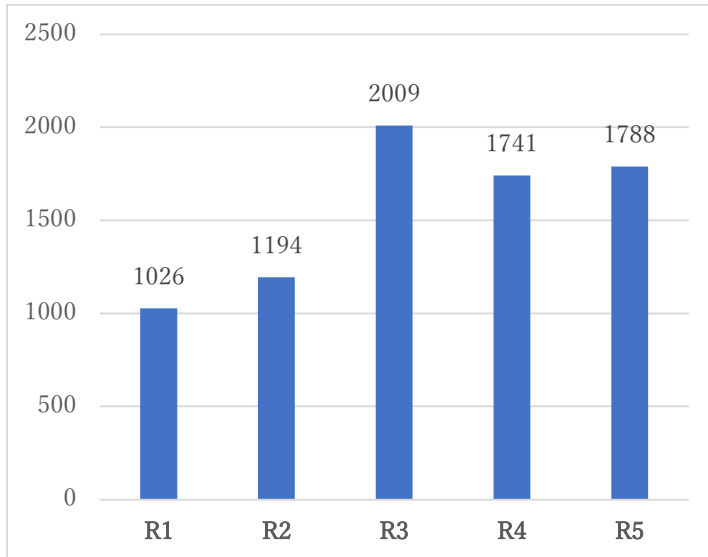


## 令和 5 年度 医療安全支援センター「ほっとはあと」医療相談窓口集計

## 1 相談回数の年次推移（令和元年度～令和 5 年度）

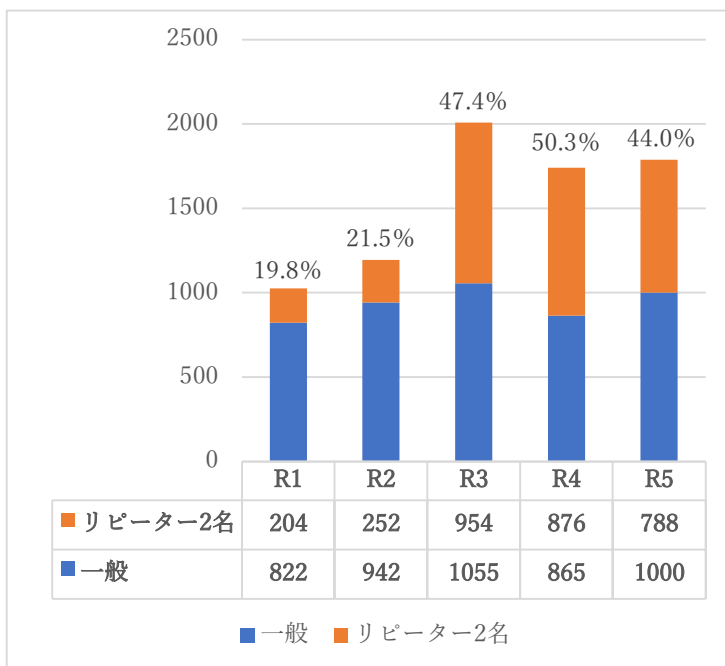
グラフ 1（全体数）



- ・令和 3 年度に相談件数が急増している。  
この年はコロナ禍で令和 2 年から数回の緊急事態宣言が出るなど、世の中に不安感が強く在宅時間が増えたため、不安に弱い人たちからの相談が増加したと考えられる。
- ・令和 4 年度には相談件数が少し減ったが、ヘビーリピーターの影響もあり、相談件数は 1700 件以上と高い状態を維持している。

## 2 相談件数におけるヘビーリピーターの割合

グラフ 2



- ・オレンジ色は、ヘビーリピーター 2 名の割合（令和元年度のヘビーリピーターは 1 名、令和 2 年度より 2 名となっている。）
- ・令和 3 年度よりリピーターの相談件数が増加し、全体数を押し上げている。社会的な不安感がリピーターの不安感を増大させてしまった印象がある。
- ・リピーター以外の相談者の件数はこの 5 年間で大きな変化は見られない。
- ・ヘビーリピーターはこちらの窓口以外にも多くの窓口で相談していることが会話から伺われる。

### 3 回数別相談者数

前回の協議会において、実際の利用者数について質問があったため、相談回数別の人数を示した。匿名での相談窓口の為、正確な数ではないが、名前の分かる人、相談員が同じ人と認識できる人については、氏名・相談No.・愛称などで識別している。

