

令和5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5年7月5日(水) 19:00~20:15
- 2 場 所 城東保健福祉エリア 保健福祉複合棟3階 第3研修室
- 3 出席者 (委員) 吉川会長、鳥居副会長、石川委員、門城委員、鈴木委員、村山委員
(事務局) 田中保健所長、海野生活衛生課長、中野課長補佐、
野中主任看護師、渡邊副主任看護師、小林主任薬剤師
欠席者 上牧委員、佐野委員
- 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
 - ③ 議事録署名人の選出について
 - (2) 令和4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等
 - 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
 - エ 新型コロナ院内感染対策講習会
 - (3) 令和5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
 - イ 医療従事者向け研修会
 - ウ 患者相談窓口情報交換会

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（中野課長補佐）

本日の協議会は8名中6名が参加しております。過半数の参加となりますので、協議会は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（中野課長補佐）

会長及び副会長の選出をお願いします。静岡市附属機関条例第6条により、会長は協議会の議長を務めていただくことになり、委員の皆様のご互選により決めることとなっております。副会長は会長の指名となり、会長の補佐、会長不在時の代役を務めていただきます。それでは、会長の推薦がある方はいらっしゃいますでしょうか。

（互選の推薦がないことを確認）

推薦がないようでしたら、事務局より推薦させていただいてもよろしいでしょうか。

（一同同意）

皆様の同意がありましたので、事務局より静岡市医師会の吉川委員を会長に推薦させていただきます。吉川先生、委員の皆さまよろしいでしょうか。

委員（異議なし）

事務局（中野課長補佐）

それでは異議なしと認め、会長を吉川委員にお願いします。それでは副会長は会長の指名する者となっておりますので、吉川会長にご指名をお願いします。

吉川委員

それでは、副会長に静岡市静岡歯科医師会の鳥居委員を指名します。

事務局（中野課長補佐）

ありがとうございます。委員の皆さま、よろしいでしょうか。それでは「異議なし」と認め、鳥居委員に副会長をお願いいたします。

条例に従い、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。

③議事録署名人の選出について

吉川議長

議長を務めさせていただきます吉川です。よろしくお願いします。

それでは、議事録署名人を選出したいと思います。どなたかやっていただけの方はいらっしゃいますか。鈴木委員いかがでしょうか。

鈴木委員

署名人を務めさせていただきます。

吉川議長

それでは鈴木委員に議事録署名人をお願いします。よろしくお願いします。

(2) 令和4年度 事業報告について

吉川議長

それでは、令和4年度事業報告から、医療安全支援センター「ほっとはあと」の相談状況の報告をお願いします。

事務局（野中）

(令和4年度「ほっとはあと」医療安全相談窓口の相談状況について報告)

吉川議長

ありがとうございました。ただ今の報告に対して、ご意見・ご質問等がございますか。

私から一つ、医療機関を検索するときに、静岡医師会のホームページを案内していただいてありがとうございます。1～2年前に静岡医師会のホームページをリニューアルして、医療機関の検索サイトが大変使いやすくなりました。非常によくできておりますので、皆さまにもお試しいただけたらと思います。

他には何かございますか。

鈴木委員

資料1の5ページ、9相談対応後の感想に、「相談員の私見だが、多くが概ね理解が得られていると感じている」と書かれています。私自身も相談窓口を利用したことがございまして、非常に分かりやすく答えていただきました。私は人間ドックでがんが見つかり、ドックの先生からセカンドオピニオンはどうですか？と言われて、どうしたらよいものか、「ほっとはあと」相談窓口で電話させていただきました。そこでセカンドオピニオンに行くには手続きも必要でお金もかかることを教えていただきました。私自身にかかりつけの病院があり、今後の治療はそちらにしたいと考えていたため、それなら、その病院に行きたい事を伝えて、データをもらって病院を移

った方が良いと教えてもらい、今はかかりつけの病院で診てもらっています。セカンドオピニオンに手続きが必要だったり、お金がかかることも知りませんでしたので、聞いて良かったと本当に思います。十分にその機能を果たされているのではないかと考えております。

吉川議長

医療従事者はセカンドオピニオンについて自分はわかっているので、しっかりした説明を省略して話が進んでしまう事もあると思います。やはり一般の方の視点、医療従事者の視点でギャップがありますから、そういった部分を埋めるということで、非常に相談窓口が役に立っているということですね。ありがとうございます。

