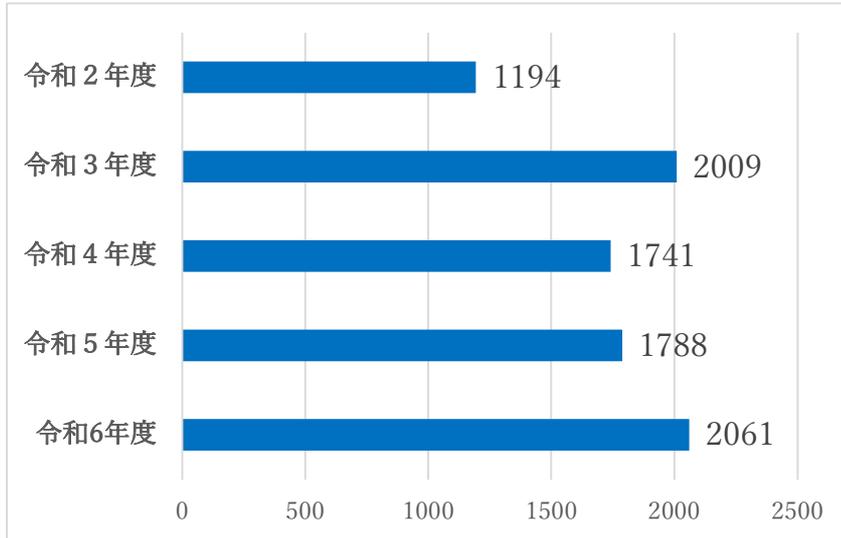


## 令和 6 年度 医療安全支援センター「ほっとはあと」医療相談窓口集計

### 1 相談回数の年次推移（令和 2 年度～令和 6 年度）

グラフ 1



・令和 6 年度の相談件数は 2061 件で、過去 5 年間で最も件数が多い。

・令和 3 年度の相談件数の増加は、コロナ禍による社会的な不安感の影響があったと考えられる。その後も不安や寂しさを抱えたりピーターからの相談件数が多く相談件数は高めで推移している。令和 6 年度は病院や診療所に関する相談が増えている

### 2 対象機関がある相談の割合

表 1

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
対象機関機関なし	1186	1230	1251
対象機関あり	555	558	810
合計	1741	1788	2061
対象機関ありの割合	31.8%	31.2%	39.3%

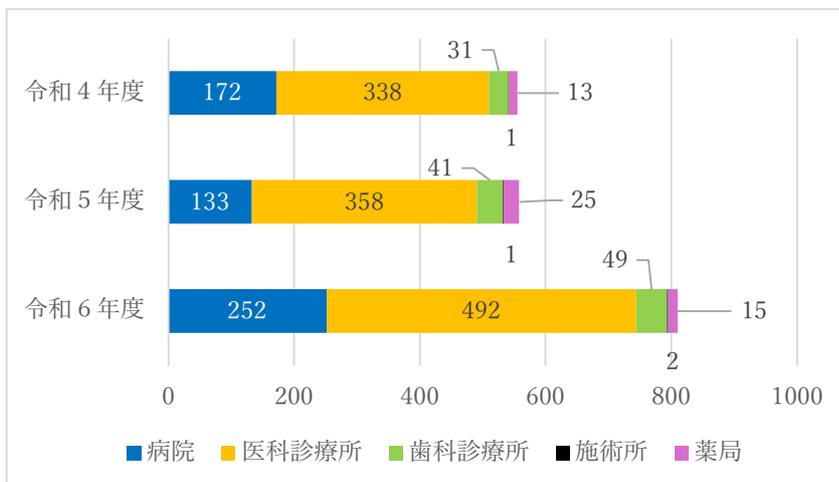
・令和 4 年度 5 年度に比べて、令和 6 年度は対象機関がある相談が全体の 39.3%と 8 %程度の増加があった。

・対象医療機関がない相談は、自身の健康や病気に関すること、制度に関すること、介護施設に関することなどだった。

### 3 相談対象機関の年次比較

(令和 6 年度相談件数 2061 件中 810 件)

