

平成30年度までの  
松山市医療安全支援センターの  
あゆみ



(令和元年9月)

松山市医療安全支援センター

## ■目次

はじめに	… 1
1. 松山市医療安全支援センター設置の概要	… 1
(1) 国の取組み	… 1
(2) 松山市の取組み	… 1
2. 松山市医療安全支援センターの事業	… 5
(1) 松山市医療安全推進協議会	… 10
(2) 松山市医療安全対策講習会	… 11
(3) リスクマネージャー等研修及び情報交換会	… 14
(4) わたしのかかりつけ手帳	… 16
(5) まちかど講座	… 17
3. 「患者の声相談窓口」実績 － 平成16年5月17日～平成31年3月31日 －	… 18
4. お医者さんにかかる10箇条	… 27



## はじめに

平成11年の大学病院での患者取り違え事故や、消毒薬の誤注入事故など、医療事故が社会問題となり、厚生労働省は、医療の安全の確保を医療政策における最も重要な課題の一つと位置付け、総合的な医療安全対策を推進してきました。

これを受け、松山市では、いち早く「患者の声相談窓口」を開設し、相談対応を開始しました。また、第五次医療法改正により医療安全支援センターが明文化されたことに伴い、「松山市医療安全支援センター」を開設し、センターが担う役割を理解したうえで運営し、本市の医療安全の推進に積極的に努めてきました。

この度、平成19年度に松山市医療安全支援センターを開設以来、10年が経過し、令和という新しい時代を迎えたことから一区切りとして、これまでの取り組みを冊子にまとめました。

## 1. 松山市医療安全支援センター設置の概要

### (1) 国の取組み

平成14年4月に、安心できる医療の体制づくりを目指し国が策定した「医療安全推進総合対策」の課題のひとつに、医療機関や地域における相談体制の整備を図ることがあげられ、医療に関する患者の苦情や相談等に迅速に対応するために、医療機関や医療関係団体における相談業務を充実させることや、二次医療圏ごとの公的な相談体制の整備や都道府県に医療安全相談センター（仮称）の設置が提案されました。

平成15年4月厚生労働省医政局通知により、都道府県や保健所設置市区などへ、「医療安全支援センター」（以下「センター」という。）として相談窓口及び医療安全推進協議会の設置について技術的助言があり、センターの設置が全国的に進められ、平成16年には47都道府県すべてに設置されました。

平成18年の第五次医療法改正では、「医療安全支援センター」が明文化され、法律に位置付けられました。また、医療安全の確保について、医療機関の管理者の義務を規定し、安全管理体制や院内感染体制の充実や、医薬品・医療機器の安全管理体制の確保など、施策の方向性が明示されました。

### (2) 松山市の取組み

国の通知に基づき、愛媛県では、平成15年10月に「患者の声相談コーナー」を県庁医療対策課と県内6保健所に設置しました。

本市は、保健所設置市の中でもいち早く体制を整え、平成16年5月に「患者の声相談窓口」（以下「相談窓口」という。）を開設し、平成19年2月には松山市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）を設置しました。

平成19年4月1日、センターの設置が明記された改正医療法が施行されたことから、センター設置・運用のため実施要綱を制定し、「松山市医療安全支援センター」を開設しました。

「松山市医療安全支援センター実施要綱」には、「相談窓口」と「協議会」の設置についても規定し、センター事業として、患者・家族等からの相談などへの対応や、相談事例の収集・分析・情報提供、医療安全推進協議会の実施、医療提供施設に対する助言、情報提供及び研修、市民への意識啓発を行い、本市の医療安全の推進に努めています。

### 松山市医療安全支援センター(患者の声相談窓口)の経緯

年 月	経 緯
H14年4月17日	「医療安全推進総合対策」が取りまとめられる。
H14年8月30日	医療安全対策のための医療法施行規則一部改正 H14年10月1日施行：病院・有床診療所の医療安全管理体制の確保の義務 H15年4月1日施行：特定機能病院の医療安全管理体制の確保の義務
H15年4月30日	厚生労働省医政局長通知 都道府県・保健所設置市区・二次医療圏に支援センター設置の依頼を、都道府県及び保健所設置市区に通知した。
H15年10月	愛媛県が「患者の声相談コーナー」を設置 (H16年には47都道府県すべてに医療安全支援センターが設置される。)
H16年5月	松山市保健所に「患者の声相談窓口」を開設 H16年5月17日「松山市患者の声相談窓口運営指針」制定
H18年6月21日	良質な医療を提供する体制の確立を図るための医療法等の一部を改正する法律 公布 ・医療法に、医療安全の確保について、医療機関の管理者の義務を規定し、施策の方向性を明示。 ・「医療安全支援センター」の設置について医療法に規定。
H18年12月28日	「松山市医療安全推進協議会設置要綱」制定
H19年2月27日	第1回「松山市医療安全推進協議会」を開催（以降、毎年度2回開催）
H19年3月30日	「医療安全支援センター運営要領について」厚生労働省より通知 「松山市医療安全支援センター実施要綱」制定 ・医療安全推進協議会や患者の声相談窓口の内容を盛り込んだ。 (松山市医療安全推進協議会設置要綱廃止)
H19年4月1日	第五次改正医療法施行 「松山市医療安全支援センター」開設（名称・所在地を公示） 「松山市患者の声相談窓口運営要領」制定 (松山市患者の声相談窓口運営指針廃止)
H24年7月5日	「松山市医療安全支援センター実施要綱」一部改正 「松山市医療安全推進協議会運営要領」制定 「松山市医療安全推進専門委員に関する要領」制定 ・専門の学識経験者を医療安全推進専門委員として設置し、松山市医療安全推進協議会を懇話会として位置付けた。
H24年8月1日	「こちら、保健所ドクター相談室」運営要領 制定 ・患者の声相談窓口内に開設。

※塗りつぶした欄が松山市の取組み

(目的及び設置)

第1条 医療法(昭和23年法律第205号)第6条の13第1項の規定に基づき、医療に関する患者及び住民の苦情、心配及び相談に対応し、助言及び情報提供を行い、病院、診療所、調剤を実施する薬局、助産所その他医療を提供する施設(以下「医療提供施設」という。)に対する助言、情報提供及び研修を行い、並びに地域における意識啓発を図り医療安全を推進することによって、住民の医療に対する信頼を確保することを目的として、松山市医療安全支援センター(以下「センター」という。)を設置する。

(設置場所)

第2条 センターは、松山市萱町六丁目30番地5松山市保健所内に置く。

(基本方針)

第3条 センターは、次の基本方針に基づき運営する。

- (1) 患者及び住民と医療提供施設との信頼関係の構築を支援するよう努めること。
- (2) 患者及び住民と医療提供施設との間であって、中立的な立場から相談等に対応し、患者及び住民と医療提供施設の双方から信頼されるよう努めること。
- (3) 患者及び住民が相談しやすい環境整備に努めること。
- (4) 相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮する等、安心して相談できる環境整備に努めること。
- (5) 地域の医療提供施設、医療関係団体の相談窓口及び関係する機関、団体等と連携・協力して運営する体制を構築するよう努めること。

(業務)

第4条 センターは、次の業務を行う。

- (1) 患者及び住民からの苦情又は相談への対応に関すること。
- (2) 第7条に規定する医療安全推進協議会の開催に関すること。
- (3) 患者及び住民からの相談等に適切に対応するために行う関係する機関・団体等との連絡調整に関すること。
- (4) 医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供に関すること。
- (5) 研修会の受講等によるセンター職員の資質の向上に関すること。
- (6) 医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供に関すること。
- (7) 都道府県センターとの連絡調整に関すること。
- (8) 医療安全施策の普及・啓発に関すること。
- (9) その他必要と認める業務

(患者の声相談窓口)

第5条 患者及び住民からの相談等に対応するため、センターに松山市患者の声相談窓口(以下「相談窓口」という。)を置く。

2 相談窓口には、患者、家族等の相談に対応するため必要な知識・経験を有し、かつ、臨床経験を

有する看護師等の職員を配置する。

3 前項に定めるもののほか、相談窓口の運営等について必要な事項は、別に定める。

(医療安全推進専門委員)

第6条 センターの業務に関し専門の事項を調査させるため、センターに医療安全推進専門委員を置く。

2 前項の専門委員の業務等について必要な事項は、別に定める。

(医療安全推進協議会)

第7条 センターの活動方針等に関し意見を聴取するため、センターに松山市医療安全推進協議会を置く。

2 前項の協議会の運営等について必要な事項は、別に定める。

(庶務)

第8条 センターの庶務は、医事薬事課において処理する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

(松山市医療安全推進協議会設置要綱の廃止)

2 松山市医療安全推進協議会設置要綱(平成18年要綱第116号)は、廃止する。

(松山市医療安全推進協議会設置要綱の廃止に伴う経過措置)

3 この要綱の施行の際、現に前項の規定による廃止前の松山市医療安全推進協議会設置要綱第3条第2項の規定により委嘱されている委員は、第8条第2項の規定により委嘱された委員とみなす。この場合において、当該委員の任期は、同条第3項の規定にかかわらず、平成20年3月31日までとする。

付 則(平成24年7月5日要綱第80号)

この要綱は、公布の日から施行する。

付 則(平成29年7月3日要綱第55号)

この要綱は、公布の日から施行する。

## 2. 松山市医療安全支援センターの事業

医事薬事課内に患者の声相談窓口を開設し、専従の相談員等が相談等に対応しています。松山市医療安全支援センターを設置してからは、その位置づけのもと継続することになりますが、設置当初は、周知啓発に積極的に取り組み、国が定めた「医療安全支援センター運営要領」を参考に、順次、業務を拡大していきました。

### ○患者及び住民からの苦情又は相談への対応

#### ①患者の声相談窓口

平成15年4月の厚生労働省医政局通知(平成15年4月30日付医政発第0430003号)の技術的助言を受け、平成16年5月17日付けで、松山市患者の声相談窓口運営指針を制定し、中核市では全国に先駆けて、松山市保健所 医事薬事課内に「患者の声相談窓口」を開設した。

当窓口には、臨床経験のある看護師を専従相談員として配置し、患者や家族からの医療に関するさまざまな相談に応じている。

平成19年4月1日、松山市医療安全支援センターの設置に伴い、「松山市医療安全支援センター実施要綱」に患者の声相談窓口の内容を盛り込み、医療安全支援センター位置づけのもと「患者の声相談窓口」を継続することになった。

その際、松山市患者の声相談窓口運営指針は廃止し、「松山市患者の声相談窓口運営要領」を制定し、専従相談員は2名体制にし、相談体制の強化を図ったが、平成22年度からは1名体制となり、看護師資格のある専任嘱託職員と課職員で対応している。

#### ②こちら、保健所ドクター相談室

平成24年8月1日、患者の声相談窓口における医療相談について、専門的な知識を必要とする相談に対する適切な対応や、医師との対話を望む相談者の要望に応えることで、医療に対する信頼を確保するために「こちら、保健所ドクター相談室」を設置し、運営要領を制定した。

