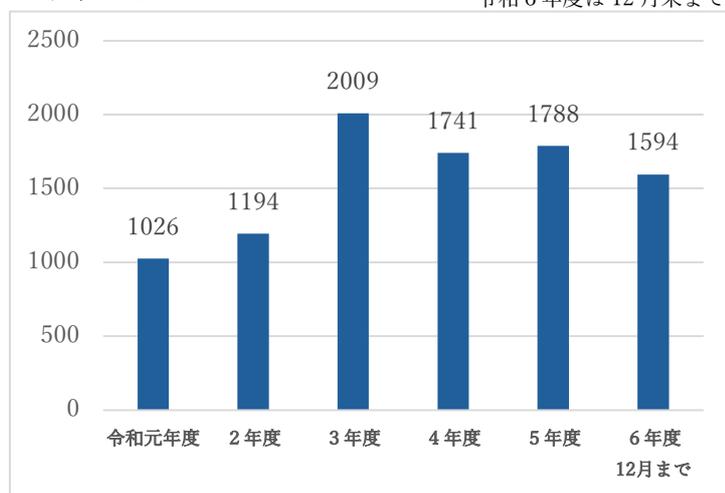


令和 6 年度 医療安全支援センター「ほっとはあと」医療相談窓口集計

1 相談回数の年次比較（令和元年～令和 6 年 12 月末まで）

グラフ 1

令和 6 年度は 12 月末まで

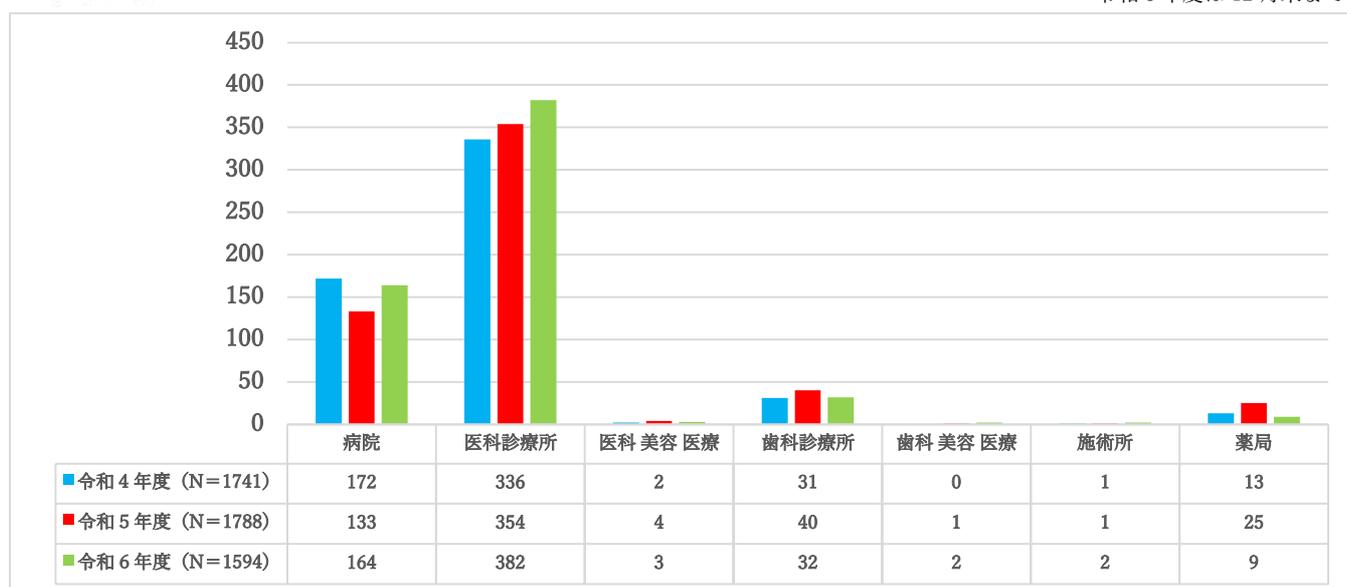


令和 6 年 4 月～12 月末日までの相談件数は 1594 件だった。令和 5 年度の同期間での集計が 1377 件となっており、昨年より増加している。

2 相談対象医療機関の年次比較（令和 4 年度～令和 6 年 12 月末まで）

グラフ 2

令和 6 年度は 12 月末まで

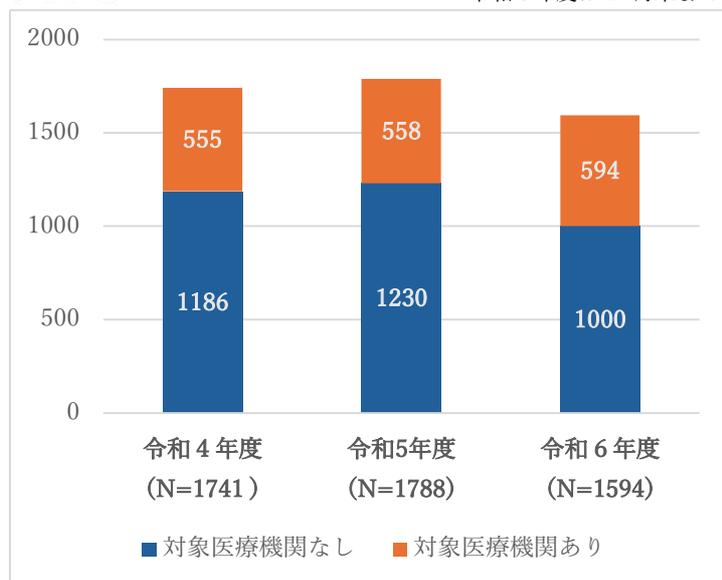


相談対象医療機関は医科診療所が最も多い。ついで病院、歯科診療所となっている。

診療所の相談件数において、「何科にかかったらいいか」「甲状腺を診てくれる診療所を探している」などの問い合わせが多く、令和 6 年度は 4 月～12 月までの 9 カ月であるが、近年で最多となっている。インフルエンザが流行してからは、発熱外来への問い合わせが目立った。電話をしても発熱外来がいっぱいで断られたという訴えがあり、近隣の診療所を案内している。

