

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）
分担研究報告書

医療安全支援センターの運営体制の実態および相談実績に関する研究

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。平成19年に発出された「医療安全支援センター運営要項」により基本方針と運営体制が示されてきたが、各自治体の医療安全支援センターにおける人員配置等の運営体制に関する実態や体制整備の検討に不可欠な運営主体別の相談内容の傾向等については明らかにされていない。そこで本研究は、医療安全支援センターの運営体制の実態および対応実績を明らかにした。医療安全支援センターにおける人員配置（職種や人数）等の運営体制は各自治体によって大きく異なっていた。医療知識や医療行為に関する相談への対応では、医学や医療に関する知識が必要となるが、現状の体制では、専門人材の関与に課題がある可能性がある。また、相談職員へのサポート体制等の相談窓口の支援体制はいまだ十分でない可能性があり、今後、人員配置だけでなく、支援体制も含めた相談体制のさらなる整備が必要であると考えられる。

A. 研究目的

医療安全支援センターは、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。2023年1月時点で全国に395ヶ所の支援センターが設置されている。

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項（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。設置から最長でおよそ20年が経過しているものの、各自治体の医療安全支援センターにおける人員配置等の運営体制に関する実態は明らかにされていない。また、公表されている医療安全支援センター総合支援事業の年報によれば、対応実績が運営主体ごとに大きく異なっており、体制整備の検討に不可欠な運営主体別の相談内容の傾向等についても明らかになっていない。

そこで本研究では、医療安全支援センターの運営体制の実態および対応実績を明らかにするとともに、今後の運営調査（全国調査）に必要な調査項目を検討することを目的とした。

B. 研究方法

本研究では、医療安全支援センター総合支援事業により、全国の医療安全支援センターを対象に毎年実施されている悉皆調査のデータを分析した。対象は、公表された調査データのうち最も新しい令和5年度の調査データ（調査期間：令和5年10月31日～令和6年1月9日）とした。また、後述する相談内容については令和3年度～令和5年度までの過去3年間のデータを解析し、相談内容の傾向を検討した。

運営主体別（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））に①相談窓口の体制（人員配置（職種）、相談窓口の支援体制）および②相談内容の傾向を記述した。相談窓口における常勤の担当者の職種は

1) 医師・歯科医師、2) 薬剤師、3) 保健師、4) 助産師、5) 社会福祉士等福祉職、6) 行政官、7) 看護師、8) 臨床検査技師、9) その他、であった。相談内容は1) 医療行為・医療内容、2) コミュニケーション、3) 医療情報の取扱、4) 医療機関等の施設・設備、5) 医療機関等の紹介・案内、6) 医療費、7) 医療知識、8) その他、であった。

C. 研究結果

令和5年度調査では、全国の医療安全支援センター426のうち、345(81.2%)の医療安全支援センターから回答を得た(都道府県:97.9%、保健所設置市区100%、二次医療圏70.3%)。相談件数の合計は、都道府県が47,207件、二次医療圏が8,290件、保健所設置市区が59,027件であった。

1. 相談窓口の体制

相談窓口において対応している担当者の人数は運営主体で異なっていたが、全体でみると、中央値が3.0人(25パーセンタイル値は1.0人、75パーセンタイル値は5.0人)であった(表1)。相談窓口で対応する人数が0より多い割合は、行政官(49.9%)が最も多く、次いで薬剤師(37.1%)、看護師(30.1%)の順となっていた(表2)。

相談窓口の支援体制として、相談受付票を作成しているのは98.0%であり、相談対応マニュアル(相談業務の手引き)があるのは66.4%と比較的高かった。一方で、相談職員への助言等を行うサポート体制が構築されているのは28.1%、相談事例集を作成しているのは20.6%、定期的にミーティングを開催しているのは18.6%、勉強会を開催しているのは16.8%にとどまっていた。

2. 相談内容の傾向

相談件数の合計は令和5年度が116,135件、令和4年度が110,919件、令和3年度が109,626件であり、過去3年間の相談件数は

ほぼ横ばいであった(表3)。いずれの調査年度においても医療知識等を問うものや医療行為・医療内容に関する相談が多くなっており、全体の半数近くを占めていた(表3)。また、相談内容の分布は運営主体ごとに異なっていた。

D. 考察

医療安全支援センターにおける相談職員の職種および人数は各自治体によって異なっていた。医療知識や医療行為に関する相談への対応では、医学や医療に関する知識が必要となるが、現状の体制では、専門人材の関与に課題がある可能性がある。また、相談内容の分布は運営主体ごとに異なる傾向が見られることから、各々に最適化した相談体制の整備が求められていると考えられる。

本研究では、全国調査のデータを用いて運営体制の実態を明らかにしたが、今後、さらなるデータの利活用を進めるために、調査項目の再検討が必要であると考えられる。現状の調査では、相談窓口の担当者の職種や人数は把握できているものの、各担当者の経験年数は不明である。また、相談内容の分類をみると、その他が3番目に多く、具体的にどのような相談が含まれているかを確認していく必要がある。