患者の声相談窓口に寄せられた相談の中で、医師の助言を必要とするものを相談員が抽出し、毎週月曜日に完全予約制で、医師との面談を実施する。

相談件数は、平成24年度2件、平成30年度1件程度と少なく、その理由としては、相談者からの依頼はあるが、相談員が聞き取り、対応した結果、医療内容の適否など医師相談で対応する事例でなかったり、相談員の対応で納得されたり、予約は入れてもキャンセルになる場合もあり、医師相談にまで至らないケースがほとんどであるためである。

### ○医療安全推進協議会の開催

平成18年12月28日「松山市医療安全推進協議会設置要綱」を制定し、協議会委員を委嘱し、審議会として平成19年2月27日に第1回の「松山市医療安全推進協議会」を開催した。以後、毎年度2回開催している。

平成24年7月5日付けで「松山市医療安全支援センター実施要綱」を一部改正し、「松山市医療安全推進協議会運営要領」と「松山市医療安全推進専門委員会に関する要領」を制定し、専門の学識経験者を医療安全推進専門委員会として設置するとともに、懇話会として位置付け、平成24年度からも引き続き、懇話会として、毎年度2回開催している。

## ○医療従事者の資質向上（医療安全対策講習会）

医療安全対策の技術的研修と、医療事故防止の意識向上を図ることを目的に、平成15年度から、医療安全対策講習会を開始し、毎年度実施している。松山市医療安全支援センターが設置されてからは、医療安全支援センター業務として実施し、大学病院等の講師による医療安全や院内感染対策に関する講演や、市内の病院の取り組みの報告などを行っている。

対象者は、市内病院及び有床診療所の医療従事者を対象に実施していたが、無床診療所、歯科診療所も順次拡大し、薬局の従事者に対しても、講習会の実施の方法を検討している。

## ○医療機関等とセンターの連携（リスクマネージャー等研修及び情報交換会）

市内病院の医療安全や患者相談部門の担当者と、松山市医療安全支援センター職員が交流し、情報交換を行う場として、リスクマネージャー等研修及び情報交換会を、平成20年度から、毎年度実施している。

その他、患者の声相談窓口の運営にあたり、市内病院の患者相談等の体制を把握するために、平成16年度から、各病院に担当者名や連絡先等の調査を実施し、相談業務の対応時等に活用している。

## ○関係部署との連携（市役所内相談担当者会）

松山市保健福祉部内各課の、医療、福祉等における相談関係担当者が、市民からの相談や問い合わせ内容を情報交換、共有し、関係各課の相談体制を確認することにより、各相談窓口における連携強化と患者の声相談窓口の周知を図ることを目的に、平成23年度から、毎年度、担当者会を実施している。

医事薬事課が主催し、年度の初めに、保健福祉部各課に案内の上実施しており、平成29年度からは、市民からの相談を応需している市民相談課も参加している。

### 【保健福祉部14課】（平成31年4月現在）

保健福祉政策課、国保・年金課、高齢福祉課、介護保険課、生活福祉総務課、障がい福祉課（障がい者総合相談窓口）、子育て支援課、子ども総合相談センター事務所、保育・幼稚園課、生活衛生課、健康づくり推進課、保健予防課、衛生検査課、医事薬事課

## ○相談事例の収集、分析、情報提供（患者の声相談窓口実績報告）

患者の声相談窓口に寄せられた相談を、開設した平成16年度から毎年度、集計、分析して、実績報告書を作成し、報道発表を行い、ホームページで公表している。実績報告書は、医療安全推進専門委員や市内病院、講習会等の参加者に提供し、医療安全の推進に努めている。

患者の声相談窓口に寄せられた相談内容のうち、重要な事例や専門的な事例等については、医療安全推進協議会等で情報提供し、意見や助言をいただいたり、各団体へ情報を持ち帰るなどし、医療の質の向上につなげている。

## ○医療安全支援センターの周知啓発

平成19年度に松山市医療安全支援センターを開設した際、国が実施している医療安全支援センター総合支援事業のホームページ、広報まつやま、松山市ホームページ等で公示した。以降は、松

山市医療安全支援センターを市民に周知・啓発するために、あらゆる機会を通して広報している。

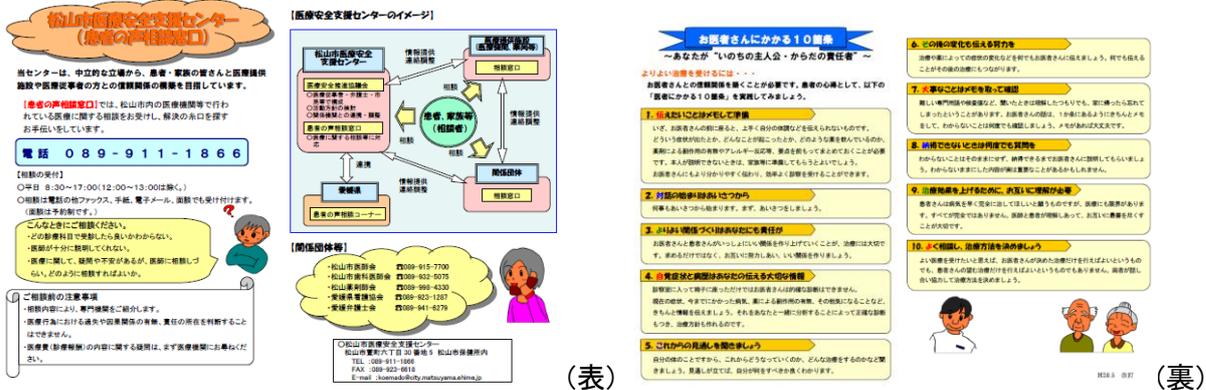
① 広報まつやま

平成19年度は、広報まつやまに「患者の声相談窓口」について6回掲載し、平成20年度には、毎月15日号に掲載し、周知徹底に努めた。平成21年度以降は、年度内に2～3回の掲載となっている。

② パンフレットの作成

平成19年度に、啓発用パンフレット「松山市医療安全支援センター（患者の声相談窓口）」を作成した。パンフレットには、センターの紹介と患者の声相談窓口の受付方法、関係団体の連絡先やお医者さんにかかる10箇条を掲載しており、市役所の各部署（庁舎内、各支所、出張所、市民サービスセンター、保健所）へ設置している。

平成24年度に、「こちら、保健所ドクター相談室」を開設の際には、相談室の紹介とお医者さんにかかる10箇条を掲載したパンフレットを作成し、市役所の各部署に設置した。



(表)

(裏)

③ ホームページ

開設以来、松山市ホームページの医事薬事課に医療安全支援センターを掲載している。途中、アクセスしやすいようリニューアルした。市民向けには、医療安全支援センターの紹介や、患者の声相談窓口の案内、お医者さんにかかる10箇条等を掲載し、医療関係者向けとしては、各種通知や医療安全対策、院内感染対策に関する情報を掲載したり、毎年の相談実績報告書を掲載し、啓発用パンフレットもダウンロードできるようにしている。

④ 広告モニター等

市役所の本館、コミュニティセンター、保健所の多くの人が集まるスペースに、民間広告や市の広報を目的に設置している広告モニターに、平成21～22年度に「患者の声相談窓口のご案内」について放映した。内容は、デザインが15秒間、アナウンスとともに繰り返し放映され、来庁者に対する啓発を行った。

平成24年度には、新たに開設した「こちら、保健所ドクター相談室」を、大街道や銀天街のストリートビジョンやCATVのたうん広場で放映し、周知を行った。

## ○患者・市民への医療安全の周知啓発

### ①まちかど講座

タウンミーティング課が市民との対話を目的として実施している「みんなの松山わいわいトーク」において、平成22年度から、「賢い患者さんになるために」というテーマで、「お医者さんにかかる10箇条」や「患者の声相談窓口」の普及啓発を実施した。平成24年度からは、事業名が「笑顔のまつやま まちかど講座」に変更になるが、引き続き活用し、啓発活動を実施している。

### ②「お医者さんにかかる10箇条」の普及

「お医者さんにかかる10箇条」の普及については、広報まつやまで繰り返しお知らせするとともに、平成22年度作成の医療安全支援センター啓発用パンフレット「わたしのかかりつけ手帳」への掲載、別冊タウンページ「健康と医療」への掲載や園児とパパ・ママのための情報誌「えんじいな」への掲載を行い、広く市民に目にしていただけるよう努めている。

### ③「おくすり手帳」への掲載

愛媛県薬剤師会との協議を重ね、平成28年度から、愛媛県薬剤師会作成の「おくすり手帳」に「患者の声相談窓口の案内」等を掲載していただいている。



（「おくすり手帳」表紙）

（「患者の声相談窓口」のページ）

## ○相談員等の資質の向上

複雑で多岐にわたる市民からの相談に適切に対応するため、相談員の資質の向上が重要である。厚生労働省が医療安全支援センター総合支援事業として実施している研修会に、平成19年度から、相談員及び担当職員が、順次、参加し、知識の習得と相談対応のテクニック等を習得するよう努めている。

