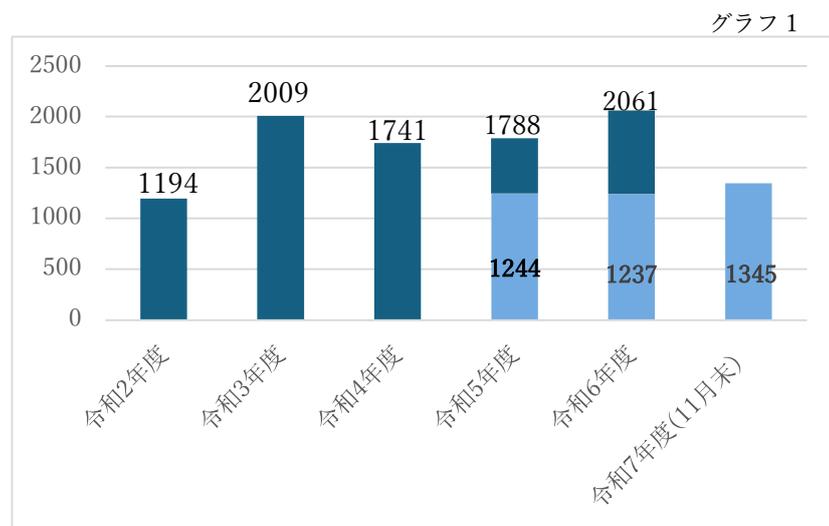


## 令和 7 年度 医療安全支援センター「ほっとはあと」医療相談窓口集計

## 1 相談回数の年次比較（令和 2 年度～令和 7 年度）



グラフ 1 では令和 2 年度からの相談件数を表しています。令和 5～7 年度の水色の部分は 11 月までの集計の比較です。令和 5 年、6 年度に比べて増加傾向です。リピーター相談の増加が全体件数を押し上げている要因と考えられます

※令和 5・6・7 年度の薄青部は 11 月までの集計  
※グラフ上部の数字は全体数

## 2 相談者からの受付手段（年次比較）

表 1

	令和5年度	令和6年度	令和7年度11月末
電話	1752	2020	1333
面談(予約あり)	3	1	0
面談(予約なし)	12	18	2
電子メール	20	22	10
手紙・FAX・他	1	0	0

「ほっとはあと」医療相談窓口は基本的に電話相談を中心に対応しています。直接来所による相談は 2 件で、いずれも病院への苦情でした。静岡市 HP のお問い合わせフォーム経由でのメール相談は 10 件で電話番号が記載されている場合は電話で回答しているため、11 月末時点でのメールによる返信は 4 件となります。

## 3 相談内容の比較

表 2

	令和5年度	令和6年度	令和7年度
医療行為・医療内容	138	198	145
医療機関の紹介・案内	23	61	75
コミュニケーションに関すること	73	88	74
医療費(診療報酬等)	29	58	37
カルテ開示に関すること	4	4	5
セカンドオピニオンに関すること	5	0	1
その他医療情報の取り扱い	58	120	49
健康や病気に関すること	1245	1343	829
薬品に関すること	111	111	113
その他医療知識を問うもの	2	3	49
医療機関の施設・設備に関すること	159	158	24
福祉・介護に関すること			29
相談内容が不明であるもの			7
その他上記に分類できないもの	84	78	91

※令和 7 年度は 11 月末までの集計

令和 7 年度から医療安全支援センター総合支援事業の集計の変更があり、「医療機関の施設に関すること」は施設の衛生管理・設備などに限定されたため、特殊な治療が可能な病院の問い合わせなどは「その他医療情報を問うもの」に分類しています。

「その他医療情報の取扱い」についても、診断書等の書類に限定しています。また、「福祉・介護に関すること」「相談内容が不明であるもの」が追加されました。分類方法は変更されましたが、「健康や病気に関すること」が最も多い相談である点に大きな変化はありません。