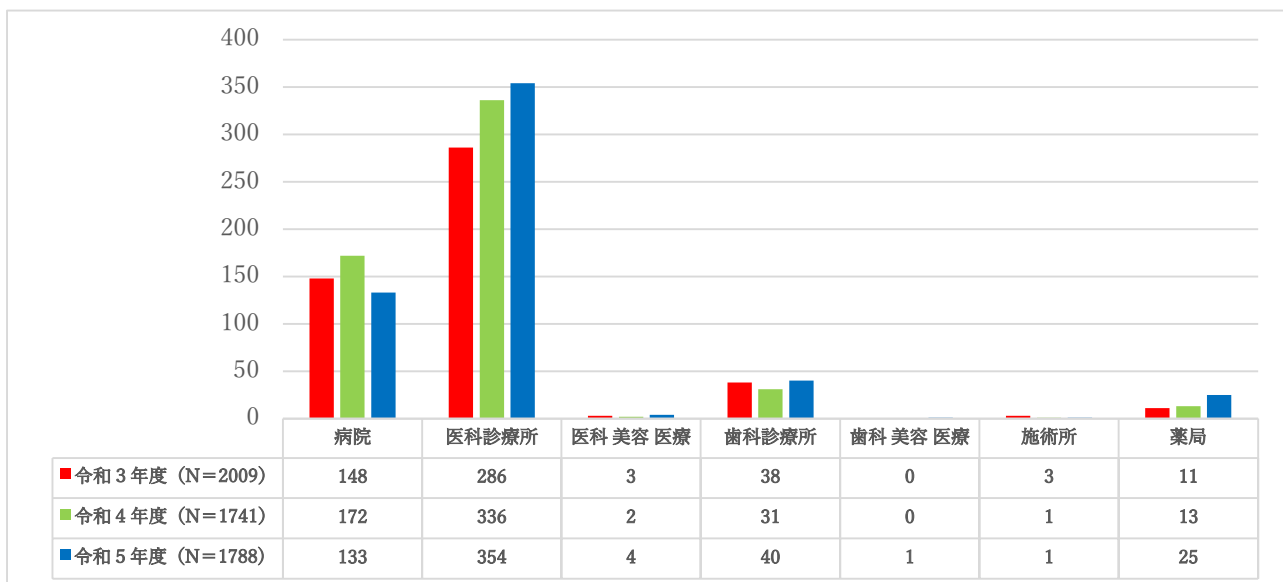
表 1

	名前なし (判別不可)	1～9回	10～29回	30～49回	50～99回	100回 以上	合計人数	年間相談 件数
R3	666	120	2	3	1	2	794	2009
R4	556	114	6	0	0	2	678	1741
R5	642	122	3	1	1	2	771	1788

- ・「名前なし」の人は、何回かかけている可能性もあるが、頻繁ではない。
- ・令和3～5年度の100回以上の2名は同一人物だが、50～99回の方は令和3年度と令和5年度では別の人であり、リピーターにも入れ替わりがある。
- ・10～29回の人達は医療で聞きたいことがあると「ほっとはあと」を利用する、上手な利用者が多い
- ・30回以上の方は、精神的に何かしら疾患を持っている人、家庭内に問題を持っている方が多い。

### 4 相談対象医療機関の年次比較（令和5年度相談件数1788件中558件）

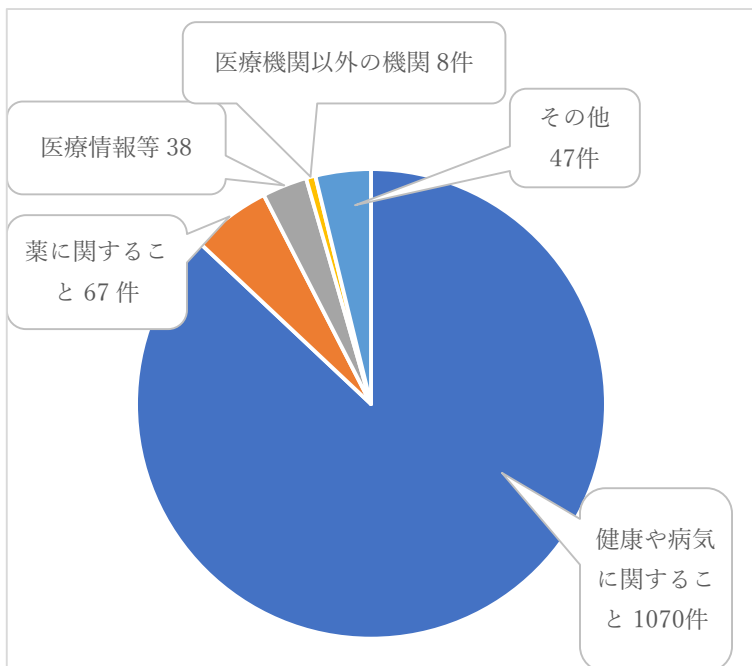
グラフ 3



- ・相談対象機関では、医科診療所が最も多く、次いで病院、歯科診療所となっている。
- ・医師の治療に関する相談は、基本的に医師に確認してもらうように説明している。しかし、例えば「腰痛で痛み止めしかくれない」といった相談には、治療方針の確認を促すとともに、薬で治療することに問題はなく、腰痛がすぐに治るものではないことも説明する。

## 5 相談対象医療機関を持たない相談の内訳（令和 5 年度 1788 件中 1230 件）

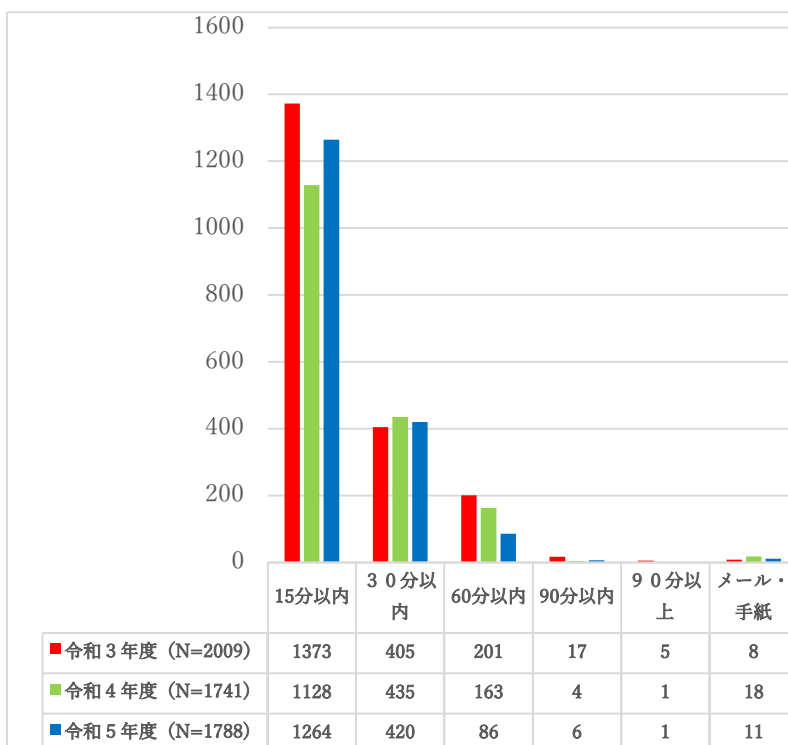
グラフ 4



- ・全体の相談の 68.7%が、相談対象医療機関を持たない相談。
- ・医療機関を対象としない相談のほとんどは「健康や病気に関すること」次いで「薬に関すること」となっている。
- ・医療機関以外の機関では、「施設」「訪問看護ステーション」「歯科技工所」など 8 件あった。
- ・その他は、「介護保険について」「隣人のタバコの臭いに困っている」「会社が傷病手当を出してくれない」「家庭内のトラブル」などだった。

