

医療安全支援センターおよび 医療安全支援センター総合支援事業について

厚生労働省医政局地域医療計画課
医療安全推進・医務指導室

医療安全支援センターの概要①

<医療安全支援センターとは>

医療法第6条の13の規定に基づき、都道府県、保健所を設置する市及び特別区により設置されており、医療に関する苦情・心配や相談に対応するとともに、医療機関、患者・住民に対して、医療安全に関する助言および情報提供等を行っています。

<役割>

- 医療に関する苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに当該患者若しくはその家族又は当該病院、診療所若しくは助産所の管理者に対し必要に応じ、助言を行うこと
- 病院、診療所若しくは助産所の開設者若しくは管理者若しくは従業者又は患者若しくはその家族若しくは住民に対し医療の安全の確保に関し必要な情報の提供を行うこと
- 病院、診療所又は助産所の管理者又は従業者に対し、医療の安全に関する研修を実施すること
- 医療の安全の確保のために必要な支援を行うこと（医療法第6条の13）

<設置状況（設置は努力義務）>（令和7年7月1日時点）

- 都道府県に設置されているセンター：47箇所
 - 保健所設置市区に設置されているセンター：79箇所
 - 二次医療圏に設置されているセンター：264箇所
- 計 390 箇所**

※各センターの詳細については、医療安全支援センター総合支援事業HP（<https://www.anzen-shien.jp/center/>）を参照

医療安全支援センターの概要②

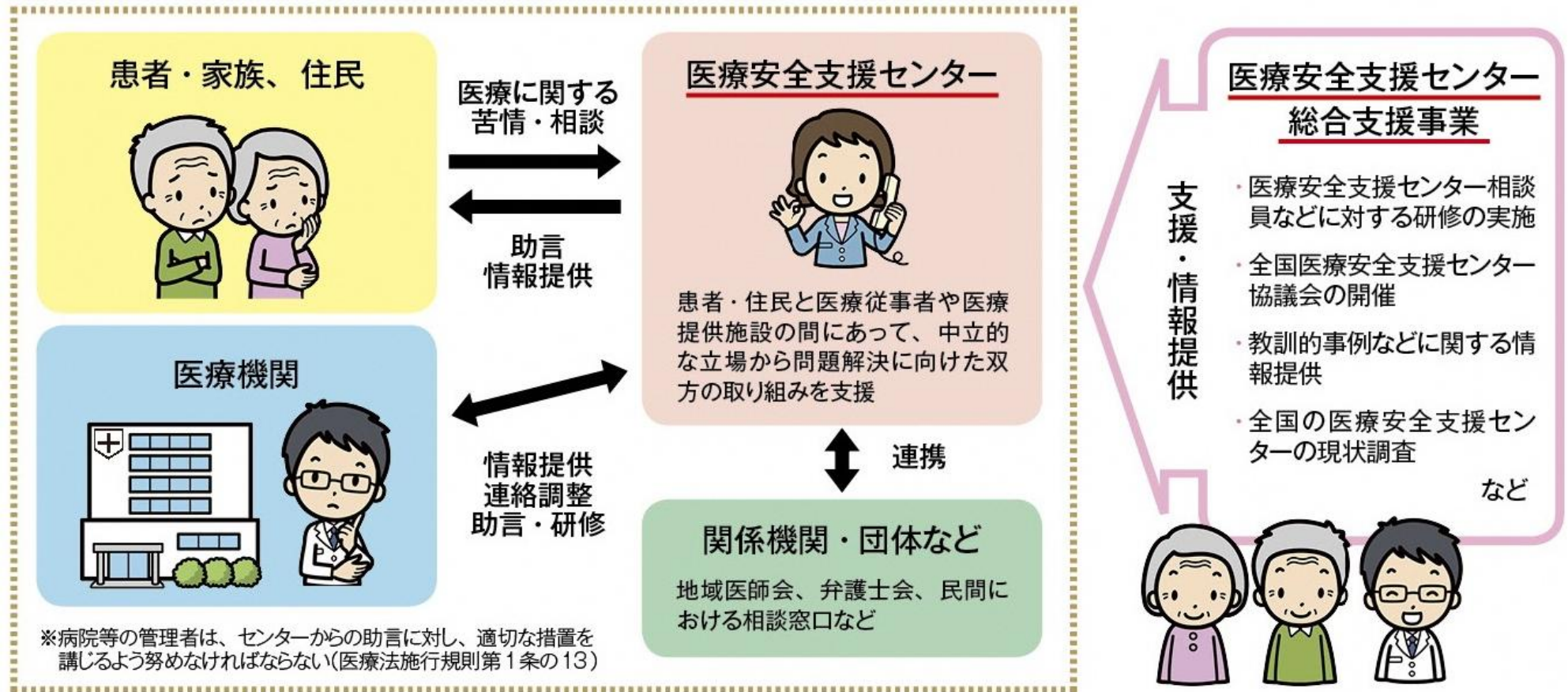
＜医療安全支援センターの助言に対する病院等の管理者の義務＞

病院等の管理者は、都道府県知事、保健所を設置する市の市長又は特別区の区長が法第6条の13第1項第1号の規定に基づき行う（医療安全支援センターの）助言に対し、適切な措置を講じるよう努めなければならない。（医療法施行規則第1条の13）

＜医療安全支援センターに関する国の支援事業 （医療安全支援センター総合支援事業）＞

- 医療安全支援センター相談員等の職員の資質の向上を図るため、助言に必要な知識、技能に関する研修を行うとともに、医療安全支援センターの運営を円滑に進めるため、医療安全支援センターが抱える課題等についての情報交換の促進や運営状況等に関する調査を行うなど必要な支援を総合的に実施する。
- 医療安全支援センターが収集した相談事例のうち教訓的事例等に関する情報を収集し、分析・評価した上で、医療安全支援センターや医療機関において活用できるよう情報提供するなど、医療安全支援センターを総合的に支援する。
- 事業を運営する一般社団法人医療の質・安全学会（平成30年度～）へ運営費を補助。

医療安全支援センターによる 患者等と医療機関の信頼関係構築のための支援



医療安全支援センターの役割と現状

出典：令和7年度 医療安全支援センターの運営の現状に関する調査

医療安全支援センターに寄せられた相談等の受付件数：119,776件
(令和6年4月1日～令和7年3月31日)