3 対象医療機関がある相談と、ない相談の件数

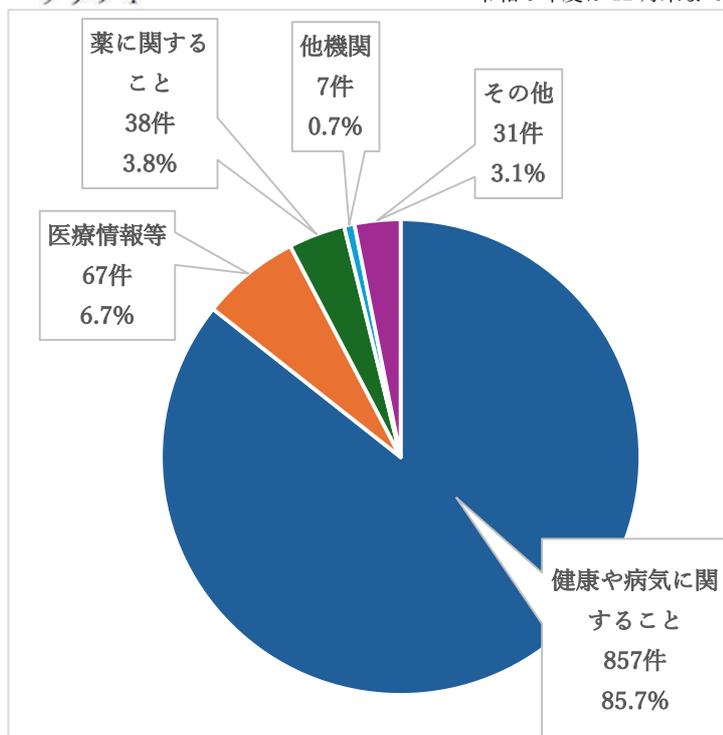
グラフ 3 令和6年度は12月末まで



前ページのグラフ2は相談対象医療機関がある相談の内訳を示しているが、グラフ3は相談件数の内訳として、病院・診療所などの対象医療機関がある相談と、健康や病気に関する相談など、対象医療機関のない相談の件数を分けたものである。令和6年度の対象医療機関がある相談は37%であり、令和4年度、5年度の31%よりやや増加している。

4 令和6年度 相談対象医療機関がない相談(1000件)の内訳

グラフ 4 令和6年度は12月末まで

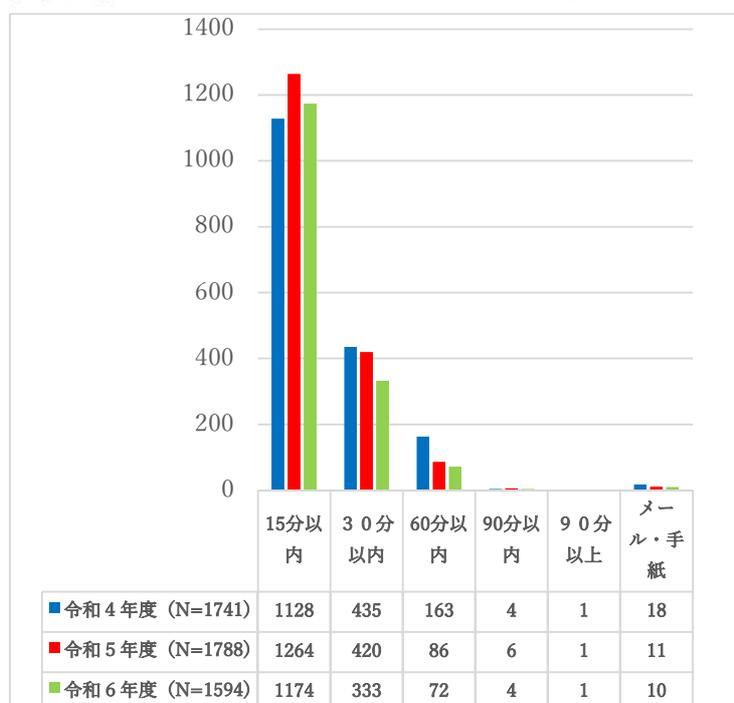


相談対象医療機関がない相談のほとんどが「健康や病気に関すること」、次いで「医療情報等」「薬に関すること」となっている。自分に関する相談が多いが、入院中や施設入所中の家族についての相談もある。病状などについては担当の医師に聞いてもらうしかないが、医師からの説明を受けて悩んでいるなどの相談には、お話を聞いて、ご家族が思考を整理できるように支援している。

