

令和7年度 第1回 静岡市医療安全推進協議会議事録

- 1 日 時 令和7年7月10日（木） 午後7時～午後8時
- 2 場 所 城東保健福祉エリア 保健所棟1階 会議室
- 3 出席者 （委員）吉川会長、望月副会長、石川委員、上牧委員、岸山委員、門城委員
内山委員、山本委員

（事務局）田中保健所長、松田生活衛生課長、中野参事、野中主任看護師
渡邊副主任看護師、小林副主幹、内山主任主事

- 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 会長及び副会長の選出について

（2）令和6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について
 - 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7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 市政出前講座について
 - イ 医療従事者向け研修会について
 - ウ 患者相談窓口情報交換会について

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（中野参事）

静岡市附属機関条例第7条の2項により、附属機関の開催には委員の過半数が必要となります。本日欠席はございませんので、本協議会が成立していることをご報告いたします。

② 会長及び副会長の選出について

事務局（中野参事）

会長及び副会長の選出をお願いしたいと思います。

会長は協議会の議長を務めていただきます、副会長は会長の補佐及び会長不在の場合の代役を務めていただきます。会長の選出は互選によると定められておりますが、委員の皆様が顔を合わせるのは初めてとなりますので、事務局の方から推薦させていただいてよろしいでしょうか。

同意をいただきましたので、会長に静岡市静岡医師会の吉川先生を推薦させていただきます。吉川先生、よろしいでしょうか。

吉川会長

分かりました。会長を務めさせていただきます。

事務局（中野参事）

続いて副会長の選出ですが、副会長は会長の指名する者と定められておりますので、吉川会長にご指名いただいてよろしいでしょうか。

吉川会長

それでは、副会長に静岡市清水歯科医師会の望月先生を指名したいと思います。よろしくお願いいたします。

望月副会長

副会長をお引き受けいたします。

事務局（中野参事）

ありがとうございます。委員の皆様、よろしいでしょうか。それでは委員の皆様にご承認いただきましたので、会長を吉川先生、副会長を望月先生をお願いいたします。

なお、静岡市附属機関条例第6条によりまして、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、吉川会長は議長席にお移りいただき、議事の進行をお願いいたします。

(2) 令和6年度 事業報告について

吉川会長

それでは令和6年度の事業報告を事務局より説明をお願いいたします。

事務局（野中）

(令和6年度「ほっとはあと」医療相談窓口の状況について報告)

吉川会長

ただいまの医療安全相談窓口の相談状況について何か皆さんからご意見、ご質問はありませんか。

望月副会長

歯科医師会の望月です。前々期にも協議会の委員を務めさせていただきました。その時に、相談時間を30分とホームページに明示するように提案させていただいたと思います。大変な相談もありご苦労がしのばれますが、三つほど教えていただきたいと思います。

一つ目は相談回数の多い人達についてですが、この人達をどのくらい把握しているのか。例えば、名前であるとか、ご住所であるとか、精神的な背景があるのかななどを、どのように把握しているのでしょうか。

二つ目は、前々期私がこの委員会にいたときには、相談対応職種は看護師と薬剤師のみだったと記憶していますが、今も変わりありませんか。例えば精神保健福祉士であるとか社会福祉士の相談対応参加をお考えになってはいないでしょうか。

三つ目は、県の相談室との位置関係はどのようなもののでしょうか。私が県の歯科医師会の担当理事をしていたときに、県の医療相談協議会も出ましたが、そこは確か非常勤の看護師さんが1名で対応しており、その相談対応能力、機能に限りがあると感じました。市の相談窓口と県の窓口との位置関係がどうなっているか教えてください。相互に連携を取り合っているのか。全く別でしょうか。

事務局（野中）

相談回数の多い人については、苗字や住んでいる地域、年齢、既往歴、通院状況などは、会話の情報から把握できています。精神的な症状が落ち着いてきて、電話回数が減少してきているなどの経過も把握しています。

相談窓口の体制ですが、現在も窓口は看護師、薬剤師が主に対応しています。精神保健福祉士は精神保健福祉課に在籍しており、精神疾患の専門の相談員が必要だと感じた場合は精神保健福祉課や、精神の相談窓口にご案内しています。

県の相談窓口との関係ですが、当センターは政令市になりますので、静岡市の相談は県の相談窓口から紹介されることもあります。困難だと思われる事例には、県から先に情報を回してくれ

ることもあります。こちらからも、市外の方は県の窓口を紹介しますし、県から情報があつた相談については、相談者の了解を得て結果の報告をする場合もあります。

望月副会長

ありがとうございました。もう一つ、応召義務違反についてですが、応召義務に応じなくてよい正当な理由というものがあったと思います。医師法 19 条の解釈は、近年とても変わっています。例えば院内での暴言暴力であったり、診療の妨げになるような行動、言動に関しては、必ずしも応召義務は発生しなくなりました。昔はなんでもかんでも応召義務と言われたものが、最近では診療の妨げになったり、安全に診療できないような事態は、必ずしも患者の求めに応じなくてもよいとされています。ですから、応召義務違反と言ってくる患者さんに対してそういった情報提供をする方がいいように思います。

