100

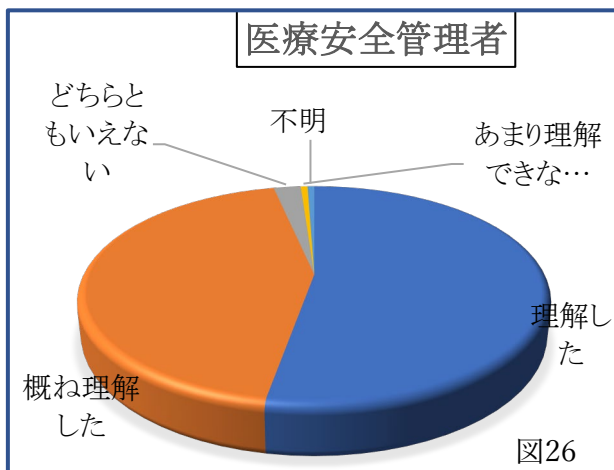


表 26 安全管理者 理解度

理解度	度数	%
理解した	94	52.8
概ね理解した	78	43.8
どちらともいえない	4	2.2
あまり理解できなかった	1	0.6
不明	1	0.6
合計	178	100

## 5-1.医療事故情報収集事業と医療事故調査制度（満足度）

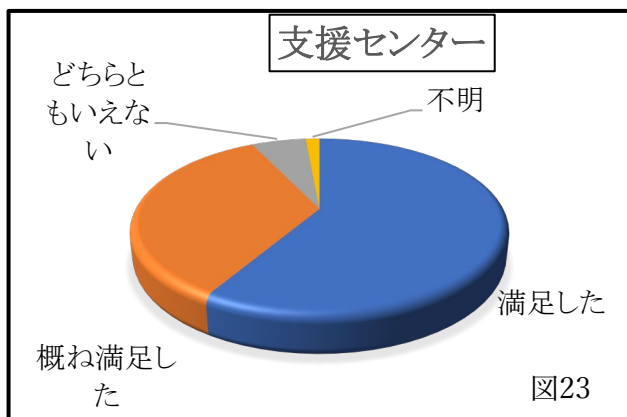
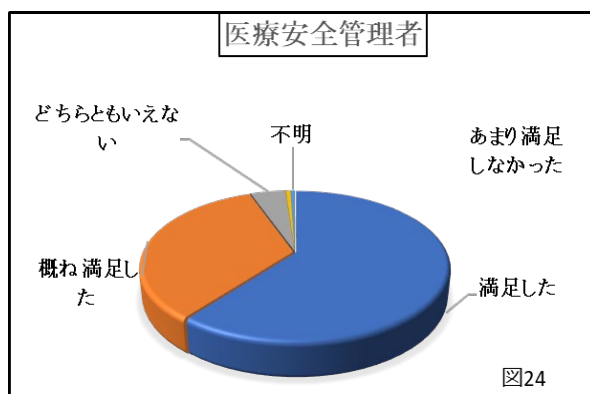


表 23 支援センター満足度

満足度	度数	%
満足した	41	58.6
概ね満足した	24	34.3
どちらともいえない	4	5.7
不明	1	1.4
合計	70	100

表 24 安全管理者 満足度



満足度	度数	%
満足した	108	60.7
概ね満足した	60	33.7
どちらともいえない	8	4.5
あまり満足しなかった	1	0.6
不明	1	0.6
合計	178	100

