

# 北海道医療安全支援センター 事業概要

(令和6年(2024年)度版)

## 目 次

I	センターの概要	1 P
II	相談体制（概念図）	1 P
III	相談対応実績（年次推移、集計結果）	2～4 P
IV	医療安全推進協議会の開催状況	5 P
V	医療安全に関する研修会の開催状況	5 P

北海道保健福祉部地域医療推進局医務薬務課

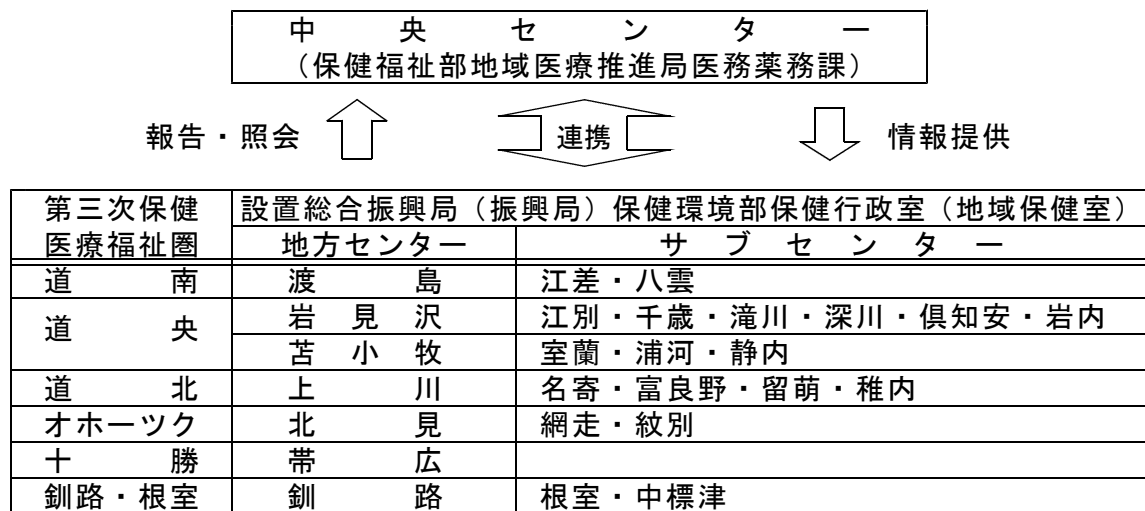
## 北海道医療安全支援センターについて

### I センターの概要

医療安全支援センターは、患者・家族等からの医療に関する相談や苦情等に対応するとともに、医療提供施設に対する助言や情報提供、研修を行い、地域における医療の安全を推進することにより、道民の医療に対する不安解消と医療機関における患者サービスの質の向上を図ることを目的とするものです。

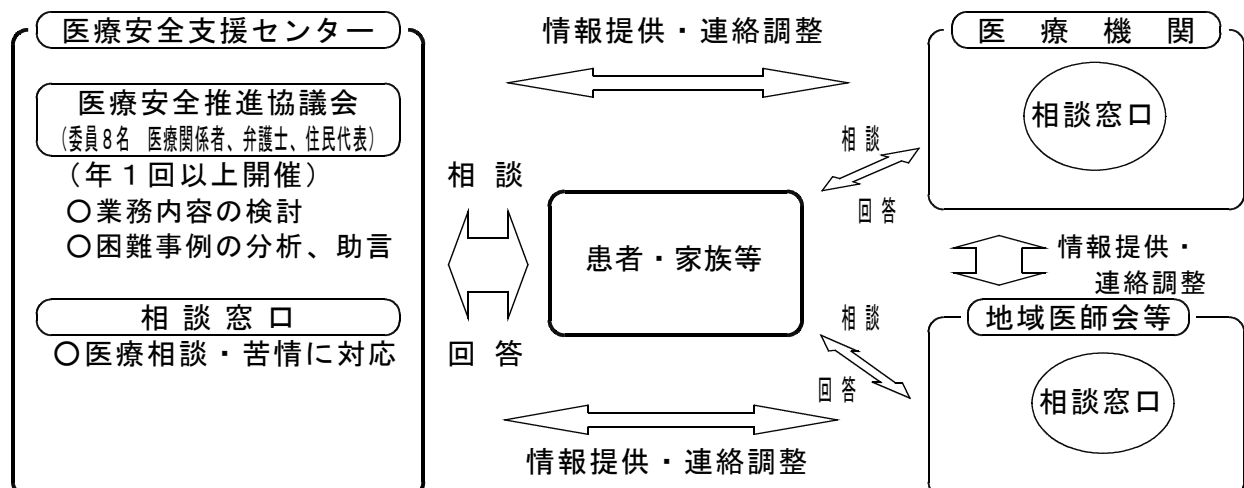
本センターは、平成19年の医療法改正により、都道府県や保健所設置市に設置すること（医療法第6条の13）とされたものですが、道では、医療法で制度化される以前の平成15年9月より、厚生労働省の通知に基づき、本庁に医療安全支援センターの「中央センター」を設置するとともに、第三次保健医療福祉圏の7保健所に「地方センター」、それ以外の19保健所には、地方センターの「サブセンター」を設置しているところであり、各センターが連携して相談対応などを行っています。