### ①初任者研修

苦情・相談に対応するために必要な基本的な心構えやスキル、支援者自身のメンタルケアについて、講義、演習及びグループワークを通して習得する。

### ②実践研修

医療機関の安全、相談支援に関する取り組みや、医療安全支援センターに寄せられる相談に関連した他の機関の活動を知り、医療安全支援センターの役割と今後の連携を考える。

### ③医療安全支援センター全国協議会（旧 ジョイントミーティング）

基調講演や事例報告、グループ討議での情報交換を通して医療安全支援センターの役割や課題について考える。

# 年間事業内容まとめ

業務	事業	H15・16・17年度	H18年度	H19年度	H20年度～23年度	H24年度～H26年度	H27年度～H30年度	
1. 患者・住民からの苦情・相談対応	①「患者の声相談窓口」	* H16.5.17 設置 運営指針制定 専任の相談員が相談開始 * H19.4.1 松山市医療安全支援センターに位置づけ、運営指針を廃止し、運営要領制定						
	②「こちら、保健所ドクター相談室」					* H24.8.1 設置 運営要領制定		
2. 医療安全推進協議会の開催	松山市医療安全推進協議会	* H18.12.28 松山市医療安全推進協議会設置要綱制定 松山市医療安全推進協議会を審議会として年2回開催 * H19.3.30 松山市医療安全支援センター実施要綱制定 H19.4.1 施行（上記協議会設置要綱廃止） * H24.7.5 松山市医療安全支援センター実施要綱一部改正 * H24.7.5 松山市医療安全推進協議会運営要領制定 * H24.7.5 松山市医療安全推進専門委員設置要領制定 松山市医療安全推進協議会を懇話会として位置付け年2回開催						
3. 医療従事者の資質向上	医療安全対策講習会	* H15～毎年度医療安全対策講習会実施 対象者：病院、有床診療所 * H19年度から、松山市医療安全支援センターとして引き続きの開催 * H20(5回) 無床・歯科診療所に、H21からの立入検査の説明と医療安全の講習会 * H20.1.21 薬局の管理者を対象とした改正薬事法の説明と医療対策講習会 * H2110.14 薬局対象に改正薬事法の説明と感染対策講習会 H23.2.9 新規開設診療所を中心に医療制度の説明と医療安全の講習会 * H27年度 対象者に医科無床診療所追加 * H30年度 対象者に歯科診療所追加						
4. 医療機関等とセンターの連携	①リスクマネージャー等研修及び情報交換会					* H20年度からリスクマネージャー等研修及び情報交換会を毎年度開催		
	②病院相談体制					* H23年度から毎年度、病院相談体制の把握のための調査を実施		
5. 関係部署との連携	市役所内相談担当者会					* H23年度から保健福祉部内相談担当者会を毎年度開催 * H29年度からは市民相談課も参加		
6. 相談事例の収集、分析、情報提供	「患者の声相談窓口」実績報告	* H16年度から毎年度、集計、分析して、実績報告書を作成し、報道発表を行い、ホームページで公表し、医療関係者へ配布						
7. センターの周知啓発	①広報まつやま ②パンフレット作成 ③松山市ホームページ ④広告モニター等	* 広報まつやま：H19年度は6回、H20年度は毎月掲載。H21年度以降は年度内に2～3回掲載 * H19年度に「松山市医療安全支援センター（患者の声相談窓口）」パンフレットを作成し、市役所の各部署へ設置 * H24「こちら、保健所ドクター相談室」パンフレットを作成 * H16年度から松山市ホームページに患者の声相談窓口の掲載 * H19年度から松山市ホームページに松山市医療安全支援センターを掲載 * H21～22「患者の声相談窓口」の広告モニター放映 * H24「こちら、保健所ドクター相談室」ストリートビジョンとCATV放映						
8. 患者・市民への医療安全の周知啓発	①まちかど講座 ②かかりつけ手帳 ③お医者さんにかかる10箇条					* H22「みんなの松山わいわいトーク」テーマ：賢い患者さんになるために * H24「笑顔のまつやままちかど講座」に事業名変更 * H22「わたしのかかりつけ手帳」作成し、「お医者さんにかかる10箇条」も掲載 * H19～「お医者さんにかかる10箇条」をパンフレットや広報紙、お薬手帳、情報紙等へ掲載		
9. 相談員等の資質の向上	①初任者研修 ②実践研修 ③支援センター全国協議会					* H19年度から厚生労働省が医療安全支援センター総合支援事業として実施する研修会に、相談員や担当職員が参加		

## (1)松山市医療安全推進協議会

平成15年4月の厚生労働省医政局通知で技術的助言が出され、平成18年6月21日医療法の改正により、医療安全支援センターの設置が明確に規定されたことにより、平成18年12月28日に「松山市医療安全推進協議会設置要綱」を制定、審議会に位置付けました。

「松山市医療安全推進協議会」は、平成19年2月27日に第1回を開催し、以後、毎年度2回開催しています。

平成19年3月30日に制定した「松山市医療安全支援センター実施要綱」に、協議会や委員の設置を規定したため、松山市医療安全推進協議会設置要綱は廃止としました。

松山市役所内で「付属機関の設置及び運営に関する指針」等が策定されたことに伴い、平成24年7月5日付けで「松山市医療安全支援センター実施要綱」を一部改正し、「専門委員の任命及び運営に関する指針」に従い、専門の学識経験者を医療安全推進専門委員として設置するとともに、「懇話会の運営に関する指針」に従い、懇話会として位置付け、平成24年7月5日付けで「松山市医療安全推進協議会運営要領」と「松山市医療安全推進専門委員に関する要領」を制定しました。

協議する内容は、個別相談事例の重要な事例や専門的な事例の検討、松山市医療安全支援センター業務の重要事項の検討や、業務の助言等で、現在は懇話会として、毎年度2回開催しています。

	要綱・要領	委員構成
審議会	H18.12.28(要綱第116号) 「松山市医療安全推進協議会設置要綱」制定	6人以内の委員で構成され、市長が委嘱し、任期は2年 ①松山市医師会を代表する者 ②松山市歯科医師会を代表する者 ③愛媛県薬剤師会松山支部を代表する者 ④愛媛県看護協会を代表する者 ⑤学識経験を有する者又は弁護士の資格を有する者 ⑥医療を受ける立場の者
	H19.3.30(要綱第48号) 「松山市医療安全支援センター実施要綱」制定 (松山市医療安全推進協議会設置要綱廃止)	8人以内の委員で構成され、市長が委嘱し、任期は2年 ①松山市医師会を代表する者 ②松山市歯科医師会を代表する者 ③愛媛県薬剤師会松山支部を代表する者 ④愛媛県看護協会を代表する者 ⑤学識経験を有する者又は弁護士の資格を有する者 ⑥医療を受ける立場の者
懇話会	H24.7.5 「松山市医療安全支援センター実施要綱」一部改正 「松山市医療安全推進協議会運営要領」制定 「松山市医療安全推進専門委員設置要領」制定	(1)5人以内の専門委員を、市長が委嘱し、任期は2年 ①松山市医師会を代表する者 ②松山市歯科医師会を代表する者 ③愛媛県薬剤師会松山支部を代表する者 (H26.1月に松山薬剤師会が法人成立したためH26.4.15に「松山薬剤師会を代表する者」に改正する) ④愛媛県看護協会を代表する者 ⑤学識経験を有する者又は弁護士の資格を有する者 (2) 委員を、市長が委嘱し、任期は2年 ①医療を受ける立場の者



## (2)松山市医療安全対策講習会

平成15年度から開始した医療安全対策講習会は、毎年度実施し、松山市医療安全支援センターが設置されてからは、医療安全支援センター事業として引き続き実施しています。

### ①毎年度実施の医療安全対策講習会

平成14年8月30日付 医療法施行規則一部改正により、病院及び有床診療所に対し、医療事故を未然に防ぎ、安全に医療が提供される体制の確保が義務付けられたことから、開始当初から対象者は、市内病院及び有床診療所とした。

第五次医療法改正により、法律上に病院、診療所、助産所の医療安全の確保の責務が明示されたこともあり、平成27年度からは無床診療所も対象とし、平成30年度からは、歯科診療所も対象に加え、研修会の充実に努めている。



## 医療安全対策講習会の変遷

年月日	講 師	内 容	区分	対象者	人数
H15 年度 7.5(土)	堺市 健康福祉局 医長 安井 良則 氏	「アウトブレイク調査に基づいた課題と対策について ～セラチア院内感染事例報告及びSARS対策～」	院内感染	病院・有床診療所	約190
H16 年度 10.2(土)	大阪労災病院小児科 副部長 川村 尚久 氏	「わかりやすい院内感染対策 (知っておきたい院内感染対策のベーシック)」	院内感染	病院・有床診療所	約200
H17 年度 11.26(土)	東京都福祉保健局 保健政策部 参事 桜山 豊夫 氏	「事例から学ぶ医療事故対策:医療事故の予防と危機管理」	医療安全	病院・有床診療所	約200
	道後温泉病院 看護部長 亀岡 玉子 氏 松山赤十字病院 副院長 横田 英介 氏	「市内医療機関における医療安全に対する取り組み事例発表」	医療安全		
H18 年度 12.2(土)	船橋市立医療センター 副院長(医療安全管理室長) 唐澤 秀治 氏	「患者とともにすすめるリスクマネジメントの実践」	医療安全	病院・有床診療所	172
	松山市保健所医監近藤 弘一 氏	「医療安全管理のすすめ方について」	医療安全		
H19 年度 12.15(土)	新田塚医療福祉センター 福井総合病院 医療安全対策部 部長 林 里都子 氏	「福井総合病院における院内メディエーションの取り組み」	相談支援	病院・有床診療所	177
	愛媛県 保健福祉部管理局 保健福祉課 医療対策室 医療安全係 係長 攝津 和彦 氏	「改正医療法の概要について」	医療法		
H20 年度 1.31(土)	京都大学医学部附属病院 室長 長尾 能雅 氏	「医療安全、この10年」	医療安全	病院・有床診療所	166
	松山記念病院 感染制御医師 山内 勇人 氏	「インフルエンザ対策と咳エチケット」	院内感染		
H21 年度 2.27(土)	自治医科大学付属病院 部長 長谷川 剛 氏	医療安全に役に立つコミュニケーション	医療安全	病院・有床診療所	168
	松山赤十字病院 専任リスクマネージャー友澤 永子 氏	愛媛県医師会医療メディエーション推進チーム「みかん」の活動紹介	相談支援		
H22 年度 11.20(土)	いいなステーション 代表 和田 ちひろ 氏	「患者の視点からからみた医療安全」	相談支援 (患者側)	病院・有床診療所	204
	松山市民病院 外科部長 渡邊 良平 氏	「当院における転倒予防対策チームの取り組み」	医療安全		

H23 年度 1.28(土)	新葛飾病院 患者支援/医療安全対策室 セーフティマネージャー 豊田 郁子 氏	「患者・家族との対話に必要なものは」 ～医療事故の経験を通して～	相談支援 (患者側)	病院・有床診療所	170
	四国がんセンター 医療安全管理室 副看護師長 感染管理認定看護師 金子 幸代 氏	市内医療機関における院内感染に対する取り組み ～抗菌薬の適正使用に関するICTラウンドを中心に～	院内感染		
H24 年度 1.26(土)	東京大学大学院 医学系研究科 医療倫理学 准教授 東京大学医学部附属病院 心療内科 瀧本 禎之 氏	「患者相談・苦情への対応」	相談支援 (医療側)	病院・有床診療所	186
	愛媛県立中央病院 感染管理認定看護師 宇都宮麻美子 氏	市内医療機関における院内感染に対する取り組み ～当院のICT活動～	院内感染		
H25 年度 11.16(土)	奈良県立医科大学 健康政策医学講座助教(NPO 法人架け橋理事) 岡本 佐和子 氏	「患者への相談支援」	相談支援 (患者側)	病院・有床診療所	157
	四国がんセンター 摂食・嚥下障害認定看護師 浅野 由紀恵 氏	誤嚥対策について	医療安全		
H26 年度 11.8(土)	自治医科大学附属病院 医療安全対策部 部長 長谷川 剛 氏	「医療現場の信頼と勇気」	医療安全	病院・有床診療所	225
	愛大医学部附属病院 医療安全管理部 副部長 戸田 由美子 氏	「安全文化の醸成」	医療安全		
H27 年度 11.15(日)	自治医科大学医学部 メディカルシミュレーションセンター センター長 河野 龍太郎 氏	「医療現場におけるヒューマンエラー対策」	医療安全	病院・医科診療所	187
H28 年度 11.13(日)	横浜市立大学附属病院 病院長補佐 菊地 龍明 氏	「患者取り違え事故からの17年」 「あなたの振る舞いが患者を救う」 ～ノンテクニカルスキルの重要性」	医療安全	病院・医科診療所	195
H29 年度 11.18(土)	森脇法律事務所 所長(弁護士) 森脇 正 氏 所属弁護士	「弁護士の目線で見ると「医療安全」について」 ～医療を取り巻く法的環境～	医療安全 相談支援	病院・医科診療所	182
H30 年度 11.4(日)	九州大学病院 教授・部長 日本医療機能評価機構 執行理事 後 信 氏	「医療安全対策と医療事故調査関連諸制度の現状」	医療安全	病院・医科診療所・ 歯科診療所	224