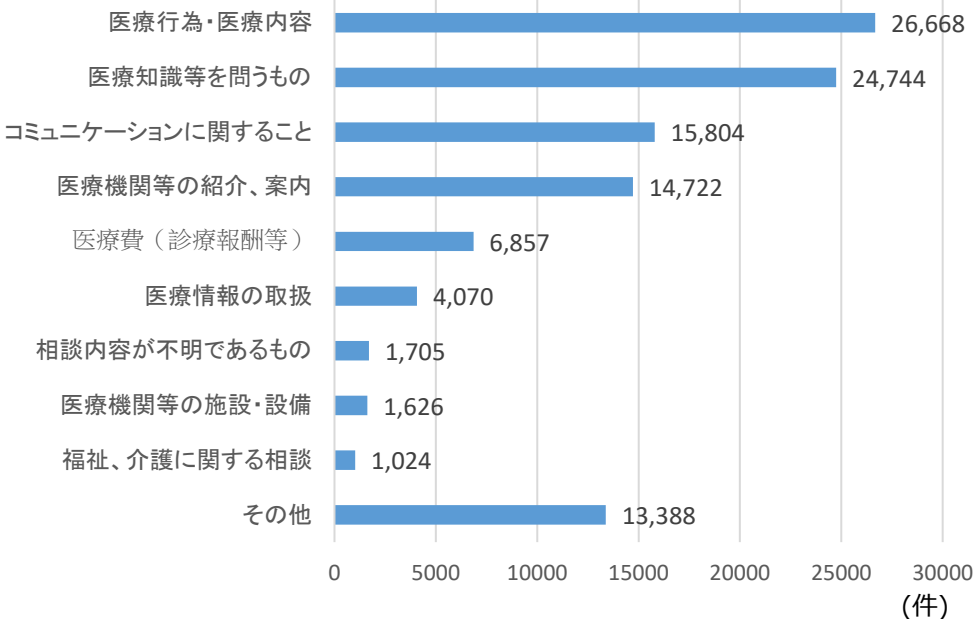
【設置主体別】

都道府県センター : 56,262件
保健所設置市区センター : 55,051件
二次医療圏センター : 8,463件

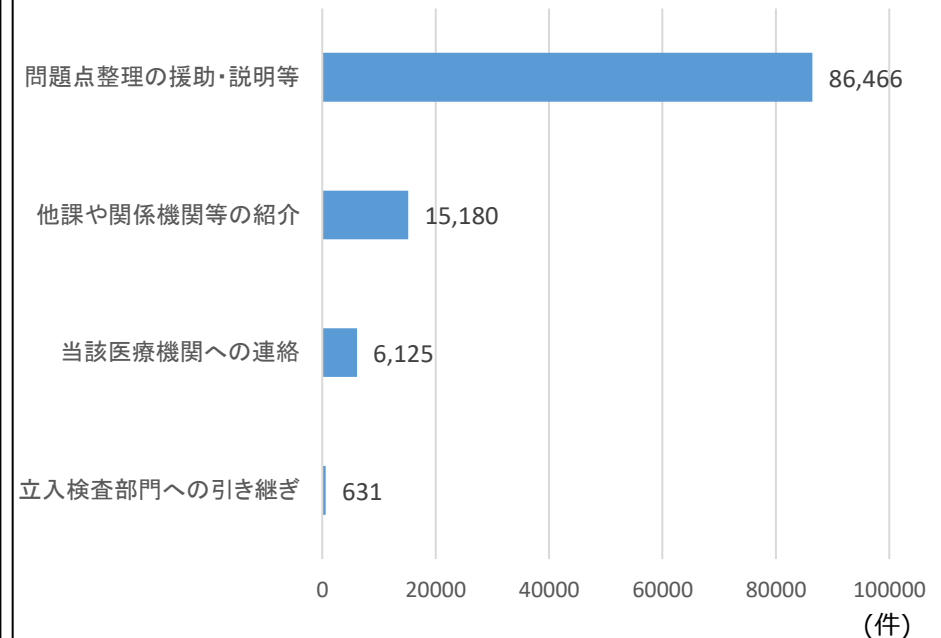
【受付内容】

相談 : 86,918件
苦情 : 31,429件
その他 : 1,429件

相談等の内容分類



相談等に対する傾聴後の対応



医療安全支援センターによる、 患者・家族、住民への医療安全に関する情報提供の例

松本市医療安全支援センター

- 松本市内の盛んな公民館の活動の機会を活用
- 市民からの要望に応じて、センターの相談員が「医者にかかる10箇条」を紹介
- 令和3年度は計7箇所の公民館で実施

出典：広報誌『厚生労働』2023年11月号
発行・発売：（株）日本医療企画



松本市医療安全支援センター



松本市医療安全支援センター（保健総務課）の皆さん

患者と医療機関がwin-winの関係になれるように
長野県にある松本市医療安全支援センターには、市民からさまざまな

「ある患者さんから、『医療機関を受ける際、事前に検査に費用がかれたのに支払いを求められた』との相談がありました。相談を受けて取りをしたら、双方の認識がズレていることがわかりました。説明と違うことに戸惑っており、必要な費用であれば支払うつもりが『患者さんは支払いをする気がない』と聞いていた状況でした。」

https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou_kouhou/kouhou_shuppan/magazine/202311_001.html

医者にかかる10箇条

あなたが“いのちの主人公・からだの責任者”