## 6 相談電話所用時間の年次比較

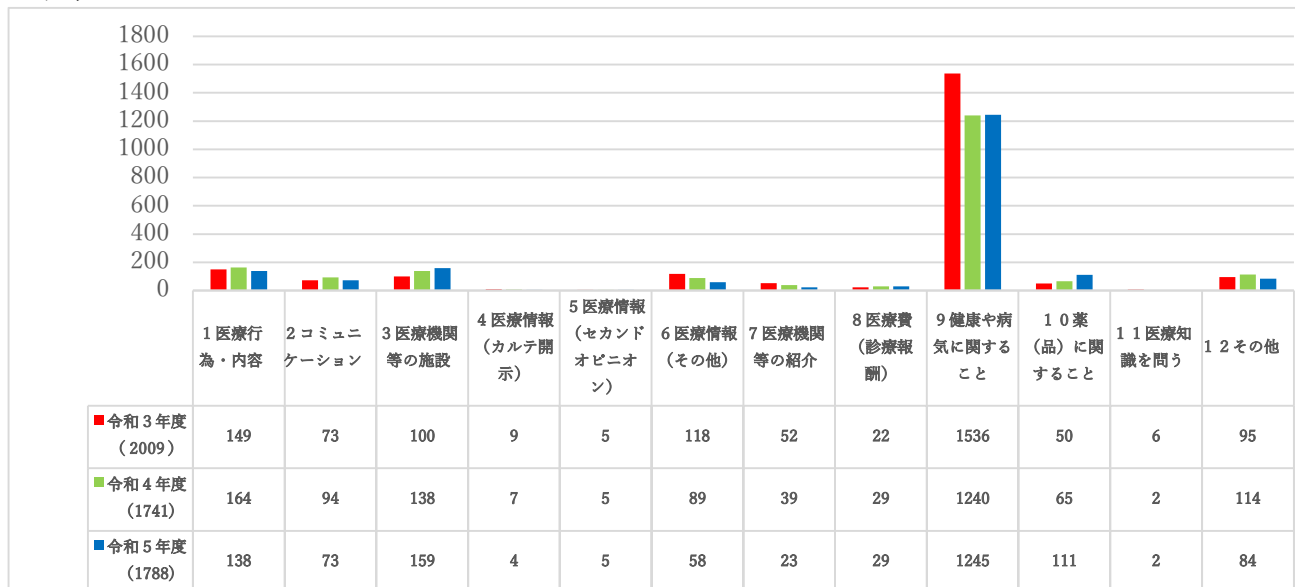
グラフ 5



- ・協議会でのアドバイスを受け、相談時間を 30 分以内と決めてから、ホームページに記載し、相談の中でも声掛けをするようにしたため、60 分以内の相談件数が大きく減少している。
- ・相談者の話を十分に聞く必要があると相談員が判断した場合は、話をさえぎらず、時間をかけて話を聞くようにしている。
- ・メールでの相談は相手の意図がつかめず回答が難しい場合が多い。できる範囲で回答するが、返信時に電話相談窓口も紹介している。

## 7 相談内容別の年次比較（複数選択）

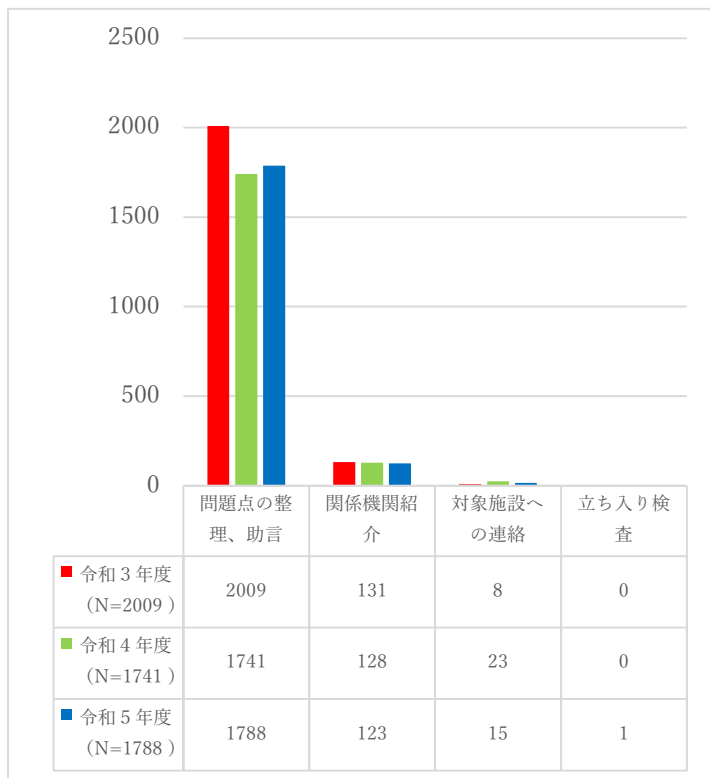
グラフ 6



- ・相談内容については、健康や病気に関することが全体の64%を占めている。
- ・その他は、「家庭内のトラブル」「民間療法を知っているか」「爪が汚れる」など、あまり医療とは関係ない相談となっている。

