

令和5年度 第2回 静岡市医療安全推進協議会議事録

- 1 日 時 令和6年2月7日(水) 19:00~20:15
- 2 場 所 城東保健福祉エリア 保健福祉複合棟3階 第3研修室
- 3 出席者 (委員) 吉川会長、鳥居副会長、上牧委員、佐野委員、門城委員、村山委員
(事務局) 田中保健所長、海野生活衛生課長、中野課長補佐、
野中主任看護師、渡邊副主任看護師、小林主任薬剤師
欠席者 石川委員、鈴木委員
- 4 傍聴者 なし
- 5 議 題
 - (1) 協議会の運営について
 - ① 協議会の成立について
 - ② 議事録署名人の選出について
 - (2) 令和5年度 事業報告について
 - ① 医療安全支援センター「ほっとはあと」の相談状況
 - ② 医療安全に関する研修等
 - ア 市政出前講座
 - イ 医療従事者向け研修会
 - ウ 患者相談窓口情報交換会
 - (3) 令和6年度 事業計画について
 - ① 医療安全支援センター「ほっとはあと」の運営について
 - ② 医療安全に関する研修等
 - ア 市政出前講座
 - イ 医療従事者向け研修会
 - ウ 患者相談窓口情報交換会

6 会議内容

(1) 協議会の運営について

①協議会の成立について

事務局（中野課長補佐）

本日の出席者は8名中6名で過半数に達していますので、本協議会が成立していることを報告いたします。なお、本日傍聴希望者はありません。

議事に進行については、静岡市附属機関条例第6条により「会長は附属機関の会議の議長となる」とされておりますので、議事の進行を吉川会長にお願いしたいと思えます。

②議事録署名人の選出について

吉川議長

議長を務めさせていただきます吉川です。よろしくお願いいたします。

それでは、早速議事を始めたいと思えます。まず議事録署名人を決めたいと思えます。どなたか署名人を引き受けてくださる方はいらっしゃいますか。

村山委員

私であれば務めさせていただきます。

吉川議長

それでは、村山委員に議事録署名人をお願いします。よろしくお願いいたします。

(2) 令和5年度 事業報告について

吉川議長

令和5年度事業報告について、最初に医療安全支援センター「ほっとはあと」の相談状況の報告を事務局からお願いします。

事務局（渡邊）

（令和5年度「ほっとはあと」医療安全相談窓口の相談状況について報告）

吉川議長

ありがとうございました。ただ今の報告に対して、ご意見・ご質問等がございますか。なければ、続いて医療安全に関する研修等について、事務局よりお願いします。

事務局（野中）

（医療安全に関する研修等について報告）

吉川議長

ありがとうございました。ただ今の事業報告について、ご意見ご質問はございますか。

鳥居委員

コミュニケーション研修会で、人生会議について研修を行ったということですが、具体的にどんなことを行うのでしょうか。

事務局（野中）

医師会での事例は、退院後の高齢の患者さんについて、今後のことについて、医師や家族、ケアマネージャなど集まって、話しておきましょうという場面でした。参加者の皆さんも、実際に経験したことがない場面のセッションを行いました。

吉川議長

私もこの研修会に出席しております。人生会議は、基本的に末期の患者さんが対象になることが多いです。だんだん病状が悪くなり、ADL（日常生活動作）も下がってきて、いろいろな症状も出てきて緩和ケアが必要になってくる。患者さんも、だんだん動けなくなり状況が変わっていく。それを人生会議（アドバンスケアプランニング）で、あなたは今後このような経過が予想されるということを伝え、その上でそれに備えてどんなことができるか考える。最後はどのように迎えたいのかということ、患者さんの意思を尊重し、それを実現するにはどうしたらいいのか、例えば患者さんが大切にしているものは何だろうか、と考えていく。その願いを叶えるために、多職種で動いていく。そういうものと自分は思っています。ですが実際には、私自身もやったことはありません。非常にデリケートな内容です。このロールプレイングでも、皆さん、おっかなびっくりで、あまり突っ込んだ話はず、病状を説明して意見交換をする程度でした。患者さんが、どのような最後を迎えたいのかまでは話が進みませんでした。しかし参加者の皆さんが少しドキドキしながら研修できたことは、良かったと思います。

（3）令和6年度 事業計画について

吉川議長

それでは次に、令和6年度静岡市医療安全支援センター事業計画を事務局からお願いします。

事務局（野中）

（令和6年度静岡市医療安全支援センター事業計画について報告）

吉川議長

それでは只今の令和6年度の事業計画について、どなたかご意見ご質問ありますでしょうか。

鳥居委員

患者相談窓口情報交換会で、グループに分かれて話し合いをしていますが、しっかりしたテーマが4つ出されていますが、すべてについてグループワークをして発表するのでしょうか。

事務局（野中）

グループワークについては、困っていることなど、情報交換し交流を図って欲しいと考えております。フリーテーマだけでも良いのですが、そうすると話がしにくいいため、テーマを決めます。すべてではなく、グループごとに決めてもらっています。病院だけでなく、医師会等の関連機関のグループもありますので、話しやすいテーマを選んでもらえるように設定しています。

吉川議長

ありがとうございました。その他どなたかご意見、ご質問はございますか？

田中保健所長

医療安全に関わらず、市民の皆様方への情報を、いかに正確に伝えていくか非常に大事です。いろんな出前講座が開かれています。時間帯が合わずに参加できない方もいらっしゃいます。そういった方々に、いつでも見ることができる動画配信などを使いながら、情報を発信していくことも必要だと考えています。保健所では、食品衛生課が5分程度の非常に短い、食中毒関係の色々な動画を制作していて、非常に好評です。また精神保健福祉課でも、うつ病の方の対応など、なかなか直接に相談しにくい方が情報を得るための動画サイトを作っております。コロナのときも、ワクチンの話や予防の話などを、マスコミを通して発信していましたが、放映してもらえないこともありました。今後そういった動画配信などによる情報提供を、充実させていく方向で考えています。

この医療安全に関しましても、テーマを選びながら、可能な範囲で情報提供していきたいと思っております。ぜひ、こういった内容が見たいとか、これについてはどうなのかなど、忌憚なく教えていただければ、今後の事業の参考にさせていただきたいと思っております。

吉川議長

ただいまの所長の発言も含めまして、何かご意見・ご質問はございますか。

上牧委員

「ほっとはあと」医療相談窓口のことですが、非常に良い取り組みだと思います。集計の中

で、ヘビーリピーターについて話がありましたが、この方たちは毎回相談してくる内容は同じですか。また、グラフ1の相談件数はリピーターの方は1日に何回相談があっても1回と数えるのか、それとも延べ人数でしょうか。相談者の年齢や性別について、事務局で把握していますか。この3点を教えていただきたいと思います。

事務局（野中）

ヘビーリピーターの相談内容は、不安感という点は一緒ですが、一人は、胃が気持ち悪い、お腹が痛い、耳から血が出るなど、様々な身体的な症状を訴えます。もう一人はPTSDの方で、変化に弱く色々な生活場面で精神的に不安定になり、自分を肯定してほしいと思いが感じられる相談をしてきます。根本の不安はいつも同じですが、相談内容は様々です。ただ、こちらが大丈夫だと伝えてあげれば、話は終わります。相談時間も守っています。

男女比ですが、ヘビーリピーターが女性であるため、令和5年12月の集計では女性が70%を超えています。年齢別については相談時に確認しておりませんので、分かりませんが、高齢者が多い印象です。

吉川議長

このグラフはヘビーリピーターの影響を強く受けているということですね。するとその影響を受けない、相談してきている人数の年次比較があった方がいいのではないかと思います。しかし一人の人が同じ質問なら1回、違う質問をしたら2回と数えるのか、カウントの方法が複雑になると難しいですね。

上牧委員

そんなに細かいカウントをするのは大変だと思います。しかし延べ人数のデータは、ヘビーリピーターがいると、ものすごく数が増えることがわかりました。ですから相談件数が上昇しているようなグラフになりますが、もしかしたら実際に相談している人の数は減っているかもしれない。そうした相談してくる数ではなく、人数のデータが別に取れると違ったものが見えてくるかもしれないと思います。

吉川議長

1人で年間数百回かけてくれれば集計の大きく影響されてしまいます。そのあたりはまた検討してほしいと思います。

吉川議長

その他ご質問ご意見はございませんか。

それでは、令和6年度医療安全支援センターの事業計画が承認されたということでよろしいでしょうか。

一同承認

吉川議長

ありがとうございました。それでは令和6年度静岡市医療安全支援センターの事業計画は承認されました。

その他に皆さんにお話しておきたいことやご質問等はありませんか。

なければ本日の議題は全て終了いたしました。貴重なご意見、ご協力をありがとうございました。

本議事録は、令和6年2月7日開催の「令和5年度第2回静岡市医療安全推進協議会」の会議内容と同一であることを証する。

(署名人)