## 5-2.医療事故情報収集事業と医療事故調査制度（理解度）

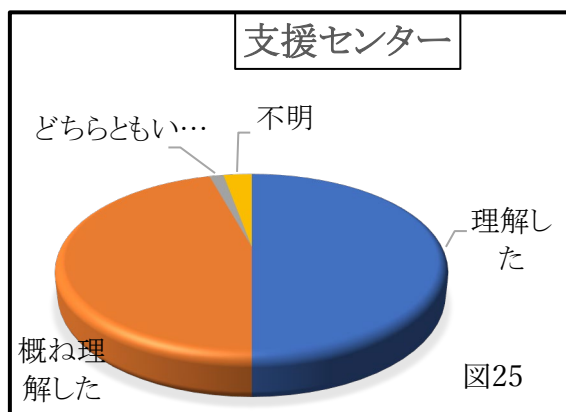


表 25 支援センター 理解度

理解度	度数	%
理解した	35	50
概ね理解した	32	45.7
どちらともいえない	1	1.4
不明	2	2.9
合計	70	100

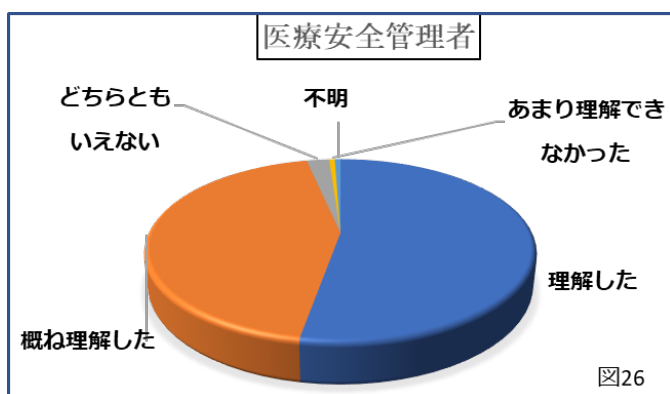


表 26 安全管理者 理解度

理解度	度数	%
理解した	94	52.8
概ね理解した	78	43.8
どちらともいえない	4	2.2
あまり理解できなかった	1	0.6
不明	1	0.6
合計	178	100