## ②法改正を機に実施した医療安全対策講習会

平成18年6月21日公布の第五次医療法改正により、法律上に病院、診療所、助産所の医療安全の確保の責務が明示され、平成21年度から、無床診療所、歯科診療所にも医療法に基づく立入検査を実施することになったために、無床・歯科診療所対象に平成20年9月～10月に、5回にわたり、立入検査についての説明と合わせて、医療安全の講習会を実施した。平成22年度には、新規開設の診療所を中心に、平成20年度未参加の無床診療所も対象に再度実施している。また、松山市歯科医師会の要請で、愛媛県歯科医師会館に出向き、会員を対象に立入検査の実施の説明をした。

平成19年に薬局が医療提供施設に位置付けられたことにより、薬事法において医薬品等の安全管理体制の整備が義務付けられたことから、平成21年1月21日に、市内薬局の従事者を対象に制度の説明や、医療安全のすすめ方などについて、講習会を実施した。平成21年度にも実施しているが、その際には、新型インフルエンザ対策の講演も実施している。

年月日	対 象	内 容	出席者
平成 20 年度 9/19～10/28 間で5回開催	無床診療所 歯科診療所	(1)医療法に基づく立入検査の実施について 医事薬事課 (2)医療安全の確保について 医事薬事課	5回合計 531施設 593名
平成 20 年度 1.21(水)	薬局	(1)薬局における安全管理体制について 医事薬事課 (2)医薬品販売制度改正の概要について 医事薬事課	155施設 142名
平成 21 年度 10.14(水)	薬局	(1)改正薬事法と安全管理体制について 医事薬事課 (2)新型インフルエンザにどう備えるか ～正しい知識で理にかなった対策を～ 松山記念病院 山内 勇人氏	112施設 125名
平成 22 年度 12.22(水)	松山市歯科医師会会員	「医療法に基づく立入検査の実施について」 医事薬事課 ※松山市歯科医師会の要請で、愛媛県歯科医師会館で説明する。	164名
平成 22 年度 2.9(水)	・H20年度以降新規開設の 無床診療所・歯科診療所 ・H20年度未参加の無床診 療所・歯科診療所	(1)医療法に基づく立入検査の実施について 医事薬事課 (2)医療安全の確保について 医事薬事課	37施設 51名

## (3)リスクマネージャー等研修及び情報交換会

リスクマネージャー等研修及び情報交換会は、良質な医療のための意識啓発と資質の向上を図り、各病院における安全管理対策の取り組みや、松山市医療安全支援センターの多様な相談対応につなげることを目的として実施しています。

実施内容については、苦情相談対応の基礎講習やロールプレイング、講義やグループ討議(意見交換)、病院の医療安全の取り組みの事例紹介など、アンケートの意見も参考に各年度検討して実施し、病院間の連携や、意識の向上とスキルアップが図れると好評を得ています。

年度	実施年月日	講師	内容	参加者
H20年度	H21年3月24日	保健所職員	松山市医療安全支援センターの取組み グループワーク 研修伝達	26施設 43名
H21年度	H22年1月28日	保健所職員	松山市医療安全支援センターの取組み グループワーク	29施設 44名
H22年度	H23年2月4日	保健所職員	グループワーク	23施設 33名
H23年度	H24年2月17日	保健所職員	松山市医療安全支援センターの取組み グループワーク	31施設 42名
H24年度	H25年1月26日	日本医療メディエーター 協会四国支部 理事 友澤 永子 氏 理事 徳永 盛保 氏	医療安全からコンフリクト・ マネジメントへの取り組み コンフリクト・マネジメントの考え方	29施設 42名
H25年度	H26年2月7日	保健所職員	ロールプレイ(相談事例模擬等) グループディスカッション	29施設 39名
H26年度	H27年2月4日	愛媛県医療ソーシャル ワーカー協会 理事 畝本 幸男 氏	相談面接援助技術の理解	22施設 31名
H27年度	H28年2月2日	愛大医学附属病院 医療安全管理部 副部長 戸田 由美子氏	医療危機予知トレーニング(KYT) & チーム STEPPS	27施設 42名
H28年度	H29年2月27日	愛大医学附属病院 医療安全管理部 副部長 戸田 由美子氏	チーム STEPPS	25施設 39名
H29年度	H30年1月26日	済生会松山病院 看護部 感染管理認定看護師 新 紀子 氏	感染対策とリスクマネジメント	30施設 53名
H30年度	H31年1月18日	愛媛県立中央病院 医療安全管理部 医療安全管理者 (チーフリスクマネージャー) 森山 昭子 氏	現場の医療安全の進め方 インシデントレポートの分析・活用へ	25施設 47名

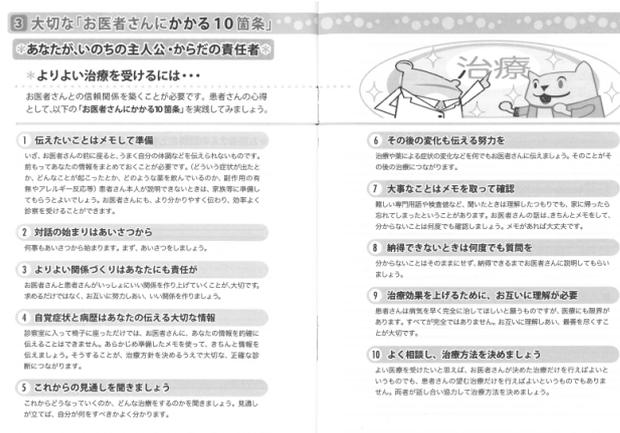


## (4)わたしのかかりつけ手帳

「わたしのかかりつけ手帳」は、患者自身による医療の選択を支援することを目的に、健康保険証やお薬手帳などと一緒に、身近に使用できるものとして作成したもので、全国的に例を見ない取り組みでした。このパンフレットは、医療機関で上手に伝えるための情報や、医師からの説明を記載できるようになっており、患者さんの心得を具体的に記載した「お医者さんにかかる 10 箇条」も掲載し、医療安全推進協議会委員提供のイラストも掲載するなど、市民の皆さんが、手に取りやすい冊子となっています。



(「わたしのかかりつけ手帳」表紙)



(「お医者さんにかかる 10 箇条」のページ)

平成22年度に、松山市医療安全支援センターとしての新たな取り組みとして3,000部作成し、以降、毎年度1,000部程度増刷し、保健所、各支所、子育て世代包括支援センター5か所(保健所、市役所別館1階福祉・子育て相談窓口、南部・北部・中島の保健センター)に設置しています。また、まちかど講座の資料として配布や、医療安全対策講習会・リスクマネージャー等研修及び情報交換会等でも配布しています。

平成30年度に広報まつやまで、「わたしのかかりつけ手帳」について掲載すると、多くの方が支所等へ取りに来て支所によっては在庫が足りなくなるほどの状況で、好評をいただいています。

年度	印刷部数	配布数
平成 22 年度	3,000	514
平成 23 年度	増刷なし	1,068
平成 24 年度	500	1,242
平成 25 年度	1,200	463
平成 26 年度	1,000	1,138
平成 27 年度	1,100	850
平成 28 年度	1,100	1,125
平成 29 年度	1,100	745
平成 30 年度	1,100	1,729
計	10,100	8,874

## (5)まちかど講座

タウンミーティング課が市民との対話を目的として実施している「笑顔のまつやま まちかど講座」は、市民グループからの申込みにより、市職員が出向いて、説明や意見交換を行うもので、啓発活動を始めた平成22年度当初は、「みんなの松山わいわいトーク」という事業名でした。

内容としては、「お医者さんにかかる 10 箇条」について、相談事例をあげながら、具体的にどうすれば上手にコミュニケーションを取ることができるのか、医療の制度について理解を深めながら上手に医療機関を利用することについて説明を行い、「患者の声相談窓口」の普及啓発も行っています。

年度	事業名	テーマ	参加者
平成 22 年度	みんなの松山わいわいトーク	「賢い患者さんになるために」 (初級)～上手なお医者さんのかかり方～ (中級)～医療制度について考えよう～	2施設 58名
平成 23 年度	みんなの松山わいわいトーク	「賢い患者さんになるために」 「賢い医療とのつきあい方」	9施設 175名
平成 24 年度	笑顔のまつやま まちかど講座	「賢い患者さんになるために」 「賢い医療とのつきあい方」	12施設 464名
平成 25 年度	笑顔のまつやま まちかど講座	「賢い患者さんになるために」 (初級編)～上手なお医者さんのかかり方～ (中級編)～医療制度について考えよう～	4施設 174名
平成 26 年度	笑顔のまつやま まちかど講座	「賢い患者さんになるためにⅡ」	1施設 120名
平成 27 年度	笑顔のまつやま まちかど講座	「賢い患者さんになるためにⅡ」	2施設 83名
平成 28 年度	笑顔のまつやま まちかど講座	「賢い患者さんになるためにⅡ」	7施設 194名
平成 29 年度	笑顔のまつやま まちかど講座	「賢い患者さんになるためにⅡ」	9施設 223名
平成 30 年度	笑顔のまつやま まちかど講座	「賢い患者さんになるために」	7施設 243名