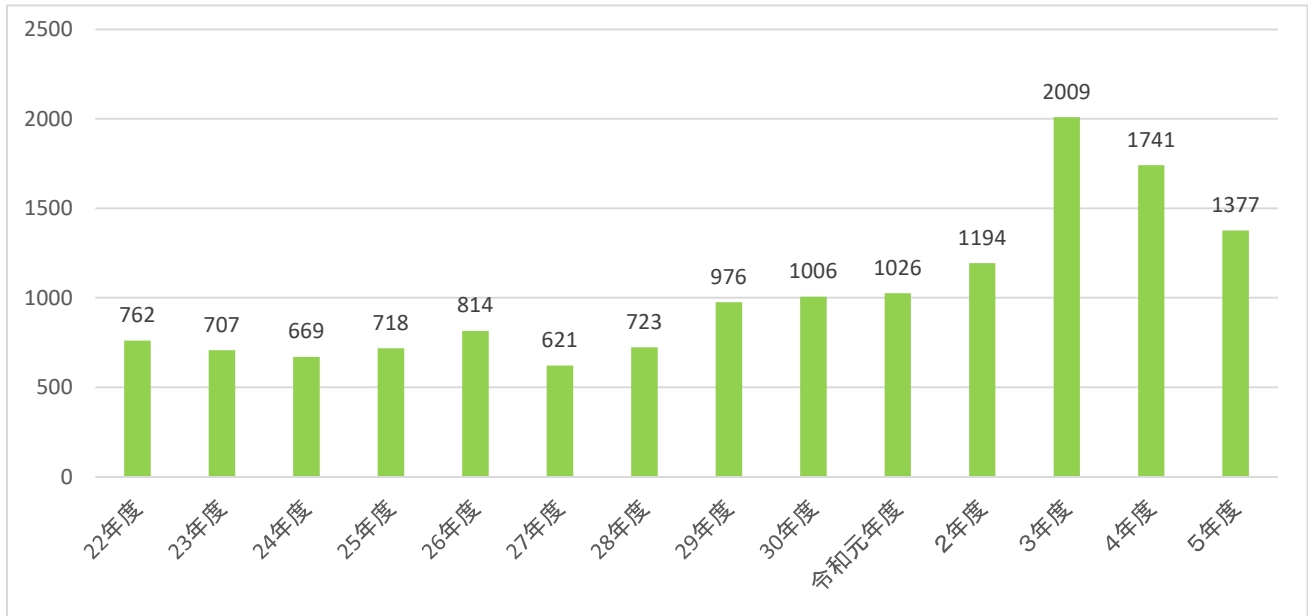
村山由紀子

令和 5 年度 医療安全支援センター「ほっとはあと」医療相談窓口集計

1 相談回数の年次推移

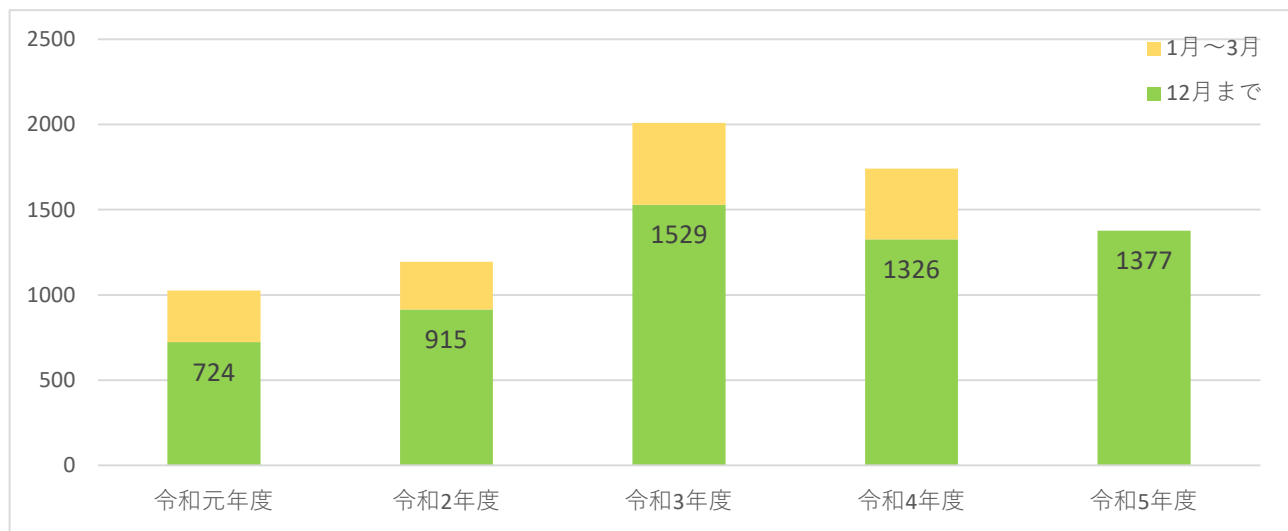
グラフ 1-① 平成 22 年度～令和 5 年度までの相談件数

令和 5 年度は 12 月末まで



グラフ 1-①の年次推移のグラフでは、令和 5 年度が 12 月までの 9 ヶ月分の集計であり、減少しているように見えるので、令和元年度から令和 5 年度の 12 月までの集計をグラフ 1-②に示す。

グラフ 1-② 令和元年度から令和 5 年度までの相談件数（12 月まで相談件数の比較）

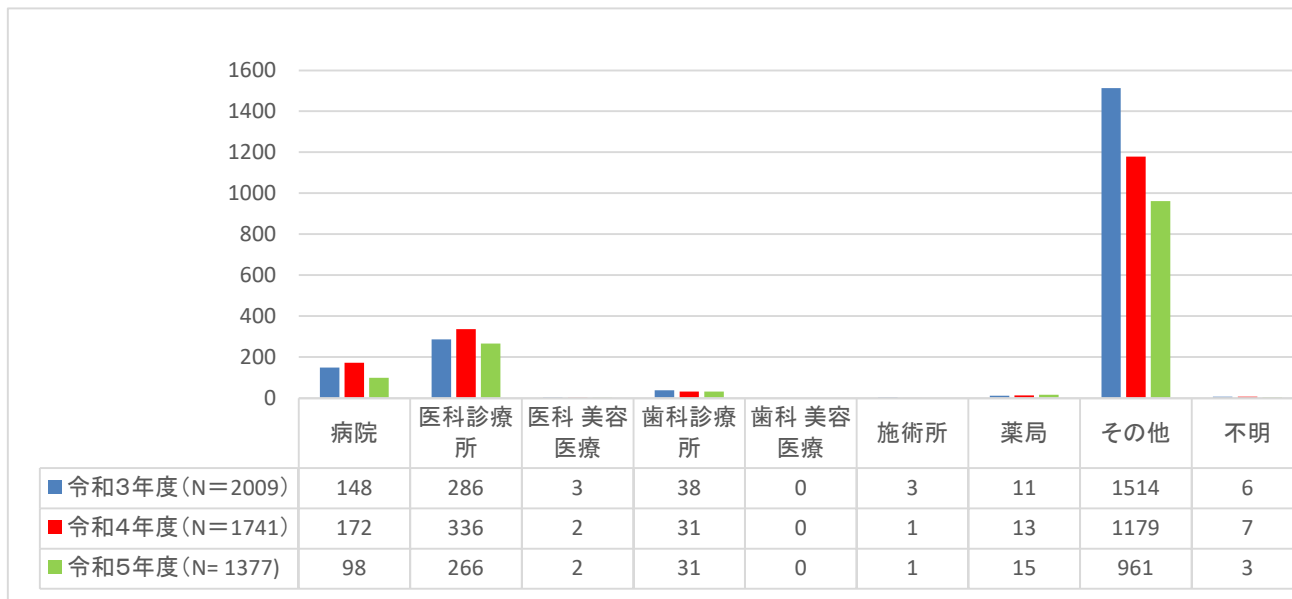


こちらの表を見ても、令和 3 年の相談件数が最も多くなっている。令和 4 年度には件数の減少があったが、令和 5 年度はやや増加している状況にある。これら背景にはヘビーリピーターの存在がある。ここでヘビーリピーターとするのは、ほぼ毎日 1 回以上の相談電話をかけてくる相談者としている。現在 2 名のヘビーリピーターが存在している。