## 4 傾聴後の対応

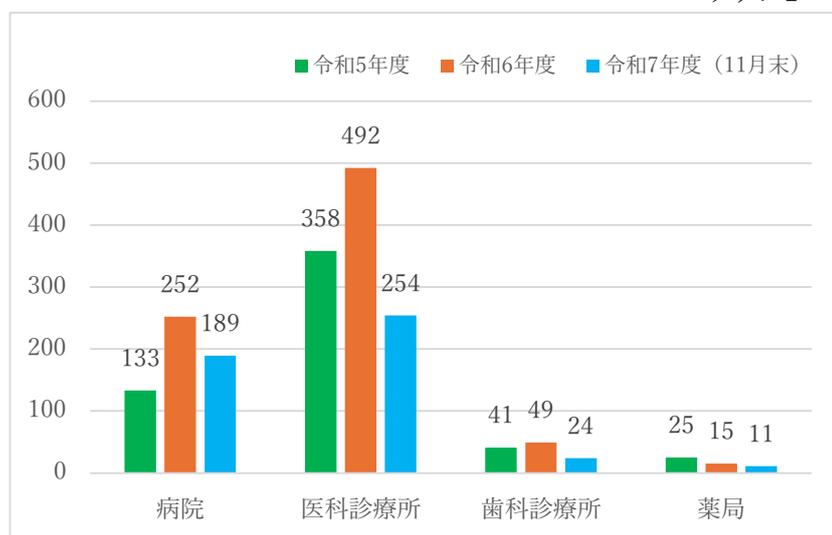
表 3

	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (11月末まで)
相談者の問題点整理の支援・ 相談者への説明・情報提供	1788	2061	1345
相談者に関係部署や関係機関 を紹介した	123	207	147
苦情・相談対象機関へ何らか の連絡	15	29	9
立入検査を行う部署や担当者 へ引き継いだ	1	0	3

相談後の対応としては、全件で「問題点整理の支援・情報提供」を実施しています。令和7年度は、対象機関への連絡が必要と判断した件数がやや少ない傾向です。また、職員の対応への不満を訴えた事例については、担当部署へ情報共有し、病院立入の際に確認を依頼しています。

## 5 相談対象医療機関の年次比較

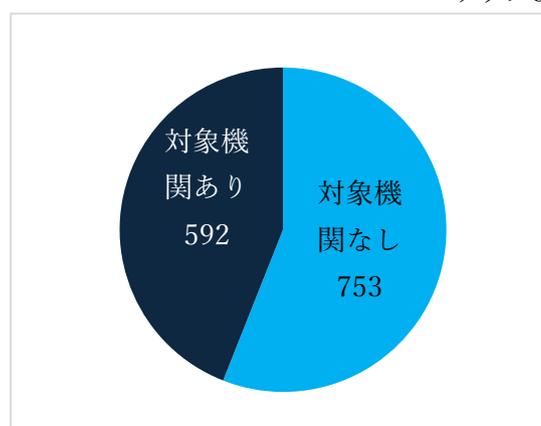
グラフ 2



相談対象となった医療機関は、病院および医科診療所が多い傾向にあります。令和7年度(11月末まで)は、前年と比較すると診療所に関する相談が減少していますが、急な閉院や医師の変更に伴う相談が少なかった事、病院検索がAIで容易になった事も要因の一つと考えられます。医療機関以外への相談対象は114件で、施設・訪問看護・行政・検査機関・患者会・企業など多岐にわたります。

## 6 相談対象機関の有無

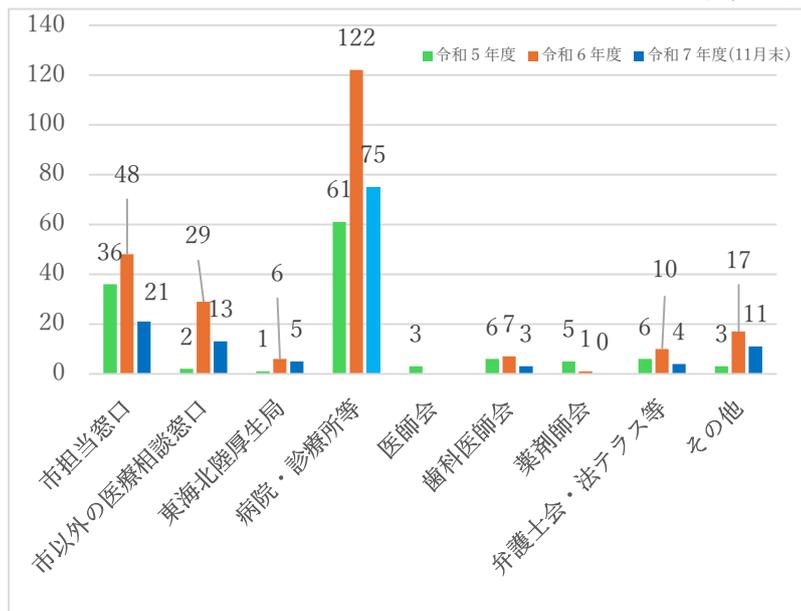
グラフ 3



令和7年度11月末時点では、相談対象となる医療機関が特定できた相談は592件、対象がない相談は753件でした。対象機関がない相談には、「健康や病気に関すること」「薬品に関すること」「その他」が多く含まれています。「その他」には、窓口の役割に関する質問、香害に関する相談、事故直後の混乱による電話などが含まれます。