1 伝えたいことはメモして準備

いつから、どこに、どんな症状があるのか。
今までにどんな病気にかかったか、どんな薬を飲んでいるのか・・・など
準備があればお医者さんの前でもきちんと話ができます。

2 対話の始まりはあいさつから

まず、あいさつをしましょう。お互いの理解の始まりです。

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のよい関係はよい治療につながります。
求めるだけでなく、お互いに努力しあい、よ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

正確な診断・治療のためにはきちんと情報を伝えることが大事です。

5 これからの見通しを聞きましょう

これからどうなっていくのか、どんな治療をするのか聞きましょう。

6 その後の変化も伝える努力を

治療による症状の変化をお医者さんに伝えましょう。
よくなったことも大事な情報です。

7 大事なことはメモを取って確認

お医者さんの話はきちんとメモしましょう。その時はわかったつもりでも家に帰ったら忘れてしまうこともあります。

8 納得できないときは何度でも質問を

納得できるまで、お医者さんに説明してもらいましょう。

9 医療にも不確実なことや限界がある

病気は完全に治ってほしいと思いますが、医療には限界があります。

10 治療方法を決めるのはあなたです

お医者さんに治療の効果や危険性もよく相談しながら、協力して治療法を決めましょう。

各項目名は認定NPO法人「ささあい医療人権センターCOML（コムル）」より出典

松本市保健所 医療安全支援センター 0263-40-0800

協賛 一般社団法人 松本市医師会 一般社団法人 松本市歯科医師会
一般社団法人 松本薬剤師会 公益社団法人 長野県看護協会