2 相談対象医療機関の年次比較

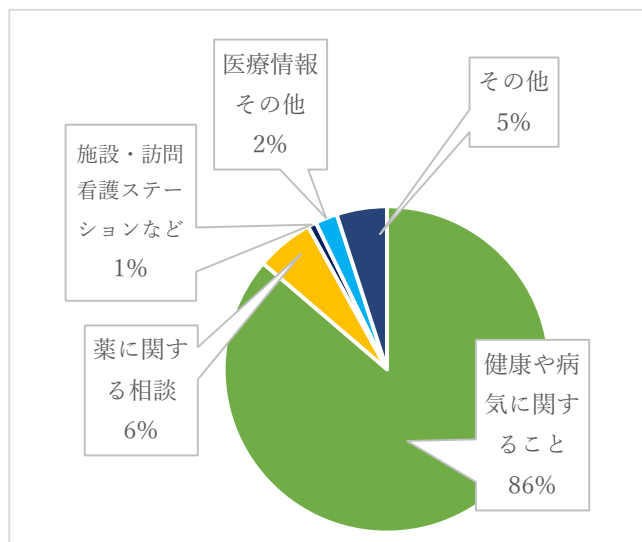
グラフ 2-①

令和 5 年度は 12 月末まで



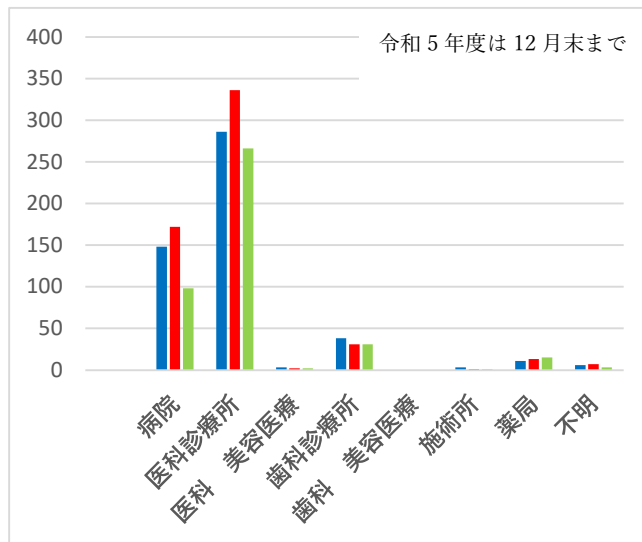
グラフ 2-①は相談対象医療機関の年次比較だが、医療安全支援センター総合支援事業の分類に沿っているため、その他の項目が含まれる。グラフ 2-②にその他の項目の分類と、グラフ 2-③にその他を抜いた表を作成した。

グラフ 2-②令和 5 年度その他の内訳



その他の分類では、本人や家族の健康や病気に関する相談や医療情報、薬の情報などを聞くもので、対象機関はない相談。対象機関のあるものは、施設や訪問看護ステーションに関することだった。その他は、近所のタバコのおいが臭い、介護保険の申請方法などであった。

グラフ 2-③ その他以外

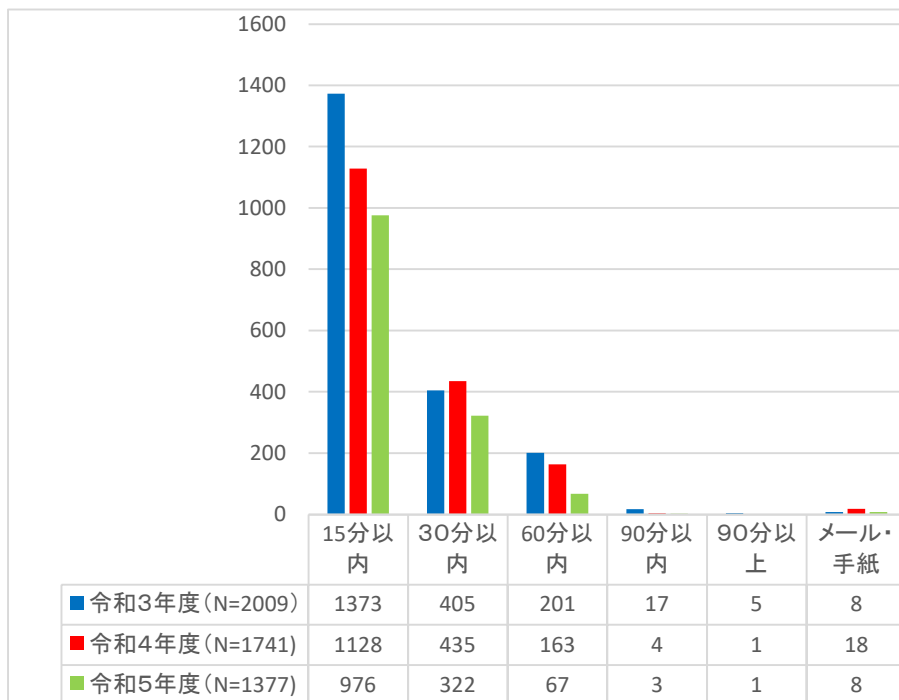


相談対象医療機関では、医科診療所が多くなっている。これは受診の相談が多いためと考えられる。病院に対しては手術後の経過の相談、歯科診療所については自費診療でのお金の相談などがあつた。薬局では、薬局に薬がないのはおかしいのではないかなどの相談があつた。

3 相談電話所用時間の年次（複数選択）

グラフ 3

令和 5 年度は 12 月末まで



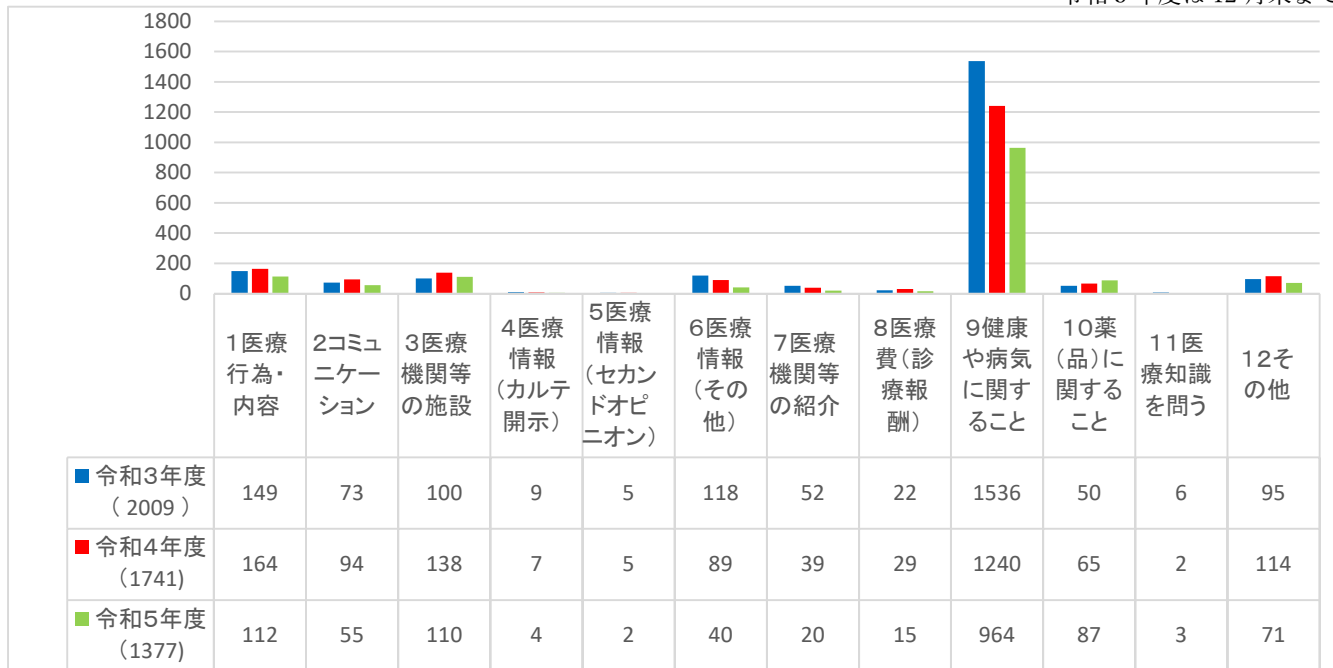
協議会で指摘・アドバイスをいただき、令和3年度よりホームページに相談時間を30分以内と掲載し、相談員も積極的に30分の声掛けを行うようにしている。その結果、令和3年度までは30分を超える相談の割合が11%程度だったが、令和4年度は9.6%、令和5年度は12月末集計で5.1%と減少している。30分の声掛けをしても現在まで苦情は出ていない。

