

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の機能評価及び質改善のための
ICT を用いた地域連携と情報収集の体制構築に関する研究」

分担研究報告書

「医療安全支援センター機能の差異を明らかにする評価指標に関する研究」

研究分担者 天笠 志保 帝京大学大学院公衆衛生学研究科・講師

【研究要旨】

医療安全支援センター（支援センター）は、第5次医療法改正で2007年に制度化された自治体が設置主体となる医療相談窓口である。2022年11月時点で全国に396ヶ所の支援センターが設置されているが、公表されている支援センター総合支援事業の年報によれば、相談体制や実績が運営主体ごとに大きく異なっている。これまでは、支援センターの機能を比較する指標はなく、人員配置や相談件数などによる比較にとどまっていた。そこで本分担研究の目的は、支援センターの機能や対応状況を比較可能にする評価指標を検討し、支援センターの機能や対応状況の差異を明らかにすることとした。評価指標は、都道府県単位で合計した相談件数を推計患者数で除した値とし、47都道府県での比較を可能にした。この結果、高知県、福島県、宮城県、東京都、千葉県の実績が高い可能性が示唆された。これらの都道府県の支援センターを中心にフィールド調査を実施した結果、各支援センターにおける特色のある運営上の工夫および対応困難事例などの共通する課題が明らかになった。

A. 研究目的

医療安全支援センター（支援センター）は、医療法6条の13に基づき、都道府県をはじめとする全国の自治体に設置されており、これまで約20年に渡り、患者や家族からの相談、苦情への窓口対応を中核機能として、医療の安全の確保、向上のための施策として位置付けられてきた。平成19年3月に発出された「医療安全支援センター運営要領（医政発第0330036号平成19年3月30日）により、基本方針と運営体制が示されてきたが、職員配置では弾力的な運用の下、兼務が許容されるなど、体制整備や運用面において各自治体の一定の裁量が認められてきた。設置から最長で約20年が経過する中で、こうした体制や運用の差異が各自治体の支援センターの体制や機能に差異を生じさせているとみられる。しかしながら、これまで支援センターの機能を

比較する指標はなく、人員配置や相談件数などによる比較にとどまっていた。

そこで本分担研究の目的は、支援センターの機能や対応状況を比較可能にする評価指標を定め、支援センターの機能や対応状況の地域差を明らかにすることとした。各支援センターの機能や対応状況が比較可能になることで、比較的高機能の支援センターを同定することにつながり、これらの支援センターの優れた取り組みの収集につながることを期待される。

B. 研究方法

1. 支援センター総合支援事業で収集されたデータの解析

本研究では、支援センターの運営の現状に関する調査データに基づき検討を行った。これは、医療法6条の14に基づく支援センター総合支

援事業により毎年、全国の支援センターを対象に実施されている悉皆調査のデータであり、一般に公表されている（支援センター総合支援事業 HP <https://www.anzen-shien.jp/information/>）。対象は、2021年度の調査データ（2020年4月～2021年3月における相談件数のデータ）とした。相談総数と相談、苦情、その他の別で各センターの件数について、設置主体（都道府県センター、二次医療圏センター、保健所設置市区センター（センター設置・未設置））ごとに記述し、分布を確認した。相談機能等の差異については、都道府県単位での相談件数について、令和2年に厚生労働省が実施した「患者調査」の推計患者数で除することで指標化し、47都道府県での比較を行った。また、相談窓口の対応状況として、地域住民への相談窓口の周知とその方法、相談件数や統計情報の公開の有無と公開先、地域住民向け啓発や医療安全に関する情報提供の有無と方法、美容医療調査の結果についてそれぞれ検討した。

2. 支援センターのフィールド調査

相談機能が高いとみられる支援センターについて、医療安全推進協議会などの地域を包含した制度全体の運用状況と枠組みの実態を明らかにするため、フィールド調査を実施した。指標化した支援センターの相談機能に基づき、上位の都道府県を同定し、これらの支援センターに対して、任意の調査協力を依頼した。協力が得られたセンターを訪問し、①相談体制、②相談対応、③支援センター間での連携、④ICT利活用に関する施設や機器の状況、⑤支援センターに関する要綱、マニュアル類の整備状況、⑥総合支援事業の活用や要望について主として調査を実施した。

（倫理面への配慮）

本研究では、支援センター総合支援事業により収集されたデータを解析した。解析に用いたデータ（相談件数や支援センターの設置状況、運営体制等のデータ）は、一般に公開されており、個人を識別できる情報は含まれていないため、倫理面の問題はないと判断した。