### 5-1.健康被害救済制度(満足度)

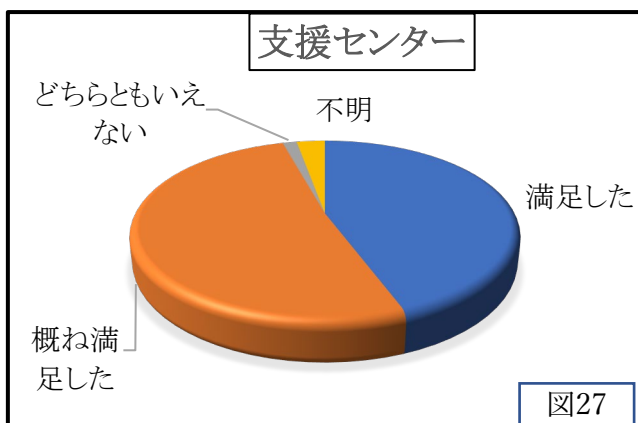


表 27 支援センター 満足度

満足度	度数	%
満足した	31	44.3
概ね満足した	36	51.4
どちらともいえない	1	1.4
不明	2	2.9
合計	70	100

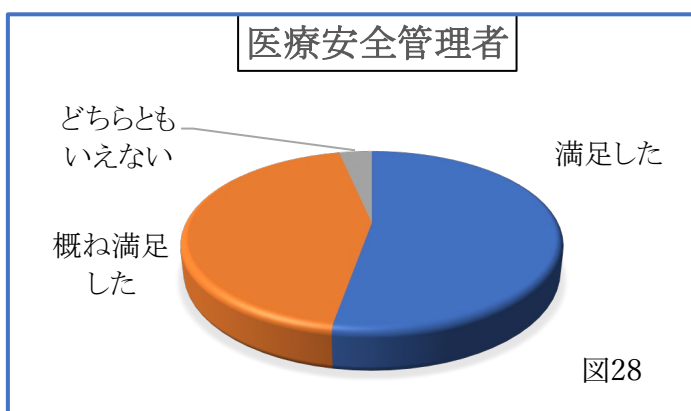


表 28 安全管理者 満足度

満足度	度数	%
満足した	94	52.8
概ね満足した	78	43.8
どちらともいえない	6	3.4
合計	178	100

## 5-2.健康被害救済制度(理解度)

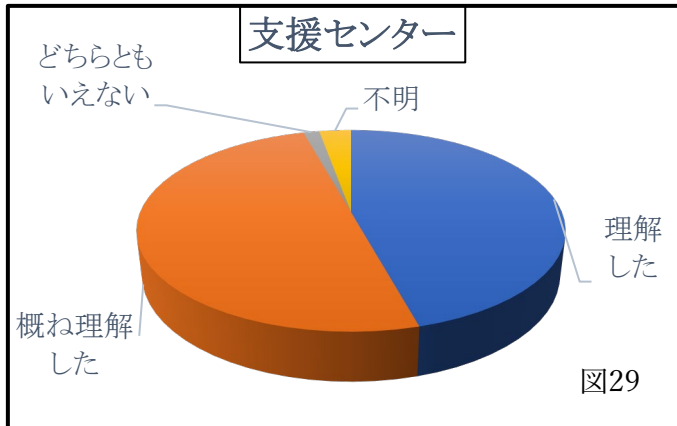


表 29 支援センター 理解度

理解度	度数	%
理解した	32	45.7
概ね理解した	35	50
どちらともいえない	1	1.4
不明	2	2.9
合計	70	100

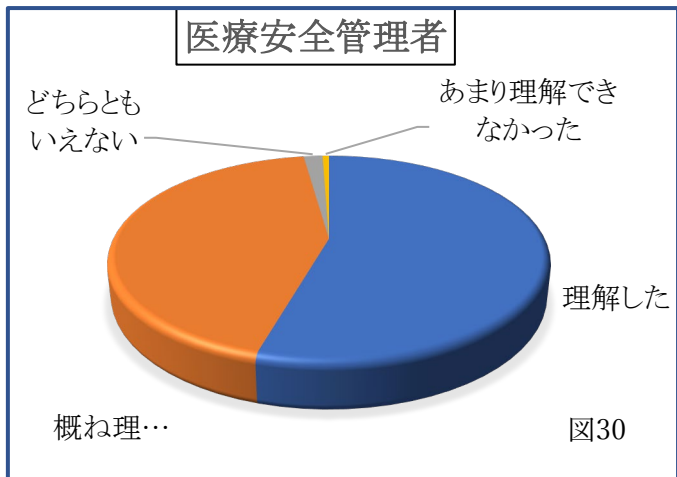


表 30 安全管理者 理解度

理解度	度数	%
理解した	97	54.5
概ね理解した	77	43.3
どちらともいえない	3	1.7
あまり理解できなかった	1	0.6
合計	178	100

## 6-1.医療 ADR(満足度)

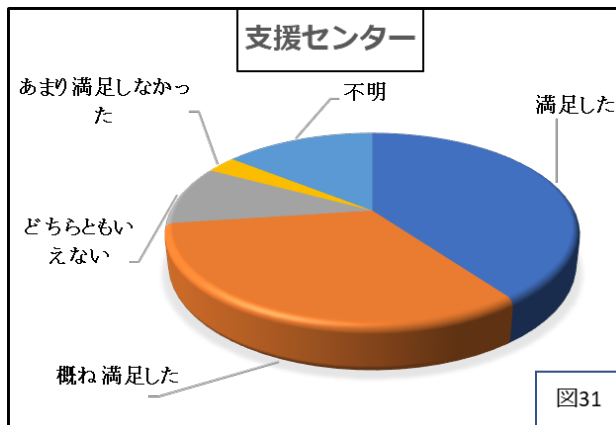


表 31 支援センター 満足度

満足度	度数	%
満足した	28	40
概ね満足した	23	32.9
どちらともいえない	7	10
あまり満足しなかった	2	2.9
不明	10	14.3
合計	70	100

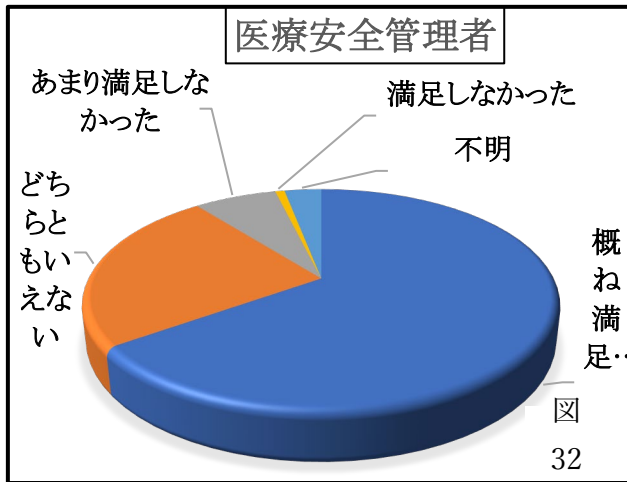


表 32 安全管理者 満足度

満足度	度数	%
満足した	46	25.8
概ね満足した	86	48.3
どちらともいえない	32	18
あまり満足しなかった	9	5.1
満足しなかった	1	0.6
不明	4	2.2
合計	178	100

## 6-2.医療 ADR(理解度)

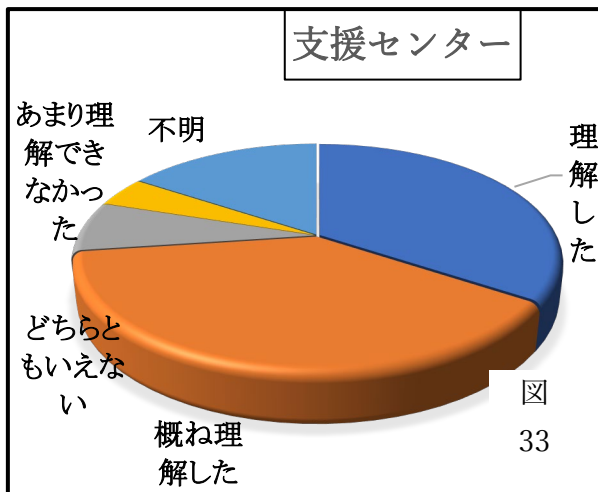


表 33 支援センター 理解度

理解度	度数	%
理解した	24	34.3
概ね理解した	27	38.6
どちらともいえない	5	7.1
あまり理解できなかった	3	4.3
不明	11	15.7
合計	70	100