苦情を訴える人や長くなっても話を聞いた方がいいと判断した場合の話は時間をかけて聞くようにしている。

4 相談内容別の年次比較

グラフ 4

令和 5 年度は 12 月末まで

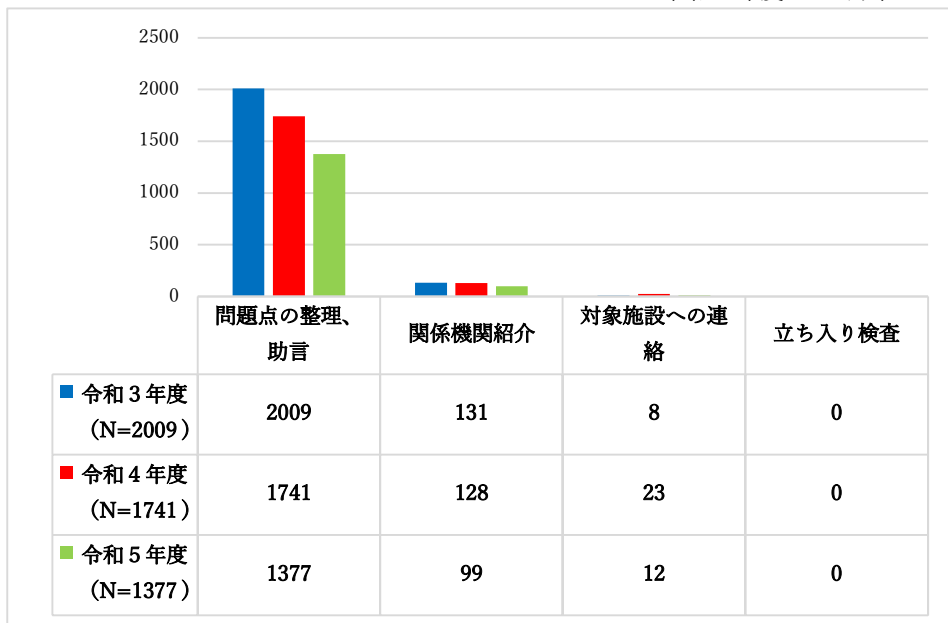


相談の内容については、多くが健康や病気に関することとなっている。このグラフは例年同様で大きな変化はない。

5 相談対応結果（複数選択）

グラフ 5

令和 5 年度は 12 月末まで

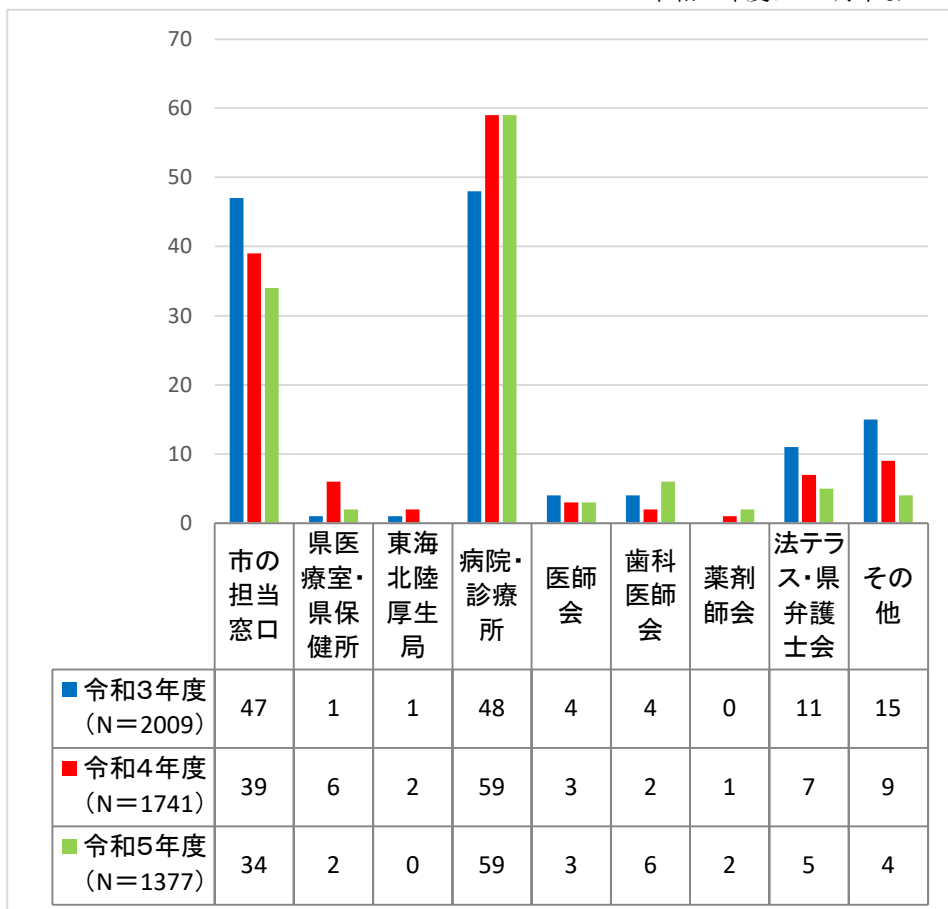


全件につき問題点の整理と助言を行っている。「ほっとはあと」で回答が出来ないものについては、関係機関を紹介している。状況確認が必要と感じた場合には、相談対象施設に確認している。今年度は 12 月末までに 12 件だった。電話で確認するだけでなく、定期的な立入検査の際に現地での確認をした事例もあった。

6 相談により紹介した関係機関

グラフ 6

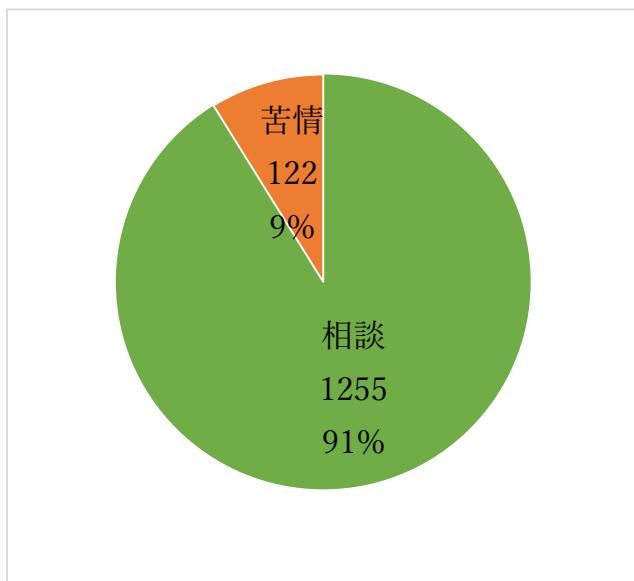
令和 5 年度は 12 月末まで



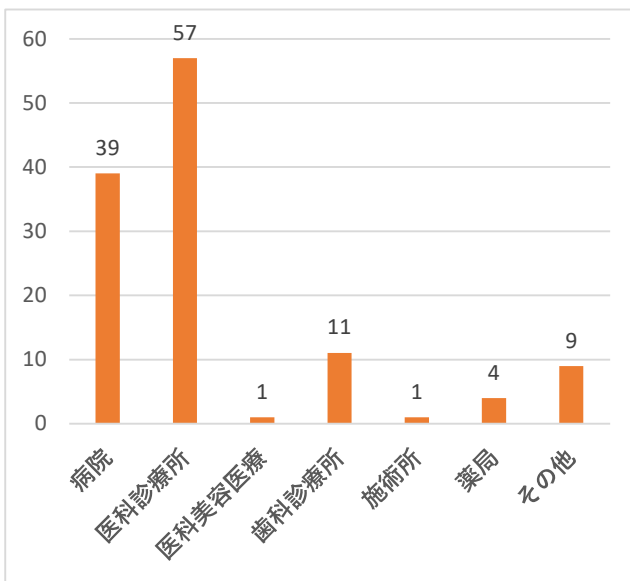
紹介した関連機関は病院や診療所が多くなっている。次に市の担当窓口となっているが、難病に関しては保健予防課、国民健康保険に関しては保険年金課などを紹介している。歯科治療の処置内容に関する相談については、主治医に確認するよう促しているが、相談者が納得いかない場合は歯科医師会を紹介した事例もあった。その他は、市外の方の相談で他市の保健所や市役所の窓口などを紹介している。