グラフ 2



・対象機関のある相談では、病院と医科診療所を対象とするものが増加した。病院への相談は「精神科のある総合病院を知りたい」など紹介してもらった病院を探すもの、入院中のスタッフの対応や治療についての相談などだった。医科診療所については、診療所の紹介が多く、当日受診できる診療所を探す人が多い印象だった。ネット検索を紹介してもあまり反応がなかった。

## 4 相談内容別件数年次比較（複数選択）

グラフ 3

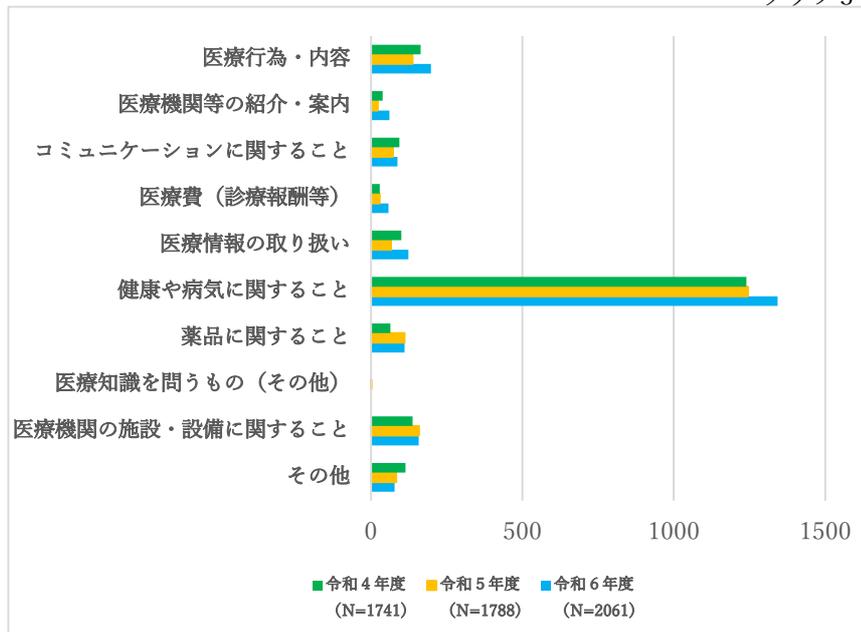


表 2

	令和4年度 (N=1741)	令和5年度 (N=1788)	令和6年度 (N=2061)
医療行為・内容	164	138	198
医療機関等の紹介	39	23	61
コミュニケーションに関すること	94	73	88
医療費（診療報酬等）	29	29	58
医療情報の取り扱い	101	67	124
健康や病気に関すること	1240	1245	1343
薬品に関すること	65	111	111
医療知識を問うもの（その他）	2	2	3
医療機関等の施設・設備に関すること	138	159	158
その他	114	84	78

## 5 相談対応後結果の年次比較（複数選択）

表 3

	令和4年度 (N=1741)	令和5年度 (N=1788)	令和6年度 (N=2061)
問題点の整理、助言	1741	1788	2061
関係機関紹介	128	123	207
対象施設への連絡	23	15	29
立入検査	0	1	0