## 8 相談対応結果（複数選択）

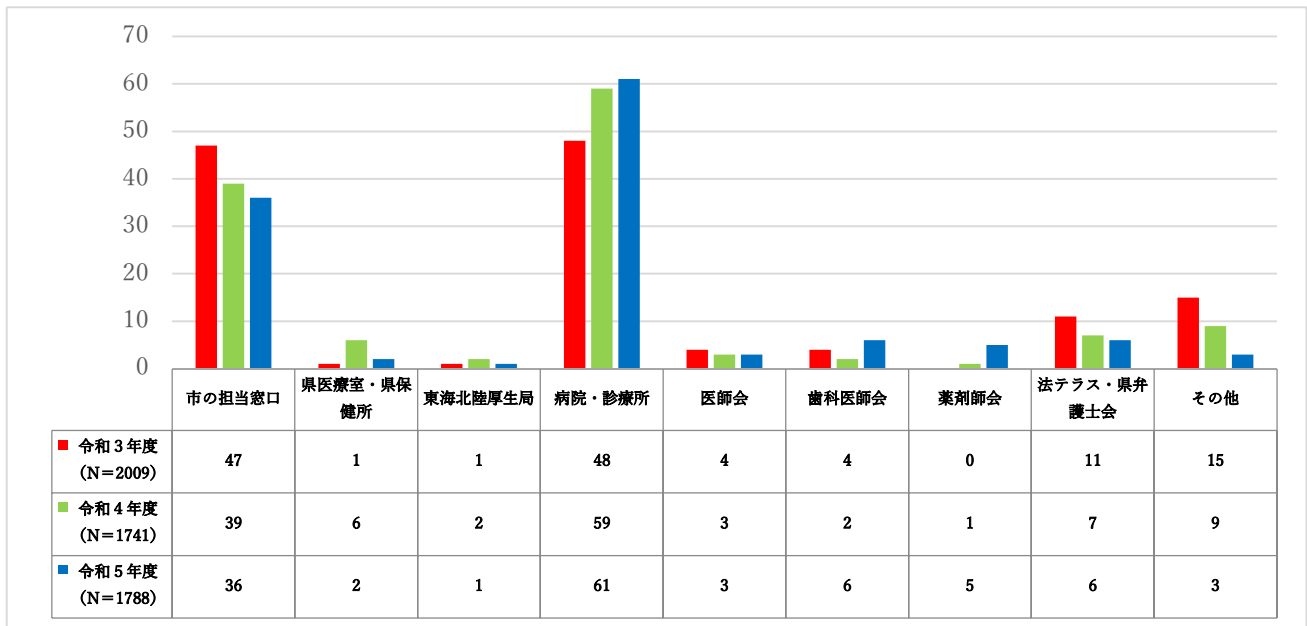
グラフ 7



- ・全件に対し、問題点の整理・助言を行っている。
- ・令和6年は薬局への立入が1件あった。（購入した薬が日切れだったとの相談）
- ・関係機関紹介には入らないが、何科を受診したらよいかという相談には、受診科を伝えている。さらに、スマホ検索可能な方には、医療情報ネット（ナビイ）、静岡市医師会の医療施設検索、静岡市歯科医師会のクリニック検索等を紹介している。

## 9 相談により紹介した関係機関

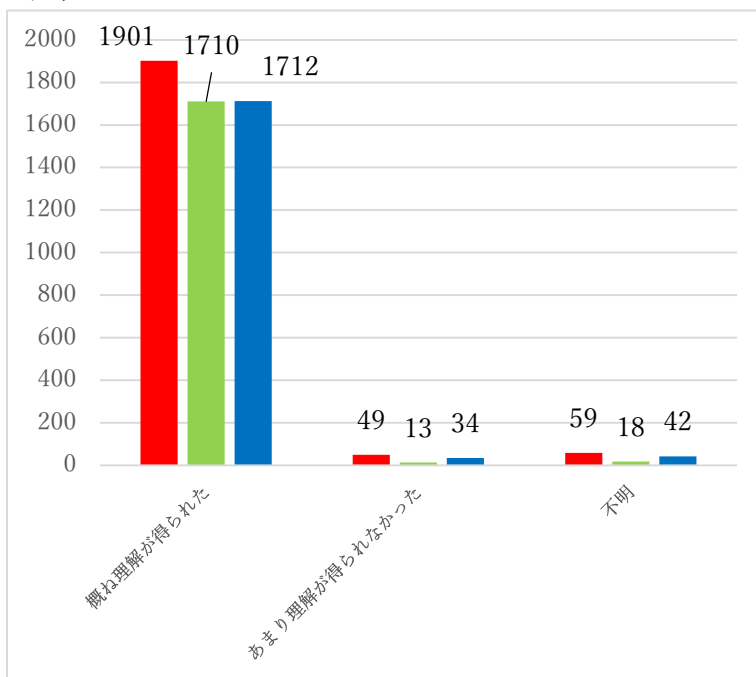
グラフ 8



- ・紹介機関は病院・診療所が最も多い。次いで市の担当相談窓口が多くなっている。
- ・歯科医師会、薬剤師会への紹介が増えているが、医療安全推進協議会で歯科医師会、薬剤師会ともコミュニケーションを取らせていただいているので、相談員が紹介すべき相談かどうか判断しやすくなった影響があると思われる。

## 10 相談対応後の感想

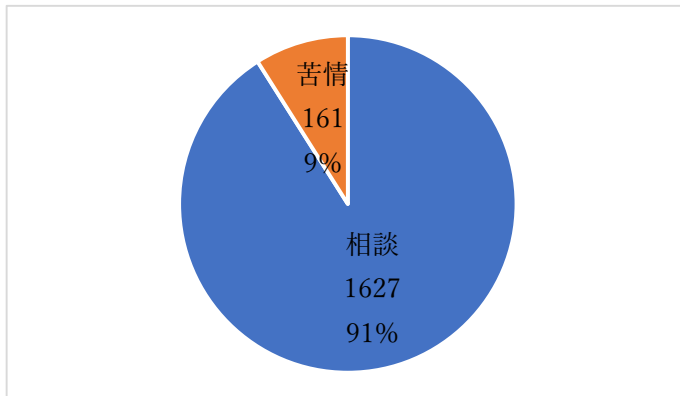
グラフ 9



- ・相談後の感想では 95.7%が概ね理解が得られたと感じている。
- ・あまり理解が得られなかった相談は、こちらが直接介入できないことに不満な方、自分が思った答えがもらえなかったと感じた方など、相談者に不満が残ったと思うものを分類している。
- ・不明については、11件がメールで回答したものの、本当に聞きたいことが分からなかった相談もあった。