C. 研究結果

1. 相談件数の実態

2020年12月1日時点において、全国で395の支援センターが設置されていた（都道府県47、二次医療圏277、保健所設置市区71）。2021年度におけるセンターごとの回答数（回答率）は都道府県が47(100%)、二次医療圏が211(76.7%)、保健所設置市区が110(100%)であった。回答割合を表1に示す。すべてのセンターにおける相談件数の合計は110,352件であり、内訳は相談が71,431件、苦情が35,960件、その他が2,961件であった（表2）。設置主体ごとの相談件数は都道府県が46,385件、二次医療圏が7,115件、保健所設置市区が48,042件、保健所設置市区（センター未設置）が8,810件であった。

相談総数と相談、苦情、その他の別で各センターの件数について、センター設置主体ごとの分布を確認したところ、いずれの設置主体でも他のセンターを大幅に上回る件数を報告したセンターが認められた（図1～4）。例えば、都道府県のセンターでは東京都が9,689件であり、最も多くなっていた。

地域住民への相談窓口の周知とその方法では、周知は、センター未設置の保健所設置市区を除き、90%を超えていた。周知方法はいずれの設置主体においてもホームページへの掲載が最多であったが、広報誌やパンフレット等の活用は、保健所設置市区が最も進んでいた。次に、相談件数や統計情報の公開の有無と公開先では、保健所設置市区が最も進んでおり80%を超えていたが、その他の設置主体ではいずれも80%を下

回っていた。公開先では、医療関係団体や医療機関が一般公開よりも割合が高い傾向がみられた。続いて、地域住民向け啓発や医療安全に関する情報提供の有無と方法では、都道府県、保健所設置市区のいずれも80%を超えて実施されていた。一方で、二次医療圏では80%を下回り、センター未設置の保健所設置市区では、50%を下回っていた。最後に、美容医療調査の結果では、美容医療に関する相談・苦情の受付を「あり」と回答した設置主体は、都道府県が最も多く約60%となっていた。一方で二次医療圏は、10%未満となっており、設置主体の違いで相談・苦情の傾向が異なっていることが示された。また、相談内容では、医療行為・医療内容が最も多く、次いで医療費（診療報酬等）となっていた。情報提供の方法については、相談窓口の周知と同様に、ホームページへの掲載がいずれの設置主体でも最多であり、保健所設置市区において、広報誌やパンフレットの活用が進んでいた。

都道府県単位の相談件数を各都道府県における推計患者数（千人）で除した結果、高知県が最も多く（32.4）、次いで福島県（25.8）、東京都（23.1）、宮城県（22.4）、千葉県（20.7）であり、これらの都道府県ではセンター機能が高い可能性が示唆された（図5）。

2. 支援センターのフィールド調査結果

本研究では、都道府県単位で相談件数を推計患者数で除することで指標化し、その数値が高い場合にセンター機能が高い可能性が示唆され

た。本成果を踏まえ、これら支援センター機能が高いとみられる都道府県及び保健所設置市区に関し、任意の研究協力が得られた支援センターに関してフィールド調査を実施した。

フィールド調査を通じて、各支援センターにおいて特色のある運営上の工夫等が明らかになった。一方で、支援センター運営上の課題に関して、相談対応者の数などの体制上の課題や、リピーター相談者への対応に伴う心理的、時間的負担の課題など、各支援センターに共通するとみられる実態も明らかとなった。

D. 研究発表

1. 学会発表

1. 荒神裕之，天笠志保．医療安全支援センターの設置数に関する経時的変化 平成18（2006）年からの検討．第81回公衆衛生学会総会抄録集．2022年10月8日．

E. 知的所有権の取得状況

1. 特許取得
なし
2. 実用新案特許
なし
3. その他
なし

以上

(資料2)

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)	369	85.2
都道府県	47	100
保健所設置市区	109	100
二次医療圏	213	76.9

表2. 設置主体ごとの相談総数

設置主体	受付総数	相談	苦情	その他
(全体)	110,352	71,431	35,960	2,961
都道府県	46,385	28,462	15,750	2,173
保健所設置市区	48,042	33,790	13,992	260
保健所設置市区 (センター未設置)	8,810	5,671	2,705	434
二次医療圏	7,115	3,508	3,513	94

