

第5章 医療の安全確保とサービスの向上

第1節 医療安全対策

1 現 状

- 医療の高度化・専門化が進展する中で、道民が安心して医療を受けられる体制の整備が一層必要となっています。
- 各道立保健所が医療機関や薬局に対して実施している立入検査の際に、医療安全体制の整備の状況について確認するとともに、必要に応じ指導を行っています。
- 道民の医療に対するニーズが多様化する中で、患者や家族からの苦情や相談に対応し、医療機関に対する助言や情報提供など医療安全の推進を図ることにより、住民の医療に対する信頼性を確保することを目的とし、平成15年9月1日から道立保健所等に医療安全支援センターを設置しています。
- 当圏域は、上川保健所の上川地方医療安全支援センター、旭川市保健所の旭川市医療安全支援センターで相談等に対応しています。

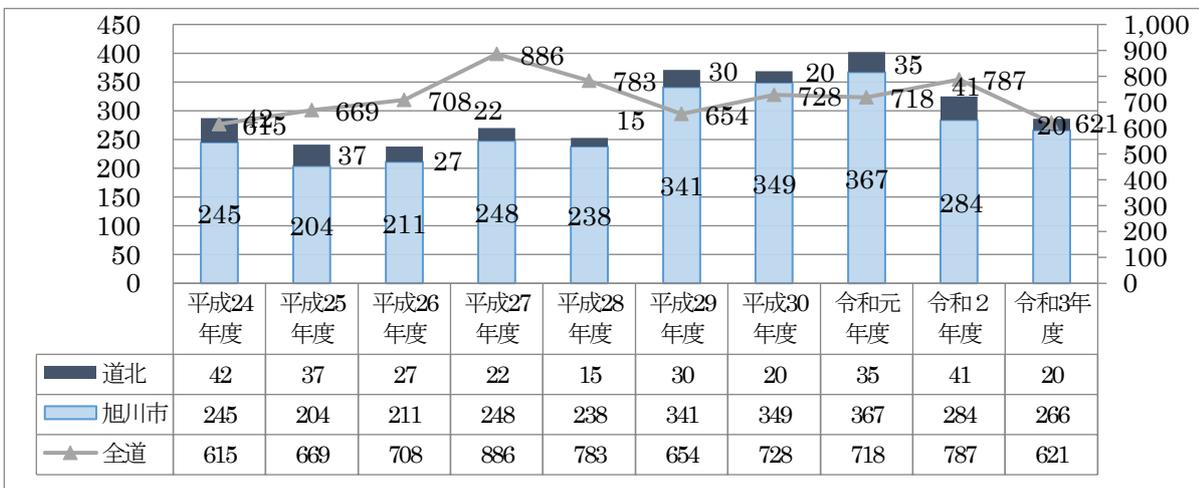
【医療安全支援センターの組織】

中央医療安全支援センター		
所管圏域	設 置 場 所	
全道域	北海道保健福祉部地域医療推進局医務薬務課内	
地方医療安全支援センター		
所管圏域 (第三次医療圏)	設 置 場 所	
	地 方 セ ン タ ー	
	サブセンター	
道 南	渡島保健所内	江差保健所内、八雲保健所内
道 央	岩見沢保健所内	江別保健所内、千歳保健所内、滝川保健所内 深川保健所内、倶知安保健所内、岩内保健所内
	苫小牧保健所内	室蘭保健所内、浦河保健所内、静内保健所内
	道 北	上川保健所内
オホーツク	北見保健所内	網走保健所内、紋別保健所内
十 勝	帯広保健所内	
釧路・根室	釧路保健所内	根室保健所内、中標津保健所内

(札幌市、旭川市、函館市及び小樽市は、それぞれの市立保健所等で対応。)

【医療安全支援センターにおける相談件数推移】

(件)



(令和3年度 内容別相談件数)

【北海道医療安全支援センター(中央及び7地方医療安全支援センター)】 (単位:件)