## 11 苦情の割合と対象機関への連絡

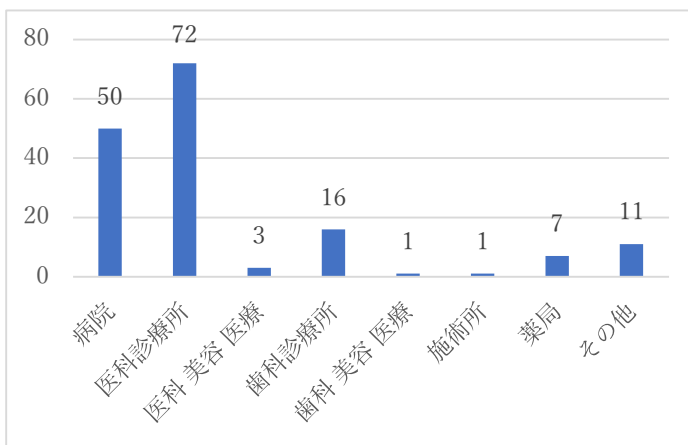
グラフ 10



- ・苦情の割合は9%で、毎年10%前後の苦情件数となっている。
- ・他都市の状況については、静岡県  
の相談窓口では苦情が16%、浜  
松市では20%となっている。(令  
和4年度集計) 静岡市では、リピ  
ーターによる相談の影響がある  
が、浜松では苦情のリピーターに  
よる影響があったと聞いている。

## 12 苦情の対象機関

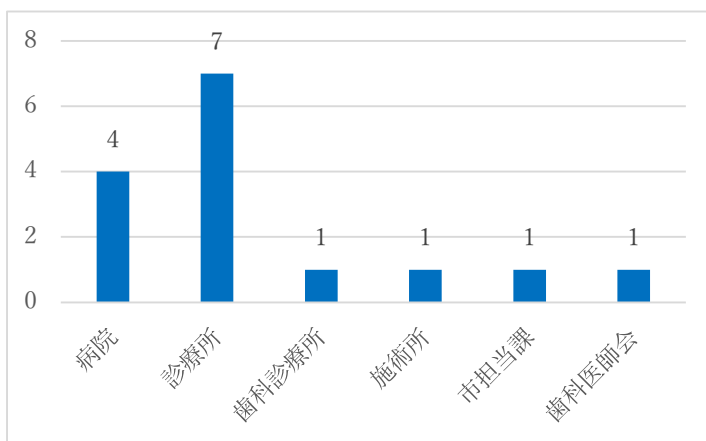
グラフ 11



- ・苦情の対象機関は医科診療所が多く、治  
療に関すること(希望の検査をしてく  
れない、病気が良くならないなど)医師  
の態度が良くないなどだった。
- ・病院に対しては本人に無断で保険会社  
に書類を渡した、検査を強要されたな  
どだった。
- ・歯科の苦情は治療費(自由診療)治療に  
関すること(健康な歯を削られたなど)  
だった。
- ・薬局については、対応が悪かった、薬剤  
が薬局になかったなどの苦情があっ  
た。

## 13 苦情・相談を受けて連絡した機関

グラフ 12

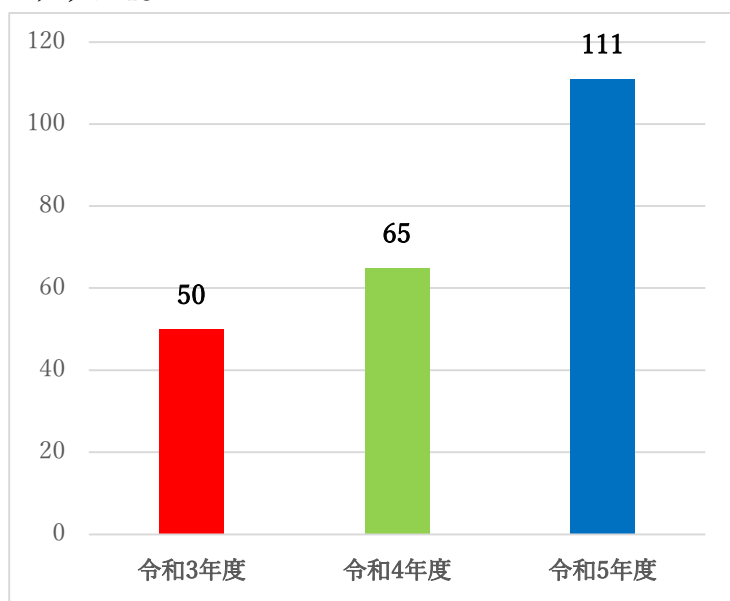


## 連絡した事例(抜粋)

- ・保険会社に情報を漏らされた。
- ・説明なく健康な歯を削られた。
- ・診察室にカビの生えた植物が置いて  
ある。
- ・歯科医師が酩酊状態で治療している。
- ・服の上から鍼を打たれた。
- ・難病の支援が足りないのではないかと。
- ・看護師の言い方がきつい。