## 7 紹介した関係機関

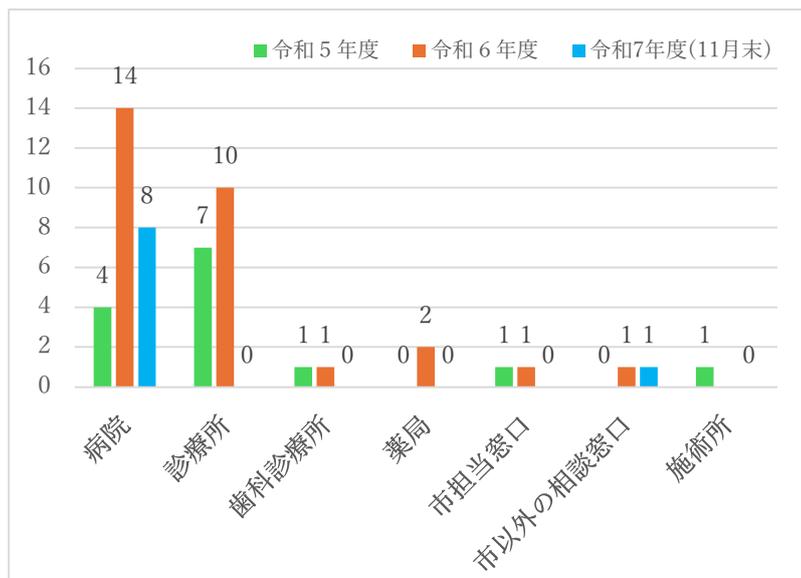
グラフ 4



相談後に紹介した関係機関では、病院・診療所など医療機関への紹介が最も多く、内訳としては医科診療所 53 件、病院 19 件、歯科診療所 2 件、救急搬送指示が 1 件でした。市の関連機関では包括支援センターや認知症推進センターを紹介しています。また、市外の医療相談窓口として静岡県や浜松市の医療安全支援センターを紹介した事例もあります。その他は、医療機器メーカーや保健組合への案内などです。

## 8 対象機関への連絡

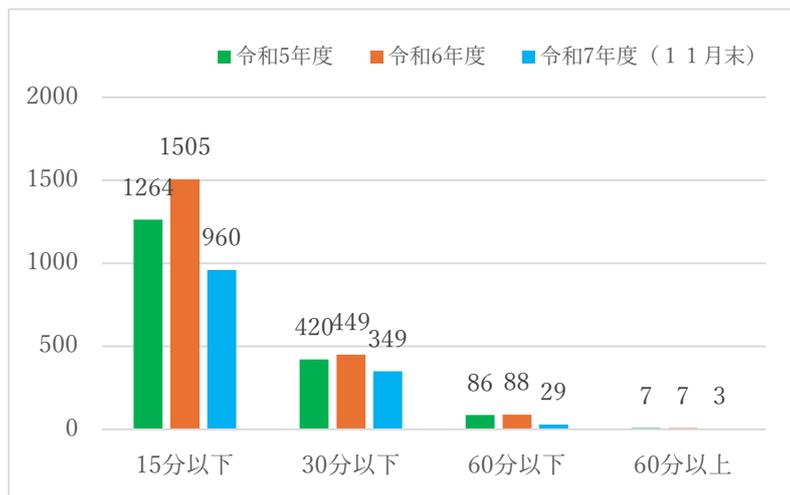
グラフ 5



令和7年度11月末時点では、対象機関への直接連絡は比較的少なく、病院 8 件、警察 1 件でした。病院への連絡は、相談者の同意を得たうえで苦情内容を情報提供したものです。警察への連絡は、警察窓口から不適切な紹介を受けたとして相談者が強く不満を訴えたため、情報提供として連絡した事例です。令和7年度は診療所に状況確認が必要な相談はありませんでした。