鳥居委員

医療相談を受けて、このように資料をまとめていただいて、大変参考になります。歯科医師会の方でも相談窓口を設けております。こちらでは、患者さんの希望があれば対象の先生に患者さんの意見を伝えます。匿名にしておりますが、相談者が個人名も連絡先も伝えて欲しいと希望することもあります。間を取り持つところまでは出来ませんが、どうしても直接話をしたいという場合には両方で直接話をしてもらうこともあります。とりあえず窓口で話して、ある程度ガス抜きになって落ち着くとは思いますが、それ以上にこんな気持ちだったと歯科医師会事務局の窓口に言ってくだされれば、代わりに先生に伝える事が可能です。それでも事務局だけでは解決に至らない、情報や感情を伝えるだけでは解決に至らない場合には、改めて歯科医師が患者さんから内容を聞いて、歯科医師としての意見を伝えることもできます。歯科の相談については歯科医師会の事務局も利用していただければと思います。

吉川議長

ありがとうございます。そうすると静岡市の相談窓口よりも歯科医師会の相談窓口の方が医療機関に患者さんの意見も直接伝えて、もう一步踏み込んだところまでやっているのですね。それでしたら、静岡市の相談窓口から、歯科医師会の相談窓口案内することもできると思います。

他に御意見はございませんか。それでは次に、医療安全に関する研修等について報告をお願いします。

事務局（渡邊）

（医療安全に関する研修等について報告）

吉川議長

ありがとうございました。ただ今の事業報告について、ご意見ご質問はございますか。

石川委員

資料3 9ページですが、医療コミュニケーション研修会のアンケートについてですが、前回の協議会と同じ内容でしょうか。確か前回の時には内容が重かったせいか、次回参加したくないという意見が多かったように思いますが、「今回は積極的ではないが参加したい」と「参加したい」が72%と次回も参加したいという率が増えているようですが、内容として何か変わったことはありますか。

事務局（野中）

内容は変わっていませんが、前回は「積極的ではないが参加したい」の数が参加したくないに分類されていました。症例が重く研修に出ることにストレスを感じると言った意見もありましたが、それでもこのような事例を模擬体験することは勉強になるので、参加はするという意見ですので、訂正させていただきました。

石川委員

こういった症例は普段なかなか経験できるものではなく、ご家族の死に目に会えないという事例に立ち会うことが少ないと思うので、事前にこういった研修をすることで、自分がそのような場面に立ち会った時に対応しやすくなるのではないかと、とても勉強になると思いました。

吉川議長

ありがとうございます。私も模擬患者を使ったこの研修会に参加した事がありますが、トレーニングを積んだ模擬患者ですので、大変リアルに演じてくれます。テーマが重いと本当にストレスですが、考えてみれば、この人は役を演じているだけなので、そういったシビアな状況でのコミュニケーションを安全に練習する大変いい機会だと思いました。昨年度はいろいろと理由があって、1施設しか実施できませんでしたが、是非もっと多くの医療機関に研修を利用して欲しいと思います。

鳥居委員

コミュニケーションに関してですが、10分くらいの会話で意思疎通ができて、お互いの誤解が解けてくることはよくあることですが、保険診療の中でひとりひとりの患者さんと10分じっくり話をする事は、難しい状況にあります。今、歯科医師も団塊の世代が引退し始めて、歯科医師会員の先生に聞くと、初診の受付が1ヶ月半後から2か月くらい先になってしまうという話をよく聞きます。実際に相談で、診療所の数が減ってきていることによって、医院・歯科医院の初診にかかりにくくなっているという苦情が多くなっているようだったら、それは教えて欲しいです。