E. 結論

本研究により、医療安全支援センターの運営体制の実態および対応実績が明らかとなった。医療安全支援センターにおける人員配置等の運営体制は各自治体によって異なっていた。相談職員へのサポート体制等の相談窓口の支援体制はいまだ十分でない可能性があり、今後、人員配置だけでなく、支援体制も含めた相談体制のさらなる整備が必要であると考えられる。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. Kojih H, Amagasa S. Establishment of patient advocate and consultation services by local governments to promote patient safety; efforts in Japan. International Society for Quality in Health Care (ISQua's) 39th International Conference, Seoul, Republic of Korea, August 2023.
2. Amagasa S, Kojih H, Kikuchi H. Regional differences in the number of health-related questions and complaints from patients and their families at public service centers for patient advice, support, and information in Japan. 17th International Congress of Behavioral Medicine (ICBM), Vancouver Canada, August 2023
3. 天笠志保、荒神裕之、菊池宏幸. 医療安全支援センターにおける設置主体別の相談内容の傾向. 第 82 回日本公衆衛生学会総会 (つくば) . 2023 年 11 月.

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし

表1 相談窓口で対応する人数の分布（職種別）

	全体					都道府県					二次医療圏					保健所設置市区					保健所設置市区（センター未設置）									
	5%ile	25%ile	50%ile	75%ile	95%ile	5%ile	25%ile	50%ile	75%ile	95%ile	5%ile	25%ile	50%ile	75%ile	95%ile	5%ile	25%ile	50%ile	75%ile	95%ile	5%ile	25%ile	50%ile	75%ile	95%ile					
医師・歯科医師	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.00
薬剤師	0	0	0	1.00	4.00	0	0	0	0	1.00	0	0	0	1.00	3.00	0	0	1.00	3.00	5.00	0	0	0	3.00	5.00	0	0	0	3.00	5.00
保健師	0	0	0	0.10	2.00	0	0	0	0	1.65	0	0	0	0.25	2.00	0	0	0	1.00	2.00	0	0	0	0	2.28	0	0	0	0	2.28
助産師	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社会福祉士等福祉職	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
行政官	0	0	0	2.00	5.00	0	0	1.00	3.25	6.39	0	0	0.10	1.85	4.00	0	0	0	2.00	5.00	0	0	0	3.00	6.60	0	0	0	3.00	6.60
看護師	0	0	0	0.80	2.00	0	0.68	1.00	1.60	2.47	0	0	0	0	0	0	0	0.80	1.00	2.10	0	0	0	1.00	5.84	0	0	0	1.00	5.84
臨床検査技師	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0	0.10	0	0	0	0	0.40	0	0	0	0	0.40
その他	0	0	0	0.60	4.00	0	0	0	0	1.26	0	0	0	0.35	2.00	0	0	0	1.00	6.00	0	0	0	0.75	6.20	0	0	0	0.75	6.20
合計	0.1	1.00	3.00	5.00	9.00	0.81	1.98	2.90	5.15	9.04	0.10	1.00	2.00	3.70	7.50	1.00	2.90	5.00	7.00	11.60	0.00	2.00	4.00	7.00	10.76					

表2 相談窓口で対応する人数が0より多い割合

	医師		薬剤師		保健師		助産師		社会福祉		行政官		看護師		臨床検査技師		その他		合計	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
全体	29	8.4	128	37.1	90	26.1	3	0.9	9	2.6	172	49.9	104	30.1	23	6.7	102	6.7	339	98.3
都道府県	4	8.7	3	6.5	9	19.6	2	4.3	2	4.3	25	54.3	39	84.8	1	2.2	4	8.7	46	100
二次医療圏	19	10.1	65	34.4	53	28	0	0	4	2.1	102	54	8	4.2	17	9	55	29.1	187	98.9
保健所設置市区	3	3.8	48	60.8	23	29.1	1	1.3	3	3.8	34	43	46	58.2	4	5.1	35	44.3	79	100
保健所設置市区 (センター未設置)	3	9.7	12	38.7	5	16.1	0	0	0	0	11	35.5	11	35.5	1	3.2	8	25.8	27	87.1

表3 設置主体別の相談内容の件数

	医療行為・医療内容	医療機関等の紹介、案内	コミュニケーションに関すること	医療費（診療報酬等）	医療情報の取扱	医療知識等を問うもの	医療機関等の設備に関すること	その他	合計
2023 年度調査									
(全体)	24666	15434	16754	8151	4236	26029	1662	19203	116135
都道府県	9530	3676	7344	3577	1656	10821	497	8894	45995
保健所設置市区	12705	11090	7491	3992	2246	14290	943	9048	61805
二次医療圏	2431	668	1919	582	334	918	222	1261	8335
2022 年度調査									
(全体)	22,382	15,343	16,130	7,342	4,242	25,139	1,675	18,666	110919
都道府県	9,054	3,397	7,229	3,256	1,776	10,188	542	9,893	45335
保健所設置市区	11,388	11,237	7,383	3,629	2,182	14,306	944	7,940	59009
二次医療圏	1,940	709	1,518	457	284	645	189	833	6575
2021 年度調査									
(全体)	23404	14814	15485	6976	3599	25140	2508	17700	109626
都道府県	9313	2933	6980	3236	1565	10438	735	9574	44774
保健所設置市区	11970	10965	6894	3289	1774	14009	1402	6925	57228
二次医療圏	2121	916	1611	451	260	693	371	1201	7624