・相談内容別では「健康や病気に関すること」が最も多く、必要があれば受診を勧めている。

・昨年に比べて「医療行為・内容」「医療機関等の紹介・案内」に関する相談の増加している。

・医療情報の取り扱いは、昨年度はワクチンに関する相談が多かった。（子宮頸がんワクチン・帯状疱疹ワクチン・肺炎球菌ワクチン・コロナワクチン等）

・医療機関の設備については、感染対策などを聞くもの、医療機関の閉院についての問い合わせ等があった。

・セカンドオピニオンやカルテ開示などの医療知識を問うもの（その他）の件数が令和6年度は少なかった。

・コミュニケーションについては、医療者側の態度や、説明不足などの相談は毎年聞かれている。

・その他では市外からの相談ですぐに該当の相談窓口を紹介したものや、家庭内の不満や、意味が分からないものなどがあった。

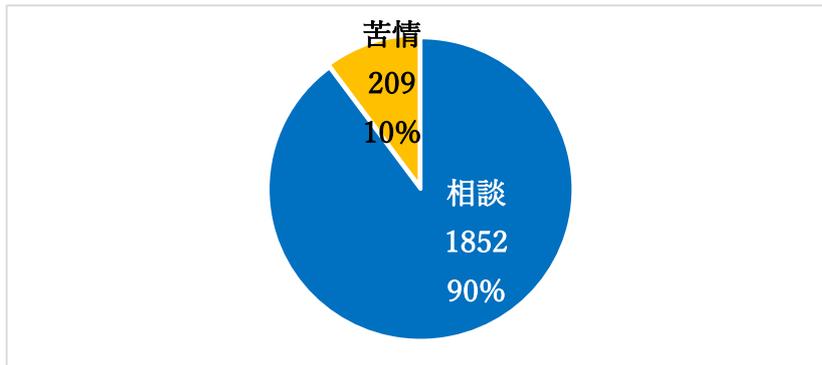
・相談対応については、全件において問題点の整理、助言を行っている。

・今年度は関係機関への紹介件数が増えているが、多くは医療機関の紹介となっている。

・立入検査も実施に至る内容の相談はなかった。

6 苦情と相談の割合（令和 6 年度）

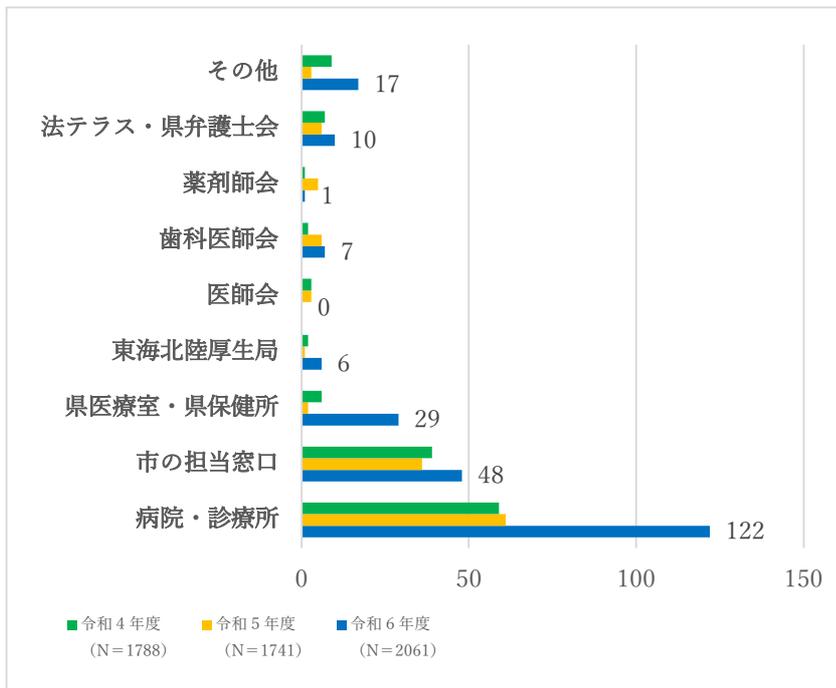
グラフ 4



・令和 6 年度の苦情件数は 209 件で 10%。毎年 10% 程度の苦情となっている。

7 紹介した関係機関（年次比較）

グラフ 5

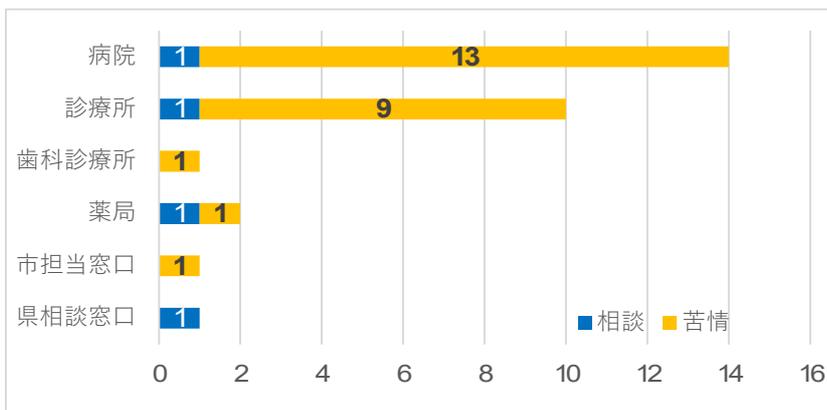


・紹介関係機関は、病院・診療所の紹介が多いが、令和 6 年度は著しく増加した。急増の原因は不明だが、ネットでは調べられないという訴えや、引っ越してきて医療機関が分からないという相談もあった。今、受診できる病院などの問い合わせもあった。