5 相談電話所用時間の年次比較

グラフ 5

令和 6 年度は 12 月末まで



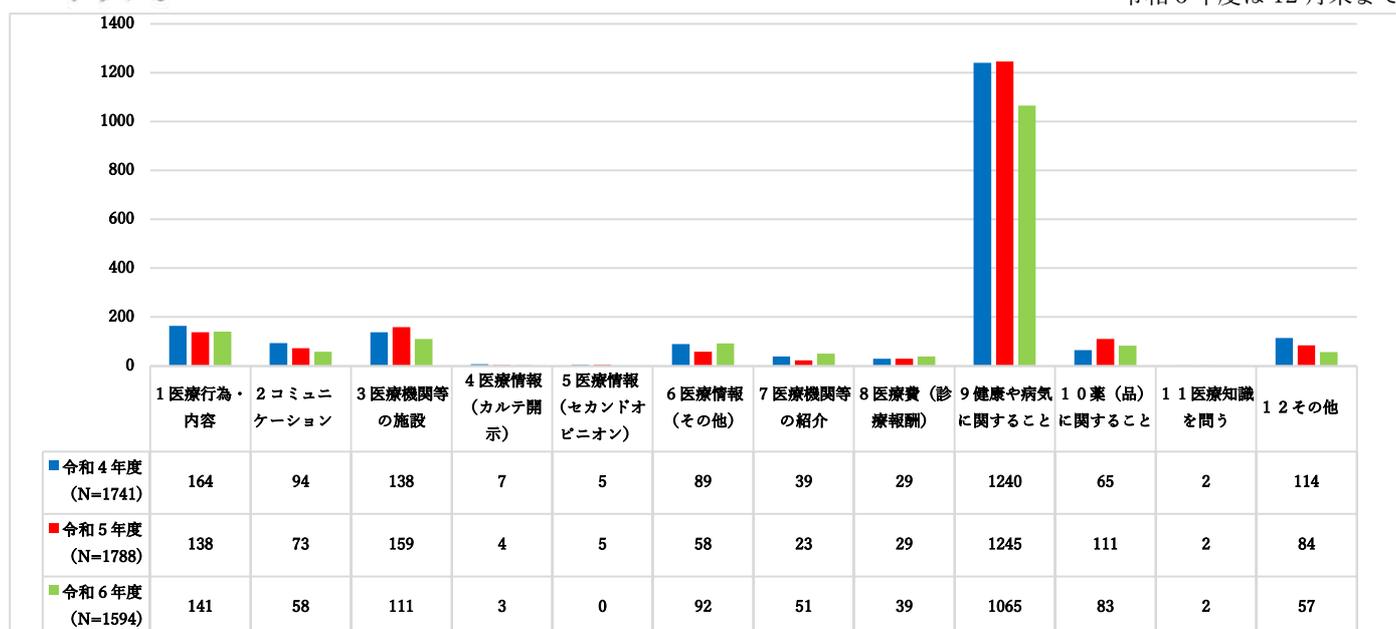
相談電話の所要時間については、30 分以内とさせてもらっているため、30 分以上の相談は少なくなっている。

令和 6 年度の 30 分以上になった相談のうち特に長かった相談は「自分の症状が薬害ではないか疑うもの」「診療所の医師が代替わりしてから、自分の予約があっても検査を優先され、蔑ろにされていると訴えるもの」などだった。また医師の暴言が酷いという訴えもあった。医療に関する苦情については、相談者の訴えを良く聴き対応する必要があるため、60 分を超える 5 件は医療に関する苦情となっている。