事務局（野中）

歯科医院にかかりにくいと言った苦情はまだないですが、メンタルクリニックなどは初診が1～2か月先しかないといった相談が入ってきています。

吉川議長

ありがとうございます。この研修は歯科を対象とした模擬患者さんを用意できるのでしょうか。

事務局（小林）

歯科対象で研修会を行ったこともございます。

田中所長

先生方にご意見を伺いたいことがございます。先生方は診療で外国人の方とのコミュニケーションで困ることはないでしょうか。静岡市では、そこまで事態は進んでいないでしょうか。と言いますのも、首都圏などでは、医療通訳などを使って診療が増えています。医療通訳をしている方から、医療通訳に分かる日本語を喋って欲しいとお話を聞きました。例えば、娘さんの受診にお父さんが付いてきた時に、「お父さん、ちょっと席を外してもらえますか。」と言うと、医療通訳の人はこれが通訳できないのです。「お父さん、外に出て行って下さい。」と言えばわかるのに、席を外してくださいでは通じないのです。国立国際医療研究センターでは、日頃から多くの外国人の患者さんを診ておりますので、医療通訳を使ったコミュニケーションを行っています。その中でやはり困る日本語、現場でその言い方をされると医療通訳が困るといったものがあります。日本人が通訳をしている時はいいのですが、例えばあまり馴染みのない国の方で、辛うじて日本語はわかる通訳の方が、本人にネイティブで伝えるといったこともございます。その時に困ってしまう言い方ではなく、解りやすい訳しやすい日本語を使うという事が、外国人が多く来る場所では必要なのだそうです。ですから医療通訳を使った時に分かりやすい日本語の講座をしている人がいらっしゃいます。ただ、静岡市がそういったことをしなければならぬ状況なのか、まだそれほど困っていないのか、先生方の体感を教えていただきたいと思います。それほど困っていないならば、引き続きこのような講座もいいのかと思います。もしこれからコロナが終わり、インバウンドが増えてくる状況で、その辺りの需要があれば、研修に取り入れることも検討できるかと思います。

吉川議長

ありがとうございます。ただ今の田中所長のご質問についてどなたかご意見がある方はいらっしゃいますか。

鳥居委員

静岡市の受診で外国人の割合がどれくらい上がってきているか、調べることはできますでしょうか。

田中所長

そこまではできておりません。保険証を見て名前で判断するような状況ですので、むしろ現場感覚としてどうなのかというところを伺いたいと思います。

鳥居委員

自分のクリニックは静岡市ですが、時々、浜松の知り合いの先生の所に手伝いに行きます。そちらだと、工場に働いている方で、英語も通じないブラジル系外国人の方も多くて、そういった患者さんに会うこともあります。静岡市ですと私の診療所にはまだ一人も来ていないです。ですが、駅の近くで診療していたときはドイツ人の観光客を診たことはあります。

田中所長

静岡市ではまだそれほどではないのです。観光で来ている方はまだいいのですが、私は、技能実習生が問題だと思っています。実は彼らは母国語の標準語も話せない人がかなりいらっしゃいます。例えば日本人であれば、関西弁の方も標準語を話せます。ところが発展途上国から来られる実習生は母国語の標準語がしゃべれない。技能実習生の方はそのまま日本にきていて、母国語ですらコミュニケーションが取れない方がいる。浜松辺りではそういった方もいると聞いていましたが、静岡市では医療的にはまだ問題になるレベルに至っていない、でよろしいでしょうか。

吉川議長

私の診療所ですと、月に一人か二人いるかどうかです。そんなに多くは無いです。英語であれば何とかあります。中国の人は漢字でコミュニケーションが取れます。その他に関しては、通訳がないことには何ともなりません。だいたい通訳と一緒に付いてきます。ただ、今、所長から言われて、通訳に通じる日本語を喋るというのは確かに大事だと思います。ですから通訳を通してコミュニケーションを取るコツについては是非覚える必要があると思います。医師会としては、需要があると思いますが、まだそこまでの件数がないので、研修会というよりも、冊子のようなもので、「こういうコミュニケーションでは通訳者に通じません。」という文例集のようなものがあれば、みんな目から鱗だと思いますし、予算もそんなに取らずにできるのではないかと思います。医師会を介して全員に配ることもできますので、有効だと思います。

田中所長

では情報を集めて提供できるような形を考えさせていただきます。外国の方はコミュニケーシ

ョンミスが致命的になりかねません。私も以前臨床をやっていた時に、ベトナムの方を診ていたのですが、こっちがわかっていると思っても、「タイジョウブ、ダイジョウブ」というだけで、後で調べたら全然大丈夫ではないのですね。これは危ないなと思う事もありましたので、少し情報提供ができるものがあるか聞いて見ます。