・令和 6 年度は県医療室・県保健所への連絡が増えているが、これは静岡市以外の方が静岡県外の窓口と勘違いして電話してきたと考えられる。

8 対象機関への連絡件数（令和 6 年度）

グラフ 6

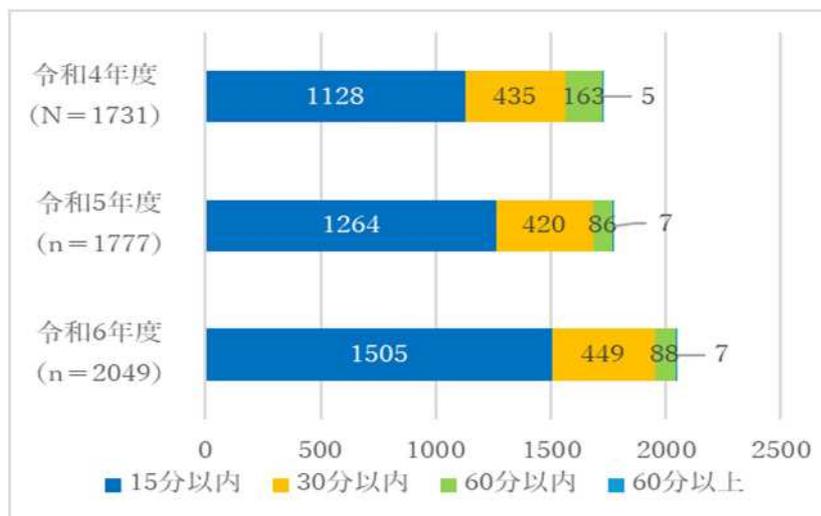


・対象機関への連絡では、病院・診療所へお連絡が多く、相談者の同意を得て情報確認を行った。

・薬局に関しても、相談者が混乱しているため状況確認を行った例があった。

## 9 相談所用時間（年次比較）

グラフ 7



・相談時間については、令和6年度は15分以内と30分以内で95%を占めている。

・ホームページに30分以内（概ね15分程度）と掲載し、リピーターにも伝えることでほぼ30分以内に相談を終了している。

・苦情などで十分に話を聞く必要がある方には、制限を設けずに話を聞いている。

## 10 相談方法（令和6年度）

表 4

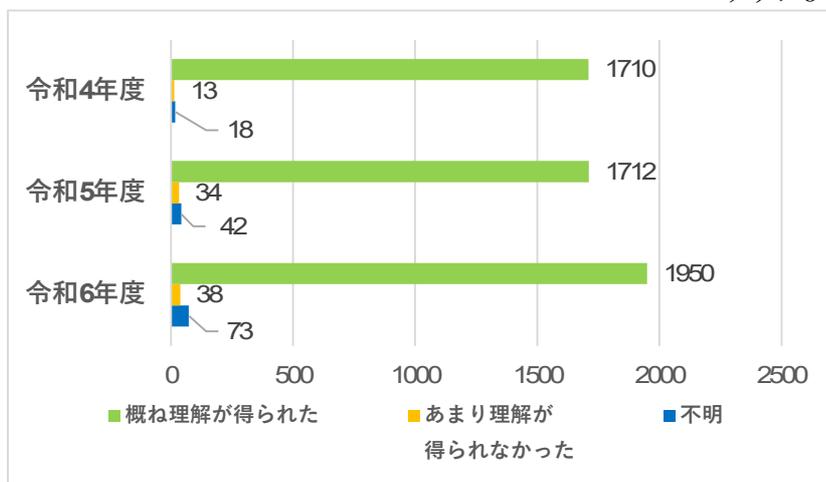
	令和4年度	令和5年度	令和6年度
電話・面接	1723	1767	2039
メール・手紙 (電話返信数)	18 (10)	21 (10)	22 (10)

・相談方法についてはほとんどが電話となっている。

・ホームページからのメール相談は昨年度は22件。電話番号の記載があるときは電話で回答している。医療に関する相談はメールで状況を知ることが難しい。

## 11 相談対応後の感想（年次比較）

グラフ 8



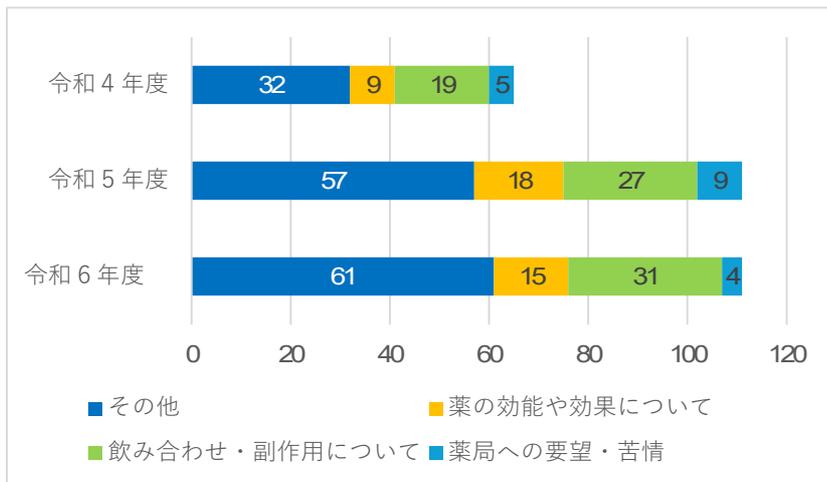