【北海道医療安全支援センター組織図】



※ 地方センター名及びサブセンター名には、保健所名を用いている。

### II 相談体制（概念図）



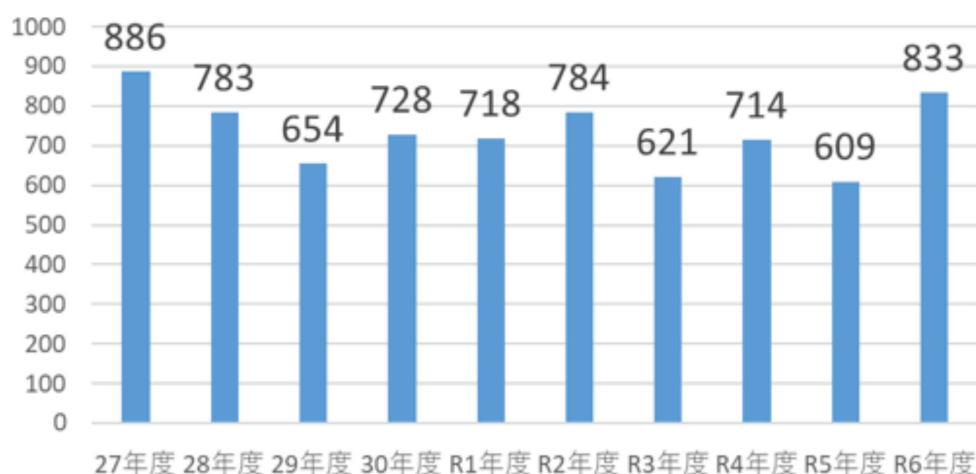
### Ⅲ 相談対応実績

#### 1. 相談件数の推移（北海道医療安全支援センター合計）

道設置の医療安全支援センターにおける相談件数の推移をみると、概ね600件～900件の範囲で増減しています。また、保健所設置市（札幌市、旭川市、函館市、小樽市）では、4市を合わせて2200件～2600件台で推移しており、令和6年度は令和5年度に比べて、約300件の増加がみられます。

令和6年度の全道の相談件数も、令和5年度に比べて、約220件ほど増加しています。

相談件数の推移（年度別）



（参考）全道の医療相談件数の推移

年 度	R4年度			R5年度			R6年度		
	計	道 立	市 立	計	道 立	市 立	計	道 立	市 立
件 数	2,996	714	2,282	3,160	609	2,551	3,471	833	2,638