## 9 相談所要時間の比較

グラフ 6

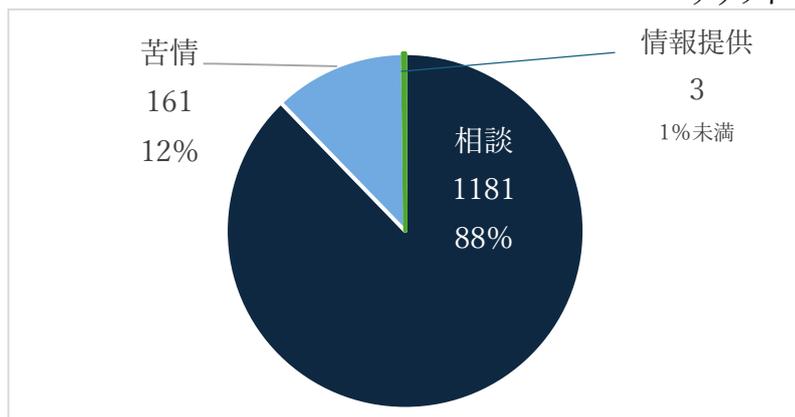


※令和7年度は11月末までの集計

相談時間については、ホームページへの掲示や相談員の声掛けによって、多くの相談が30分以内に終了しています。一方で、内容理解や感情の整理が必要な初回の苦情相談では、比較的長めに時間を割いています。60分以上となった3件は、医療機関に対する苦情でしたが、相談者が話を聞ける状態ではなく時間を要しました。令和7年度は、診療所に対する大きな苦情が無かったため、長時間の相談が減少していると考えられます。

## 10 苦情と相談の割合

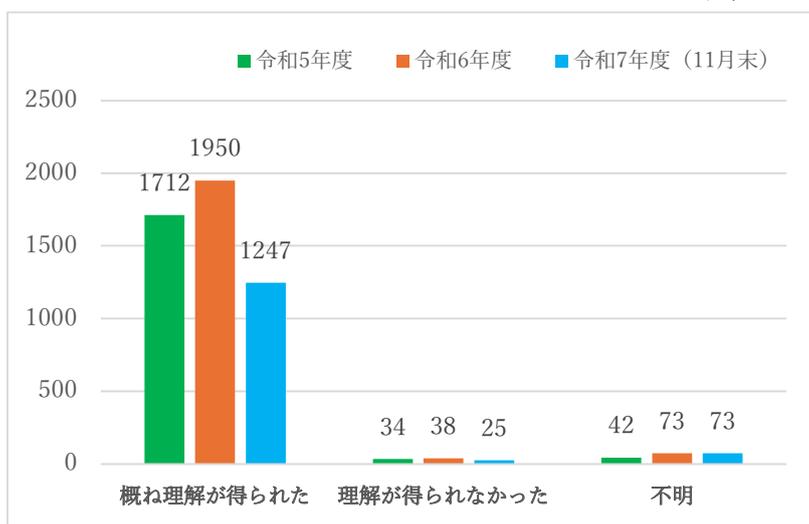
グラフ7



令和7年度11月までの苦情の割合は12%で例年並みとなっています。それ以外に、市の他の相談窓口から情報提供の連絡が入ることもありました。消費生活センターや精神保健福祉課の窓口等とは連携して対応しています。