区分		医科				歯科				合計	
		相談		苦情		相談		苦情			
		全道	道北	全道	道北	全道	道北	全道	道北	全道	道北
1. 医療行為・医療内容	1. 治療・看護等の内容や技術	49	1	38	2	5	0	9	0	101	3
	2. 上記1のうち医療過誤の疑い	22	0	6	0	2	0	0	0	30	0
	3. 転院・退院	23	0	10	0	0	0	0	0	33	0
	4. 医療関連法規等の関係	11	1	4	4	1	0	1	0	17	5
	5. その他(医療行為・医療内容関係)	43	1	32	2	1	0	1	0	77	3
2. コミュニケーションに関すること	1. 説明等に関するもの	53	0	56	4	7	0	6	0	122	4
	2. 基本的なマナーに関するもの	11	0	24	2	0	0	0	0	35	2
	3. その他(コミュニケーション関係)	26	0	23	0	3	0	5	0	57	0
3. 医療機関等の施設	1. 衛生環境	11	0	17	0	2	0	4	0	34	0
	2. その他(医療機関等の施設関係)	6	0	11	0	0	0	0	0	17	0
4. 医療情報等の取扱	1. カルテ開示	18	0	7	0	1	0	9	0	35	0
	2. セカンドオピニオン	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	3. 広告	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
	4. 個人情報・プライバシー	3	0	3	0	0	0	0	0	6	0
	5. 診断書等の文書関係	5	0	3	1	0	0	0	0	8	1
	6. その他(医療情報等関係)	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0
5. 医療機関等の紹介・案内	20	2	2	0	2	0	0	0	24	2	
6. 医療費(診療報酬等)	1. 診療報酬等	13	0	3	0	2	0	2	0	20	0
	2. 自費診療関係	6	0	0	0	2	0	1	0	9	0
	3. その他(医療費関係)	11	0	6	0	1	0	3	0	21	0
7. 医療知識等を問うもの	1. 健康や病気関係	7	0	0	0	0	0	0	0	7	0
	2. 薬品関係	13	0	1	0	0	0	0	0	14	0
	3. 制度関係(医療・介護・福祉)	10	0	0	0	0	0	0	0	10	0
	4. その他(医療知識の質問関係)	6	0	1	0	0	0	0	0	7	0
8. その他	1. 主訴不明	11	0	3	0	1	0	0	0	15	0
	2. 気持ちの受止め	15	0	4	0	0	0	0	0	19	0
	3. その他(いずれにも分類出来ないもの)	46	0	16	0	0	0	0	0	62	0
合計		441	5	272	15	30	0	41	0	784	20

(道北は「道北医療安全支援センター」の略称で、値は再掲)

【旭川市医療安全支援センター】

区 分		医 科		歯 科		合 計
		相 談	苦 情	相 談	苦 情	
医療機関等	医療行為・医療内容	54	19	3	2	78
	医療機関・従事者待遇	30	40	1	2	73
	医療機関の施設	0	2	1	1	4
	医療費関係（診療報酬等）	7	2	1	0	10
	その他	8	3	0	0	11
	小 計	99	66	6	5	176
健康相談	一般相談	5	0	0	0	5
	病院等紹介	58	0	3	0	61
	薬に関すること	9	0	0	0	9
	その他	6	1	0	0	7
	小 計	78	1	3	0	82
その他（制度に関することを含む。）		4	3	1	0	8
合 計		181	70	10	5	266

2 課 題**(1) 医療安全のための体制整備**

医療機関や薬局における医療の安全を図るため、医療従事者の資質の向上とともに、医療安全体制の整備を促進することが求められています。

(2) 医療に関する相談体制の整備

医療に関する患者・住民の苦情や相談に対応するとともに、医療機関に対する助言や情報提供など医療安全の推進を図るため、医療に関する相談体制を充実することが求められています。

3 施策の方向と主な施策**(1) 医療機関及び薬局における医療の安全を確保するための取組の推進**

医療機関及び薬局において、以下の取組によって医療の安全等が確保されるよう、立入検査などの機会を活用し、必要な助言指導を行います。

(医療安全管理)

- 医療安全管理のための指針の整備
- 医療安全管理のための委員会の開催(病院、有床診療所及び入所施設を有する助産所に限る)
- 医療安全管理のための職員研修の実施
- 事故報告など改善のための取組の実施

(院内感染対策)

- 院内感染対策のための指針の整備
- 院内感染対策のための委員会の開催(病院、有床診療所及び入所施設を有する助産所に限る)
- 従事者に対する院内感染対策のための研修の実施
- 感染症の発生状況の報告など改善のための取組の実施

(医薬品の安全管理)

- 医薬品の使用に係る安全な管理のための責任者の配置
- 従事者に対する医薬品の安全使用のための研修の実施
- 医薬品の安全使用のための業務手順書の作成と、その手順書に基づく業務の実施
- 医薬品の安全使用のために必要となる情報の収集など改善のための取組の実施

(医療機器の安全管理)

- 医療機器の安全使用のための責任者の配置
- 従事者に対する医療機器の安全使用のための研修の実施
- 医療機器の保守点検に関する計画の策定及び保守点検の適切な実施
- 医療機器の安全使用のために必要となる情報の収集など改善のための取組の実施

(2) 医療安全に関する研修会の開催

関係団体・機関と連携を図りながら、医療機関や薬局を対象とした医療安全に関する研修会を実施します。

(3) 医療安全支援センターの設置運営

(医療相談)

「上川地方医療安全支援センター」の地方センターである上川保健所は、「中央医療安全支援センター」(道本庁)及び4つのサブセンター(名寄・富良野・留萌・稚内保健所内に設置)並びに旭川市医療安全支援センターと連携し、住民の様々な医療に関する相談等に対応します。

(医療安全推進協議会)

上川保健所に設置する「道北地方医療安全推進協議会」において、医療安全支援センターの業務内容の検討や個別医療相談事例のうち重要なものや専門的な事例、対応困難事例などについて検討協議を行うことにより、医療相談体制の充実に努めます。

旭川市は、旭川市保健所に設置する「医療安全推進検討会」において、医療安全支援センターの運営方針及び業務内容、相談事例のうち重要な事例や専門的な事例に係る対応等について、意見交換等を行い医療安全支援センターの業務、運営に反映させています。

医療安全支援センター（中央・地方）の業務と相談等の流れ