6 相談内容別の年次比較（重複あり）

グラフ 6

令和 6 年度は 12 月末まで

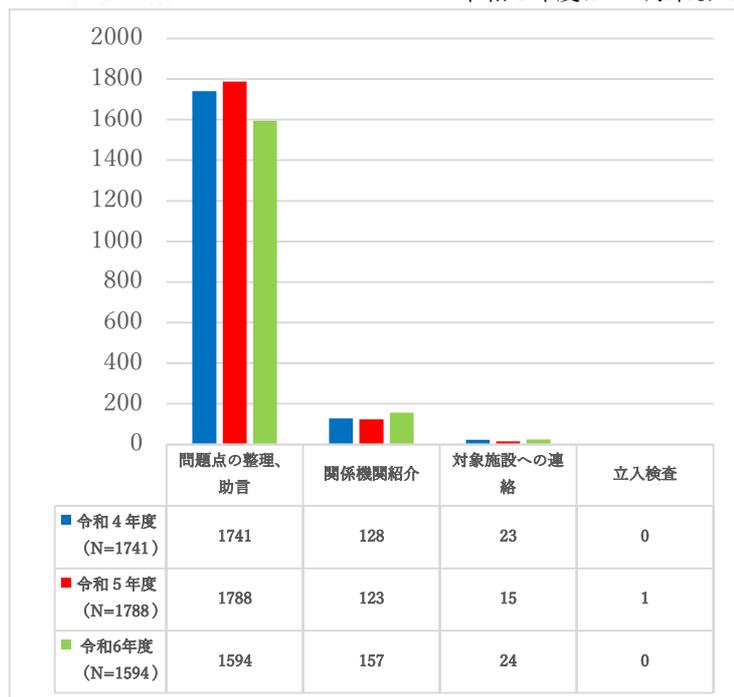


相談内容別では、健康や病気に関することが最も多い。令和 6 年度も例年と同様の分布になっている。

7 相談対応結果（重複あり）

グラフ 7

令和 6 年度は 12 月末まで



相談対応結果では、全件について問題点の整理と助言を行っている。

令和 6 年度は関連機関への紹介が 157 件。昨年度よりやや増加している。発熱外来についての相談や精神科を探す相談などがあった。

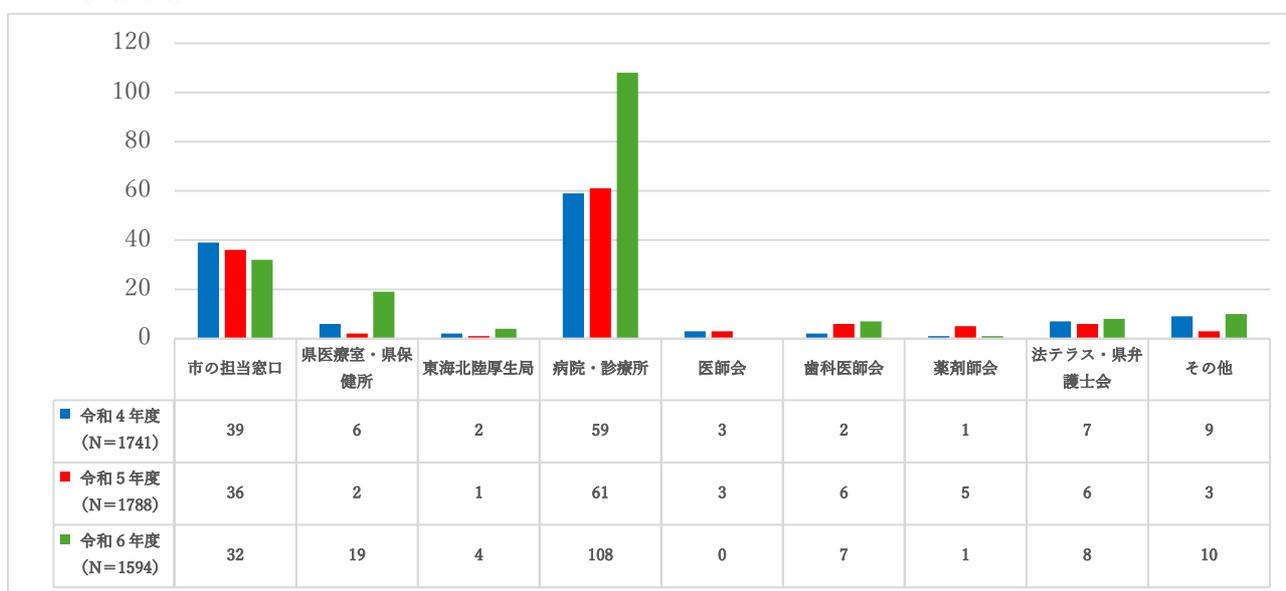
対象施設への連絡した内容は、診療所が隣の薬局に行くように強制している。(結託していると訴える)、病院の対応に納得ができない、十分な説明を受けていないとの訴えに対して、状況確認の連絡を行った。

令和 6 年度は相談に伴う立入検査はなかった。

8 相談により紹介した関係機関

グラフ 8

令和 6 年度は 12 月末まで

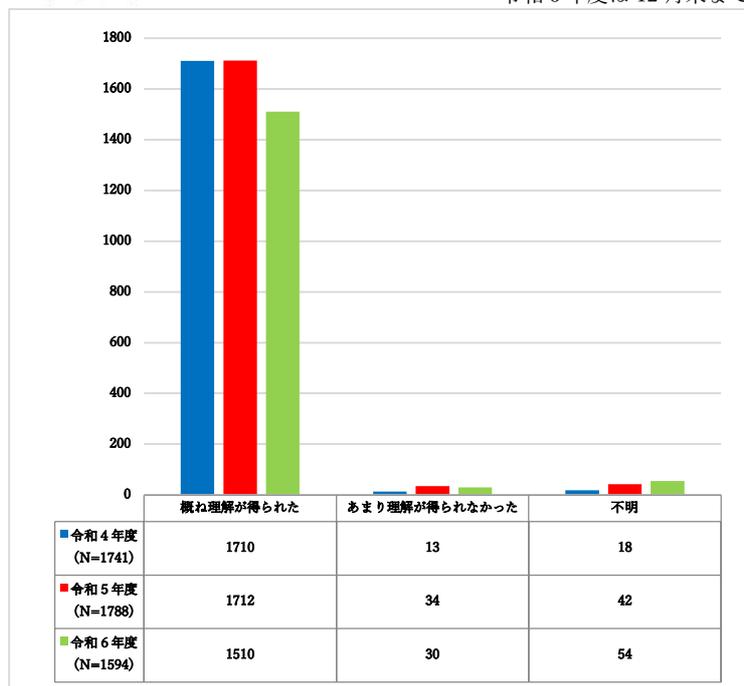


グラフ 8 は、グラフ 7 の関係機関紹介の内訳（重複あり）を示している。相談により紹介した関係機関は、病院・診療所が最も多く、ついで静岡市の担当窓口が多くなっている。病院・診療所の相談内訳は病院 20 件、医科診療所 85 件、歯科診療所 3 件となっている。他市からの相談電話については、静岡県内の相談窓口を紹介している。