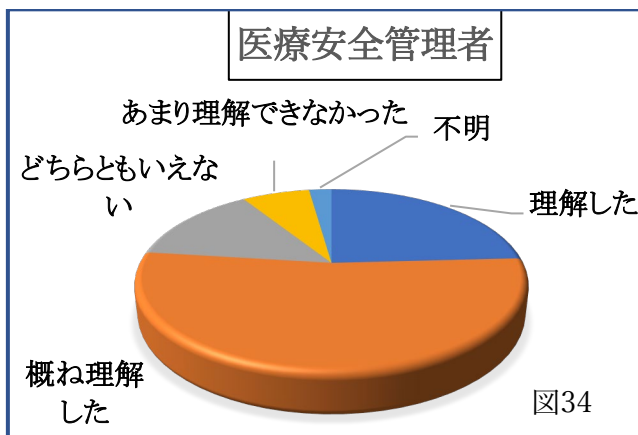


表 34 安全管理者 理解度

理解度	度数	%
理解した	43	24.2
概ね理解した	94	52.8
どちらともいえない	25	14
あまり理解できなかった	12	6.7
不明	4	2.2
合計	178	100

## 医療安全管理者養成研修・医療安全支援センター実践研修共催プログラム

1) 医療安全の施策の動向	厚生労働省医政局医療安全推進室
2) 医療安全管理の基本的な知識	嶋森 好子 (岩手医科大学 共通基盤看護学講座 教授・学部長)
3) 医療安全支援センターの取り組み	横浜市健康福祉局
4) 医療事故情報収集等事業と医療事故調査制度	後 信 (公益財団法人日本医療機能評価機構 理事)
5) 健康被害救済制度	見田 活 (PMDA健康被害救済部調査第二課長)
6) 医療ADR	西内 岳 (西内 岳 法律事務所 弁護士)

医療安全支援センター実践研修受講者用

医療の質・安全学会主催  
2019年度 第1回 医療安全管理者養成研修・医療安全支援センター実践研修用  
アンケート（Day1）

本日は、ご出席いただきありがとうございます。今後の研修の参考に致しますので、ご協力お願い致します。

なお、本回答は、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」（研究代表者 岩手医大看護学部 嶋森好子）における医療安全支援センター相談員の資質の向上を図るための研修内容の検討に使用させていただきます。ご理解をいただけない場合は次の(否)に○をつけてください。よろしくお願い致します。【研究使用(否)】

1. ご自身について当てはまるものに☑をつけてください。

①ご所属の都道府県(	都・道・府・県 )			
②ご所属	<input type="checkbox"/> 都道府県庁	<input type="checkbox"/> 保健所設置市区	<input type="checkbox"/> 二次医療圏	<input type="checkbox"/> その他 ( )
③性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性		
④職 種	<input type="checkbox"/> 薬剤師	<input type="checkbox"/> 保健師・助産師・看護師	<input type="checkbox"/> 福祉職	<input type="checkbox"/> 行政職
	<input type="checkbox"/> 事務職	<input type="checkbox"/> その他( )		
⑤相談員としての立場	<input type="checkbox"/> 専任	<input type="checkbox"/> 兼任	<input type="checkbox"/> その他( )	
⑥支援センター(相談窓口)での従事期間	( )年( )ヶ月			

2. 講義について (当てはまるものに☑をつけてください)

1) 医療安全の施策の動向(厚生労働省医政局医療安全推進室)

①本講義の満足度

.....  .....  .....  .....

1.満足した                      2.概ね満足した                      3.どちらともいえない                      4.あまり満足しなかった                      5.満足しなかった

②本講義の理解度

.....  .....  .....  .....

1.理解した                      2.概ね理解した                      3.どちらともいえない                      4.あまり理解できなかった                      5.理解できなかった

③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

裏へ続きます

2) 医療安全管理の基本的な知識（嶋森好子）

①本講義の満足度

.....  .....  .....  .....   
1.満足した                    2.概ね満足した                    3.どちらともいえない                    4.あまり満足しなかった                    5.満足しなかった

②本講義の理解度

.....  .....  .....  .....   
1.理解した                    2.概ね理解した                    3.どちらともいえない                    4.あまり理解できなかった                    5.理解できなかった

③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

3) 医療安全支援センターの取り組み

①本講義の満足度

.....  .....  .....  .....   
1.満足した                    2.概ね満足した                    3.どちらともいえない                    4.あまり満足しなかった                    5.満足しなかった

②本講義の理解度

.....  .....  .....  .....   
1.理解した                    2.概ね理解した                    3.どちらともいえない                    4.あまり理解できなかった                    5.理解できなかった

③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

④医療機関との連携についてお尋ねします。

- a) 地域の医療機関の相談員との連携について  
1. 連絡を取ったことがある。 2. 窓口が不明で連絡できない。 3. 連絡したことがない。

b) 医療機関との連携の具体例や連携が難しい問題などがありましたらご記入ください。  
(

4) 医療事故情報収集等事業と医療事故調査制度（後 信）

①本講義の満足度

.....  .....  .....  .....   
1.満足した                    2.概ね満足した                    3.どちらともいえない                    4.あまり満足しなかった                    5.満足しなかった

②本講義の理解度

.....  .....  .....  .....   
1.理解した                    2.概ね理解した                    3.どちらともいえない                    4.あまり理解できなかった                    5.理解できなかった

③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

67



5) 健康被害救済制度

①本講義の満足度

.....  .....  .....  .....