### 3.「患者の声相談窓口」実績

－ 平成 16 年 5 月 17 日 ～ 平成 31 年 3 月 31 日 －

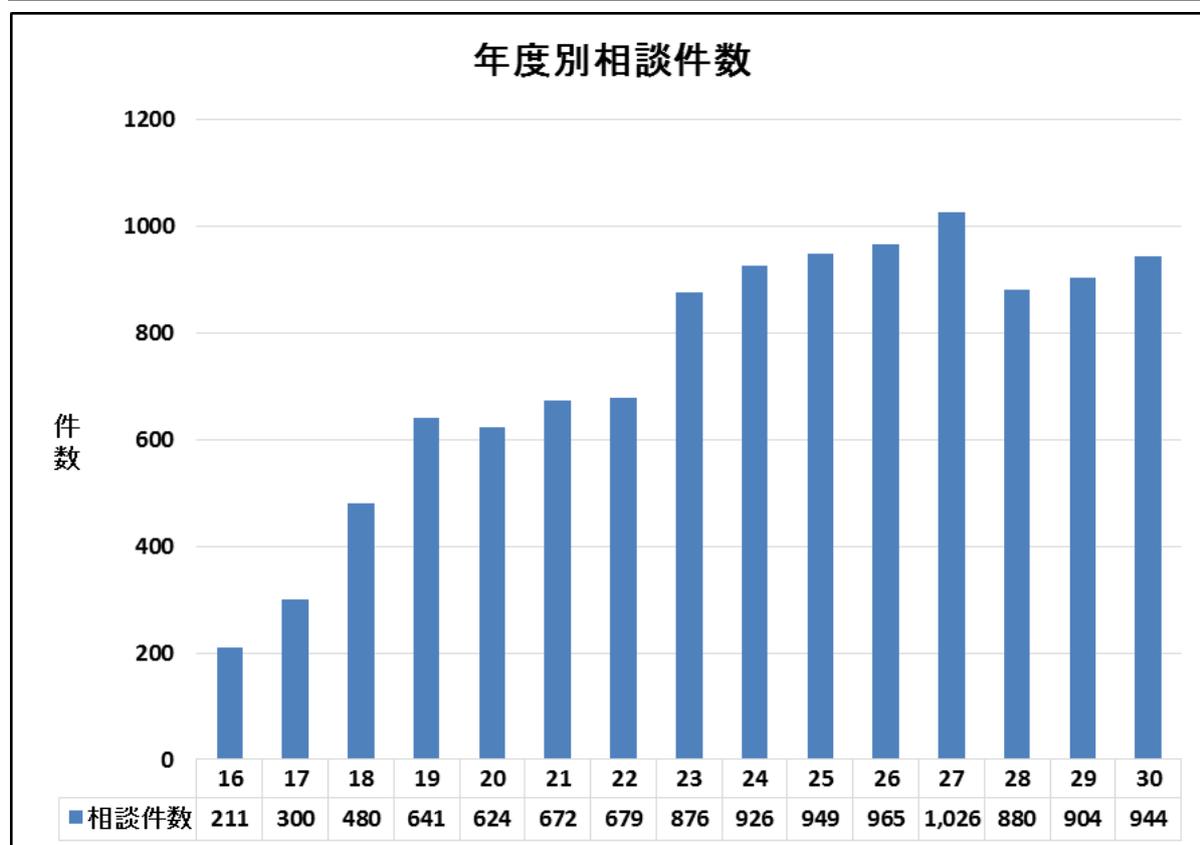
平成 16 年度から平成 30 年度までの 15 年間で、11,077 件の相談に対応しました。平成 30 年度も 944 件の相談を受けており、医療に対する市民の関心の高さがうかがえます。なお、相談総数の内、10,180 件（91.9%）の方に納得していただいていることから、当相談窓口の果たす役割は大きいと考えています。

#### (1) 相談件数・相談時間

##### ①年度別相談件数

平成 16 年度から平成 19 年度までは前年比 1.3 倍以上の伸びであった。その後も増加傾向にあるが、平成 27 年度の 1,026 件をピークに、近年は 900 件前後で推移していた。

平成 16 年度の開設から平成 30 年度まで、合計 11,077 件の相談に対応した。



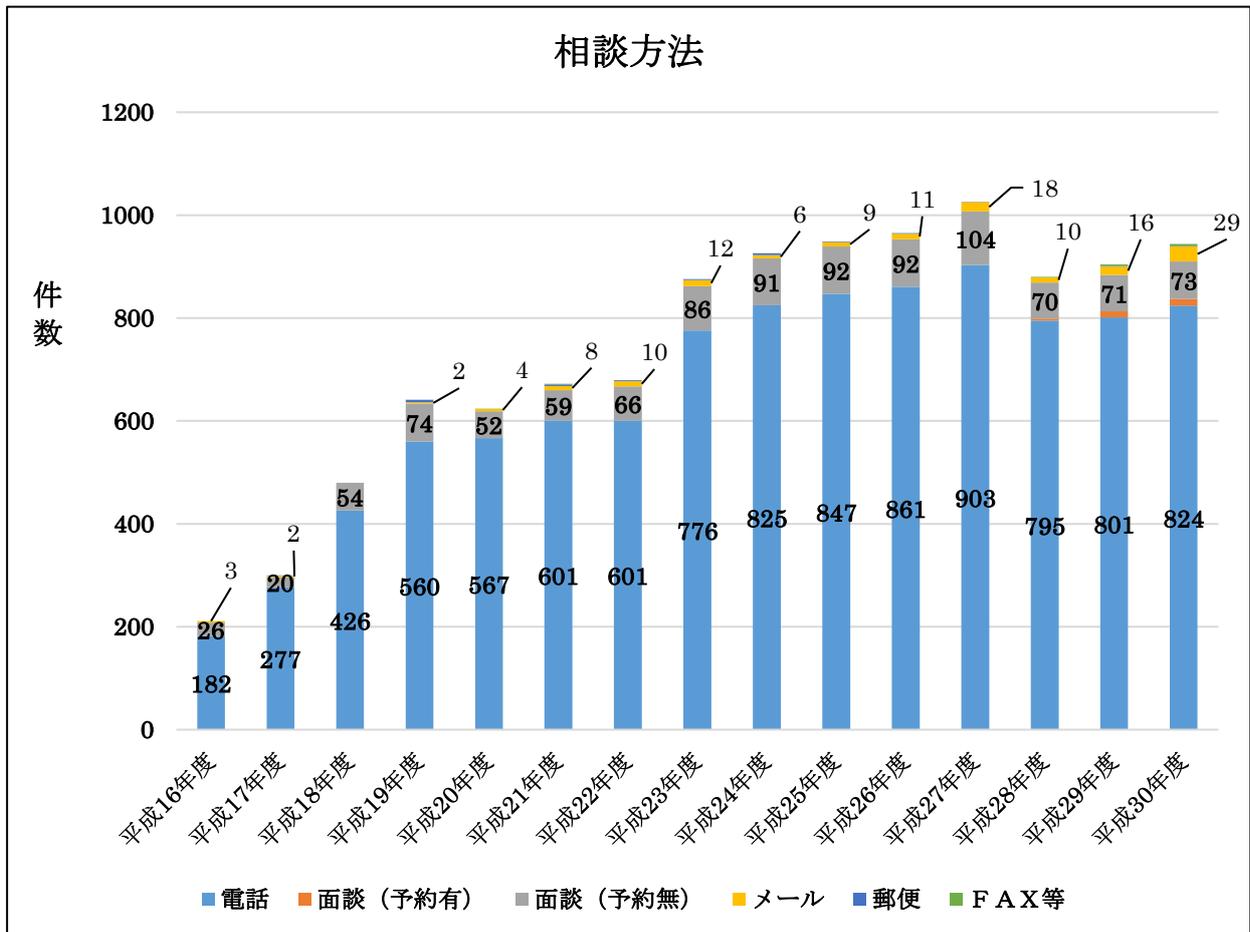
※平成 16 年度は 5 月 17 日開設のため、その日以降の計上となります。

## ②相談方法

相談方法は、電話によるものが80%以上、面談によるものが10%前後を占めており、大きな変動はなかった。メールによるものは開始当時と比べ、増加している。

### 相談方法

区分	電話		面談(予約有)		面談(予約無)		メール		郵便		FAX等		計
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
平成16年度	182	86.3%			26	12.3%	3	1.4%	0	0.0%			211
平成17年度	277	92.3%			20	6.7%	2	0.7%	1	0.3%			300
平成18年度	426	88.8%			54	11.3%	0	0.0%	0	0.0%			480
平成19年度	560	87.4%			74	11.5%	2	0.3%	5	0.8%	0	0.0%	641
平成20年度	567	90.9%			52	8.3%	4	0.6%	0	0.0%	1	0.2%	624
平成21年度	601	89.4%			59	8.8%	8	1.2%	3	0.4%	1	0.1%	672
平成22年度	601	88.5%			66	9.7%	10	1.5%	2	0.3%	0	0.0%	679
平成23年度	776	88.6%			86	9.8%	12	1.4%	2	0.2%	0	0.0%	876
平成24年度	825	89.1%			91	9.8%	6	0.6%	4	0.4%	0	0.0%	926
平成25年度	847	89.3%			92	9.7%	9	0.9%	1	0.1%	0	0.0%	949
平成26年度	861	89.2%			92	9.5%	11	1.1%	1	0.1%	0	0.0%	965
平成27年度	903	88.0%			104	10.1%	18	1.8%	1	0.1%	0	0.0%	1,026
平成28年度	795	90.3%	4	0.5%	70	8.0%	10	1.1%	0	0.0%	1	0.1%	880
平成29年度	801	88.6%	12	1.3%	71	7.9%	16	1.8%	1	0.1%	3	0.3%	904
平成30年度	824	87.3%	13	1.4%	73	7.7%	29	3.1%	1	0.1%	4	0.4%	944

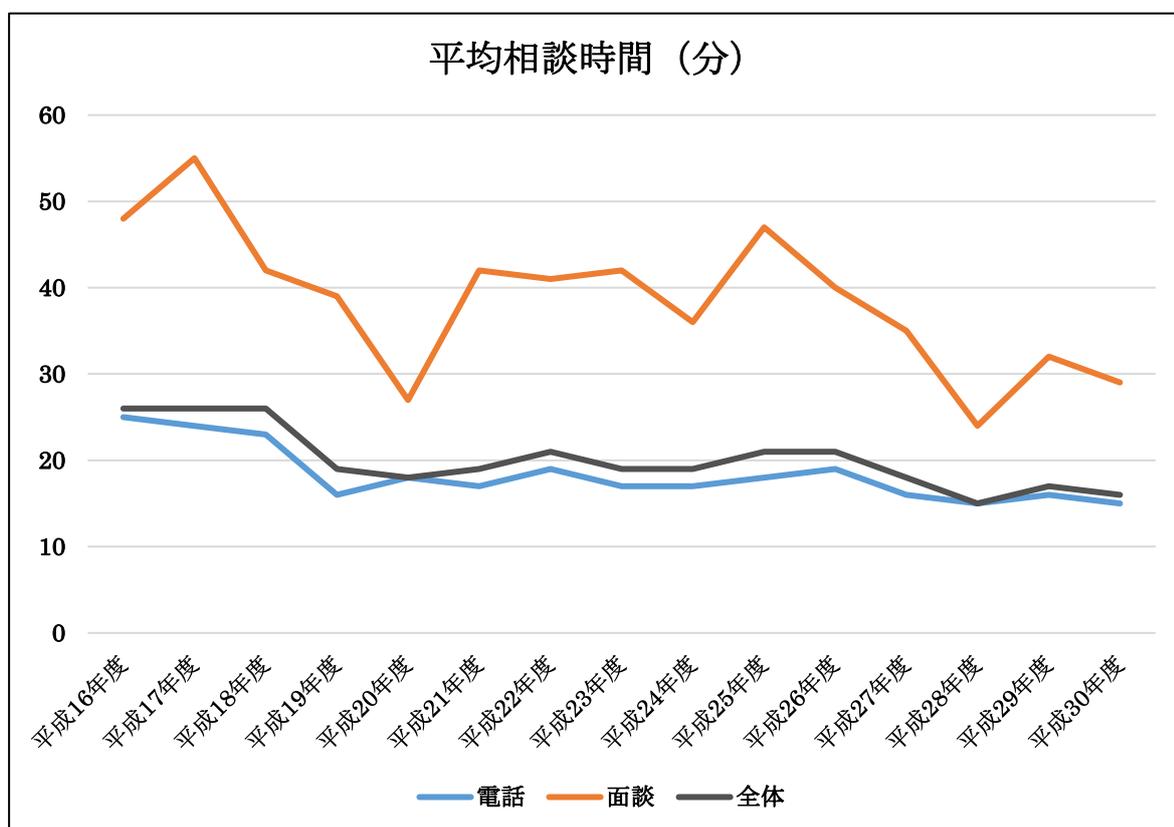


### ③平均相談時間（分）

電話と面談では、面談による相談の方が平均相談時間は長い傾向にある。電話による平均相談時間は、平成16年度が25分だったところ、平成30年度は15分に短縮している。面談による平均相談時間は、平成16年度が48分だったところ、平成30年度は29分に短縮している。