## 11 相談対応後の結果

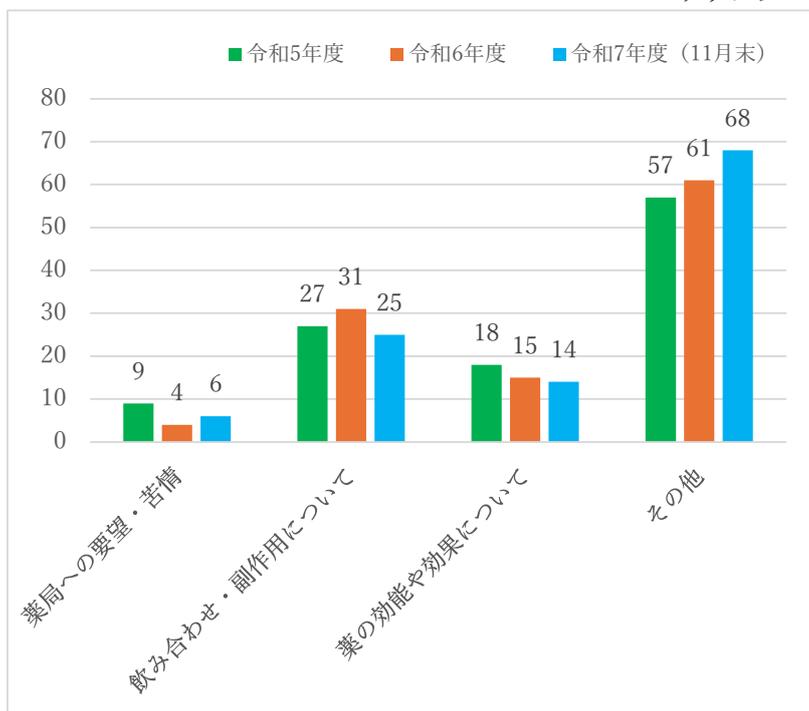
グラフ8



相談後の理解状況について、相談員の印象としては約92%の相談者から概ね理解が得られたと判断しています。一方で「理解が得られなかった」事例には、行政に介入を求める要望が通らなかったものなどが含まれます。「不明」には、言葉では理解したと述べてつも納得が不十分な様子が見られた例や、内容が整理できない相談などが該当します。

## 12 薬に関する相談

グラフ9



薬に関する相談では、薬局への苦情は少なく、副作用や薬効に関する相談の多くは「説明を受けたが忘れてしまった」というもので、医療機関や薬局での説明は概ねなされていると考えられます。

一方、「その他」に分類される相談では、不安の強い相談者からの「飲んでよいのか」「処方されたが飲まなくてもよいのか」といった問い合わせが多く、精神的な不安が薬の判断に影響している様子が見られます。

## 令和 7 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. 60 「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、医療機関を受診する際のコミュニケーションについて説明します。

(3) 所要時間：60～90 分程度（申込者の希望に応じた時間設定も可能）

(4) 開催状況

令和 7 年度は 3 件の問い合わせがありましたが、2 件は先方都合によりキャンセルとなりました。1 件については現在調整中です。

### 2 YouTube 版「上手な医療のかかり方」

令和 6 年 4 月より公開中。

### 3 医療安全に関する情報提供

(1) よくある相談 Q&A

第 1 回医療安全推進協議会において内山委員より提案のあった「よくある相談 Q&A」について、市民向け医療情報として、静岡市ホームページ内「医療に関する相談（医療安全支援センター）」のページに追加しました。

## 令和7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研修会です。
- ・ 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、患者にとって安心して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の参加者と共に考えます。

(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団体です。
- ・ 医学部・薬学部の OSCE 試験の模擬患者派遣等も行っています。

(2) 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26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7年度は申込件数4件、うち「静岡市静岡医師会」「静岡県立総合病院」「山の上病院」での開催を決定しました。

令和7年度に実施できなかった施設は、「清水さくら病院」です。

## 3 開催状況

日時	令和7年10月28日(火) 17:30~19:00	令和7年10月29日(水) 19:15~20:45	令和7年11月18日(火) 15:00~16:30
開催機関	静岡県立総合病院	静岡市静岡医師会	山の上病院
実施会場	静岡県立総合病院 先端医学棟2階M講義室	静岡市静岡医師会 講堂	アメニティホール
参加人数	56名	12名	55名
ロールプレイの場面	面会制限のある病棟に 転棟した患者の家族が 元の病棟に戻してほしいと訴える場面	引っ越しで転院となる 患者さんの初めての受 診場面	夫のリハビリ回数を減 らすことが納得できな い妻との面談場面

セッションのねらい	病院としてできることと、患者家族との思いのズレに気が付いてもらうことがねらいです。	患者さんの背景に寄り添い、現状を理解し、今後の治療方針を患者さんと一緒に考えていただくこと。	患者家族に寄り添い、思いを受け止めることにより、家族が今後の療養生活に希望を持って向き合える気持ちになってもらうこと
-----------	---	--	--

#### 4 まとめ

県立総合病院では、状態悪化のため重症病棟に緊急入院した患者さんが、状態が安定し一般病棟に移りました。しかし、重症病棟ではなかった面会制限が一般病棟では設けられていたため、父親に会う時間が減ってしまった娘さんが、再び重症病棟に戻してほしいと希望する場面のセッションでした。病院としては叶えることができない願いを持つご家族に寄り添い、希望を持っていただくことを目的としたセッションとなりました。参加者はセーフティマネージャーという医療安全を担うスタッフを対象とした研修会だったこともあり、研修アンケートでは「家族を安心させるために自分ができることを考えたり、共感した態度を取ることの重要性を再確認できた」など、多くの気づきが得られた研修会となりました。「このような研修会が今後のあなたの仕事の役に立ちますか？」との問いには、90.2%が「役に立つと思う」と回答しています。