9 相談対応後の感想

グラフ 9

令和 6 年度は 12 月末まで



相談対応後の感想については、令和 6 年度は「おおむね理解が得られた」と相談員が判断した件数が 1510 件、およそ 95% だった。

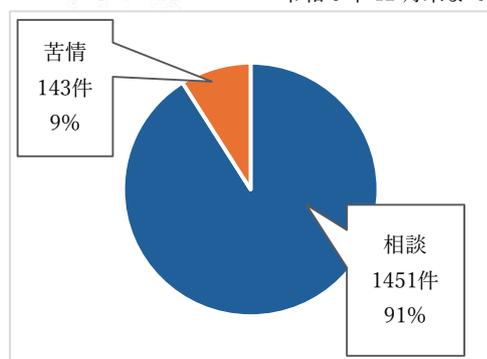
「あまり理解が得られなかった」と感じた事例は、保健所で精神科の予約ができると聞いた、閉院している病院からデータ、紹介状などがもらえないのか等、こちらで対応しかねる問題について説明はしたが、納得が得られなかった相談があった。

「不明」はメールで回答し反応が不明なものや、相談が支離滅裂なものなどだった。

10 苦情と相談の割合

グラフ 10

令和 6 年 12 月末まで



苦情と相談の割合は、9%が苦情・91%が相談となっている。相談のうち、1050 件は「健康や病気に関する相談」であり、150 件が「診療科の問い合わせ」や「診療所を探す相談」となっている。

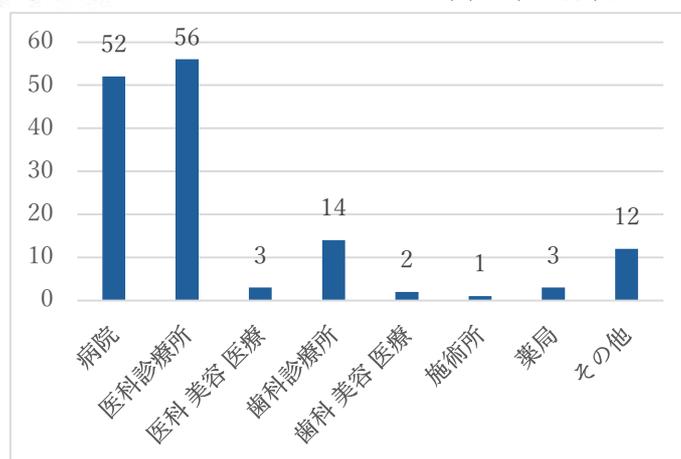
苦情では、78 件が「医療行為・内容に関すること」35 件が「コミュニケーションに関すること」となっている。(集計は重複あり)

11 苦情の対象機関

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っている。その他の対象は、施設、行政、保険会社、商店、隣人などを対象とするものだった。