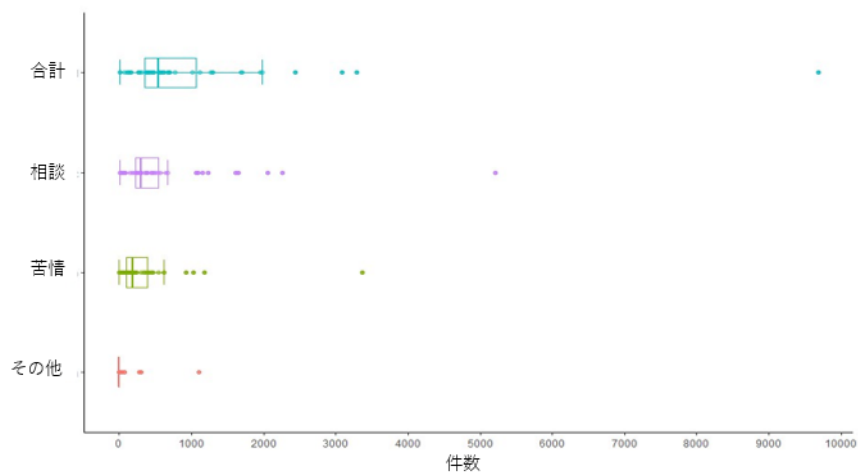


図1. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数 (都道府県)

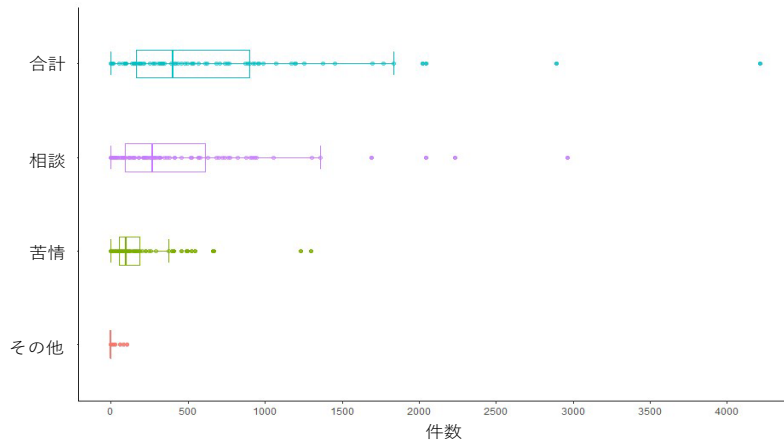


図2. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数（保健所設置市区）

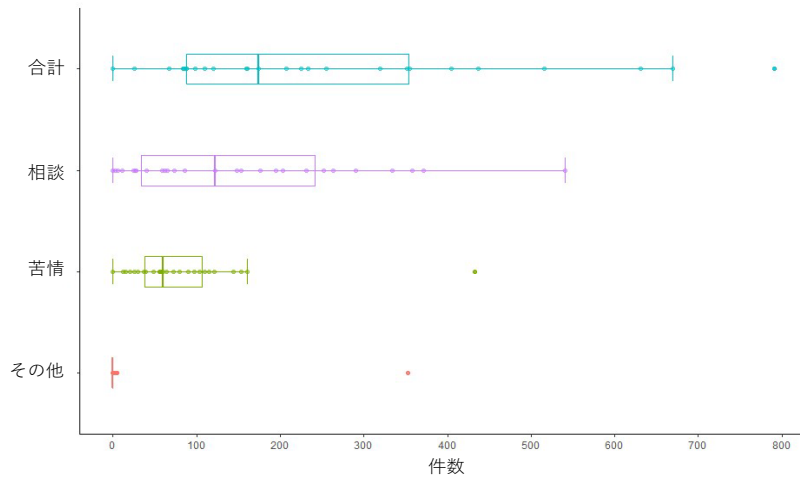


図3. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数
（保健所設置市区（センター未設置））

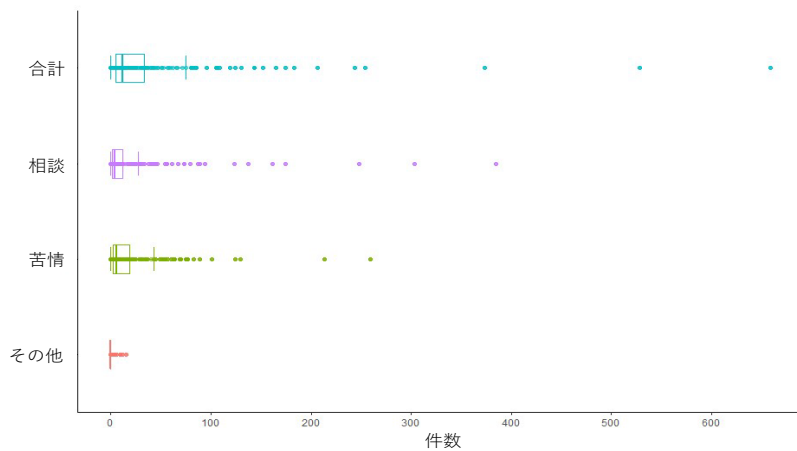


図4. 相談件数の合計と相談、苦情、その他の件数（二次医療圏）

(資料3)