1.満足した                      2.概ね満足した                      3.どちらともいえない                      4.あまり満足しなかった                      5.満足しなかった

②本講義の理解度

.....  .....  .....  .....

1.理解した                      2.概ね理解した                      3.どちらともいえない                      4.あまり理解できなかった                      5.理解できなかった

③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

6) 医療 ADR

①本講義の満足度

.....  .....  .....  .....

1.満足した                      2.概ね満足した                      3.どちらともいえない                      4.あまり満足しなかった                      5.満足しなかった

②本講義の理解度

.....  .....  .....  .....

1.理解した                      2.概ね理解した                      3.どちらともいえない                      4.あまり理解できなかった                      5.理解できなかった

③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

3. その他 \_\_ 研修全体・運営等にご意見等ございましたら、ご記入下さい

ご協力ありがとうございました

## 養成研修受講者用

医療の質・安全学会主催 2019年度 第1回 医療安全管理者養成研修会  
アンケート（Day1）

本日は、ご参加頂きありがとうございました。研修の評価とプログラムの改善及び講師へのフィードバックのためにアンケートにお答えくださいますようお願いいたします。集計結果は、医療の質・安全学会学術集会等への報告にも使わせていただきます。ご了解をいただけない場合は以下の(否)に○をつけてください。よろしくお願ひ致します。

【研究使用 (否)】

## 1. ご自身について当てはまるものに☑をつけてください。

1-1	ご所属	<input type="checkbox"/> 一般病院 <input type="checkbox"/> 特定機能病院 <input type="checkbox"/> その他（ ）
1-2	病床数	<input type="checkbox"/> 99床以下 <input type="checkbox"/> 100-299床 <input type="checkbox"/> 300-499床 <input type="checkbox"/> 500-899床 <input type="checkbox"/> 900床以上 <input type="checkbox"/> その他（ ）
1-3	職種	<input type="checkbox"/> 医師 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 助産師 <input type="checkbox"/> 保健師 <input type="checkbox"/> 薬剤師 <input type="checkbox"/> 診療放射線技師 <input type="checkbox"/> 臨床検査技師 <input type="checkbox"/> 臨床工学技士 <input type="checkbox"/> 理学療法士・作業療法士 <input type="checkbox"/> その他（ ）
1-4	職種経験年数	<input type="checkbox"/> 5年未満 <input type="checkbox"/> 5～10年未満 <input type="checkbox"/> 10年～20年未満 <input type="checkbox"/> 20～30年未満 <input type="checkbox"/> 30年以上
1-5	医療安全管理への関与について	<input type="checkbox"/> 医療安全管理部門の責任者「副院長 部長 室長 その他（ ）」 <input type="checkbox"/> 医療安全管理者（専従） <input type="checkbox"/> 医療安全管理者（専任） <input type="checkbox"/> 医薬品安全管理者 <input type="checkbox"/> 医療機器安全管理責任者 <input type="checkbox"/> 医療安全管理部門での所属では無いが、医療安全に関する役割を担っている。 <input type="checkbox"/> その他（ ）
1-6	医療安全管理への関与年数	<input type="checkbox"/> 1年未満 <input type="checkbox"/> 1～2年未満 <input type="checkbox"/> 2～3年未満 <input type="checkbox"/> 3～4年未満 <input type="checkbox"/> 4～5年未満 <input type="checkbox"/> 5～6年未満 <input type="checkbox"/> 6～7年未満 <input type="checkbox"/> 7～8年未満 <input type="checkbox"/> 8～9年未満 <input type="checkbox"/> 10年以上

## 2. 講義について（当てはまるものに☑をつけてください）

## 1) 医療安全の施策の動向（厚生労働省医政局医療安全推進室）

## ①本講義の満足度

....................

1.満足した                      2.概ね満足した                      3.どちらともいえない                      4.あまり満足しなかった                      5.満足しなかった

## ②本講義の理解度

....................