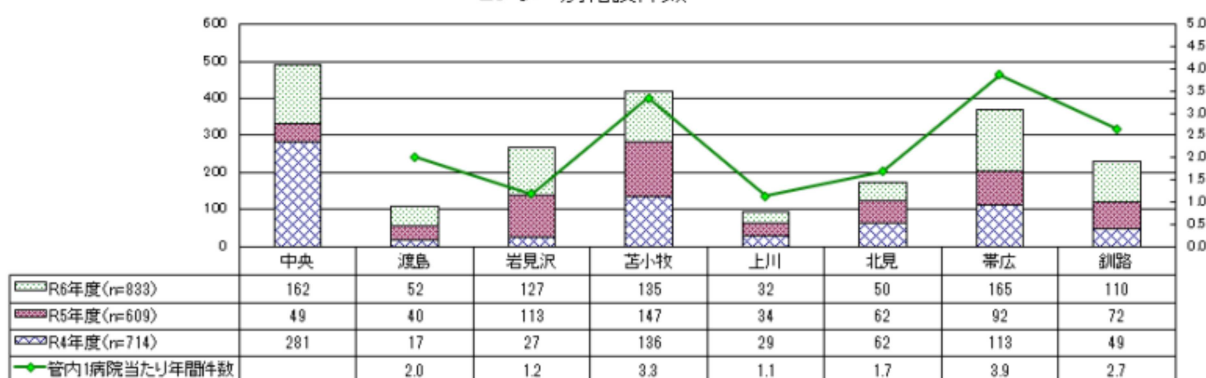
#### 2. 相談内容等の状況（過去3カ年）

##### (1) 各センター別相談件数

相談等の件数をセンター別に比較すると、帯広センターが最も多くなっています。

また、管内1病院あたりの相談件数の比較では、帯広センターが最も多く、上川センターが最も少なくなっています。

センター別相談件数

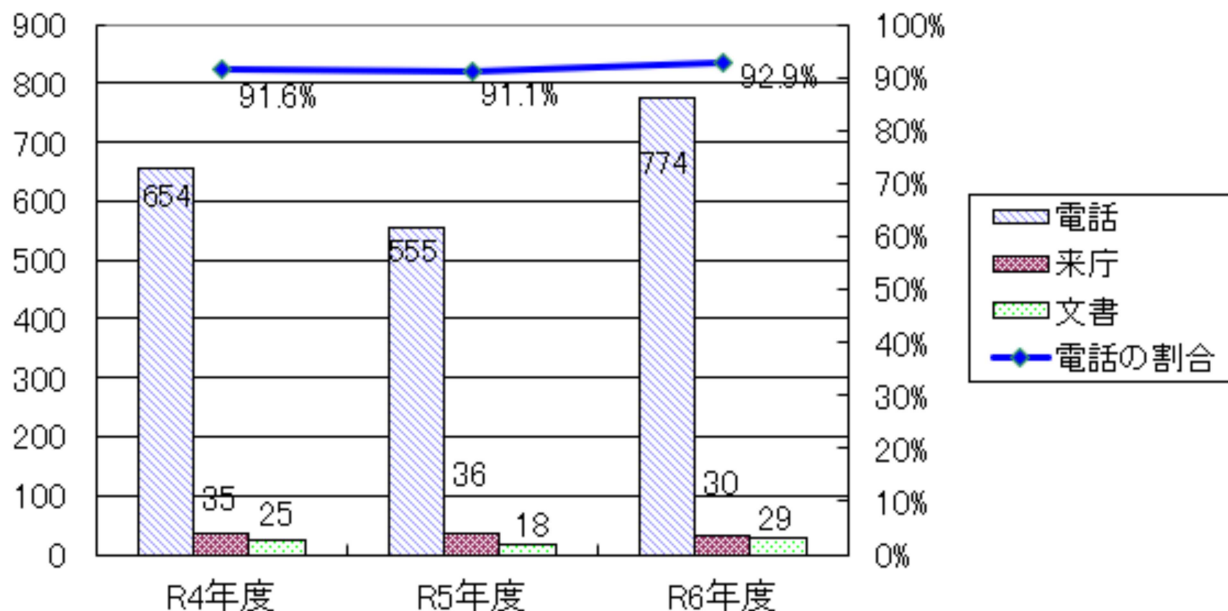


注）「管内1病院当たり年間件数」は、地域差を補正するため、センター別の相談件数を管内病院数で除した数値です。なお、相談件数には、病院に関する相談以外のものを含まず。

(2) 相談方法別件数

各センターでは、電話による相談のほか、来庁や文書（手紙・電子メール）による相談も受付けていますが、相談方法別で見ると、電話による相談が圧倒的に多く、全体の約90%を占めています。