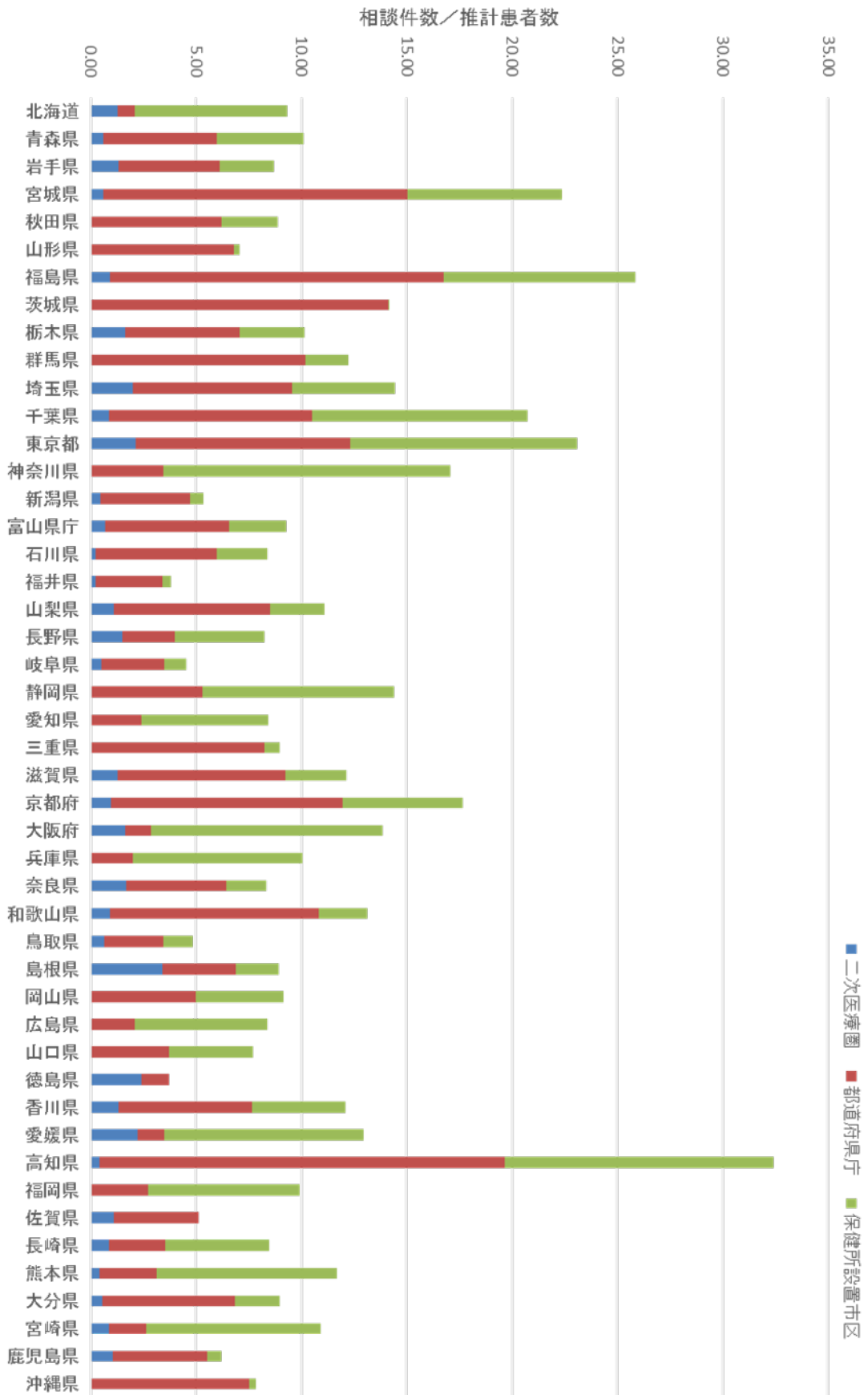


図5. 都道府県別の推計患者数あたりの相談件数の差異