・相談対応後の感想は、相談員の主観だが、令和6年度は約95%に概ね理解いただけたと感じている。

・苦情に対して、医療安全支援センターが介入できないことについて不満を訴え、理解を得られないことがあった。

・不明については、話すだけで回答を求めないもの、支離滅裂なものなどがあつた。

## 12 薬に関する相談内容の内訳

グラフ 9



## 13 ホームページ閲覧件数（令和6年度）

表 5

静岡市医療安全支援センター	371回
医療に関する相談窓口	4156回
市政出前講座「上手な医療のかかり方」	158回
YouTube「上手な医療のかかり方」 (2024年4月公開から4月末まで)	150回

図 1 YouTube 表紙

## 静岡市 市政出前講座 上手な医療のかかり方

～内容の紹介～



静岡市保健所生活衛生課  
医療安全支援センター

・薬に関する相談は令和5年度、6年度ともに111件。

・薬局への要望・苦情では、「料金が違うのではないかな」「軟膏ではなくクリームが出された」など。

その他では、睡眠剤・安定剤などについて「飲んだほうがいいのかなど」など説明は受けているものの自分で判断できない、不安で聞かずにいられないといった内容が多かった。

・先発品が高くなる制度がおかしいとの訴えもあった。

静岡市ホームページにおける静岡市医療安全支援センターのページは主に表のとおり3件。「医療に関する相談窓口」の閲覧数が4156回と多く、医療相談の検索が多いと考えられる。令和6年度は市外の相談電話が多かったが、検索して電話してくる人が多いと考えられる。令和7年度はホームページを修正し、静岡市であることを強調した。