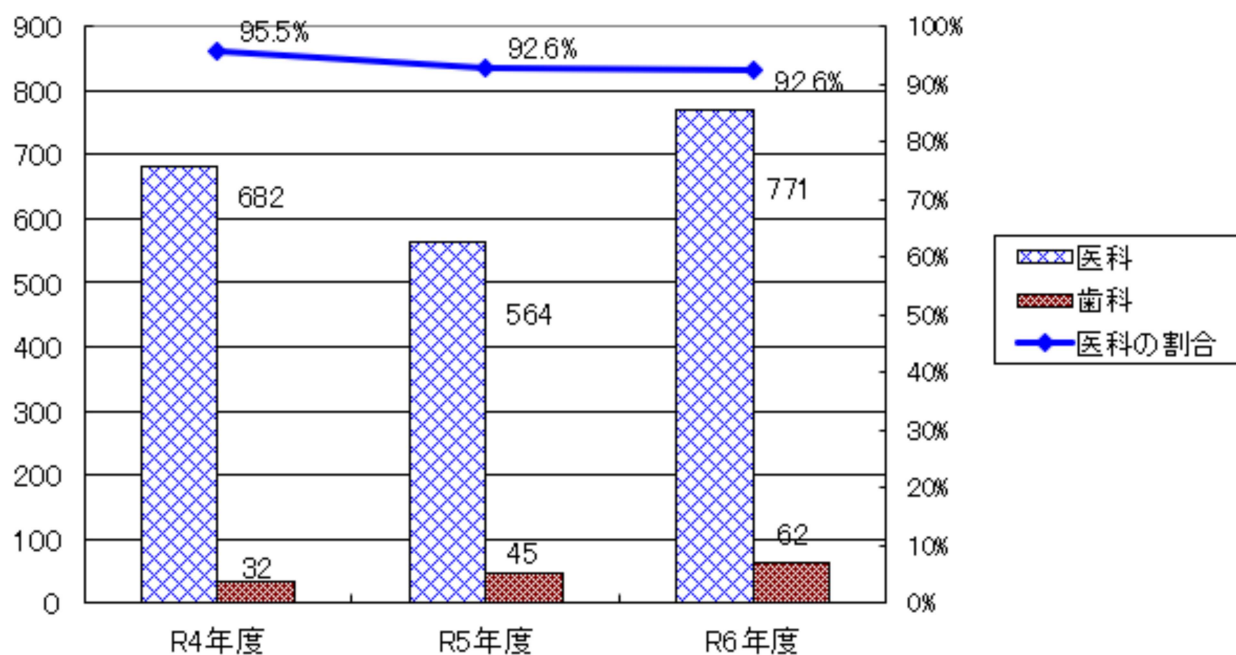
相談方法別件数



(3) 医科・歯科別相談件数

相談内容を医科・歯科別に見ると、総相談件数に占める「医科」の割合は9割を超えており、ほぼ横ばいの状況です。

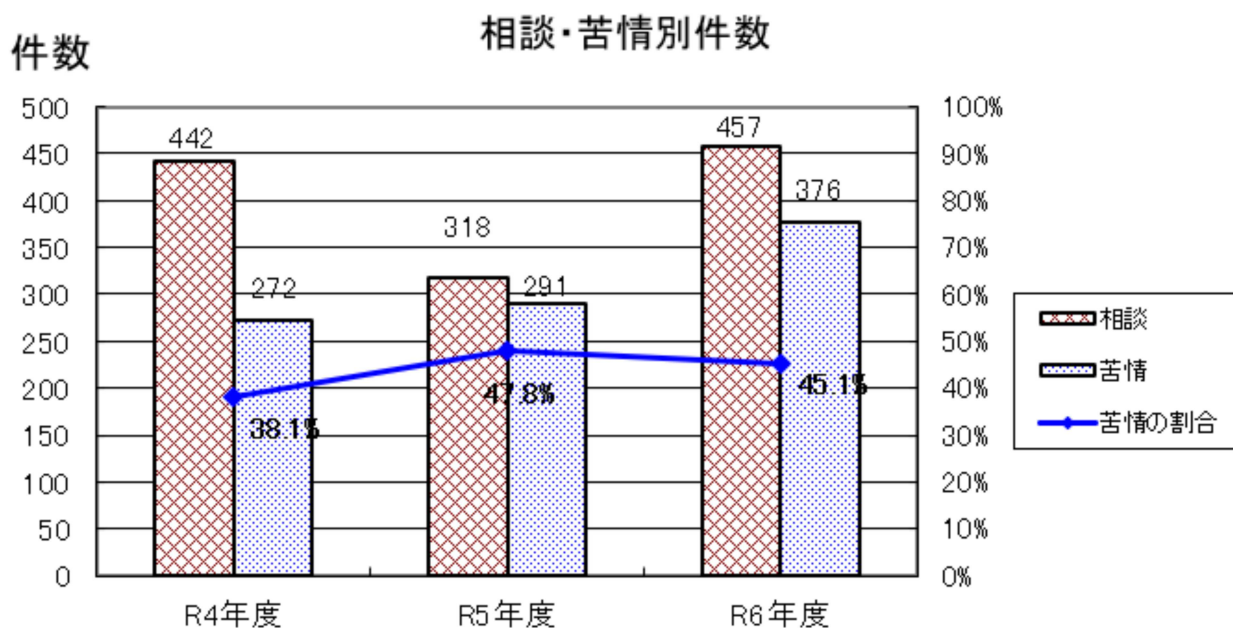
医科・歯科別相談件数



#### (4) 相談・苦情別件数

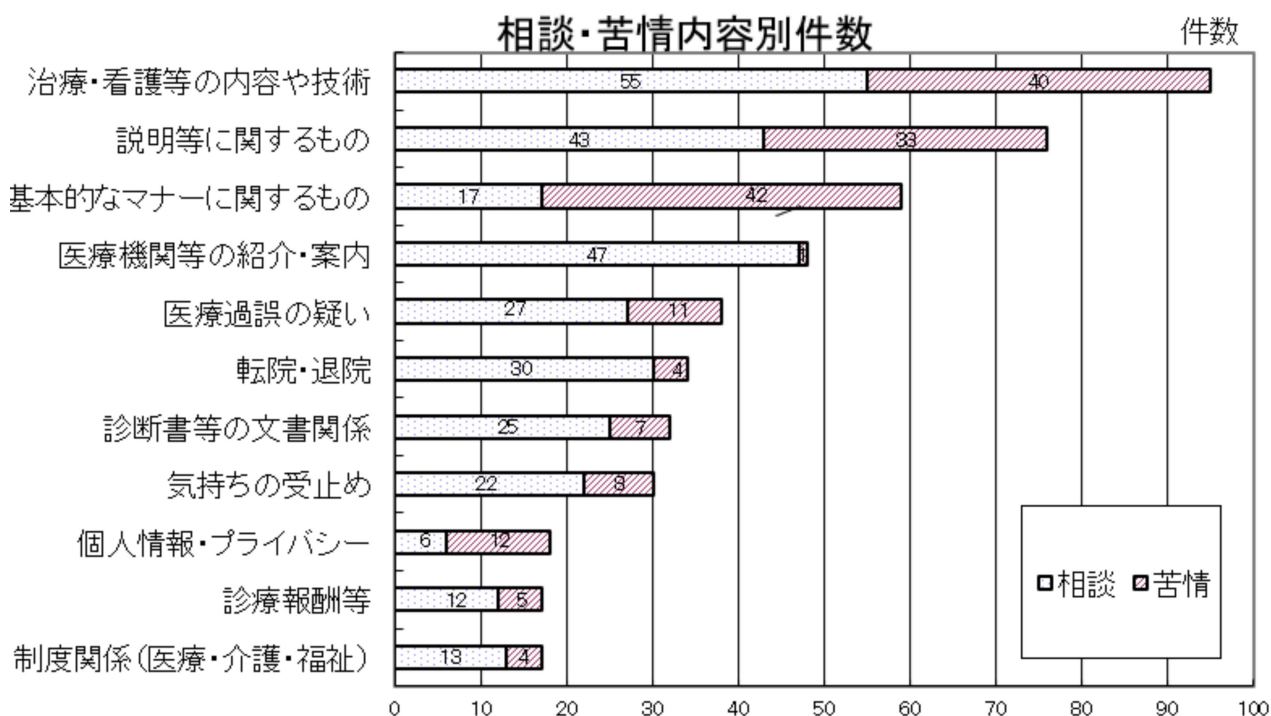
相談・苦情別に見ると、令和５年度に比べて、苦情件数、相談件数ともに増加しております。

令和６年度の「苦情」の割合は、４３．８％で、「相談」より少なくなっています。



#### (5) 苦情・相談内容別件数

令和６年度の相談・苦情を内容別に見ると、最も多かったのが「治療・看護等の内容や技術」に関するもので９５件、次いで「説明等に関するもの」が７６件となっております。この２項目で全体の約３割を占めています。



※ 苦情・相談内容別件数の上位１０項目を抜粋