吉川議長

ありがとうございます。他はよろしいでしょうか。

それでは令和4年度の協議会で出された意見への対応について事務局よりお願いします。

事務局（野中）

（令和4年度の協議会で出された意見への対応について）

吉川議長

ありがとうございます。ただ今の報告について、ご意見御質問はございますか。

今後も使いづらかったり、紛らわしかったことがあれば、またご意見をいただいて、今回のように改善していければと思います。

それでは続いて、令和5年度の事業計画をお願いします。

事務局（野中）

（令和5年度事業の事業計画について）

吉川議長

ありがとうございました。ただ今の令和5年度事業計画について、どなたかご意見・ご質問等ある方はいらっしゃいますか。

鈴木委員

資料7 3（1）の市政出前講座「上手な医療のかかり方」についてですが、グループに対する講座ですが、個人がこういったものに参加したいと思った時にはどうしたらいいのでしょうか。

事務局（野中）

出前講座が10名以上のグループを対象としておりまして、老人保健センターや生涯学習交流館などで募集して、申し込むといった形になっております。そういった募集に参加してもらうことはできます。

田中所長

一度講座のビデオを撮って、ユーチューブに載せることも考えています。まず、どんな内容な

のか見てもらうのがいいと思います。そのような形で個人の方への対応できないかと考えております。

鈴木委員

興味はあるのですが、仲間を集めないとならないのは大変ですね。

吉川議長

確かにユーチューブで載せると雰囲気分かって、他の講座にも興味がわくと思います。また、いい講座だったら動画で残しておいて、あとからアーカイブで見られるようにするのもいいですね。それと、鈴木委員が考えておられるのは、観光ツアーのように参加者を募集して最低限の人数に達したら開催、達しなかったら開催しないといった講座のやり方も検討してみてもどうかということではないでしょうか。難しい点もあるかもしれませんが、考えてもらっても良いと思います。

その他ご意見はありませんか。それでは令和5年度医療安全支援センターの事業計画は、皆さんご承認でよろしいでしょうか。

委員（一同承認）

吉川議長

それでは令和5年度医療安全支援センターの事業計画は承認されました。

その他、全体を通してご意見のある方はいらっしゃいませんか。では配布された資料について田中所長よりお願いします。

田中所長

配布しました資料は、国の医療安全に関する資料で、医療法の中の事業として進められております。先日、全国衛生部長会にて、厚生労働省の担当官より現在行っている事業の資料として配られたものです。本日は資料提供させていただきました。内容については、ご覧いただいて、ご意見がありましたら、次回に協議して頂ければと思います。

たまたま本日、医療事故情報収集等事業第73回報告書が来ておりました。要約版を1枚配らせていただきましたが、これは国の委託を受けた日本医療安全調査機構が、医療事故情報の収集と分析を行い、今期（1月～3月）の結果をまとめたものです。次回協議会の折に、報告書が間に合えば、概要版の資料提供ができると思います。お配りした要約版の「現在起こっている医療事故の状況 概要」を見ていただくと、薬剤に起因するもの7.2%、治療・処置に関するものが3割程度、療養上の世話に関するものが3割近くと、どのような医療事故が起きているのか、注意すべきポイントがどこなのか示されており、大変重要なことと思います。今回は概要版ですが、次回は要約的な資料も示していければと考えております。