7 苦情の割合と対象機関への連絡（令和 5 年 12 月末までの集計）

グラフ 7-①苦情の割合



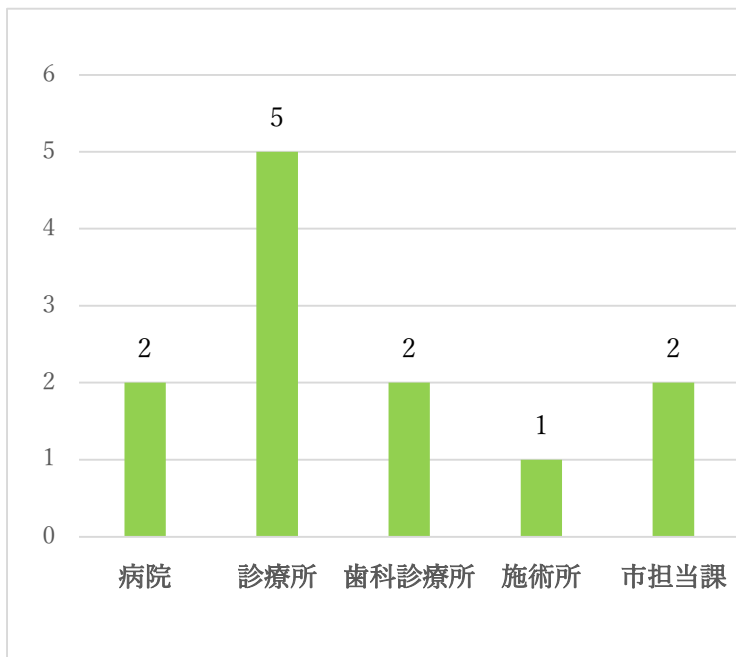
グラフ 7-②苦情の対象機関



ここでは、何らかのトラブルに対して相談者が不満を感じている事例を苦情と判断している。苦情の割合は例年 10%前後であり、令和 5 年度も 9%となっている。グラフ 7-②苦情の対象機関は、医科診療所・病院が多く、次いで歯科診療所となる。医療機関への苦情は医療行為、コミュニケーションに関する事が多くなっている。その他の苦情の対象は、施設・訪問看護ステーション・化粧品会社・行政などがあった。

8 苦情・相談を受けて、連絡した対象機関

グラフ 8



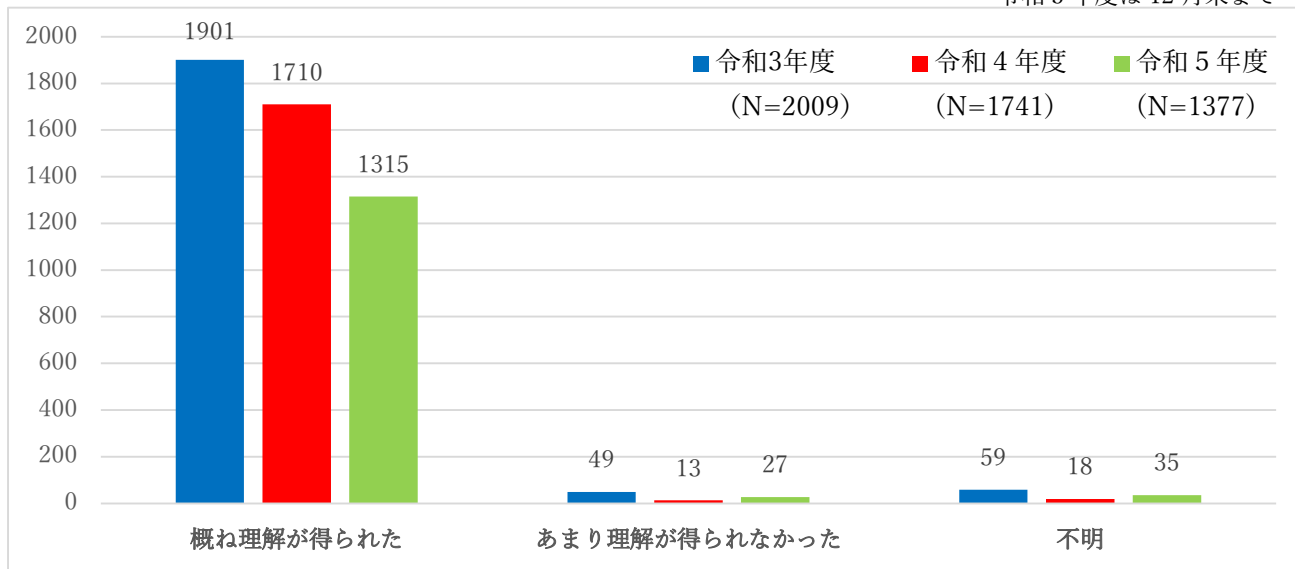
苦情・相談を受けて状況確認などの連絡をした機関は、昨年度の 23 件/年に比べるとやや低く、12 件（12 月まで）だった。

病院への苦情については主として、病院の相談窓口相談するように助言しているが、中には相談員から問い合わせ・確認を行うこともあり、「病院が保険の書類を本人に無断で保険会社に渡した」などの事例があった。診療所では「大腸検査をしていないのに、したと言う」、歯科診療所では「歯科医が酩酊状態」、市担当課では、「難病の支援について何とかできないのか」、施術所では「服の上から鍼を打たれた」などの事例があった。

9 相談対応後の感想

グラフ 9

令和 5 年度は 12 月末まで

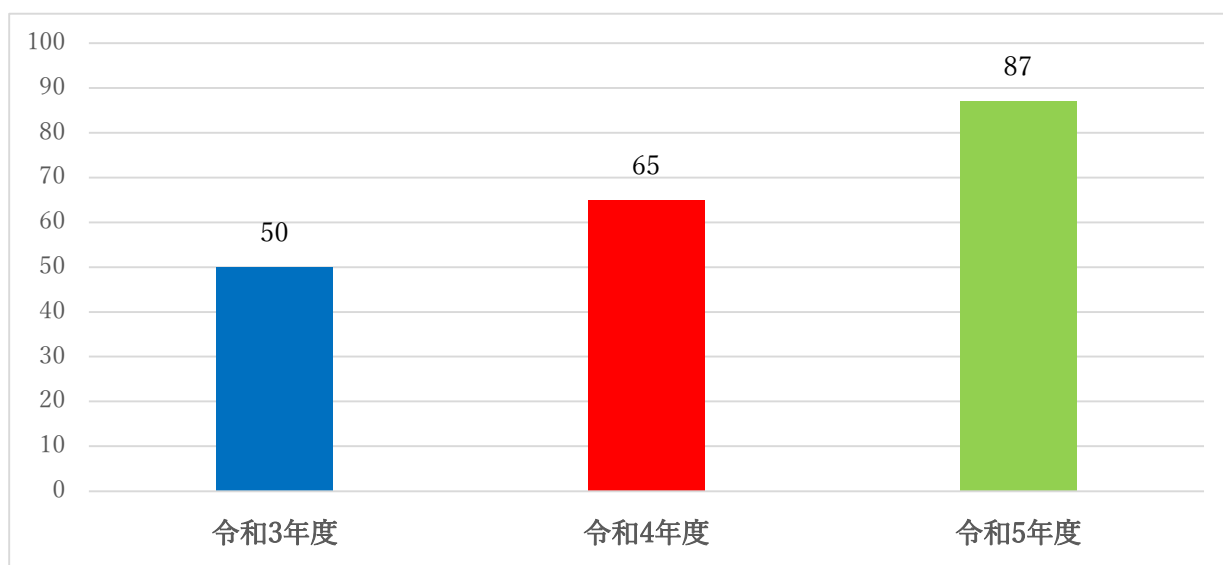


相談対応後の感想については、相談員の主観だが、95%に概ね理解が得られたと感じている。あまり理解が得られなかった事例では、「病院に処方された数より多く処方するように言ってくれ」「白内障の有名な病院を紹介して欲しい」などの依頼で、こちらでは対応できないことを説明したが、納得していただけなかった。不明に関しては、メール相談でメール返信したもので、折り返しはなく反応が確認できない事例、相談者が一方的に話をして電話を切ってしまう事例などがある。