1.理解した                      2.概ね理解した                      3.どちらともいえない                      4.あまり理解できなかった                      5.理解できなかった

## ③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

裏へ続きます

2) 医療安全管理の基本的な知識（嶋森好子）

①本講義の満足度

.....  .....  .....  .....   
1.満足した            2.概ね満足した            3.どちらともいえない            4.あまり満足しなかった            5.満足しなかった

②本講義の理解度

.....  .....  .....  .....   
1.理解した            2.概ね理解した            3.どちらともいえない            4.あまり理解できなかった            5.理解できなかった

③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

3) 医療安全支援センターの取り組み

①本講義の満足度

.....  .....  .....  .....   
1.満足した            2.概ね満足した            3.どちらともいえない            4.あまり満足しなかった            5.満足しなかった

②本講義の理解度

.....  .....  .....  .....   
1.理解した            2.概ね理解した            3.どちらともいえない            4.あまり理解できなかった            5.理解できなかった

③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

④医療安全支援センターとの連携についてお尋ねします。

a)地域の医療安全支援センターについて  
1.連携を取っている。 2. 存在は知っていた。 3. 知らない)

b)医療安全支援センターとの連携の具体例がありましたらご記入ください。  
(

4) 医療事故情報収集等事業と医療事故調査制度（後 信）

①本講義の満足度

.....  .....  .....  .....   
1.満足した            2.概ね満足した            3.どちらともいえない            4.あまり満足しなかった            5.満足しなかった

②本講義の理解度

.....  .....  .....  .....   
1.理解した            2.概ね理解した            3.どちらともいえない            4.あまり理解できなかった            5.理解できなかった

③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

### 5) 健康被害救済制度

①本講義の満足度

.....  .....  .....  .....

1.満足した            2.概ね満足した            3.どちらともいえない            4.あまり満足しなかった            5.満足しなかった

②本講義の理解度

.....  .....  .....  .....

1.理解した            2.概ね理解した            3.どちらともいえない            4.あまり理解できなかった            5.理解できなかった

③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

### 6) 医療 ADR

①本講義の満足度

.....  .....  .....  .....

1.満足した            2.概ね満足した            3.どちらともいえない            4.あまり満足しなかった            5.満足しなかった

②本講義の理解度

.....  .....  .....  .....

1.理解した            2.概ね理解した            3.どちらともいえない            4.あまり理解できなかった            5.理解できなかった

③本講義に対する意見・感想などをお書きください。

### 3. その他 \_\_研修全体・運営等にご意見等ございましたら、ご記入下さい

ご協力ありがとうございました

### 1) 医療安全の施策の動向(記述感想)

資料が小さすぎて見にくいものがあつたのが残念です。

医療安全に関する各機関の特性を捉える事が出来ました。(法律や通知との関連について)

資料の文字が小さく、拡大した印刷を添付してありましたが、最初から見易い資料であるとうれしいです。施策の動向として、医療法施行規則に診療放射線安全管理体制確保に係わる措置が追加し、診療報酬改定について、地域連携加算の新設が行われるとありますが、具体的な連携の方法等について詳しく説明してほしかったです。

医療法に基づく医療安全管理体制について、条文を見ながらの説明だったので分かりやすかったです。また、これまで理解が曖昧だった各種制度、医療安全対策における診療報酬などについて改めて基礎から学ぶことができた。

美容に関する通知の中で、私は医療安全支援センターを紹介されることをパンフレットで知りました。どう取り組むか検討されないまま、紹介されても対応に困ります。あの書き方では、何らかの対策をとってくれるという印象を与えたいと思います。どちらの機関も安易にセンターを紹介されますが、対応に困ることがあります。

医療安全の歴史や法的根拠がよく理解できました。また、事故調の役割や流れについて理解が深められました。

診療用放射線の指針整備(R2.4.1~)の部分、もう少し詳しく聞きたかったです。

先生の切り口が良い。

現業務開始時、学んだ内容でしたが、また改めて振り返る機会をいただき、知識の確認が出来ました。新スタッフへも伝達のポイントにさせていただきます。

病院の立入検査も担当しているので、立入の面からも勉強になった。

早口なので、もう少しゆっくり話していただけると助かります。P10、下2 スライド数字なし？

### 2) 医療安全管理の基本的な知識 記述感想

もう少し少人数で聴きたい講義でした。

医療安全に関する語意の基礎について知り、理解を深める事ができました。具体的な症例も話して頂き、とても分かりやすかったです。

エラーの種類や条件など色々なところで、どこでも、どんな時にも起こりうる。

スライドに沿った用語の説明を明確に行って頂きたかった。焦点がよく分からなかった。マイクの使用方法を再考してほしい。

具体的な事例を多く用いた説明をして下さり、分かりやすかったです。

基本的な用語の理解が出来てよかったです。

先生の人柄を感じられる。

「人はミスをおこす」ことがある前提は、今全ての業務で求められるものですが、看護職の端くれとしては、院内での患者への対応として「患者に寄り添いつつ安全を図り、記録をし…」がとても大変な時代と感じています。患者安全と共に従事者の安全も自らが図ってこそのもと感じました。