吉川議長、

ありがとうございました。その他よろしいでしょうか。ではこれで本日の議事はすべて終了いたしました。貴重な御意見・御協力をありがとうございました。

本議事録は、令和5年7月5日開催の「令和5年度第1回静岡市医療安全推進協議会」の会議内容と同一であることを証する。

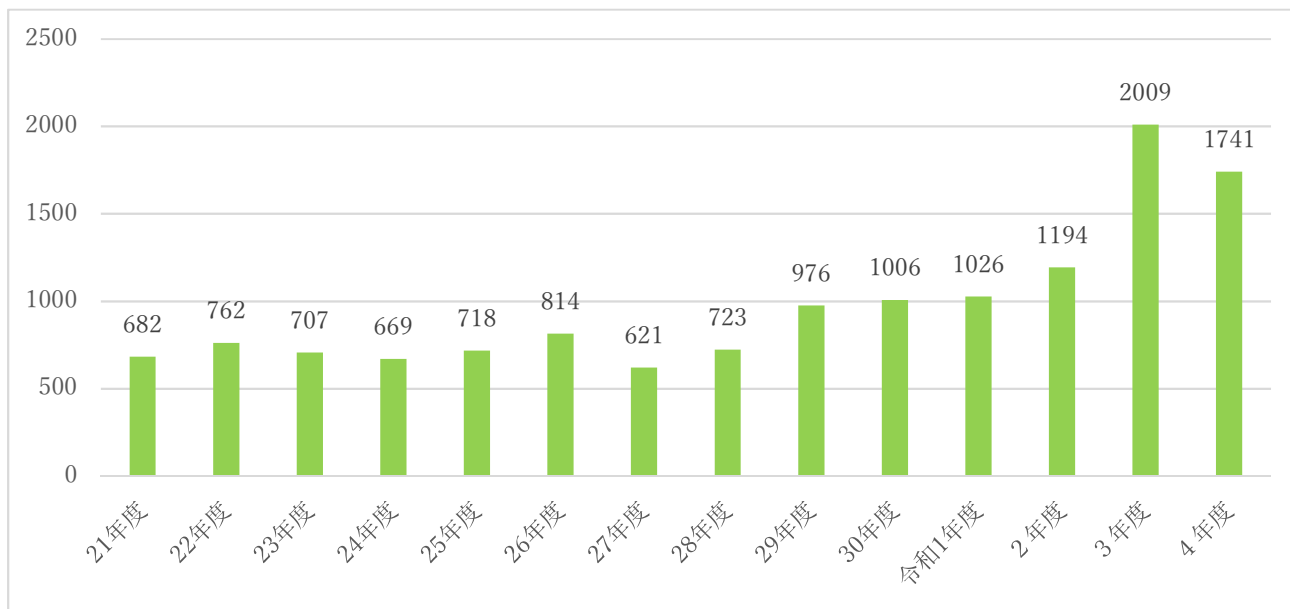
(署名人)

鈴木 實

令和 4 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

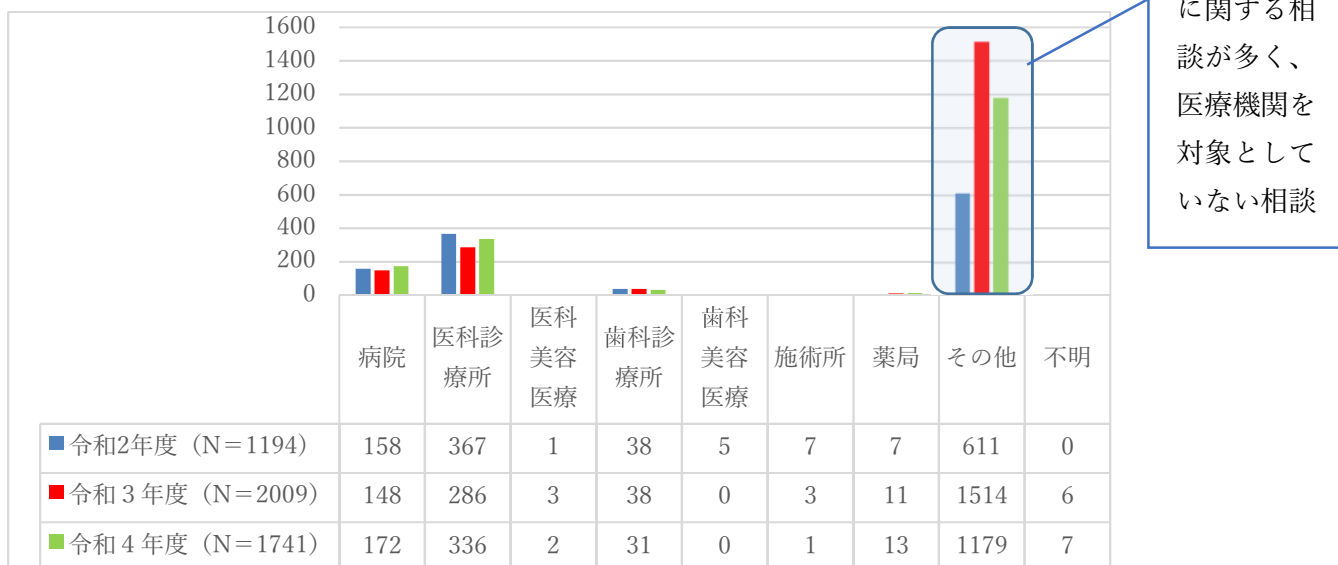
グラフ 1



令和 4 年度の相談件数は 1741 件。令和 3 年度よりは減少しているが、これは新型コロナウイルスに対する不安感が令和 3 年度より落ち着いてきたためと考えられる。コロナに関する相談件数は令和 3 年度 241 件、令和 4 年度 175 件だった。