10 薬に関する相談回数

グラフ 10

令和 5 年度は 12 月末まで

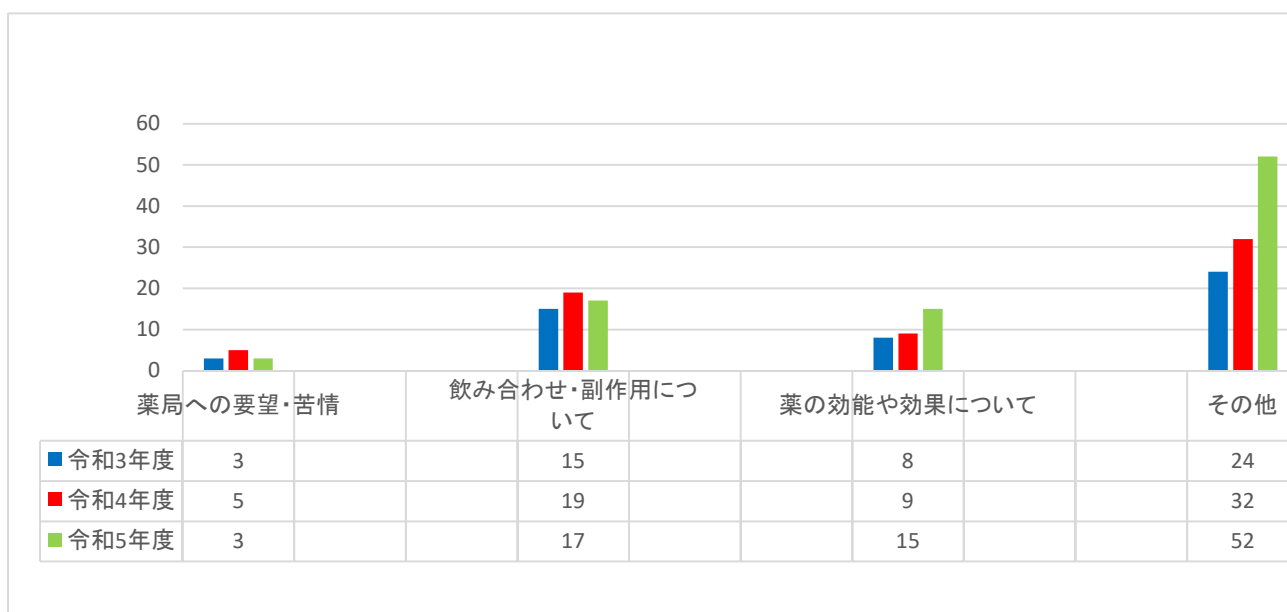


「医師や薬剤師には聞きにくい」「処方された薬と自分で購入したサプリメントの飲み合わせ」など従来からある相談に加えて、「本当に薬を飲んでいいですか」などの不安感を訴える相談が増加してきている。

11 薬に関する相談内容の内訳

グラフ 11

令和5年度は12月末まで



グラフ 11 を見ると、服薬に関するその他の相談が増えている。「処方された薬を飲んでよいか」「薬を飲みたくないのに飲まなくてもよいか」「薬を飲むのが不安だ」などの、薬の説明を求めるのではなく、薬を飲むことの不安感から相談しているよう感じる。医師から処方された薬については、話を伺い指示通りに服薬するように伝えている。薬の変更希望であれば、医師に相談するように説明している。

薬局への要望・苦情については、「薬局でアンケートを取らされた」など、実際には初めて利用する薬局での問診だと思うが、個人情報をも不正に取られていると考えた方からの苦情があった。薬の効能や副作用については、こちらも分かる範囲では説明しているが、主治医や薬局薬剤師に聞くように話している。

12 対象施設へ連絡等をした相談事例

1		看護師に大きな声で話をされるので、両親が病院に行きたがらなくなってしまった。
	内容	父親が市内総合病院の消化器内科、循環器科、血液内科に受診している。循環器科、血液内科の看護師さんは本当に優しく声をかけてくれるが、消化器内科の看護師だけ、とても強い口調で「なんですか」と大声で話してくる。それが嫌で父親は消化器内科に行きたくないと言い出した。自分（娘）も確認しに行ったが、やはり酷い言い方だった。父親だけでなく、他の多くの患者にそのような態度を取っている。患者から病院に話しても何ともならない。もし病院に行く機会があるならそのような声がある事を伝えて欲しい。
	回答	看護師の態度については病院の管理になるため、病院に伝えた方が良いことを説明した。また病院には患者相談窓口があることと、他の外来看護師、外来師長などに相談する方法もあることもお伝えした。家族の希望があったため、病院立入の時などに、病院に伝えることを説明した。
対象施設への対応	相談者からの希望もあったので、定期の病院立入検査の時に、医療安全係のスタッフに情報提供した。病院からは「耳の悪い患者さんであるため、そのような対応になってしまったのではないかと。看護師も相手の為にと考えてだと思いますが、気持ちがすれ違ってしまったのですね。」と言葉があった。	
2		医師の処置が汚らしい
	内容	診療所の先生の処置が汚くてしょうがない。処置ベッドは4台あるが、前の人の爪切りをした後に、手洗いもせずに回ってきて、素手で首の腫れた部分の膿だしをした。ガーゼは当てていたが、普通、手洗いが消毒はするのではないかと。2日後に私は熱をだした。処置のせいとは言わないが、汚いので病院に注意して欲しい。
	回答	実際にこちらで確認したのではないので、直接注意は出来ないが、このような訴えがあるが、どうか確認して対応すると説明した。
対象施設への対応	診療所に連絡したところ、「看護師から注射は清潔なので特に手洗いなどしていないが、処置の後は必ず手洗いしています」と返事があった。こちらから、注射の時にも1患者1消毒を行うようお願いした。 その後医師より電話連絡があり、「処置後に汚染があれば手洗いは常識だし、爪切りや注射では汚染はない。手袋をしても滅菌ではないので意味があるのか。自分を守るためなのは分かるが、針刺しなどしたこともないし、十分注意している。」と言われた。センターからは、「目に見える汚染が無くても、患者毎に手指消毒するのが現在では標準のこと。処置ごとに手指衛生は行って欲しい。」とお伝えした。	

歯科医から適切ではない治療を受けた	
3 内容	<p>数年前に銀歯が取れたので、かかりつけの歯科医院で診てもらったら、その銀歯を歯に嵌めたところ取れなくなった。歯科医師からは銀歯はすぐ取れるから、取れたら来るように言われていた。結局取れなかったが、3ヵ月に1回通院しているので、その時に銀歯が取れなくて大丈夫かと聞いていた。しかし歯科医の指示はなかった。2年くらいして歯が痛みだし診てもらったが治療されなかった。痛むので他のクリニックで診てもらったら、大きな虫歯だった。元の歯科医院に連絡したら「治療が適切でなくてすみません」と行ったのに途中から弁護士が入り「全く問題はない」「後から行ったクリニックの誤診ではないか」と言われた。行政でなにか出来ないのか。立入検査をしてもらいたい。また、この相談は公文書になるのか。希望すれば情報提供依頼ができるか。</p>
回答	<p>歯科医師の診療に対して行政が指導等行うことはできない。その治療の良し悪しは判断できないため、そのような問題は弁護士が扱うものと思う。歯科治療について知りたいのであれば、歯科医師会に相談してみてもどうか。立入検査についてはこの訴えで立入検査に入ることはありません。捜査する権利は持っていません。</p> <p>記録については保存していますので、必要があれば公文書公開に手続きをとることができます。</p>

令和 5 年度 市政出前講座について

1 市政出前講座の概要

- (1) 講座番号・講座名：No. 90「上手な医療のかかり方」
- (2) 内容：「新・医者にかかる 10 箇条」を中心に医療にかかる時のコミュニケーションについて
- (3) 所要時間：60～90 分程度（申込者の希望時間も可能）

2 開催状況

日 時	令和 5 年 7 月 4 日	令和 5 年 7 月 28 日	令和 5 年 10 月 6 日	令和 6 年 3 月 7 日
開催団体	袖師 生涯学習交流館	用宗老人福祉 センター	静岡森林管理署	大岩 3 丁目 ふれあい大在家
会場	袖師 生涯学習交流館	用宗老人福祉 センター	静岡県教育会館	大岩 3 丁目 大在家会館
参加人数	12 人	11 人	40 人	20 人（予定）
満足度	91.6%	100%	96.7%	

令和 5 年度は市政出前講座の申し込みが 5 件。そのうち 3 件実施済。1 件は 3 月実施予定。1 件は業務との日程調整がつかず実施できなかった。

内容は新・医者にかかる 10 箇条に沿って「上手な医療のかかり方」講座を行った。

袖師生涯学習交流館では女性学級が主催の講座だった。参加者が中高年女性であり、本人や家族について相談のある方から質問があり、講座の最後に、家族の病気や病院のかかり方について個別の相談に対応した。

用宗老人福祉センターでは高齢者対象の講座であり、事前調査では希望の内容も無かったため、聞き取り易いように、ゆっくり 10 箇条について説明した。しかし、高齢の方が興味を持てる内容を加えた方がよいと感じた。

静岡森林管理署からは、転勤時の病院のを見つけ方や、医療費の節約について質問があり、それらの内容を盛り込んだ講座とした。森林管理署の健康大会での講座であり、若い対象者であった。

3 月には S 型デイサービス主催で高齢者向けの講座開催の予定である。平均年齢 80 歳以上、主催者も 80 歳以上ということで、現在内容を検討している。

グループによって年齢層、性別、社会的役割などの違いが大きく、受講者に合わせた講座を工夫が必要と感じている。

3 参加者の声（抜粋）

- ・受診時にいつも不安に感じていたことが納得できました。今後の受診に活かしたいです。
- ・医者にかかる 10 箇条は知らなかったことばかりでした。受診の際には気をつけたいです。
- ・医師とのコミュニケーションがうまくとれず、不信感が募るような経験があります。今後は本日話を

頂いた事を生かして少しでも気分よく医療にかかれるようにします。

- ・あまり病院にかからないので、意識していなかったけど、メモは大事ですね。今後の記録のためにもやってみようと思います。
- ・セカンドオピニオンの事を知りたかったので参考になりました。

