

令和7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8年2月4日（水） 午後7時～午後8時15分
- 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、岸山委員、門城委員
内山委員、山本委員

(事務局) 松田生活衛生課長、中野参事、野中主幹兼主任看護師
小林副主幹、渡邊副主任看護師
- 4 欠席者 (委員) 上牧委員
- 5 傍聴者 なし
- 6 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) 令和7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8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

7 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。本日は上牧委員より欠席の連絡をいただいております。7名の委員にご出席いただいておりますので、本協議会が成立していることをご報告いたします。

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7年度 事業報告について

吉川会長

それでは令和7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7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。なければ次に、医療安全に関する研修会等について事務局からお願いします。

事務局（渡邊）

（令和7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。私自身も医療コミュニケーション研修会に参加し、非常に興味深い経験ができました。他に、ご意見やご質問がございましたらお願いします。

望月副会長

精神科領域にまたがるような相談を根気強く聞いてくださる点には敬意を表します。一方で、なぜ看護師2名と薬剤師3名というメンバー構成なのか疑問に思います。ソーシャルワーカーについても学びが深まり、多く登場しているにもかかわらず、なぜ相談チームに加わっていないのか、積極的な理由があるのでしょうか。薬剤師の必要性は理解できますが、3名という人数設定には偏りがあるように感じます。

もう一つ心配しているのは、「ほっとはあと」の相談がうまく機能しているのかという点です。リピーターが昨年より1人増えています。そうした利用者への現在の対応が、ソーシャルワークの観点から本当に適切なのかどうか、検証することも大切だと考えます。しかし、踏み込んだ対応をしたことで、逆にリピーターの方が問題行動を起こすなどの懸念もあります。

ソーシャルワーカーの介在について、松田課長はどのようにお考えでしょうか。

吉川会長

相談窓口ソーシャルワーカーを置いたらどうか、という意見には私も賛成です。リピーターが何度も電話をかけている現状を見ると、問題が解決しているとは言えないと思います。「電話をすることで自分で対処できている」と考えている人もいるかもしれませんが、根本的な解決にはつながっていないのではないかと思います。

松田課長

先日、静岡市清水医師会主催の「なんでもかんでも相談会」を初めて視察いたしました。実際に相談会の内容を拝聴し、ソーシャルワーカーによる対応について知見を深める機会となりました。現時点ではソーシャルワーカーについて、すぐに対応ができる状況にはありませんが、関係部署と連携しながら今後の対応を検討していきたいと考えています。現場の意見はどうか。

事務局（野中）

リピーターの方は何度も繰り返し電話をしてくれます。根本的な不安や寂しさ解消されることはありません。パニック時には話を聞いて落ち着かせるよう努めています。また、落ち着いている時には電話に依存しすぎないようにお話しています。これまでのやり取りによって信頼関係が築かれているので、サポートがまったく意味がないとは感じていません。ソーシャルワーカーの、相談者に寄り添い問題点を見抜く力は素晴らしいと思いますが、窓口職員の配置については私の判断できる範囲ではありません。

吉川会長

ありがとうございます。確かに、さまざまな専門職の方々を揃えて相談窓口常駐してもらうのは良いアイデアかもしれません。しかし、それほど多くの人材を確保し、長時間窓口配置し続けるのは現実的ではないと思います。ただし、例えば「何時にどこそこのソーシャルワーカーに連絡してください」と事前に時間を決めて案内し、必要に応じて専門職とつなぐことは可能かもしれません。

望月副会長

私が静岡県歯科医師会の医療相談窓口を担当していた際には、ソーシャルワーカーが在席している時間帯にご連絡いただくよう案内しておりました。私が着任する以前は24時間対応を行って

いましたが、ソーシャルワーカーとも協議を重ね、相談業務の在り方を検討しました。医療相談は、単なる傾聴だけでなく、適切な機関につなぐ大切な役割を担うことが求められます。

例えば先ほどの話にあったように、ご主人の理解が得られないなど家庭環境に課題があるケースでは、環境自体を改善するための具体的なアドバイスが必要だと思います。もちろん、相談窓口で話を聞き、その人たちが感情を抑えて爆発しないで済むなら、その考え方も一つのフォローだと思います。