区分	電話	面談	全体
平成16年度	25	48	26
平成17年度	24	55	26
平成18年度	23	42	26
平成19年度	16	39	19
平成20年度	18	27	18
平成21年度	17	42	19
平成22年度	19	41	21
平成23年度	17	42	19
平成24年度	17	36	19
平成25年度	18	47	21
平成26年度	19	40	21
平成27年度	16	35	18
平成28年度	15	24	15
平成29年度	16	32	17
平成30年度	15	29	16

※メール等は除く。



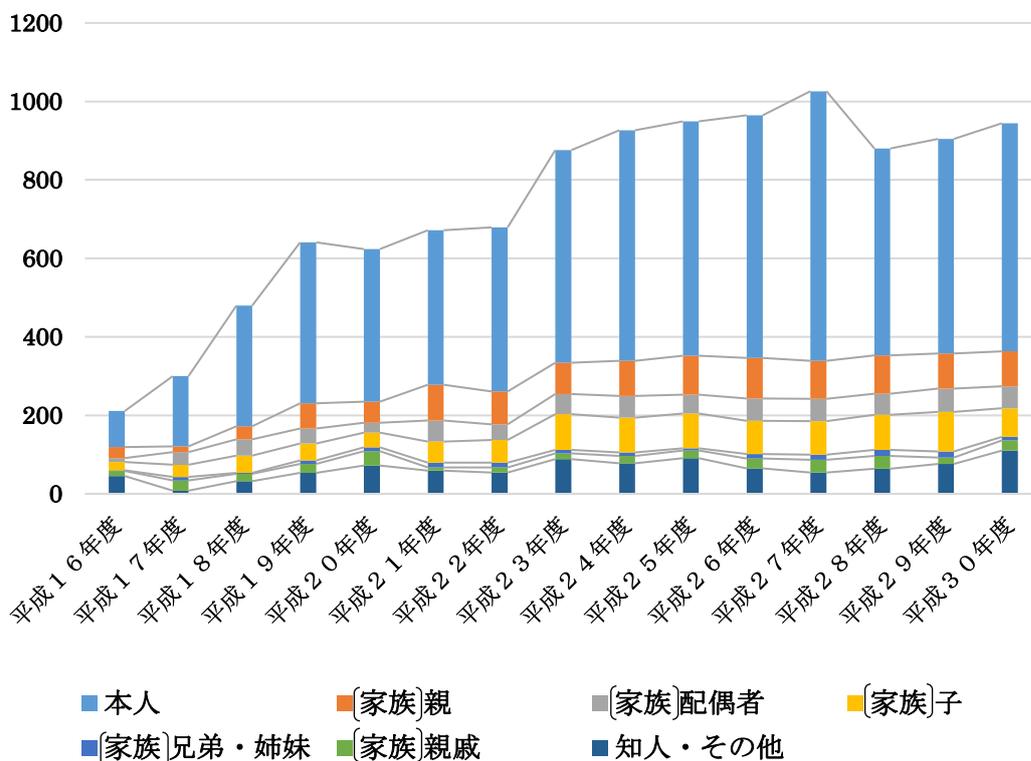
## (2) 相談者の属性

### ①相談者の内訳

相談者の内訳は、全体として患者本人からの相談が62.1%、家族（親）からの相談が10.1%を占めていた。毎年度、患者本人からの相談が多く、割合にほぼ変化はなかった。

区分	本人		家族									知人・その他		計	
			親		配偶者		子		兄弟・姉妹		親戚				
平成16年度	92	43.6%	28	13.3%	10	4.7%	21	10.0%	2	0.9%	13	6.2%	45	21.3%	211
平成17年度	179	59.7%	15	5.0%	32	10.7%	31	10.3%	9	3.0%	26	8.7%	8	2.7%	300
平成18年度	308	64.2%	33	6.9%	42	8.8%	44	9.2%	2	0.4%	19	4.0%	32	6.7%	480
平成19年度	410	64.0%	65	10.1%	38	5.9%	43	6.7%	9	1.4%	23	3.6%	53	8.3%	641
平成20年度	389	62.3%	54	8.7%	25	4.0%	38	6.1%	9	1.4%	37	5.9%	72	11.5%	624
平成21年度	394	58.6%	91	13.5%	54	8.0%	54	8.0%	12	1.8%	8	1.2%	59	8.8%	672
平成22年度	418	61.6%	84	12.4%	40	5.9%	58	8.5%	12	1.8%	13	1.9%	54	8.0%	679
平成23年度	542	61.9%	80	9.1%	51	5.8%	91	10.4%	9	1.0%	15	1.7%	88	10.0%	876
平成24年度	587	63.4%	90	9.7%	55	5.9%	89	9.6%	9	1.0%	18	1.9%	78	8.4%	926
平成25年度	597	62.9%	99	10.4%	48	5.1%	89	9.4%	6	0.6%	19	2.0%	91	9.6%	949
平成26年度	619	64.1%	103	10.7%	57	5.9%	85	8.8%	11	1.1%	25	2.6%	65	6.7%	965
平成27年度	687	67.0%	97	9.5%	57	5.6%	85	8.3%	13	1.3%	33	3.2%	54	5.3%	1,026
平成28年度	527	59.9%	98	11.1%	54	6.1%	89	10.1%	16	1.8%	32	3.6%	64	7.3%	880
平成29年度	546	60.4%	90	10.0%	59	6.5%	101	11.2%	16	1.8%	16	1.8%	76	8.4%	904
平成30年度	581	61.5%	89	9.4%	56	5.9%	73	7.7%	9	1.0%	26	2.8%	110	11.7%	944
合計	6,876	62.1%	1,116	10.1%	678	6.1%	991	8.9%	144	1.3%	323	2.9%	949	8.6%	11,077

相談者の内訳（件数）



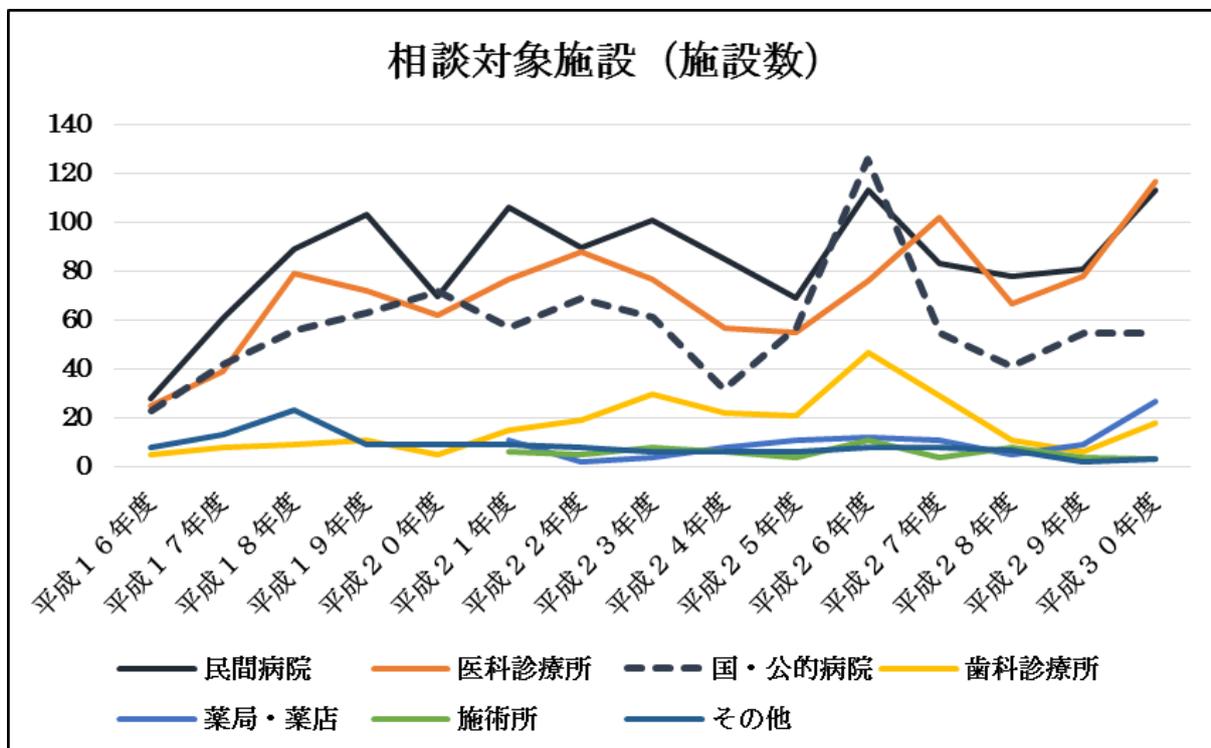
(3) 相談対象施設ほか

①医療機関等

相談の対象となった医療機関のうち、病院（民間病院1, 270件と国・公的病院864件）が2, 134件と全体の占める割合が50%以上を占め、医科診療所が1, 071件で続いていた。

	民間病院	医科診療所	国・公的病院	歯科診療所	薬局・薬店	施術所	その他	計
平成16年度	28	25	23	5			8	89
平成17年度	61	39	42	8			13	163
平成18年度	89	79	56	9			23	256
平成19年度	103	72	63	11			9	258
平成20年度	70	62	72	5			9	218
平成21年度	106	77	57	15	11	6	9	281
平成22年度	90	88	69	19	2	5	8	281
平成23年度	101	77	61	30	4	8	6	287
平成24年度	85	57	32	22	8	6	6	216
平成25年度	69	55	57	21	11	4	6	223
平成26年度	113	76	126	47	12	11	8	393
平成27年度	83	102	55	29	11	4	8	292
平成28年度	78	67	41	11	5	8	7	217
平成29年度	81	78	55	6	9	4	2	235
平成30年度	113	117	55	18	27	3	3	336
合計	1,270	1,071	864	256	100	59	125	3,745