4 令和5年度 第1回医療安全推進協議会で提案された、個人の参加希望者への対応について

(1) 個人を集めて講座を開催する方法の検討

市政出前講座の一つとして行っているため、広報課に確認したところ、出前講座は静岡市に住むか、通学・通勤する人で構成され、講座当日に10名以上の参加が見込まれる団体・グループという規定に沿っていればどこが募集しても可能と回答あり。

しかし、出前講座は講師の派遣と言う形態であり、医療安全支援センターで募集を行う場合は出前講座ではない。別の事業となると業務的に困難もある。事業所や高齢者福祉センターなどのグループの利用が効率的であるため、従来通りの方法で継続していく。

(2) 「上手な医療のかかり方」がどのような内容かYouTubeでの公開を検討

「上手な医療のかかり方」の中心となる「医者にかかる10箇条」について動画を作り、静岡市のページで公開するために活動中。

- ・パワーポイントで市政出前講座「上手な医療のかかり方」に「医者にかかる10箇条」を使用可能か、出版元の「さえあ医療人権センターCOML」に確認し、YouTubeでの掲載の許可を得た。

- ・広報課より静岡市のYouTubeのページに載せるためには、静岡市のページにふさわしいかどうかの審査がある為、動画が出来たら送付するように指示があった。音声・キャプションについても説明があり修正中。今年度中の審査通過を目指している。

令和 5 年度 医療従事者向けコミュニケーション研修会について

1 研修概要

(1) 内容 模擬患者を用いた医療コミュニケーション研修

- ・模擬患者（静岡コミュニケーション研究会）に対し、医師、看護師、薬剤師等（実施機関にて選出された、実際に業務に従事している医療スタッフ）が実際に患者応対を行う。
- ・テクニックや知識ではなく、コミュニケーションに重点を置き、患者にとって安心で納得いく医療を提供する為のコミュニケーションについて各医療機関と一緒に考えていく。

(2) 講師 静岡医療コミュニケーション研究会（Shizuoka Medical Communication）（以後 SMC）

- ・患者と医療者との相互理解を深めることを目的として、お互いのコミュニケーション向上を目指す活動を通じて、模擬患者の養成と派遣を行っている。
- ・OSCE 試験の模擬患者派遣やその指導も行っている。

(3) 分担 支援センター：事務局。開催機関の募集、講師謝金の支払い。

病 院 ：院内での参加者の募集、院内の研修会場の手配。

S M C ：模擬面談のシナリオ作成、講師・模擬患者の派遣。当日司会進行。

2 開催機関の選定

- ・4月に、静岡市内 27 病院と、市内医師会、歯科医師会、薬剤師会に研修の案内通知を送付。その結果、令和 5 年度は申込件数 4 件、うち「静岡済生会総合病院」「つばさ静岡」「静岡市静岡医師会」での開催を決定した。

3 開催状況

日時	令和 5 年 10 月 19 日 (木) 16:30~18:00	令和 5 年 10 月 24 日 (火) 19:10~20:40	令和 5 年 11 月 28 日 19:15~20:45
開催機関	静岡済生会総合病院	重症心身障害児施設 つばさ静岡	静岡市静岡医師会
実施会場	静岡済生会総合病院 講堂	つばさ静岡 地域交流室	静岡市静岡医師会 講堂
参加人数	29 名	39 名	19 名
よく理解できた・理解できた と回答した割合 (アンケート回答者)	100%	97%	80%

*参加者職種はアンケート参照

4 まとめ

静岡済生会総合病院では医療安全管理室より、事務職にも医療コミュニケーションの研修をして欲しいとの希望で、事務職をメインにした研修会を行った。

つばさ静岡では、入所中の患者さんが医療的処置を行う時の家族との関わりという、身近な事例について研修会を行った。参加者それぞれが、コミュニケーションについて考えることができていた。

静岡市医師会では新しい試みとして人生会議についてセッションを行った。人生会議がどのようなものか、模擬患者で実際にセッションすることでイメージできたとの意見があった。

3件とも、主催者の希望に沿った研修会を開催できた。

令和5年度 医療従事者向け研修アンケート結果

静岡済生会総合病院

出席者29名

医師:2名 看護職:17名 事務:6名
技術部門:2名 未記入:1名

アンケート回収 28枚(回収率96.5%)

1. 性別

男性	女性	未記入	計
4	22	2	28
14%	79%	7%	

年代

20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	未記入	計
2	3	10	11	1	0	1	28
0%	11%	36%	39%	4%	0%	4%	

職種

医師	看護師	事務職	管理栄養士	その他	未記入	計
2	17	6	1	1	1	28
7%	61%	21%	4%	4%	4%	

2. 今回のような研修方法をご存知でしたか？

知っていた	知らない	未記入	計
11	15	2	28
39%	54%	7%	

3. 研修のねらいは理解できましたか？

よく理解	理解できた	少し理解	理解できない	未記入	計
10	18	0	0	0	28
36%	64%	0%	0%	0%	

4. 研修が今後の仕事に役立つと思うか？

思う	思わない	よく分からない	未記入	計
27	0	1	0	28
96%	0%	4%	0%	

5. 同じような研修会があれば再度参加したいですか？

したい	したくない	積極的ではないが 参加する	未記入	計
13	1	13	1	28
46%	4%	46%	4%	

6. SP(模擬患者)のリアリティーはありましたか？

本物に近い	違う	分からない	未記入	計
24	2	2	0	28
86%	7%	7%	0%	

8. 「医療安全相談窓口」の設置

知っていた	知らない	未記入	計
11	17	0	28
39%	61%	0%	

ー参加者の意見ー

- ・リアルな場面設定で想像しやすかった。
- ・参加型のロールプレイングは学習効果が高いと思う。
- ・患者さんからのフィードバックはほぼ無いので勉強になった。
- ・実際に場面を見ることで自分ならどうするか考えることができた。
- ・実際に起こり得る状況だったと思う。
- ・コミュニケーションの大切さや難しさ、人それぞれの対応の違いがある。
- ・違う場面でも、このようなロールプレイ研修をしてみたい。
- ・患者の不安な気持ちに共感するということが、目に見えて分かった。
- ・実際に自分が当事者なら、ここまで出来るか分からない。

令和5年度 医療従事者向け研修アンケート結果

つばさ静岡

出席者39名

医師:1名 看護師:7名 保育士:7名 介護福祉士:7名 生活支援員:11名 作業療法士:1名 栄養士:1名 社会福祉士:1名

アンケート回収 38枚(回収率97.4%)

1. 性別

男性	女性	未記入	計
14	24	0	38
37%	63%	0%	

年代

20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	未記入	計
11	7	11	8	1	0		38
29%	18%	29%	21%	3%	0%	0%	

職種

医師	看護師	介護福祉士	保育士	作業療法士	生活支援員	専門職	計
1	7	7	7	2	11	3	38
3%	18%	18%	18%	5%	29%	8%	

2. 今回のような研修方法をご存知でしたか？

知っていた	知らない	未記入	計
20	18	0	38
53%	47%	0%	

3. 研修のねらいは理解できましたか？

よく理解	理解できた	少し理解	理解できない	未記入	計
18	19	1	0	0	38
47%	50%	3%	0%	0%	

4. 研修が今後の仕事に役立つと思うか？

思う	思わない	よく分からない	未記入	計
37	1	0	0	38
97%	3%	0%	0%	

5. 同じような研修会があれば再度参加したいですか？

したい	したくない	積極的に参加する ではないが 参加する	未記入	計
32	0	6	0	38
84%	0%	16%	0%	

6. SP(模擬患者)のリアリティーはありましたか？

本物に近い	違う	分からない	未記入	計
35	0	3	0	38
92%	0%	8%	0%	

8. 「医療安全相談窓口」の設置

知っていた	知らない	未記入	計
5	33	0	38
13%	87%	0%	

－参加者の意見－

- ・医療施設側と家族患者側、両側から考えることができ得るものがあった。ロールプレイの後に考える時間があった良かった。
- ・親御さんや利用者さんの気持ちに寄り添うようにしたい。
- ・具体的な場面でそれぞれの立場で考えるキッカケになった。
- ・現場だけでなく、相談の仕事でも役に立つと思った。
- ・ロールプレイを見て、自分の家族と方への声掛けの振り返りになった。
- ・家族と話す機会は多く、医療だけでなく、どのお話にも通じると思う。
- ・人の気持ちに寄り添う言葉かけが大切と言うことが分かった。

令和5年度 医療従事者向け研修アンケート結果

静岡県静岡医師会

出席者19名 医師:11名 看護師:1名 受付・事務員:7名

アンケート回収 15枚(回収率78.9%)

1. 性別

男性	女性	未記入	計
7	8	0	15
47%	53%	0%	

年代

20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
2	3	1	5	2	2	15
13%	20%	7%	33%	13%	13%	