2 相談対象医療機関の年次比較

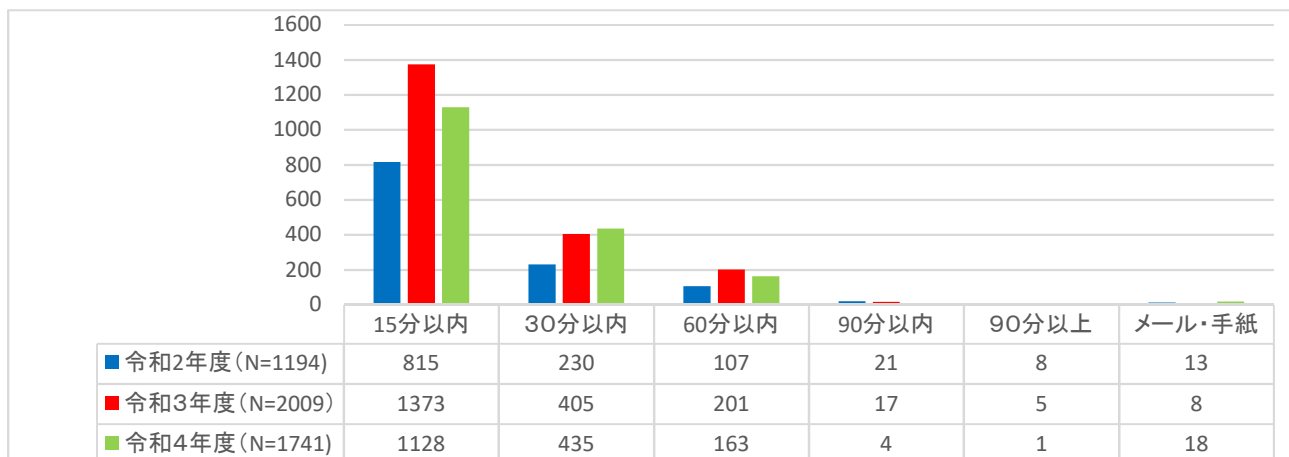
グラフ 2



相談対象医療機関は主に、病院・診療所・歯科診療所となっている。そのほか、介護施設・訪問看護に関する相談があった。健康や病気に関する相談は、対象機関医療機関のないその他に分類している。