当課の市政出前講座の閲覧数は158回。昨年度の出前講座実施数が1件だった。広報活動はしていくが、多くの市民に上手な医療のかかり方について知ってもらうため、ホームページの改訂やYouTubeの利用にて図1の動画をアップしている。

## 令和 6 年度 苦情事例抜粋

## 事例 1 病院に関する相談（病院に対応をお願いできた事例）

夫が通院中も度々腰痛を訴えていたが、真剣に取りあってくれなかった。血尿が出て受診したところ癌だった。どうして取りあってくれなかったのか理解できない。

## 対応結果

傾聴し、病院の対応が必要だと感じたため、相談者の了承を得て、当該病院の相談窓口に連絡し、対応してもらえるようお願いした。その後に病院との面談がもたれた。

## 事例 2 診療所に関する相談（応召義務違反を訴えた事例）

子どもの受診している病院で、受診拒否をされた。「看護師も怖がっている、お金が払えないならお断りします」と言われた。医師の応召義務違反なので私達がこの病院にかかれるようにしてほしい。

## 対応結果

対象病院に連絡し状況確認を行ったところ、病院側からも両親の暴言が酷く、支払いもすぐにはしない状況。受診を断っても何度も来ており、警察に通報も考えていることが分かった。応召義務違反とは言えないことを説明したが、納得がいかずに電話を切った。

## 事例 3 歯科診療所に関する相談（慰謝料請求を希望した事例）

歯の治療中に口腔内を傷つけられたので、慰謝料を請求したい。傷の治療はしてもらっているが、歯科を変えたほうがいいのか。

## 対応

治療費を取らずに治療してくれており、別の歯科医院に行けばお金がかかること、慰謝料の請求は難しいかもしれないが、希望するなら弁護士に相談するように伝えた。

## 事例 4 薬局に関する相談（担当部署に情報共有した事例）

薬局で処方間違いがあったが、対応した薬剤師も責任者も軽く考えていると感じる。薬局を変えるほどではないが、こういった事がうやむやになるのが良くないと思い連絡した。

## 対応

薬局の担当部署に連絡し、この相談の情報共有することとした。

## 令和 6 年度 医療情報についての相談（抜粋）

### 医療費に関すること

- ・透析になると補助金がでるのか
- ・高額医療費について知りたい
- ・自分の薬の金額が厚生労働省の出しているチラシと計算が違っている。(選定療養費)
- ・インプラントの医療費控除はされるのか
- ・生活習慣管理料とは何か？断れないのか？
- ・精神科の初診料は 60 分とあるので、30 分では不正請求ではないか。
- ・自分の病気に助成金はあるのか。
- ・ワクチンの助成があるのか

### 制度に関すること

- ・カルテ開示は兄弟でも可能か
- ・家族のカルテ開示を求めたが拒否されている
- ・コロナが 5 類になってからの感染対策について知りたい
- ・外国人というだけで診療を拒否できるのか
- ・先発薬の自己負担を増やすのは国の政策がおかしいと思う
- ・診療所が診察を拒否するのが応召義務違反ではないか
- ・引っ越してきたが、予防接種シールはそのまま使えるか
- ・介護職員がカフアシストでの吸引を行っているのか

### その他

- ・MRI と MRA の違いを知りたい
- ・ジェネリック薬になったら効果が違うようだが、成分が違うのか
- ・認知症の新薬について情報はあるか
- ・転院するには紹介状が必要か
- ・英語の診断書が書ける診療所はあるか
- ・ペインクリニックとはなにか

## 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	積極的に参加する 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名
- 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 2名
- ③医療安全支援センター総合支援事業 2025年度 実践研修 2名
- ③医療安全支援センター総合支援事業 全国協議会 2名

## 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（概ね15分程度）
- (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。
- ④講座内容の紹介 YouTubeにて限定公開中（医療安全支援センターHPからリンクあり）

(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：静岡県立総合病院、静岡市静岡医師会、山の上病院

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