グラフ 11

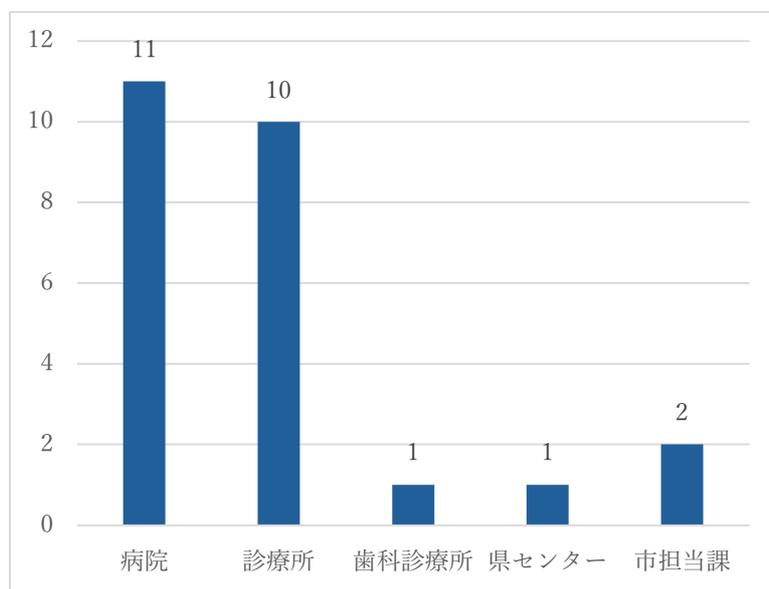
令和 6 年 12 月末まで



12 苦情・相談を受けて連絡した機関

グラフ 12

令和 6 年 12 月末まで



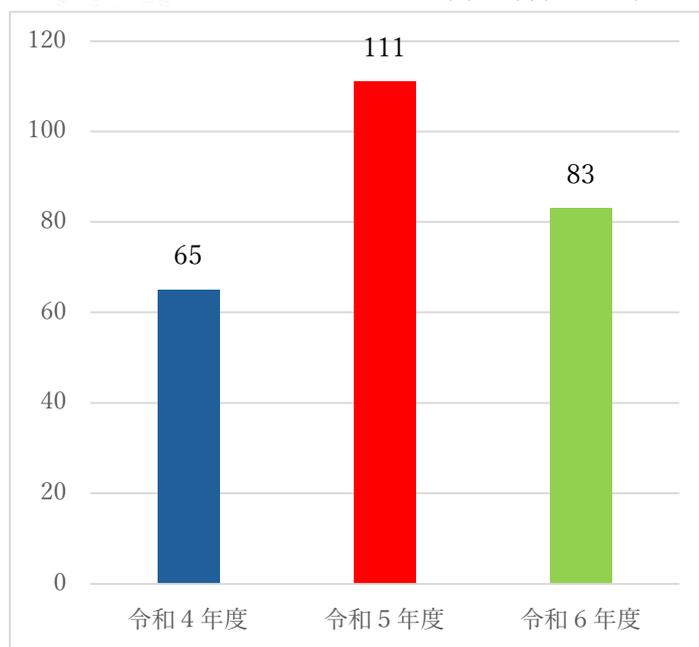
令和 6 年度 12 月末までに、当センターから連絡した機関は 25 件あった。(複数回答) 病院へは病院の対応に納得できない、十分な説明を受けていないという事例に対し情報提供を行った。診療所では眼科で眼鏡店を指定されたとの訴えに対して、眼科診療所に状況を確認した。県の医療安全支援センターには同じ相談者から相談を受けていたため、情報を共有する事例があった。歯科診療所にはレントゲンを歯科衛生士が行っているという訴えに対して状況確認を行った。市担当

課については、渡された薬が間違っているという訴えに対して生活衛生課薬事担当へ情報提供を行い、担当者より薬局に状況確認がされている。

13 薬に関する相談回数

グラフ 13

令和 6 年度は 12 月末まで

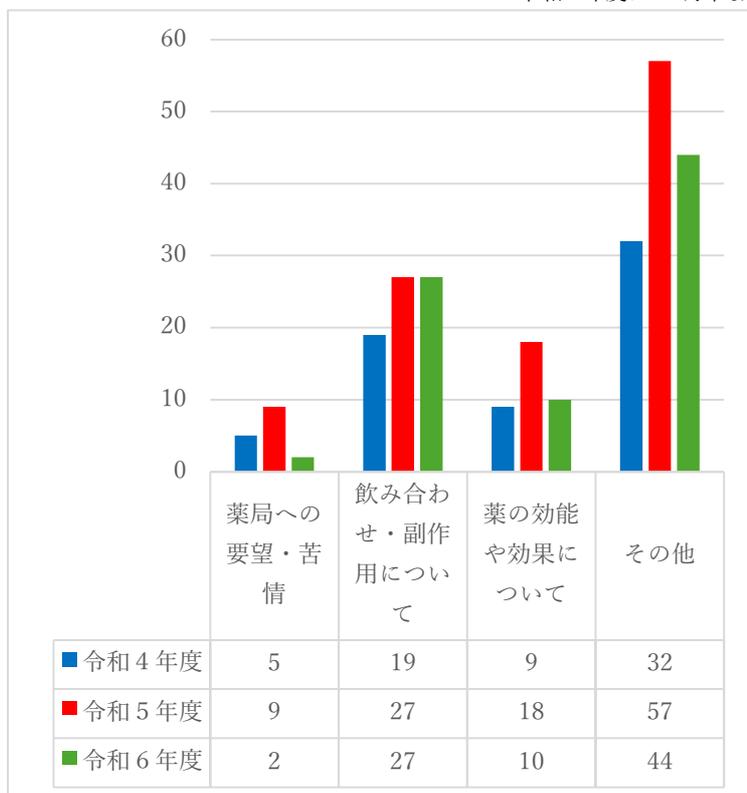


薬に関する相談は、令和 6 年度は 83 件であり、令和 6 年度は診療報酬の改定により先発薬の患者負担額の変更があったため、「薬の料金の計算が違うのではないか」「ジェネリックでは自分には効果がないのにお金は取られるのか」といった相談があった。

14 薬に関する相談内容の内訳

グラフ 14

令和6年度は12月末まで



薬に関する相談内容「薬局への要望・苦情」は、間違った薬を渡されたという苦情と薬剤師が怒鳴ってきて怖いと訴えがあった。

「飲み合わせ・副作用」については薬の副作用で認知症になるのか、処方されている目薬が合わないように思うなどの相談があった。

「薬の効能や効果について」は認知症の新薬の効果を教えて欲しい、カロナールはどんな薬かといった相談があった。

「その他」の相談が最も多く、内容としては、急に薬代が高くなった、オーバードーズしてみた、睡眠剤を色々持っているがどれを飲んだらいいのか、薬が多いのでまとめて欲しいなどの相談があった

令和 6 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 6 年 6 月 4 日 (火) 14 : 00～15 : 30
開催団体	お一人様講座 42 集会室
会 場	アイセル 21
参加人数	15 人
満足度	100%
講座への希望・質問	・一人身が万一入院になった時の注意点 ・自分の疾患が何科にかかるべきか、相談機関について

3 参加者アンケート結果

講座の満足度は 100%、「ほっとはあと」医療相談窓口の認知度は 25%だった。

独居の女性の会であり、健康上もしもの事があった時にどうすべきか質問も多くあった。尊厳死について、現状では人工呼吸器を外すなどの行為は、倫理的に難しいことを説明したが、患者の意志が尊重されないのではないかと意見があった。このような人達にこそ人生会議が必要かと感じた。

(参加者感想 : アンケート記載から)