## 14 薬に関する相談回数

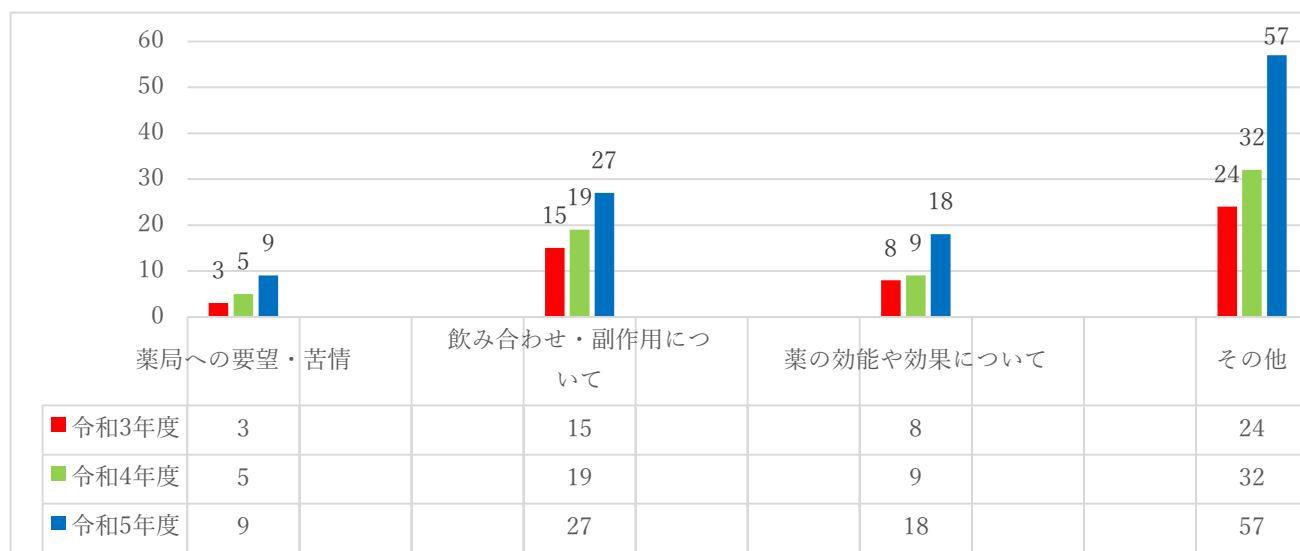
グラフ 13



- ・令和5年度の特徴として薬に関する相談の増加があった。
- ・件数が伸びた背景には、診療所の急な閉院に伴い、特殊な薬を処方してもらっていたため、「どこで処方してもらえばいいか。」と問い合わせが頻繁にあったり、便秘の方が下剤の飲み方（時間・分量など）について、排便があるまでの2日間で30回も電話してきた方もいた。不安感の強い人が繰り返し電話してくる影響が薬の相談にも影響している。

## 15 薬に関する相談内容の内訳

グラフ 14



- ・相談内容の内訳では、令和5年度はどの項目も増えているが、その他の項目の伸びが大きい。
- ・その他の内容は「医者からもらった薬を飲んでいいのかわからない」「薬をもらったが飲みたくない」「便秘薬を飲んでいいと言われたけど、ほんとにいいの」など不安を訴えるものが多い。また、このような相談をしてくる方は同じことを繰り返して聞く傾向があり、相談件数が増えてしまう状況がある。
- ・薬局への苦情・要望については、「薬局が間違えて薬を処方した」「薬の請求額がおかしいのではないか」「先生が出した薬の量を薬局が変えていいというのはおかしい」などだった。

## 令和 5 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 5 年 7 月 4 日	令和 5 年 7 月 28 日	令和 5 年 10 月 6 日	令和 6 年 3 月 7 日
開催団体	袖師 生涯学習交流館	用宗老人福祉 センター	静岡森林管理署	大岩 3 丁目 ふれあい大在家
会 場	袖師 生涯学習交流館	用宗老人福祉 センター	静岡県教育会館	大岩 3 丁目 大在家会館
参加人数	12 人	11 人	40 人	20 人
満足度	91.6%	100%	96.7%	100%
講座への希望・質問	・個別の相談（受診について）	・調子が悪い時にどこに行ったらいいか、相談したらいいか。	・医療費の節約 ・転勤時の病院の見つけ方	・家族がもらってくる薬で疑問を感じているが、どうするべきか。

- ・令和 5 年度は市政出前講座の申し込みが 5 件。そのうち 4 件実施。1 件は業務との日程調整がつかず実施できなかった。
  - ・内容は新・医者にかかる 10 箇条に沿って「上手な医療のかかり方」講座を行った。
  - ・袖師生涯学習交流館は中高年女性対象の講座であった。本人や家族について相談や質問があり、講座の最後に、家族の病気や病院のかかり方について個別の相談にも対応した。
  - ・用宗老人福祉センターでは高齢者対象の講座であり、事前調査では希望の内容も無かったため、聞き取り易いように、ゆっくり 10 箇条について説明した。しかし高齢の方が興味を持てる内容を加えた方がよいと感じた。
  - ・静岡森林管理署からは、転勤時の病院の見つけ方や、医療費の節約について質問があり、それらの内容を盛り込んだ講座とした。森林管理署の健康大会での講座であり、20 代～50 代の若い対象者であった。
  - ・大岩 3 丁目ふれあい大在家は、S 型デイサービス主催で地域の高齢者向けの講座を行った。40 分の講座と質問時間 20 分で行ったが、こちらの問いかけにも積極的に返事があり、和やかに講座を行うことができた。広い部屋ではなかったので、マイクなしで行ったが、アンケートで聞こえずらいとの声が多かった。来年度は、マイクを使うようにしていきたい。
- 令和 5 年度は「困ったときの相談機関について」「医療機関の探し方について」等を講座の中でお話を



した。グループによって年齢層、性別、社会的役割などの違いが大きく、受講者に合わせた講座の工夫が必要と感じている。

### 3 参加者の感想

- ・「医者にかかる10箇条」は知らなかったことばかりでした。受診の際には気をつけたいです。
- ・医師とのコミュニケーションがうまくとれず、不信感が募るような経験があります。今後は本日話を頂いた事を生かして少しでも気分よく医療にかかれるようにします。
- ・あまり病院にかからないので、意識していなかったけど、メモは大事ですね。今後の記録のためにもやってみようと思います。
- ・セカンドオピニオンの事を知りたかったので参考になりました。
- ・声が聞こえにくい。ゆっくりお話ししてほしい。

### 4 「上手な医療のかかり方」YouTube 動画について

- ・市政出前講座に参加できない方を対象に、「上手な医療のかかり方」のYouTube 動画を作成した。市の広報課から限定公開したので、ホームページ、二次元コード等を使い4月からホームページにリンクを張っている。
- ・今後「ほっとはあと」のパンフレット更新にあたり、パンフレットにも二次元コードを張る予定。  
リンク先：<https://youtu.be/TE0JvPk7SFY>