静岡市静岡医師会では、他県から娘のもとに転居してきた女性が初めて静岡の診療所を訪れた場面を設定しました。多くの慢性疾患を抱えているにもかかわらず、現状の理解が不十分で、前の診療所と同じ治療を望んでいるという内容です。今回はベテランの医師がセッションに参加したため、患者さんを上手に安心させる様子が見られ、参加者からは「声掛けや言葉選びの大切さを感じた」「スタッフにフィードバックしたい」などの意見が出されました。「研修のねらいが理解できましたか？」の問いには、80%が「理解できた」と回答しています。

山の上病院では、ご主人の面会に毎日訪れる妻がリハビリの期限が切れ、週3回から2回に減ることに納得できず、何度か説明を行っている状況での面談場面のセッションでした。このセッションでは、なぜ妻がそこまで夫を大事に思っているのか、ご家族の気持ちを理解することがポイントでした。模擬患者からのフィードバックを受け、セッション参加者からは「ご家族を安心させることも大切な関わり方だ」との意見が出ていました。気持ちを聞き出すことの大切さについても気づきがありました。「このような研修会が今後のあなたの仕事の役に立ちますか？」の問いには、86.5%が「役に立ったと思う」と回答しています。

3機関ともに、医療コミュニケーションについて改めて考える良い機会となったと思います。また、静岡県立総合病院ではセーフティマネージャーが各部署に伝達研修を行っています。今回実施できなかった清水さくら病院については、申込があれば来年度は優先して実施する予定です。

医療安全コミュニケーション研修会 アンケートまとめ							
						令和7年10月28日	静岡県立総合病院
						参加56名アンケート51枚	
<b>性別</b>							
男性	女性	未記入	計				
19	32	0	51				
37.3%	62.7%	0.0%	100.0%				
<b>年代</b>							
30代	40代	50代	60代以上	未記入	計		
5	12	30	4	0	51		
9.8%	23.5%	58.8%	7.8%	0.0%	100.0%		
<b>職種</b>							
医師	薬剤師	看護師	技術職	MSW	事務	計	
11	3	29	5	1	2	51	
21.6%	5.9%	56.9%	9.8%	2.0%	3.9%	100.0%	
<b>1 今回のような研修方法をご存じでしたか？</b>							
知っていた	知らなかった	未記入	計				
17	32	2	51				
33.3%	62.7%	3.9%	100.0%				
<b>2 研修のねらいは理解できましたか？</b>							
よく理解できた	理解できた	少し理解できた	理解できなかつ	未記入	計		
19	30	2	0	0	51		
37.3%	58.8%	3.9%	0.0%	0.0%	100.0%		
<b>3 このような研修会が今後のあなたの仕事に役立つと思いますか？</b>							
思う	思わない	わからない	未記入	計			
46	1	4	0	51			
90.2%	2.0%	7.8%	0.0%	100.0%			
<b>4 同じような研修会があれば、再度参加したいですか？</b>							
参加したい	参加したくない	積極的ではないが参加する	未記入	計			
24	2	24	1	51			
47.1%	3.9%	47.1%	2.0%	100.0%			
<b>5 SP（模擬患者・家族）のリアリティはありましたか？</b>							
本物に近い	本物とは違う	わからない	未記入	計			
47	3	1	0	51			
92.2%	5.9%	2.0%	0.0%	100.0%			
<b>6 静岡市医療相談窓口を知っていましたか？</b>							
知っていた	知らなかった	未回答	計				
8	43	0	51				
15.7%	84.3%	0.0%	100.0%				

### 受講者の感想

・面会時間をどうにかすることを考えるよりも、家族が患者に会えない時間帯の様子を伝えたり、変化と一緒に喜ぶなど、私たちが家族の代わりにはなれないけれど、できるだけ患者さんをケアし、伝えていくことが大切だと感じました。「会えなくても看護師がいるから大丈夫」と思ってもらえる看護をしていきたいと思いました。

・傾聴は必要であるが、できること・できないことは理解していただくしかない。その患者さんだけに特別な対応を行うことはできない。医療者側も大きなストレスを受けていることが、感想を聞いて改めて分かりました。共感を示す態度は大切だと思うが、ほぼ要求に応えられない現状はつらいところです。