3 相談電話所用時間の年次比較

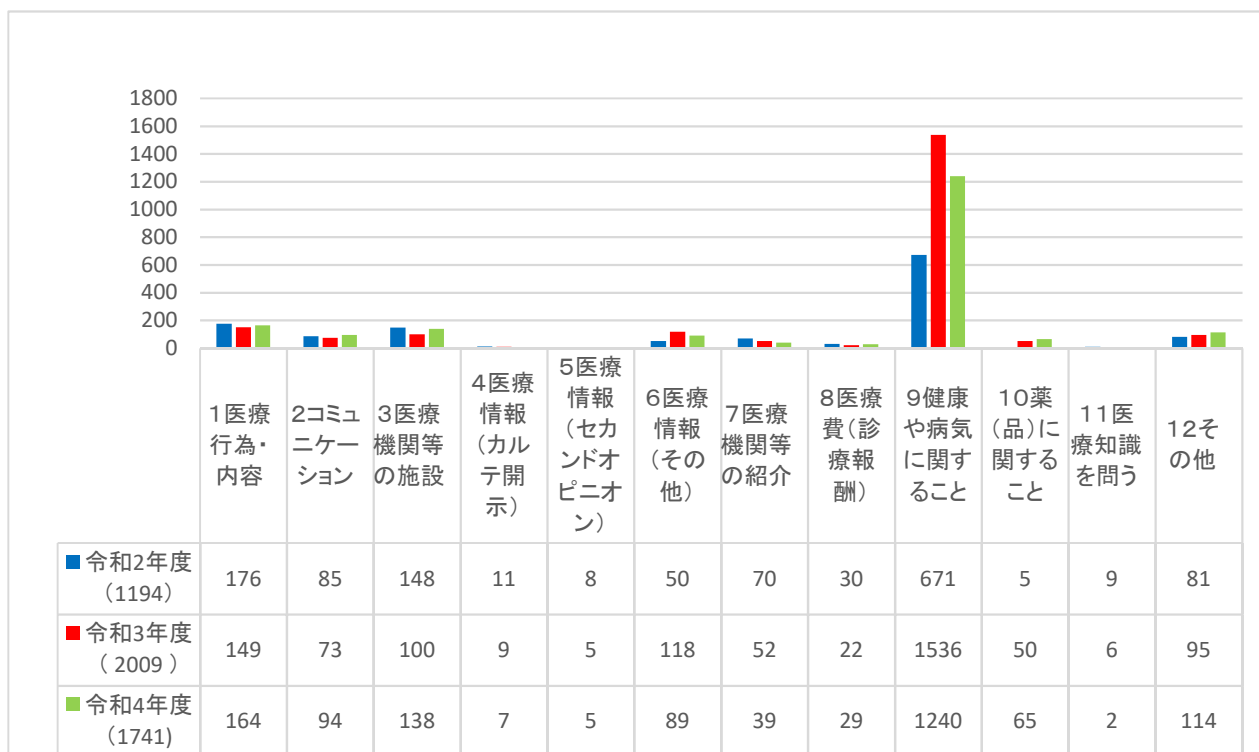
グラフ 3



令和3年度からホームページの相談時間を原則30分以内と記載し、相談が長い方については、その旨を伝えるようにしている。その為30分を超える相談は減少傾向にある。ただし、病院への苦情など内容を聞き取りたいもの、相談者が興奮しているような相談については、最後まで話は聞くようにしている。

4 相談内容別の年次比較（複数選択）

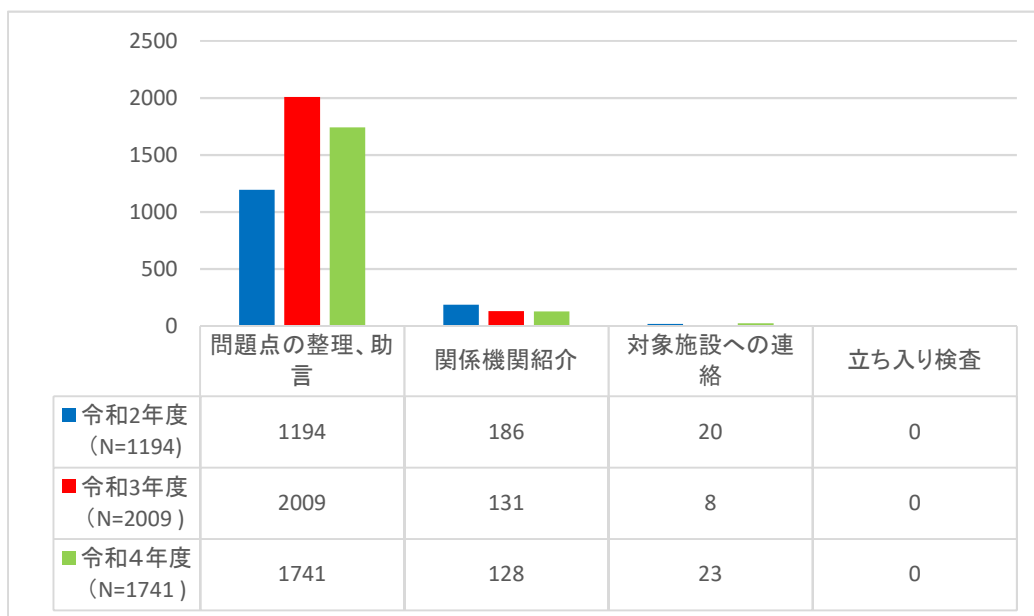
グラフ 4



相談内容は「9 健康や病気に関すること」がもっと多く、令和4年度の減少は全体数の減少に伴うものと考えられる。「12 その他」の内容は、高額医療費申請窓口の電話が繋がらない・夫の言葉が荒くて悩んでいる・台風で診療所は大丈夫なのかなどだった。