今後、保健所全体でも仕事内容などを YouTube 動画が発信していく計画もあり、そちらの方でも講座についての発信ができればと考えている。

## 令和 5 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。
- ・OSCE 試験の模擬患者派遣やその指導も行っている。

## (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。

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 5 年度は申込件数 4 件、うち「静岡済生会総合病院」「つばさ静岡」「静岡市静岡医師会」での開催を決定した。

## 3 開催状況

日時	令和 5 年 10 月 19 日 (木) 16:30~18:00	令和 5 年 10 月 24 日 (火) 19:10~20:40	令和 5 年 11 月 28 日 19:15~20:45
開催機関	静岡済生会総合病院	重症心身障害児施設 つばさ静岡	静岡市静岡医師会
実施会場	静岡済生会総合病院 講堂	つばさ静岡 地域交流室	静岡市静岡医師会 講堂
参加人数	29 名	39 名	19 名
よく理解できた・理解できた と回答した割合 (アンケート回答者)	100%	97%	80%

\*参加者職種はアンケート参照

## 4 まとめ

静岡済生会総合病院では医療安全管理室より、事務職にも医療コミュニケーションの研修をして欲しいとの希望で、事務職をメインにした研修会を行った。

つばさ静岡では、入所中の患者さんが医療的処置を行う時の家族との関わりという、身近な事例について研修会を行った。参加者それぞれが、コミュニケーションについて考えることができていた。

静岡市医師会では新しい試みとして「人生会議」についてセッションを行った。「人生会議」がどのようなものか、模擬患者で実際にセッションすることでイメージできたとの意見があった。

3件とも、主催者の希望に沿った研修会を開催できた。

\* 人生会議とは

もしもの時の為に、あなたが望む医療やケアについて前もって考え、家族等や医療・ケアチームと繰り返し話し合い、共有する取組のこと。(厚生労働省ホームページより)

## 令和5年度 医療従事者向け研修アンケート結果

静岡済生会総合病院

出席者29名 [医師:2名 看護職:17名事務:6名  
技術部門:2名 未記入:1名]

アンケート回収 28枚(回収率96.5%)

## 1. 性別

男性	女性	未記入	計
4	22	2	28
14.3%	78.6%	7.1%	

## 年代

20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	未記入	計
2	3	10	11	1	0	1	28
7.1%	10.7%	35.7%	39.3%	3.6%	0.0%	3.6%	

## 職種

医師	看護師	事務職	管理栄養士	その他	未記入	計
2	17	6	1	1	1	28
7.1%	60.7%	21.4%	3.6%	3.6%	3.6%	

## 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
11	15	2	28
39.3%	53.6%	7.1%	

## 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
10	18	0	0	0	28
35.7%	64.3%	0.0%	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
27	0	1	0	28
96.4%	0.0%	3.6%	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	積極的に参加する ではないが 参加する	未記入	計
13	1	13	1	28
46.4%	3.6%	46.4%	3.6%	

## 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
24	2	2	0	28
85.7%	7.1%	7.1%	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
11	17	0	28
39.3%	60.7%	0%	

## ー参加者の意見ー

- ・リアルな場面設定で想像しやすかった。
- ・参加型のロールプレイングは学習効果が高いと思う。
- ・患者さんからのフィードバックはほぼ無いので勉強になった。
- ・実際に場面を見ることで自分ならどうするか考えることができた。
- ・実際に起こり得る状況だったと思う。
- ・コミュニケーションの大切さや難しさ、人それぞれの対応の違いがある。
- ・違う場面でも、このようなロールプレイ研修をしてみたい。
- ・患者の不安な気持ちに共感するということが、目に見えて分かった。
- ・実際に自分が当事者なら、ここまで出来るか分からない。

## 令和5年度 医療従事者向け研修アンケート結果

つばさ静岡

出席者39名

[医師:1名 看護師:7名 保育士:7名  
介護福祉士:7名 生活支援員:11名 作業療  
法士:1名 栄養士:1名 社会福祉士:1名 ]

アンケート回収 38枚(回収率97.4%)

## 1. 性別

男性	女性	未記入	計
14	24	0	38
36.8%	63.2%	0.0%	

## 年代

20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	未記入	計
11	7	11	8	1	0		38
28.9%	18.4%	28.9%	21.1%	2.6%	0.0%	0.0%	

## 職種

医師	看護師	介護福祉士	保育士	作業療法士	生活支援員	専門職	計
1	7	7	7	2	11	3	38
2.6%	18.4%	18.4%	18.4%	5.3%	28.9%	7.9%	

## 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
20	18	0	38
52.6%	47.4%	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
18	19	1	0	0	38
47.4%	50.0%	2.6%	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
37	1	0	0	38
97.4%	2.6%	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
32	0	6	0	38
84.2%	0.0%	15.8%	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
35	0	3	0	38
92.1%	0.0%	7.9%	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
5	33	0	38
13.2%	86.8%	0.0%	

## －参加者の意見－

- ・医療施設側と家族患者側、両側から考えることができ得るものがあつた。ロールプレイの後に考える時間があつて良かった。
- ・親御さんや利用者さんの気持ちに寄り添うようにしたい。
- ・具体的な場面でそれぞれの立場で考えるキッカケになつた。
- ・現場だけでなく、相談の仕事でも役に立つと思つた。
- ・ロールプレイを見て、自分の家族と方への声掛けの振り返りになつた。
- ・家族と話す機会は多く、医療だけでなく、どのお話にも通じると思う。
- ・人の気持ちに寄り添う言葉かけが大切と言うことが分かつた。

## 令和5年度 医療従事者向け研修アンケート結果

静岡市静岡医師会

出席者19名 [医師:11名 看護師:1名 受付・事務員:7名]

アンケート回収 15枚(回収率78.9%)