・相手に話してもらおうことの難しさを感じたが、まずは「聞く」ことを実践していきたい。

医療安全コミュニケーション研修会 アンケートまとめ					
令和7年10月29日 静岡市静岡医師会					
参加12名アンケート10枚					
<b>性別</b>					
男性	女性	未記入	計		
4	6	0	10		
40.0%	60.0%	0.0%	100.0%		
<b>年代</b>					
30代	40代	50代	60代以上	未記入	計
1	3	4	2	0	10
10.0%	30.0%	40.0%	20.0%	0.0%	100.0%
<b>職種</b>					
医師	看護師	事務	栄養士	未記入	計
3	4	2	1	0	10
30.0%	40.0%	20.0%	10.0%	0.0%	100.0%
<b>1 今回のような研修方法をご存じでしたか？</b>					
知っていた	知らなかった	未記入	計		
2	8	0	10		
20.0%	80.0%	0.0%	100.0%		
<b>2 研修のねらいは理解できましたか？</b>					
よく理解できた	理解できた	少し理解できた	理解できなかった	未記入	計
4	4	2	0	0	10
40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<b>3 このような研修会が今後のあなたの仕事に役立つと思いますか？</b>					
思う	思わない	わからない	未記入	計	
10	0	0	0	10	
100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
<b>4 同じような研修会があれば、再度参加したいですか？</b>					
参加したい	参加したくない	積極的ではないが参加する	未記入	計	
8	0	1	1	10	
80.0%	0.0%	10.0%	10.0%	100.0%	
<b>5 SP（模擬患者・家族）のリアリティはありましたか？</b>					
本物に近い	本物とは違う	わからない	未記入	計	
8	1	1	0	10	
80.0%	10.0%	10.0%	0.0%	100.0%	
<b>6 静岡市医療相談窓口を知っていましたか？</b>					
知っていた	知らなかった	未回答	計		
3	7	0	10		
30.0%	70.0%	0.0%	100.0%		

**受講者の感想**

- ・他職種の方、ファシリテーターの先生、模擬患者さんからの意見やフィードバックが聞けて、学びがありました。
- ・様々なパターンにどのように向き合っているのかを客観的に見ることができる内容だったと思います。
- ・今日の内容をクリニックスタッフにフィードバックし、役立てたいです。
- ・声掛けや言葉選びの大切さを改めて感じました。

医療安全コミュニケーション研修会 アンケートまとめ				令和7年11月18日 山の上病院			
				参加者 55名 アンケート回収52枚			
<b>性別</b>							
男性	女性	未記入	計				
12	40	0	52				
23.1%	76.9%	0.0%	100.0%				
<b>年代</b>							
20代	30代	40代	50代	60代	70代以上 計		
11	7	9	13	11	1 52		
21.2%	13.5%	17.3%	25.0%	21.2%	1.9% 100.0%		
<b>職種</b>							
医師	薬剤師	看護師	介護士	リハビリ	事務	その他	計
1	1	30	7	8	2	3	52
1.9%	1.9%	57.7%	13.5%	15.4%	3.8%	5.8%	100.0%
<b>1 今回のような研修方法をご存じでしたか？</b>							
知っていた	知らなかった	未記入	計				
25	26	1	52				
48.1%	50.0%	1.9%	100.0%				
<b>2 研修のねらいは理解できましたか？</b>							
よく理解できた	理解できた	少し理解できた	理解できなかつ	計			
18	27	7	0	52			
34.6%	51.9%	13.5%	0.0%	100.0%			
<b>3 このような研修会が今後のあなたの仕事に役立つと思いますか？</b>							
思う	思わない	わからない	計				
45	0	7	52				
86.5%	0.0%	13.5%	100.0%				
<b>4 同じような研修会があれば、再度参加したいですか？</b>							
参加したい	参加したくない	積極的ではないが参加する	未記入	計			
33	0	18	1	52			
63.5%	0.0%	34.6%	1.9%	100.0%			
<b>5 SP（模擬患者・家族）のリアリティはありましたか？</b>							
本物に近い	本物とは違う	わからない	計				
49	0	3	52				
94.2%	0.0%	5.8%	100.0%				
<b>6 静岡市医療相談窓口を知っていましたか？</b>							
知っていた	知らなかった	計					
8	44	52					
15.4%	84.6%	100.0%					