しかし、本当にこのままで良いのか疑問も感じます。これは「ほっとはあと」を運営する人間が考えるべきことだと思います。ちなみに県の方の相談窓口は看護師1人で対応しています。相談者への対応は、適切な専門機関や担当部署へどんどん紹介する形式でした。

医療安全支援センター総合支援事業の開催する全国大会に出られるということなので、他の地域の医療相談窓口の現状について情報収集ができると思います。静岡市の体制について、全国の自治体と比較して検討することも可能なのではないのでしょうか。

事務局（野中）

ご意見ありがとうございます。私たちは、寂しさを感じている方にはケアマネージャーや包括支援センターなどをご紹介し、適切な介護サービスへつなげるよう努力しています。また、DVに関する場合は静岡市のDV相談窓口をご案内し、必要な支援につながるよう心がけています。

ただし、当窓口は双方が匿名で相談する仕組みになっており、ご紹介はできても、こちらから包括支援センター等へ直接連絡することはありません。そのため、ご本人に紹介先への行動をお願いする形になります。実際、紹介した相談窓口へ相談してくれています。それでもまた、当窓口には電話があるような状況です。

望月副会長

一つ質問ですが、なぜ匿名である必要があるのでしょうか。特別な理由がないのであれば、名前を名乗っていただいてもよいと思います。静岡県歯科医師会の相談窓口では、相談者には名乗っていただいており、名乗れない場合は相談も受けられないという体制でした。全国大会にも参加されるようですので、この点についても、他の自治体の対応について調べて比較して欲しいと思います。

吉川会長

実名の方がいいメリットは何でしょうか。

望月副会長

実名利用の利点としては、相談員が適切な支援者への連携を円滑に行うことが可能となる点や、責任性が期待できると思います。

(2) 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8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8年度 事業計画について説明)

吉川会長

ただいまの令和8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。

望月副会長

YouTube で公開されている「上手な医療のかかり方」ですが、限定公開になっており、通常の検索では見つけることができません。なぜ限定公開にしているのでしょうか。閲覧数が少ないのは、そのためだと思います。せっかくなのでいいコンテンツなのにもったいないですね。

事務局（野中）

限定公開となった理由は、広報課より、特定の利用者を対象とする資料については通常は限定公開になると説明を受けました。一般公開が望ましいと考えられましたが、規定に基づき、限定公開となりました。

吉川会長

近年、YouTube などの多様なコンテンツがQRコード経由で簡単に視聴できるようになっています。例えば「静岡気分」など広報紙で、本当に多くの人に見てもらいたい良質なコンテンツがある場合、QRコードを掲載することで印刷量を増やさずに市民が様々なリソースへアクセスできるのではないのでしょうか。

吉川会長

その他、ご意見・ご質問はありませんか

事務局（野中）

市政出前講座のサブタイトル案として、「お医者さんにかかる前に知っておくべきこと」や「受診のポイント」を考えています。ご意見をいただけますでしょうか。

吉川会長

令和8年度の事業計画については、来年度に事務局が候補を挙げ、協議会で検討しましょう。

良い案がなければ協議会内で考えてもいいと思います。サブタイトルを決めるには委員も、「上手な医療のかかり方」の資料を事前に確認しておく必要があります。

その他にご意見・ご質問はございませんか。

吉川会長

それでは、令和8年度の医療安全支援センター「ほっとはあと」の事業計画が承認されました。全体を通して、何かご意見やご質問はありますか。

石川委員

令和8年度には診療報酬の見直しや、乱用が懸念される医薬品の販売方法の変更、さらにすでに始まっている緊急避妊薬の販売方法の改定など、市民の医療を取り巻く環境がガラリと変わる年になると思います。もし市民からのお問い合わせ対応などでお困りの際は、ぜひ薬剤師会へ情報をご提供いただきますようお願いいたします。

吉川会長

ありがとうございました。他に特になければ本日の議題は全て終了いたします。皆さんの大変ご貴重なご意見をありがとうございました。