

**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相談対応相談支援ガイドブック改訂の方向性

研究分担者 菊池宏幸（東京医科大学公衆衛生学分野 准教授）

研究要旨

本研究は、「医療安全支援センター相談支援ガイドブック 2016 年度改訂版」（以下、相談支援ガイドブック）を対象とし、近年の医療安全支援センター（以下、「センター」）運営の実態と課題を反映した改訂内容を提案することを目的とした。令和 4 年度に実施したセンターへのヒアリング調査議事録及び全国の医療安全推進協議会の設置状況調査等の結果を基に、テキストマイニング分析及び研究者間検討を行った。結果として、現代的なセンター運営における主要課題として、①事務職と医療専門職の専門性を活かした役割分担と連携強化の必要性、②相談業務を外委託する際の留意点（特に相談内容分析を通じた地域医療安全課題の抽出機能維持）、③センター間の好事例収集と横展開による業務の質の標準化・向上、の 3 点が抽出・整理された。これらの課題と改善の方向性について、現行相談支援ガイドブック第 V 章「医療安全支援センターの実施体制」に関連項目として追加・整理することを提案する。本改訂提案は、相談支援ガイドブックを最新の状況に即した、より実践的で有用性の高いものへと更新し、全国センターの機能強化に資することを目的とするものである。

A. 研究目的

本研究は、「医療安全支援センター相談支援ガイドブック 2016 年度改訂版」（以下、「相談支援ガイドブック」）について、研究 1 年目に実施した医療安全支援センター（以下、「センター」）へのヒアリング調査議事録、及び 2 年目に実施した全国の医療安全推進協議会の設置状況等に関する調査結果に基づき、支援相談支援ガイドブックに対して追加・修正すべき事項を具体的に整理し、提案することを目的とする。

B. 研究方法

令和 4 年度に実施したセンターへのヒアリング調査の議事録について、テキストマイニングにより、現状の課題抽出を行う。さらに研究者間検討会を行い、抽出された課題について、支援相談支援ガイドブックに追加すべき事項を整理する。

C. 研究結果

テキストマイニングおよび研究者間の検討の結果、以下の点について、相談支援ガイドブックに追加すべき事項として整理された。

1) 事務職と医療専門職の役割分担と連携

総合支援事業における調査や現地ヒアリングから、多くのセンターでは、市民からの相談電話に対し、事務職と医療専門職が役割を分担しながら対応している実態が明らかになった。

センターに勤務する医療専門職は、多くの場合、臨床経験を有する者が配置されている。そのため、相談者との信頼関係を構築しやすく、対話を通じて相談者自身が課題を言語化するプロセスを支援したり、共感を通じてエンパワメントを促したりすることが期待できる。その一方で、センターの機能的な限界と相談者の期待とのギャップに苦悩し、精神的な負担を抱える事例も見られる。

事務職は、法的根拠やセンターの機能・限界点を明確に説明できる強みがある。相談者は時にセンターの役割を超える期待を寄せることがあるため、事務職が対応可能な範囲を明確に示すことで、過不足のない適切な支援につながる可能性がある。しかし、対応が形式的になり、「対応できません」「他の機関へご相談ください」といった応答に留まる可能性も指摘される。

これらの事務職と医療専門職それぞれの強みを相互補完的に活かすことで、センターの相談対応の質向上が期待される。具体的な連携方法として、まず事務職が法的側面や対応範囲を踏まえた初期対応を行い、継続的な関与や専門的判断が必要な場合に医療専門職が引き継ぐ、といった役割分担が考えられる。このためには、日常業務における相互理解の深化に加え、共同での事例検討会などを通じて連携体制と対応能力を強化することが有効である。

2) 相談業務外部委託化に伴う課題と留意点

一部の自治体では、人材確保の困難さ（特に医療専門職等の専門職）や、確保できても会計年度任用職員といった不安定な雇用形態になりがちな現状を背景に、相談業務自体を外部機関へ委託するケースが見られる。

相談業務の外部委託は、センター内に相談対応の経験やノウハウが蓄積されにくいという課題がある一方、他の公的事業における外部委託化の流れを踏まえると、やむを得ない側面もあると考えられる。しかし、委託する場合においても重要な留意点がある。それは、個々の相談内容を集約し、地域医療における安全上の課題を抽出・分析することである。外部委託により、相談傾向の把握が遅れたり、集計・分析の視点が欠落したりする懸念がある。