**受講者の感想**

- ・対象者に寄り添う気持ちを言葉として表現する口調や話す早さの必要性を理解できた。
- ・リハビリ的な言葉や内容は理解でませんでしたが、家族との話のやり取りが良かったです。言葉使い、話し方がとても参考になりました。
- ・同じような場面によく立ち会うため、自分の立場と重ねていくことができました。
- ・具体的な事例のロールプレイング、実際の現場に近いものがあり、コミュニケーションを見直すことができました。
- ・ご家族にもっとリハビリへの参加を促すことで解決策をお互いに考えていくような提案やコミュニケーションをとっても良かったと思う反面、担当外の理学療法士がどこまで踏み込めるのか分らなかったと思います。

## 令和7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26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しています。

## 2 情報交換会開催日時

- (1) 日 時：令和8年1月16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27施設32名
- (4) 欠席者：1施設1名（体調不良）

## 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 主幹兼主任看護師 野中 やよい

## (2) 講話

「静岡市清水医師会 在宅医療介護相談室の取り組みについて」

静岡市清水医師会総合相談部 部長 安藤 千晶 様

※ 今回は清水医師会で開催している「なんでもかんでも相談会」の成り立ちや「断らない相談」相談者の医療・福祉・司法・生活などすべてを引き受ける、全国でも先進的な取り組みについての講話をいただきました。

## (3) グループワーク内容（意見交換）

テーマ「カスタマーハラスメントについて」

各施設の状況や取り組みを、6グループで情報交換しました。カスタマーハラスメントをどう判断するか、その予防や対策、実際の事例について話し合いました。

## 意見抜粋

- ・カスタマーハラスメントについて判断基準はまだ無い施設が多いですが、対応方法については各施設でルールは決まっていることがわかった。
- ・対応困難時は、男性スタッフが介入する。上司にすぐ報告するなどの対応している。
- ・初期対応がハラスメントにつながるかどうかのカギとなるので、相手の言い分は良く聞く、とにかく聞くを心がけている。
- ・応じられない要求には毅然とした対応をしていく。
- ・病気のために怒鳴ってくる方もいる。今までは看護師が我慢するのが当たり前だったが、人格を否定するような発言については、病的な側面があっても、それは社会的に悪いことだと伝えていく必要がある。スタッフを守ることも必要。

#### (4) アンケート結果

アンケートでは「情報交換会が参考になった」と答えたのは25名、「やや参考になった」は7名でした。また、「十分に意見交換できた」と26名が回答し、「ややできた」は6名でした。今後取り上げたいテーマとしては、「職種を越えたサポート体制」や「ACP（人生会議）の進め方」が挙げられています。そのほか、「静岡市清水医師会の取り組みが大変参考になった」「普段交流のない病院の方と意見交換できて良かった」といった感想もありました。

アンケート結果から、参加者の多くが情報交換会を「参考になった」と感じており、また「十分に意見交換できた」との回答も多数を占めています。これは、初参加者・参加経験者問わず、今回の会が有意義であったと思われれます。特に、参加者同士が活発に意見を交換し合うことで、日頃の業務やカスタマーハラスメントへの対応に関する知見や実践的な情報を得る貴重な機会となったと言えます。今後もこのような交流の場を設けることは、現場の課題解決やスタッフの意識向上につながると考えられます。

## 令和8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）  
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 2026年度 初任者研修
  - ②医療安全支援センター総合支援事業 全国協議会 2名その他研修会に随時参加予定

## 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 医療安全に関する情報提供

- (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」  
令和7年度に希望が少なかったため、内容を検討予定。テーマは同じですが、「その時あなたはど  
うしますか？」など医療の場面を検討。  
\*60分程度で実施予定
  - 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) 静岡市ホームページ等からの発信
  - ・医療に関する相談ページのQ&Aの掲載継続、更新
  - ・「こどもを通したライブラリー」事業への協力

(食品衛生課を中心に保健所各課で保健衛生に関する子供向けの情報をライブラリーのような資料として学校に提供(ひいては大人向け)する取り組み)

(3) 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。

② 実施機関

令和8年4月に26病院、医師会・歯科医師会・薬剤師会へ募集し5月に実施機関を決定。昨年実施できなかった「清水さくら病院」は申込があれば優先する予定

4 患者相談窓口情報交換会

(1) 内容: 相談窓口業務に関連した講義を検討中

(2) 参加者: 令和8年10月に募集予定。

(市内26病院、医師会、歯科医師会、薬剤師会など市内医療関連施設対象)

(3) 開催時期: 令和9年1月15日(金)開催予定

(4) 開催場所: 城東保健福祉エリア 保健福祉複合棟 3階第1・第2研修室