### 3-1) 医療安全支援センターの取り組み 記述感想

歯切れの良い説明で、横浜市の取り組みが良く理解できました。

具体的な相談事例を聞くことができ大変参考になった。

業務に関する事なので、大変参考になりました。相談件数の多さに驚きました。

横浜市のセンターでは協議会や研修会など積極的な活動をなさっていると思います。日々の業務もお忙しい中、メールマガジンを毎月発行しているなんて、頭が下がります。

今年から病院から保健所に異動し、今後相談者との対応もやっていかなければならない中で、実際の Q&A を紹介していただき非常に参考になった。相談内容に対しての知識やデリケートな相談も多いので接遇についてもさらに学んでいきたいと感じた。また、情報共有の大切さに改めて気づいた。

取り組み方法がとても参考になりました。

医療安全の内容で医療機関で地域連携する情報共有を図ることができるような取組みを考えていました。横浜市での取組みをもう少し詳しく知りたくなりました。

私自身、支援センターの職員として共感できる部分、勉強になる部分が数多くあった。また、横浜市で取り組んでいる多くの事業について、今後の業務の参考としていきたい。

今後の課題を見つけることができました。

同様の業務に従事しているため、参考になりました。

同じ医療安全支援センターの担当として共感する点が多かった。

業務に活用できそうな話が多く参考にさせて頂こうと思います。

過去の事故を教訓に、大変体制が整っていると感じました。医師も医療相談のメンバーになっているのは、すごいと思います。

取り組み内容がまとめられており、分かりやすかった。

規模は全く違いますが、同じような悩みを持ちつつ対応されていることを感じました。自分にとっての都合の良い情報だけをチョイスし、相談はそれを肯定してくれるところを探し回っている相談者などへの対応は、時に相談対応側が疲労します。そういう相談対応側の情報共有やスキルアップの機会をぜひ作っていただきたく思います。

自分も医療安全支援センターを担当しているので大変勉強になった。

まだまだ病院において医療安全支援センターの役割が理解されていないと思います。また、行政であるがゆえに簡単にコンタクトがとれない組織的な問題もあります。

顔を合わせたことがない(Telのみ)

行政から医療機関へ連絡してもあまりいい顔をされないこともある。先生が言っていたように問い合わせたりするのにハードルが高いと感じる。

医療機関も相談者に対しての対応に苦慮している場合の対応。

相談者の意見を伝えたり、相談内容の状況確認等を行った。

クレームの多い方で病院でも対応に困られている場合があります。本人の認識と病院の受け止めに大きな差があり、お話を聞くだけでなく苦情伝達を希望されるので困っています。

病院側が情報を教えてくれないことがある。

相談者からの希望があった場合に、医療機関相談者等から状況を確認し、また、寄せられたご意見やご要望を伝達して対応をお願いします。

診療所等の医師等には連絡したことがある。

センターの認知度はまだまだ低いと感じます。(H31.4.1<sup>~</sup>の始動なので止むを得ないか・・・)

話し合いの場を設けたことがある。(行政 2 名、医療機関 3 名)

以前はしていましたが、現在は直接はせず、監査部署に対応依頼です。

相談員の担当者会への参加。(行政、医療機関含む) 苦情の情報提供したら、医療機関からお叱りの連絡を受けた。

まだまだ病院において医療安全支援センターの役割が理解されていないと思います。また、行政であるがゆえに簡単にコンタクトがとれない組織的な問題もあります。

顔を合わせたことがない(Telのみ)

行政から医療機関へ連絡してもあまりいい顔をされないこともある。先生が言っていたように問い合わせたりするのにハードルが高いと感じる。

医療機関も相談者に対しての対応に苦慮している場合の対応。

相談者の意見を伝えたり、相談内容の状況確認等を行った。

クレームの多い方で病院でも対応に困られている場合があります。本人の認識と病院の受け止めに大きな差があり、お話を聞くだけでなく苦情伝達を希望されるので困っています。

病院側が情報を教えてくれないことがある。

相談者からの希望があった場合に、医療機関相談者等から状況を確認し、また、寄せられたご意見やご要望を伝達して対応をお願いします。

診療所等の医師等には連絡したことがある。

センターの認知度はまだまだ低いと感じます。(H31.4.1<sup>~</sup>の始動なので止むを得ないか・・・)

話し合いの場を設けたことがある。(行政 2 名、医療機関 3 名)