そのため、単に業務を委託するだけでなく、委託先から自治体に迅速に共有すべき相談事例を特定し、タイムリーな対応ができる体制を整備することが重要である。さらに委託先や実際に相談を担当する相談対応者と連携し、地域の医療安全上の課題について共同で分析し、直接意見交換を行う場を設けることも有効である。これらの分析結果は、地域の医療安全推進協議会等で共有し、組織的な対策を講じるための基礎資料としても活用すべきである。

3) 好事例の収集と横展開

ヒアリング調査から、各センターでは、頻繁に寄せられる相談（FAQ）、紹介先機関の情報、対応困難事例への対応策（Tips 集など）をまとめた、独自の運用ルールや対応マニュアルが作成・活用されている場合があることがわかった。これらには、各センターの経験が蓄積されており、他のセンターにとっても有益な情報が含まれている可能性が高い。しかし現状では、相談対応で困難や判断に迷う事例が生じた場合、都道府県主管課への照会に留まるなど、情報共有は同一県内に限定されがちである。この背景には、センターは自治体ごとの設置であり、相談事例情報の収集も各自治体の裁量で実施されていることも構造的な問題があり、自治体を超えて横断的な情報共有が進みにくい状況が考えられる。そこで、地方厚生（支）局単位での連絡会等を活用し、各センターの好事例や対応に関する情報を積極的に共有・交換する機会を設けることが有効である。これにより、センター業務の質の標準化と向上が期待される。

D. 考察

本研究では、センターへのヒアリング調査等に基づき、現代的な運営課題として3点を抽出・整理した。これらの研究結果を支援相

談支援ガイドブックに反映させることは、センター業務の質の向上と標準化に寄与すると考えられ、具体的な追加箇所として、第Ⅴ章「医療安全支援センターの実施体制」への追記を提案する。

現行の支援相談支援ガイドブック第Ⅴ章は、センターの運営要領や運営に関するQ&Aなど、実施体制に関する事項を扱っている。本研究で得られた知見は、この実施体制の現状と今後の改善方向を示すものであり、同章に追加することが適切である。具体的には、まず、「1）事務職と医療専門職の役割分担と連携強化」については、第Ⅴ章第4項「運営に関するQ&A」内の「(2) 相談の質をあげる」の項目を拡充、あるいは新たな小項目を設け、両職種の専門性を活かした連携の重要性、具体的な連携方法、および共同研修等の有効性を明記することが考えられる。次に、「2）相談業務の外部委託化に伴う課題と留意点」については、これも第Ⅴ章内、例えばQ&Aの後などに新たな項（例：第Ⅴ章第5項）として追加することを提案する。外部委託化が進む現状を踏まえ、委託する場合のメリット・デメリット、特に相談内容の分析を通じた地域医療安全課題の抽出といったセンター本来の機能維持のための留意点を具体的に記述する必要がある。

さらに「3）好事例の収集と積極的な横展開」についても、第Ⅴ章に追加すべき重要な要素である。これはQ&A内の「(3) 情報の共有と利活用をする」の項目を拡充するか、2）と同様に独立した項（例：第Ⅴ章第6項）として設けることが考えられる。他センターとの情報交換（例：地方厚生（支）局単位での連絡会等）の重要性や、収集した好事例を地域の医療安全推進協議会等で活用し、地域全体の医療安全向上につなげる視点を盛り込むことが有効である。このためには、相談記録を後続の分析や共有に活用可能な形式

で蓄積する体制整備の必要性についても言及することが望ましい。

以上の点を第Ⅴ章に体系的に追加・整理することにより、現行相談支援ガイドブックは、近年のセンター運営における実践的な課題と対応策を網羅した、より実用性の高い手引きとなると考える。

E. 結論

本研究では、センターへのヒアリング調査等を通じて抽出された新たな課題と解決策、すなわち①事務職・医療専門職の連携強化、②相談業務外部委託化の留意点、③好事例の収集・横展開について示した。これらの知見に基づき、現行相談支援ガイドブック第Ⅴ章「実施体制」に関連内容を追加・整理する改訂を提案する。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

特になし

H. 知的財産権の出願・登録状況

特になし