- ・ふだん医者にかかっていないので、まさかの時に備えの予備知識を得られました。たまに、こういう話を聞いておくことは必要と思いました。
- ・具体的な事例などをあげてもらえると、もっと良かったと思いました。
- ・歯科治療に関しても相談できるでしょうか？
(歯科治療については、歯と口の保健医療センターを紹介しました)
- ・熱中症対策とインターバル速歩を実行して元気に過ごしたい。
- ・分かりやすい説明でした。
- ・医者と患者は上下関係なんだと改めて思いました。
- ・高齢者にとって、終末期医療のことなどよく知っておきたいことです。時々やっていただきたいです。

令和 6 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。
- ・医学部・薬学部の OSCE 試験の模擬患者派遣を行っている。

(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。研修内容の検討。

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 6 年度は申込件数 7 件、うち「清水駿府病院」「静岡市立清水病院」「静岡てんかん・神経医療センター」での開催を決定した。

令和 6 年度に実施できなかった施設は、静岡市静岡医師会・静岡済生会総合病院・静岡県立総合病院・清水薬剤師会。

3 開催状況

日時	令和 6 年 10 月 3 日 (木) 14:00~15:10	令和 6 年 10 月 10 日 (木) 18:00~19:20	令和 6 年 10 月 31 日 (木) 19:15~20:45
開催機関	清水駿府病院	静岡市立清水病院	静岡てんかん・神経医療センター
実施会場	清水駿府病院 さつき寮 大ホール	静岡市立清水病院 研修棟 2 階 講堂	静岡てんかん・神経医療センター 講堂
参加人数	18 名	78 名	36 名
伝達研修参加人数		500 名 (DVD 研修中)	100 名 (部署での伝達研修)
よく理解できた・理解できたと回答した割合 (当日参加者のアンケートより)	83.3%	92.5%	94.4%

*参加者職種はアンケート参照

4 まとめ

清水駿府病院では、統合失調症で入院中の女性が「今日、退院です」という幻聴を聞き、主治医に会いたいとナースステーションにやってくる場面でセッションを行った。模擬患者が精神疾患の患者という初の試みだったが、実際の場面に近い状況で研修することができた。ロールプレイヤーが精神保健福祉士、看護師と別職種であったため、対応の違いなどについても意見が出されていた。

静岡市立清水病院では、外来を受診した患者さんが腎機能の低下があり、入院も含めた治療が必要になることを医師から説明を受ける場面でセッションを行った。看護師も説明に同席した。医学的な解説だけでなく、患者さんの背景を理解し今後の方針を考えることを狙いとしており、患者の口から認知症の母の情報が語られると、看護師から介護保険やケアマネージャーとの連携について情報提供があった。医師だけでなく、チームで患者を支える大切さについて会場から意見があった。清水病院では近隣の診療所からの参加者もあった。また職員全員にDVD研修を行っている。

静岡てんかん・神経医療センターでは、意識消失の検査に来た女性が医師からてんかんの診断結果を聞いたあと、入院の説明に来た場面でセッションを行った。患者はタクシーの運転手をしており、母子家庭で一家の大黒柱という立場から、疾患が受け入れられず混乱している。

このセッションでは混乱している状態の患者さんに寄り添い、話を聞くことの大切さについて、会場から多くの意見が出された。

静岡てんかん・神経医療センターでは、業務や感染に配慮して研修会の参加人数は限定している。参加者が研修会について、各部署にもどり伝達研修を行っている。

令和6年度も各病院でよくみられる場面での研修会となった。実際に患者に対応する場面を見てコミュニケーションについて考える機会となったと思う。また、参加者以外にもDVD研修や伝達研修を行った病院もあり、多くの職員に研修してもらうことができた。

令和6年度 医療従事者向け研修アンケート結果

清水駿府病院

出席者18名

アンケート回収 18枚(回収率100%)

1. 性別

男性	女性	未記入	計
4	12	2	18
22.2%	66.7%	11.1%	

年代

20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	未記入	計
5	2	6	2	3	0	0	18
27.8%	11.1%	33.3%	11.1%	16.7%	0.0%	0.0%	

職種

医師	看護師	精神保健福祉士	心理士	リハビリ	看護助手	事務	計
2	5	3	2	2	2	2	18
11.1%	27.8%	16.7%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	

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	15	0	18
16.7%	83.3%	0.0%	

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
8	7	3	0	0	18
44.4%	38.9%	16.7%	0.0%	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
16	1	1	0	18
88.9%	5.6%	5.6%	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	積極的にではないが参加する	未記入	計
12	1	5	0	18
66.7%	5.6%	27.8%	0.0%	

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
16	1	1	0	18
88.9%	5.6%	5.6%	0.0%	

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
3	14	1	18
16.7%	77.8%	5.6%	

アンケート記述内容（抜粋）

- ・患者の症状はそれぞれあるので、その場だけの内容で患者を納得させることは難しい。
- ・患者によっては、あまり会話が長いと混乱する。患者の個性を把握してNsは対応するので、10分以内で解決はできない。
- ・大変な患者は複数の職員で対応する、静かな部屋で聞くなど、患者から情報をきくのであれば、場所の設定なども考える方がいいと思った。
- ・限られた時間の中でも、患者さんの気持ちに寄り添って安心を与えられる看護が出来たらいいと思います。