以前はしていましたが、現在は直接はせず、監査部署に対応依頼です。

相談員の担当者会への参加。(行政、医療機関含む) 苦情の情報提供したら、医療機関からお叱りの連絡を受けた。

#### 4) 医療事故情報収集等事業と医療 記述感想

難しい仕組みを分かりやすく説明して頂いた。

大変分かりやすく説明してもらえました。

特に医療事故調査制度について、具体的な数字等もあり、とても分かりやすかったです。

先に受けた資料と同じ内容でしたので。

センター調査が遺族からの依頼で行われることを知りませんでした。この制度が始まった時、遺族からの申し立ては受けないという説明だったと認識していました。遺族の希望があれば、センターを紹介してもよいということでしょうか？

実際の相談業務に活かしたいと思います。

今まであまり理解出来ていなかったことを説明して頂き制度をより深く知ることができました。

制度についての詳しい話が聞けて良かった。

事故調の概要、意義が分かった。

医療が高度複雑化すると、一度現場を離れた方からは、事故が怖いという声を聞くことがあります。医療職を守る意味でも原因と対策を明らかにし、遺族への対応は個を前面にせず、病院全体としてじっくり取り組んでいただきたいと思います。

#### 5) 健康被害救済制度 記述感想

救済制度の根拠がよくわかった。

業務でも問い合わせの多い薬のことなので勉強になりました。

請求期限などの具体的な事が学べた。ここまでの副作用が少ないので相談件数は少ないが、問い合わせがあったら今日の講習が活用できると思います。

聞いたことはあったが、実際のところどのような内容なのか知らなかったもので、とても役立ちました。

全国どこでも無料で講師派遣していただけることを医療機関へお知らせしたいと思います。講義のスピードが早く、その時(今)は理解している気になっていますが時間が過ぎると忘れてしまっているように思われます。

適正に使用されたか・・・という点では、医師に責任がありますよね。その場合は、医師に対する訴訟ということになり、患者さんは大変な負担になると思います。適正使用を徹底していただきたいです。

制度の理解が得られ良かった。

PMDA の資料は当所でも配布している。



制度の相談を受け付けたとき、「医療機関がよい返事をしない」などという内容を聞きますが、やはり制度をもっと一般の方に知っていただき上手に活用して頂くことと、病院では薬処方時できるだけ丁寧に説明を加えて頂くことが大切かなと感じました。

#### 6) 医療ADR 記述感想

ADR という制度については、よく分かったが、内容について実質的なことで分かりずらかった。制度があつて紹介先の1つとしては知っていたが、内容は理解できていなかった。今回細かく説明してもらい少し理解できた。時間が短かったのが残念です。

医療 ADR だけでなく裁判などについても詳しい説明があり分かりやすかった。

医療機関との話し合いの場に立ち会うことや和解条件の提示の仲介等を行政機関に求める相談者が比較的多くいらっしゃいます。そのような方には訴訟にならない解決方法として、昨年度この研修を受講した職員からの提案で ADR の制度をご案内しています。

医療安全相談を受ける中で、医療 ADR を案内することがあったので、講義を聞いて大変勉強になりました。

ADR 制度が良く理解できました。

弁護士先生の話は参考になる。

最近はずぐ「訴える」「罰してくれ」などと訴える方も増えておりますが、出来るだけ当事者が話をしなければ、説明を聴けないことを伝える努力をしている日々です。また、地方はまだ医療 ADR に対応して下さる方がおらず、出来ればすそ野を広げて下さることを願います。

#### 全体への記述感想

同じ業務に従事する者同士の交流の時間が強制的にあるとよいと思います。

いつもお世話になっております。以前実施されていたスキルアップ研修の様な相談対応の具体的な研修をできれば開催して頂けたらと思います。よろしく申し上げます。

テキストが科目ごとに分かれていると良いと思います。分厚くてメモもしづらいですし、私自身、一日しか来ないので受講する科目のみのテキスト配布だと良いと思いました。

医療安全に関する研修会が少なく、行政の職員が参加できる場所も少ないと思いますので、ぜひ研修を続けていただければと思います。配布資料のスライドの大きさがもう少し大きいと見やすいと思います。

資料の拡大化をお願いします。

対象が異なる研修会は初めてですが、無理があるように思います。実践研修なので、具体的な事例など、もう少し入れてほしかったのですが。者

関西での開催を希望します。

医療 ADR について、もう少し時間(半日くらい)をとっていただき詳しく聞きたい。

「医療事故をめぐる法律関係」の講義もお聞きしたかったです。

医療安全施策の動向については最近のトピック部分に時間を割いていただけると大変助かります。

朝が早く、午前 5 時に起床し、出席している。もう少し開始を遅くできないか。

内容は基礎をもとに、しっかり学びなおし出来ました。せっかくセンター医療機関の方々の交流の機会でしたが、皆様忙しいのか、お話する時間が持てず残念でした。

とても分かりやすく、勉強になりました。どうもありがとうございました。