## 1. 性別

男性	女性	未記入	計
7	8	0	15
46.7%	53.3%	0.0%	

## 年代

20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
2	3	1	5	2	2	15
13.3%	20.0%	6.7%	33.3%	13.3%	13.3%	

## 職種

医師	看護師	受付・事務員	薬剤師	技術部門	計
8	1	6	0	0	15
53.3%	6.7%	40.0%	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
3	12	0	15
20.0%	80.0%	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
6	6	3	0	0	15
40.0%	40.0%	20.0%	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
11	0	3	1	15
73.3%	0.0%	20.0%	6.7%	

## 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
7	0	8	0	15
46.7%	0.0%	53.3%	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
8	3	4	0	15
53.3%	20.0%	26.7%	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
1	14	0	15
6.7%	93.3%	0.0%	

## －参加者の意見－

- ・ 医師には関わりの深いテーマ
- ・ 訪問診療をしているので、人生会議をする機会があると思うので参考になった。
- ・ 仕事には役に立たないかもしれないが、当事者として役にたつと思う
- ・ ファシリテーターの説明が良かった。
- ・ 患者さんの気持ちをくみ取り、それに対してどのように取り組んでいくか、その都度状況や気持ちが変わるので、何度も会議を重ねていく事は大切だと思った。
- ・ 患者側と医療者側のコミュニケーション（共通の認識）の大切さを理解できた。
- ・ 初めてだったが、人生会議がこんな感じというのが分かった。
- ・ 会議・会話の持っていく方が色々あるし、持っていく方がとても大切。
- ・ おひとり様の方の対応についても考えたい。

## 令和5年度 患者相談窓口情報交換会について

## 1 交換会概要

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・ノウハウの向上や情報の共有、ネットワークの形成を図る目的で交換会を開催している。令和3年度4年度は対面での開催は見送ったが、今年度は対面での開催ができた。前半は医療安全支援センターからの報告と静岡市立清水病院における相談窓口の体制について講演を行い、後半は5つのグループに分かれてテーマに沿った意見交換を行った。

## 2 情報交換会開催日時

- (1) 日 時：令和6年1月12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26施設29名
- (4) 欠席者：1施設1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

「静岡市清水病院における患者相談窓口の体制について」

静岡市清水病院 医療ソーシャルワーカー 藤下 朱音

## (3) グループワーク内容（意見交換）

テーマ

- ① 頻繁に相談に訪れたり、威嚇行動など問題な行動に対してどのように対応しているか。
- ② 病院や診療所を訴えたいと相談された時にどのような対応をしているか。
- ③ 身よりのない患者、お金に困っている患者、家族からの虐待が疑われる患者など、要対応患者の対応について。
- ④ フリーテーマ ほかの皆さんに聞いて見たいことなど、自由に。

グループ毎 発表内容

1グループ

急性期、療養型などの様々な意見を聞く事ができた。療養型病院では入院前に面談があり、あらかじめ説明されているため、トラブルになりにくい。それでも患者さん家族のスイッチが入ってしまうと抑えきれないこともある。急性期病院などでは、本当に対応に苦慮するときは、警察をお願いすることもある。

テーマ②については、病院側なので、なかなか関与できるものではない。

## 2グループ

県立総合病院の取り組みについて聞かせてもらった。早期の介入を測るために、救急のMSWを配置している。現在はおひとりさまの問題もあり、後見人をつけるにしてもかなりの時間が必要となるため、このような取り組みは効果的なのではないかと思う。

## 3グループ

他の病院の話をお聴きすることができた。苦情対策チームを作っているところもあった。

病院を訴えたい患者の事例もあった。その時には本人の話をお聴いて落ち着かせるようにした。その後訴えたりはしなかった。訴えると言ってきた気持ちの裏に、助けを求める本当の声があるのではないか。

## 4グループ

威嚇行動をとる患者の事例で、事務長も含めて相談員と何度も話し合いをしたが、それでも効果が無く、退院していただくという形をとったこともある。

同じ人が、繰り返し電話してくる例もあり、その場合は話の聞きすぎも良くない。時間を決めたり、相談員を指名してくる人には、不在だとして別の相談員で対応すると話したりして対策している。

それが通っても何もならないような、無茶苦茶な要求をしてくる人もいる。出来ないことは出来ないとはっきりさせておく事も大切。

長期の入院になると、家族が先に死んでしまう例もある。その場合は後見人をつけることとなるが、なかなかこれが難しい。

## 5グループ

テーマ1では、やはり同じことを何回も相談してくる人もいる。一般企業ではそういった人への抑止力として、「この電話は録音させていただきます」などのアナウンスが流れる。そのような方法も検討して良いと思う。

お菓子の相談など、かかりつけの薬剤師を頼りにする体制になっていくとよいと思う。

清水医師会の「なんでもかんでも相談会」の例で、病院を訴えたいと大変な勢いで来た方がいたが、弁護士や医師も含めて法律面・医療面からも話ができ、その人の気持ちに寄り添うように対応した。その後は訴える事はなかった。その人の中で何かが満たされたのだと思う。

## 4 患者窓口情報交換会の感想・意見（アンケートより）

- ・直接意見を聞く機会がなかったため参考になった。
- ・他の病院の状況、取り組みを聞いて参考になった。
- ・院外の対応を学ぶことで、当院にも取り入れられることがあるならと関心がもてた。
- ・時間が足りない。もっと色々お話がしたかった。1つのテーマしか話ができなかった。
- ・テーマ以外の事についても情報交換できて良かった。



## 令和6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の改訂と配布（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 2024年度 初任者研修  
（6月18日オンライン開催 2名参加予定）
- ②医療安全支援センター総合支援事業 2024年度 スキルアップ研修（4月30日より動画公開）
- ③医療安全支援センター総合支援事業 全国協議会
- ④日本看護協会 医療安全の研修に参加予定（オンデマンド研修）

## 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。
- 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：静岡てんかん・神経医療センター

清水駿府病院

静岡市立清水病院

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（テーマを決めたグループワーク）

(2) 開催時期：令和7年1月17日開催予定