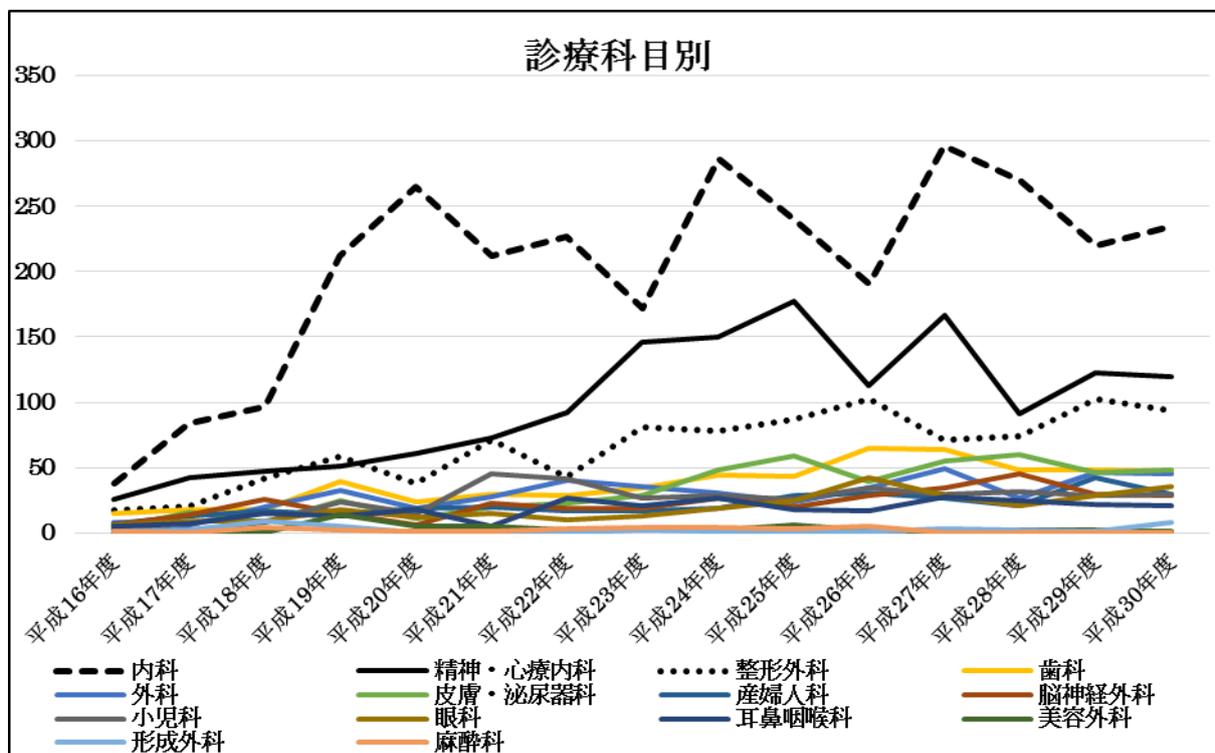
※相談の中で対象分類が判明しているもののみを計上しています。



## ②診療科目

診療科目別の相談は、内科3,045件、精神・心療内科1,479件、整形外科981件の順に多かった。この15年間、毎年度上位3科は同様であった。

	内科	精神・心療内科	整形外科	歯科	外科	皮膚・泌尿器科	産婦人科	脳神経外科	小児科	眼科	耳鼻咽喉科	美容外科	形成外科	麻酔科	その他	不明	なし	計
平成16年度	38	26	17	15	8	3	7	6	3	6	5	0	1	1	75	0	0	211
平成17年度	84	42	20	18	6	16	13	14	2	9	7	0	2	0	67	0	0	300
平成18年度	97	47	42	18	20	8	17	26	8	9	15	0	9	4	127	0	33	480
平成19年度	212	51	59	39	33	25	14	15	24	18	13	14	5	2	117	0	0	641
平成20年度	265	61	38	24	19	11	19	6	15	12	18	5	0	1	130	0	0	624
平成21年度	212	73	71	30	28	20	20	23	45	15	5	5	0	1	11	59	54	672
平成22年度	227	92	43	29	40	23	17	19	41	10	27	2	0	3	20	65	21	679
平成23年度	172	146	81	35	36	29	17	19	27	13	21	3	2	4	47	166	58	876
平成24年度	286	150	78	44	31	48	19	27	29	19	27	2	1	4	31	87	43	926
平成25年度	240	177	87	43	24	59	29	20	26	25	18	6	0	3	29	120	43	949
平成26年度	191	113	103	65	35	39	31	29	35	42	17	2	1	5	64	183	10	965
平成27年度	296	167	71	64	49	55	27	35	30	29	28	1	3	0	25	139	7	1,026
平成28年度	270	91	74	48	27	60	21	45	32	21	25	2	2	0	57	102	3	880
平成29年度	220	123	103	48	46	46	42	30	29	29	22	2	1	0	45	117	1	904
平成30年度	235	120	94	47	45	48	30	29	30	36	21	1	8	0	39	158	3	944
合計	3,045	1,479	981	567	447	490	323	343	376	293	269	45	35	28	884	1,196	276	11,077



※その他、不明、なしを除いたグラフを作成しています。

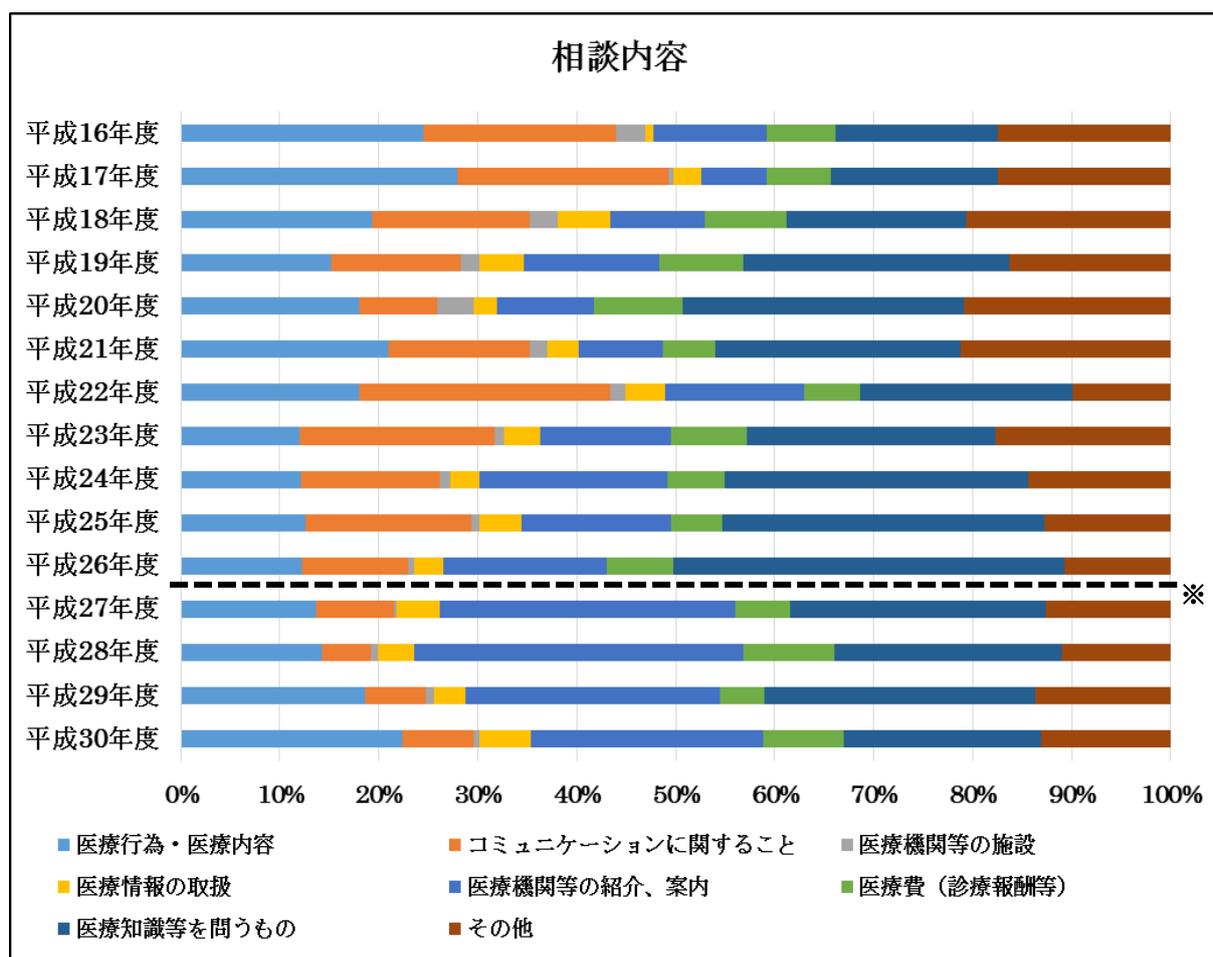
#### (4) 相談内容

##### ①項目別相談内容

相談内容を項目別に分類すると、「医療知識等を問うもの」の相談が4,411件で多く、「医療機関等の紹介・案内」が2,737件、「医療行為・医療内容」が2,699件と続いていた。

	医療行為・医療内容	コミュニケーションに関すること	医療機関等の施設	医療情報の取扱	医療機関等の紹介、案内	医療費（診療報酬等）	医療知識等を問うもの	その他	合計
平成16年度	84	67	10	3	39	24	56	60	343
平成17年度	127	97	2	13	30	29	77	79	454
平成18年度	150	123	22	41	74	64	141	160	775
平成19年度	148	128	18	44	133	83	261	159	974
平成20年度	214	95	43	28	116	107	338	248	1,189
平成21年度	347	238	28	54	140	89	411	351	1,658
平成22年度	237	335	20	53	185	75	282	131	1,318
平成23年度	200	328	16	62	220	127	418	295	1,666
平成24年度	167	194	15	40	261	81	422	198	1,378
平成25年度	196	263	12	66	237	80	509	198	1,561
平成26年度	183	161	10	44	248	100	593	161	1,500
平成27年度	140	81	3	45	306	57	265	129	1,026
平成28年度	126	43	6	32	293	81	203	96	880
平成29年度	168	56	7	29	233	40	247	124	904
平成30年度	212	67	6	49	222	76	188	124	944
合計	2,699	2,276	218	603	2,737	1,113	4,411	2,513	16,570