令和6年度 医療従事者向け研修アンケート結果

静岡市立清水病院

出席者78名

アンケート回収 67枚(回収率87.1%)

1. 性別

男性	女性	未記入	計
17	46	4	67
25.4%	68.7%	6.0%	

年代

20代未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	未記入	計
0	13	9	15	23	2	1	4	67
0.0%	19.4%	13.4%	22.4%	34.3%	3.0%	1.5%	6.0%	

職種

診療部	薬剤部	看護部	医療技術部	事務部	その他	未記入	計
10	0	45	7	2	2	1	67
14.9%	0.0%	67.2%	10.4%	3.0%	3.0%	1.5%	

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
21	46	0	67
31.3%	68.7%	0.0%	

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
22	40	5	0	0	67
32.8%	59.7%	7.5%	0.0%	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
58	0	9	0	67
86.6%	0.0%	13.4%	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	<small>積極的ではないが参加する</small>	未記入	計
36	1	30	0	67
53.7%	1.5%	44.8%	0.0%	

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
56	6	5	0	67
83.6%	9.0%	7.5%	0.0%	

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
10	54	3	67
14.9%	80.6%	4.5%	

アンケート記述内容（抜粋）

・医療者側ではなく、患者の目線で考えることができた。

・同じシナリオで役割を演じる側が違っていると、内容もかわり、面白かった。

・Ptの振り返りで気づけることがたくさんあった。ありがとうございました。

・研修医のみ、ロールプレイをしていたので、少しつるしあげのようになっていると思った。もっと各自グループに分かれて各々ロールプレイする形式の方がより学びになると思う。

・ICに同席する機会もあるため、患者への伝え方をどうしていけば分かりやすいか考えることができ、伝え方の大切さを学べた。

静岡てんかん・神経医療センター

出席者36名

アンケート回収 36枚(回収率100%)

1. 性別

男性	女性	未記入	計
8	28	0	36
22.2%	77.8%	0.0%	

年代

20代	30代	40代	50代	60代以上	未記入	計
2	11	8	13	2	0	36
5.6%	30.6%	22.2%	36.1%	5.6%	0.0%	

職種

薬剤師	リハビリ	看護師	療養介助専門員	療育・保育	その他	未記入	計
1	5	27	1	2	0	0	36
2.8%	13.9%	75.0%	2.8%	5.6%	0.0%	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
12	24	0	36
33.3%	66.7%	0.0%	

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
11	23	2	0	0	36
30.6%	63.9%	5.6%	0.0%	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
36	0	0	0	36
100.0%	0.0%	0.0%	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	積極的ではないが参加する	未記入	計
23	0	13	0	36
63.9%	0.0%	36.1%	0.0%	

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
33	1	2	0	36
91.7%	2.8%	5.6%	0.0%	

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
10	26	0	36
27.8%	72.2%	0.0%	

アンケート記述内容 (抜粋)

・コミュニケーションの取り方ひとつで反応の変化があると、ロールプレイングでわかることができた

・患者の気持ち、医療者の気持ちがよくわかった。

・思いもよらない病名を告知されて、パニックになっている患者の気持ちもよくわかりますが、突然それを受ける看護師の対応も難しい。患者の表情や口調など、初見で、どういう気持ちなのかを、推し量ることができればよいと思います。

・「面接の前半で開かれた質問をする」や「患者さんが質問できる雰囲気を作る」など、患者さんが思いを表現できるよう、気をつけたいと思いました。

・実際のような状況設定で同じような状況になった時に、自分がどうすればよいか完全ではないが理解できた。

令和6年度 患者相談窓口情報交換会について

1 交換会概要

市内27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、知識の向上や情報の共有、ネットワークの形成を図る目的で開催。

2 情報交換会開催日時

- (1) 日 時：令和7年1月17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25施設27名
- (4) 欠席者：2施設2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

「静岡徳洲会病院における患者相談窓口の現状と取り組みについて」

静岡徳洲会病院 医療相談室 課長補佐 水野 三由紀

(3) グループワーク内容（意見交換）

- ① 相談窓口の相談員の対応能力向上のために取り組んでいること
- ② 共有したい事例、情報交換したいことについて

5Gに分かれてグループワークを行った。①のテーマについては、各施設で様々だったが、自己研鑽、事例検討、情報共有などが各施設で行われていた。外部研修やeラーニングを取り入れている施設もあった。②については各施設から、困難な事例や対応についての疑問などについて情報交換された。

参加者感想（アンケートより抜粋）

- ・他施設との顔が見える関係作りができて、有効な会だと思えます。
- ・各病院の現状や各相談などの対応が参考になった。
- ・病院の規模、機能が違う。
- ・同じような事例に対して、他病院の対応が知れて良かった。

令和7年度事業計画

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3名 事務3名
- (2) 広報：ほっとはあとのリーフレット配布（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
（出前講座内容動画のリンクあり）

(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 2025年度 初任者研修
- ②医療安全支援センター総合支援事業 2025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 2025年度 実践研修
- 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3名（兼務）事務3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。
新しい情報についても内容を検討中
- 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。
- ④講座内容の紹介 YouTubeにて限定公開中

(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：4月に27病院、医師会、歯科医師会、薬剤師会に募集し3施設実施予定

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（テーマに沿ったグループワーク）

(2) 開催時期：令和8年1月16日開催予定