職種

医師	看護師	受付・事務員	薬剤師	技術部門	計
8	1	6	0	0	15
53%	7%	40%	0%	0%	

2. 今回のような研修方法をご存知でしたか？

知っていた	知らない	未記入	計
3	12	0	15
20%	80%	0%	

3. 研修のねらいは理解できましたか？

よく理解	理解できた	少し理解	理解できない	未記入	計
6	6	3	0	0	15
40%	40%	20%	0%	0%	

4. 研修が今後の仕事に役立つと思うか？

思う	思わない	よく分からない	未記入	計
11	0	3	1	15
73%	0%	20%	7%	

5. 同じような研修会があれば再度参加したいですか？

したい	したくない	積極的ではないが 参加する	未記入	計
7	0	8	0	15
47%	0%	53%	0%	

6. SP(模擬患者)のリアリティはありましたか？

本物に近い	違う	分からない	未記入	計
8	3	4	0	15
53%	20%	27%	0%	

8. 「医療安全相談窓口」の設置

知っていた	知らない	未記入	計
1	14	0	15
7%	93%	0%	

-参加者の意見-

- ・医師には関わりの深いテーマ
- ・訪問診療をしているので、人生会議をする機会があると思うので参考になった。
- ・仕事には役に立たないかもしれないが、当事者として役にたつと思う
- ・ファシリテーターの説明が良かった。
- ・患者さんの気持ちをくみ取り、それに対してどのように取り組んでいくか、その都度状況や気持ちが変わるので、何度も会議を重ねていく事は大切だと思った。
- ・患者側と医療者側のコミュニケーション(共通の認識)の大切さを理解できた。
- ・初めてだったが、人生会議がこんな感じというのが分かった。
- ・会議・会話の持っていく方が色々あるし、持っていく方がとても大切。
- ・おひとり様の方の対応についても考えたい。

令和5年度 患者相談窓口情報交換会について

1 交換会概要

病院で患者からの相談を受けている相談窓口職員、医師会・歯科医師会・薬剤師会でそれぞれ患者相談窓口を担当している職員及び保健所医療安全相談窓口担当職員が一堂に会し、お互いの組織や事例の紹介を通して相互理解を深め、知識・ノウハウの向上や情報の共有、ネットワークの形成を図る目的で交換会を開催している。令和3年度4年度は対面での開催は見送ったが、今年度は対面での開催ができた。前半は医療安全支援センターからの報告と静岡市立清水病院における相談窓口の体制について講演を行い、後半は5つのグループに分かれてテーマに沿った意見交換を行った。

2 情報交換会開催日時

- (1) 日 時：令和6年1月12日（金）
- (2) 場 所：城東福祉エリア 保健福祉複合棟3階 第1、2研修室
- (3) 参加者：参加申し込みのあった26施設29名
- (4) 欠席者：1施設1名

3 内容

(1) 医療安全支援センターからの報告

生活衛生課医療安全対策係 主任看護師 野中 やよい

(2) 講演

「静岡市清水病院における患者相談窓口の体制について」

静岡市清水病院 医療ソーシャルワーカー

(3) グループワーク内容（意見交換）

テーマ

- ① 頻繁に相談に訪れたり、威嚇行動など問題な行動に対してどのように対応しているか。
- ② 病院や診療所を訴えたいと相談された時にどのような対応をしているか。
- ③ 身よりのない患者、お金に困っている患者、家族からの虐待が疑われる患者など、要対応患者の対応について。
- ④ フリーテーマ ほかの皆さんに聞いて見たいことなど、自由に。

グループ毎 発表内容

1グループ

急性期、療養型などの様々な意見を聞く事ができた。療養型病院では入院前に面談があり、あらかじめ説明されているため、トラブルになりにくい。それでも患者さん家族のスイッチが入ってしまうと抑えきれないこともある。急性期病院などでは、本当に対応に苦慮するときは、警察をお願いすることもある。

テーマ②については、病院側なので、なかなか関与できるものではない。

2グループ

県立総合病院の取り組みについて聞かせてもらった。早期の介入を測るために、救急のMSWを配置している。現在はおひとりさまの問題もあり、後見人をつけるにしてもかなりの時間が必要となるため、このような取り組みは効果的なのではないかと思う。

3グループ

他の病院の話をお聴きすることができた。苦情対策チームを作っているところもあった。

病院を訴えたい患者の事例もあった。その時には本人の話をお聴いて落ち着かせるようにした。その後訴えたりはしなかった。訴えると言ってきた気持ちの裏に、助けを求める本当の声があるのではないか。

4グループ

威嚇行動をとる患者の事例で、事務長も含めて相談員と何度も話し合いをしたが、それでも効果が無く、退院していただくという形をとったこともある。

同じ人が、繰り返し電話してくる例もあり、その場合は話の聞きすぎも良くない。時間を決めたり、相談員を指名してくる人には、不在だとして別の相談員で対応すると話したりして対策している。

それが通っても何もならないような、無茶苦茶な要求をしてくる人もいる。出来ないことは出来ないとはっきりさせておく事も大切。

長期の入院になると、家族が先に死んでしまう例もある。その場合は後見人をつけることとなるが、なかなかこれが難しい。

5グループ

テーマ1では、やはり同じことを何回も相談してくる人もいる。一般企業ではそういった人への抑止力として、「この電話は録音させていただきます」などのアナウンスが流れる。そのような方法も検討して良いと思う。

お菓子の相談など、かかりつけの薬剤師を頼りにする体制になっていくとよいと思う。

清水医師会の「なんでもかんでも相談会」の例で、病院を訴えたいと大変な勢いで来た方がいたが、弁護士や医師も含めて法律面・医療面からも話ができ、その人の気持ちに寄り添うように対応した。その後は訴える事はなかった。その人の中で何かが満たされたのだと思う。

4 患者窓口情報交換会の感想・意見（アンケートより）

- ・直接意見を聞く機会がなかったため参考になった。
- ・他の病院の状況、取り組みを聞いて参考になった。
- ・院外の対応を学ぶことで、当院にも取り入れられることがあるならと関心がもてた。
- ・時間が足りない。もっと色々お話がしたかった。1つのテーマしか話ができなかった。
- ・テーマ以外の事についても情報交換できて良かった。

令和 6 年度事業計画（案）

1 医療安全支援センター「ほっとはあと」の運営について

- (1) 体制：看護師 2 名、薬剤師 4 名 事務 2 名
- (2) 広報：ほっとはあとのリーフレットの配置（保健所・各区役所情報コーナー）
市政出前講座での広報活動
静岡市ホームページ掲載
出前講座 YouTube での紹介
- (3) 相談員研修（参加予定）
 - ①医療安全支援センター総合支援事業 2024 年度 初任者研修
 - ②医療安全支援センター総合支援事業 2024 年度 スキルアップ研修
 - ③医療安全支援センター総合支援事業 全国協議会

2 医療相談窓口

- (1) 体制：担当看護師 2 名（兼務）
補助スタッフ 薬剤師 4 名（兼務）事務 2 名（兼務）
- (2) 開設時間：平日 9：00～12：00、13：00～16：00
- (3) 相談時間：原則 30 分以内（ホームページに掲示）
- (4) 相談方法：電話、静岡市お問い合わせフォーム（メール）、面談（要予約）

3 医療安全に関する研修の開催

- (1) 市政出前講座
「～上手な医療のかかり方～」
 - ①講座内容：「上手な医療のかかり方」
「受講者の希望する医療情報を取り入れた講座」
*60～90 分程度。20 分の短縮バージョンも可能。
 - ②対象：静岡市に住むか、通学・通勤する人で構成され、講座当日に 10 名以上の参加が見込まれるグループ・団体で、応募があったもの。
 - ③日時：申し込み時に希望日時を第 2 希望まで確認し調整する。原則として平日 10 時～21 時の間の 2 時間以内。
- (2) 医療従事者向け研修
 - ①内容：模擬患者を用いた医療コミュニケーション研修
 - ②講師：静岡医療コミュニケーション研究会（SMC）

*SMCは静岡市内の模擬患者の養成、模擬患者を使った研修等を実施している団体で、一般のボランティアの方々と、医師、看護師、薬剤師で構成されている。

③実施機関：令和6年度は市内27病院、静岡市静岡医師会、静岡市清水医師会、静岡市静岡歯科医師会、静岡市清水歯科医師会、静岡市薬剤師会、清水薬剤師会へ募集し3件選択予定。今まで参加のない機関に積極的に声掛けする予定。

4 患者相談窓口情報交換会

- (1) 内容：医療安全支援センター報告、市内病院の相談室からの報告
各機関の相談窓口担当者の意見交換（テーマを決めたグループワーク）
- (2) 開催時期：令和7年1月17日開催予定