※



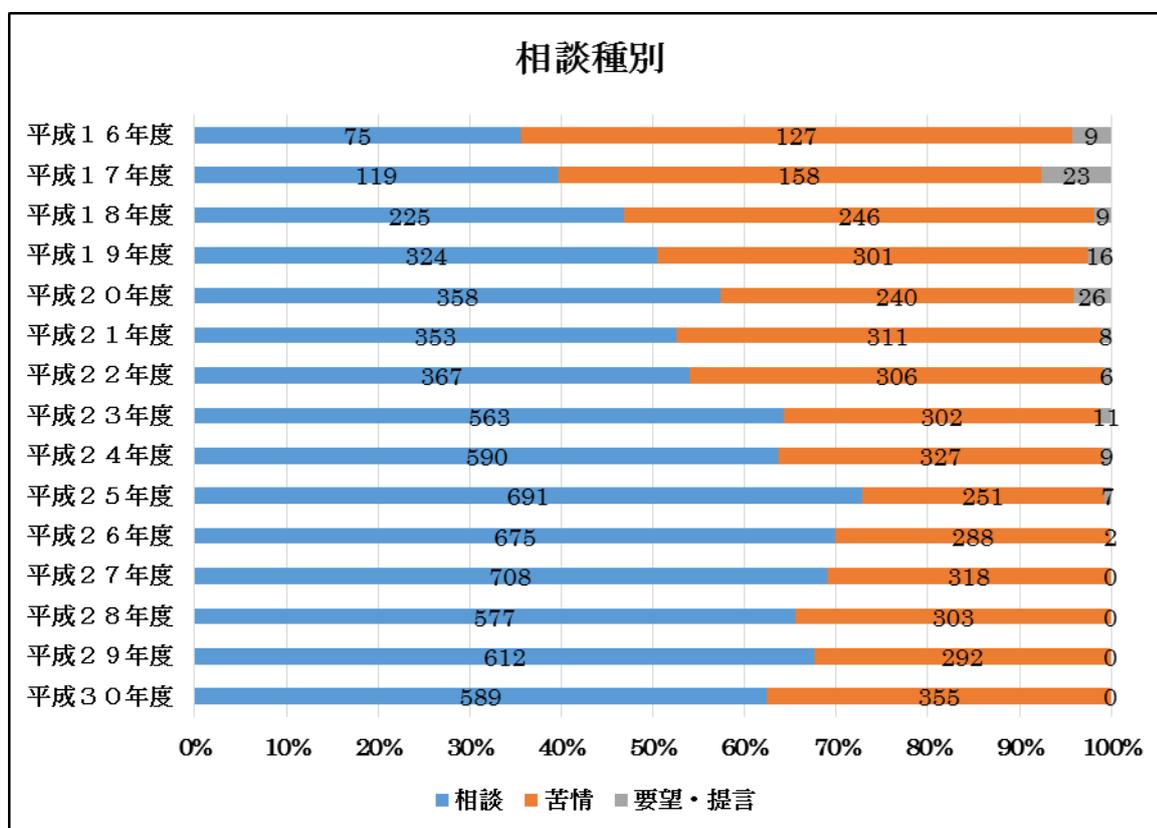
※

※平成27年度から「1件の相談に対し、主訴1件の相談内容に分類する」ように変更となりました。

## ②相談種別分類

平成16年度は苦情の割合が多いが、徐々に相談の割合が増加し、平成30年度は相談の割合が多くなっている。なお、相談・苦情とも件数は増加傾向にある。

区分	相談	苦情	要望・提言	計
平成16年度	75	127	9	211
平成17年度	119	158	23	300
平成18年度	225	246	9	480
平成19年度	324	301	16	641
平成20年度	358	240	26	624
平成21年度	353	311	8	672
平成22年度	367	306	6	679
平成23年度	563	302	11	876
平成24年度	590	327	9	926
平成25年度	691	251	7	949
平成26年度	675	288	2	965
平成27年度	708	318	0	1,026
平成28年度	577	303	0	880
平成29年度	612	292	0	904
平成30年度	589	355	0	944
合計	6,826	4,125	126	11,077

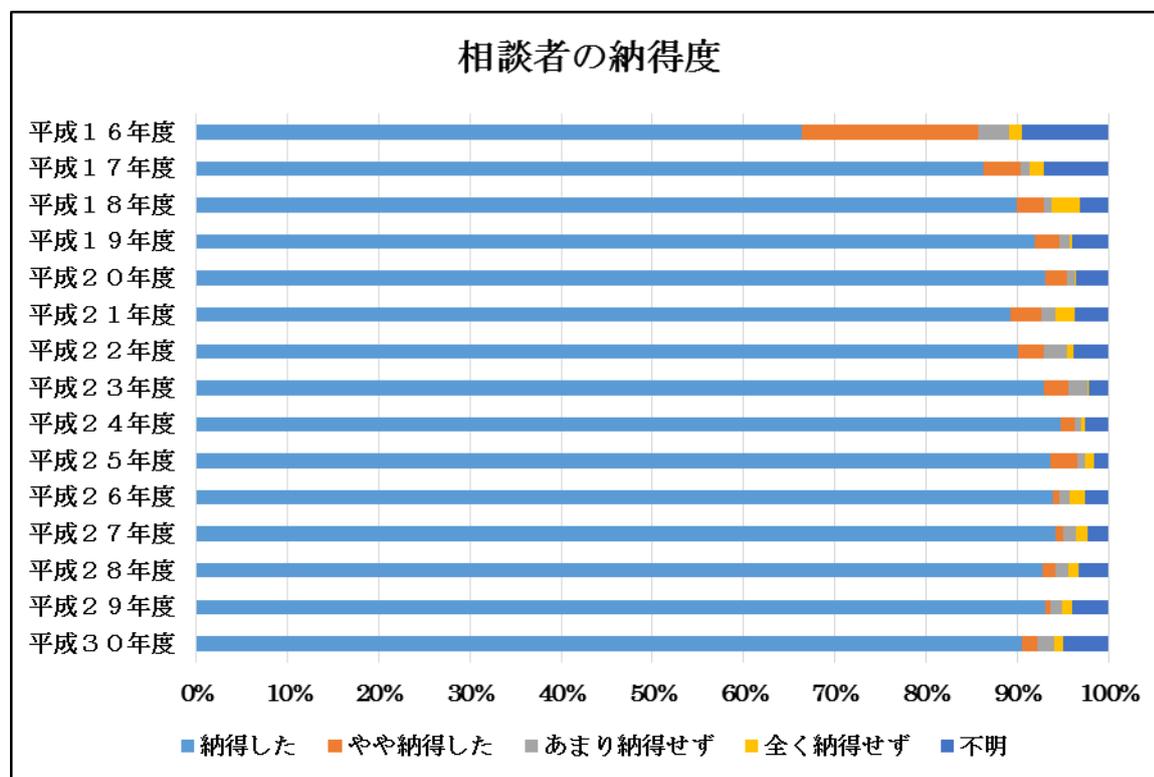


※相談全体の中で、医療機関に対する不信や苦情がベースにあると相談員が受け止めたものを「苦情」とし、それ以外を「相談」、「要望・提言」に分類しています。

### (5) 相談者の納得度

相談後の相談者の納得度は、11,077件の相談中、「納得した」が10,180件（91.9%）、「やや納得した」が256件（2.3%）であり、合わせると10,436件（94.2%）が納得されており、毎年度同様の割合であった。「あまり納得せず」「全く納得せず」を合わせると271件であり、全体の2.4%であった。

区分	納得した	やや納得した	あまり納得せず	全く納得せず	不明	計
平成16年度	140	41	7	3	20	211
平成17年度	259	12	3	5	21	300
平成18年度	432	14	4	15	15	480
平成19年度	589	18	7	2	25	641
平成20年度	581	15	5	1	22	624
平成21年度	600	23	10	14	25	672
平成22年度	612	19	17	5	26	679
平成23年度	814	23	19	1	19	876
平成24年度	877	15	6	5	23	926
平成25年度	889	28	8	9	15	949
平成26年度	907	6	11	17	24	965
平成27年度	967	8	15	13	23	1,026
平成28年度	817	12	13	9	29	880
平成29年度	841	6	11	10	36	904
平成30年度	855	16	17	9	47	944
合計	10,180	256	153	118	370	11,077



## 4. お医者さんにかかる10箇条

「あなたが“いのちの主人公・からだの責任者”」

よりよい治療を受けるには・・・

お医者さんとの信頼関係を築くことが必要です。患者の心得として、以下の「お医者さんにかかる10箇条」を実践してみましょう。

### 1 伝えたいことはメモして準備

いざ、お医者さんの前に座ると、上手く自分の体調などを伝えられないものです。どういう症状が出たとか、どんなことが起こったとか、どのような薬を飲んでいるのか、薬剤による副作用の有無やアレルギー反応等、要点を前もってまとめておくことが必要です。

本人が説明できないときは、家族等に準備してもらおうとよいでしょう。

お医者さんにもより分かりやすく伝わり、効率よく診察を受けることができます。

### 2 対話の始まりはあいさつから

何事もあいさつから始まります。まず、あいさつをしましょう。

### 3 よりよい関係づくりはあなたにも責任が

お医者さんと患者さんがいっしょにいい関係を作り上げていくことが、治療には大切です。求めるだけではなく、お互いに努力しあい、いい関係を作りましょう。

### 4 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報

診察室に入って椅子に座っただけではお医者さんは的確な診断はできません。

現在の症状、今までにかかった病気、薬による副作用の有無、その他気になることなど、きちんと情報を伝えましょう。それを分析することによって正確な診断もつき、治療方針も作れるのです。

### 5 これからの見通しを聞きましょう

自分の体のことですから、これからどうなっていくのか、どんな治療をするのかなど聞きましょう。見通しが立てば、自分が何をすべきか良くわかります。

## 6 その後の変化も伝える努力を

治療や薬によつての症状の変化などを何でもお医者さんに伝えましょう。何でも伝えることがその後の治療にもつながります。

## 7 大事なことはメモを取つて確認

難しい専門用語や検査値など、聞いたときは理解したつもりでも、家に帰ったら忘れてしまったということがあります。お医者さんの話は、1か条にあるようにきちんとメモをして、わからないことは何度でも確認しましょう。メモがあれば大丈夫です。

## 8 納得できないときは何度でも質問を

わからないことはそのままにせず、納得できるまでお医者さんに説明してもらいましょう。わからないままにした内容が実は重要なことがあるかもしれません。

## 9 治療効果を上げるために、お互いに理解が必要

患者さんは病気を早く完全に治してほしいと願うものですが、医療にも限界があります。すべてが完全ではありません。医師と患者が理解しあつて、お互いに最善を尽くすことが大切です。

## 10 よく相談し、治療方法を決めましょう

よい医療を受けたいと思えば、お医者さんが決めた治療だけを行えばよいというものでも、患者さんの望む治療だけを行えばよいというものでもありません。両者が話し合い協力して治療方法を決めましょう。



平成 30 年度までの  
松山市医療安全支援センターのあゆみ

令和元年 9 月

[問合せ先]

松山市医療安全支援センター

〒790-0813

愛媛県松山市萱町六丁目 30 番地 5

松山市保健所 医事薬事課

TEL 089-911-1805

FAX 089-923-6618

Eメール [ijiyakuji@city.matsuyama.ehime.jp](mailto:ijiyakuji@city.matsuyama.ehime.jp)