## VI 医療安全推進協議会の開催状況

医療安全支援センターの業務内容等を検討するとともに、医療相談事例を踏まえた医療安全推進方策を協議するため、「北海道医療安全推進協議会」を中央センターに、「地方医療安全推進協議会」を地方センター毎に、それぞれ設置しています。

令和6年度においては、次のとおり計6カ所で開催されました。

協議会名	開催数	開催日
北海道医療安全推進協議会	0	
渡島地方医療安全推進協議会	1	2月10日
岩見沢地方医療安全推進協議会	1	3月3日
苫小牧地方医療安全推進協議会	1	3月13日
道北地方医療安全推進協議会	0	
北見地方医療安全推進協議会	1	書面開催
帯広地方医療安全推進協議会	1	3月4日
釧路地方医療安全推進協議会	1	2月25日

## V 医療安全に関する研修会の開催状況

道立保健所単位では、管内の医療機関において医療安全管理体制に中心的な役割を担う者等を対象に「医療安全に関する研修会」を開催しております。令和6年度においては、別紙のとおり2保健所で開催されました。

このほか、道では、北海道病院協会及び全日本病院協会北海道支部との三者共催による「医療安全管理者養成講習会」を令和6年（2024年）10月～令和6年（2024年）12月の間に8日間の日程で開催しており、令和6年度においては、35名が受講しました。