吉川会長

ありがとうございます。その他にご意見等はございませんか。

石川委員

令和 6 年度は令和 5 年度と比較して、相談件数が 280 件ぐらい増加しています。資料 1 13 ホームページ閲覧数で、市外の相談電話が多いと考察されていますが、それが相談件数の増加の原因でしょうか。

事務局（野中）

令和 6 年度は市外の方からの相談が多いと感じており、実際に昨年度から比較して増えています。しかしそこまで多くの件数ではありません。増加の原因となっているのは、医療機関に関する相談の増加だと思います。

市外の方の相談が多かった原因としては、ホームページをリニューアルした関係で、相談窓口の情報が目に触れる機会が多かったのかもしれませんが。静岡市とは思わずに、とりあえずかけてきたように感じます。

石川委員

相談件数が増えているので、相談員のキャパシティ的に大丈夫なのか心配です。

事務局（野中）

相談電話の回線は 1 本なので、相談に出られなくて困るということはありません。相談回数が多い方は 1 回の時間が短いことが多いので、他の電話に出られなくて困ると思ったことはないと思います。しかし、相談電話がずっとなり続ける日もあり、相談対応はできますが、兼務なので、他の仕事に影響する場合があります。

石川委員

先ほど暴言の事例もあり、最近はカスタマーハラスメントも言われています。相談員の精神的な負担、肉体的な負担による影響が心配だと思い質問させていただきました。

吉川会長

ありがとうございました。他にはよろしいでしょうか。

吉川会長

それでは次に医療安全に関する研修等について事務局より報告をお願いいたします。

事務局（渡邊）

（令和6年度 医療安全に関する研修等について報告）

吉川会長

ありがとうございました。ただいまの事業報告について、ご意見ご質問ありますでしょうか。よろしいでしょうか。

（3）令和7年度 事業計画について

吉川会長

それでは次に令和7年度の事業計画について事務局からお願いいたします。

事務局（野中）

（令和7年度 事業計画について説明）

吉川会長

ただいまの令和7年度事業計画について、どなたかご意見ご質問ありますか。

内山委員

令和7年度の事業計画についてですが、「ほっとはあと」リーフレットの配布が保健所と市役所に限定されていますが、その理由は何でしょうか。

事務局（野中）

市役所だけではなく、市の機関に置かせていただいています。現在は健康福祉センターなど16か所に配架しています。

内山委員

16 か所置いているのですね。昔の公民館のような場所でしょうか。

事務局（野中）

健康福祉センターですので、市民の皆様が利用される施設となります。

内山委員

「ほっとはあと」のホームページなどで、よくある相談 Q&A というのを掲載したらどうかと思います。電話相談がかなり多いので、Q&A を載せることで電話相談を減らせるのではないかと思います。また、チャット機能を入れたらどうかと思います。今は AI などもありますのでそれを導入していけば、もっと電話の相談も減少するのではないかと思います。そういった検討をしてはどうかと思います。

事務局（野中）

すぐに導入ということは難しいと思います。現在 DX 推進課で AI 導入のテスト等をされているようですので、そちらの状況を見ながら検討していきたいと思います。

Q&A に関しては、皆さんに役立つ質問であれば、考えていきたいと思っています。しかし、医療に関する相談は個別性があるものが多いため、よく検討したいと思います。ワクチンの情報などについては感染症対策課で対応しておりますので、「ほっとはあと」で扱える内容の検討をしたいと思います。

内山委員

Q&A に載せておけば、ホームページを見た市民の参考になりますので、検討していただきたいと思います。

望月副会長

職員のスキルアップ等々のために、ここに書いてある医療安全支援センター総合支援事業の研修を受けられているようですが、これは具体的にどういう研修なのでしょう。どういう人が講師をして、どれぐらいの規模で主催団体はどんなところか分ければ教えてください。

事務局（野中）

医療安全支援センター総合支援事業は厚生労働省の補助事業として一般社団法人医療の質安全学会が運営を行っている事業です。研修も全国の医療安全支援センターが参加する規模で、医療安全の歴史については厚生労働省の方が講師を務めてくれたり、初任者研修については外部講師が担当してくれています。他に専門の医師や弁護士などの講義もあります。コロナ禍より Z o o mでのオンライン研修が多いですが、オンラインでもグループワークを行うなど実践的な研修会

となっています。

望月副会長

規模が大きくて、静岡市以外のいろんな自治体の方が参加する講習会ということですね。ありがとうございました。

吉川会長

その他ご質問・ご意見はありますでしょうか。よろしいですか。

吉川会長

それでは令和7年度の医療安全支援センターの事業は承認されました。

吉川会長

続いて、その他全体を通じてご意見ご質問等はございますか。

特になければ、本日の議題は全て終了いたしました。皆様の大変貴重なご意見ありがとうございました。