5 相談対応結果（複数選択）

グラフ 5

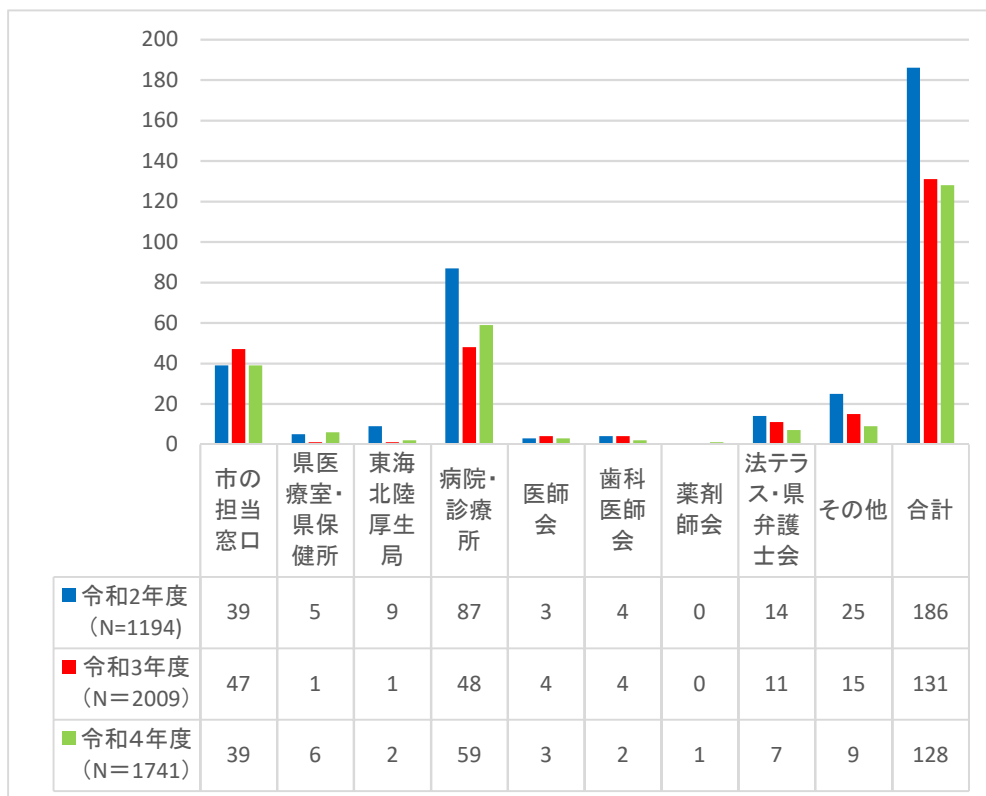


「ほっとはあと」に寄せられる苦情は、基本的には本人と対象機関で話し合うように勧めている。しかし相談者の話だけでは、状況が分からない場合などには、相談者の了承を得て、医療機関に問い合わせの連絡を入れることもある。連絡の際には相談者の個人情報相手が伝わらないよう配慮している。

全件につき問題点の整理と助言を行っている。「ほっとはあと」で回答が出来ないものについては他の相談窓口を紹介している。近隣の病院を知りたい場合には適した病院の連絡先をお伝えしている。

6 相談により紹介した関係機関

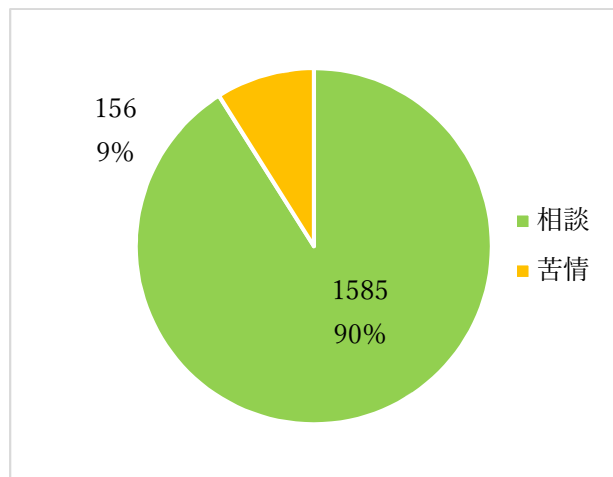
グラフ 6



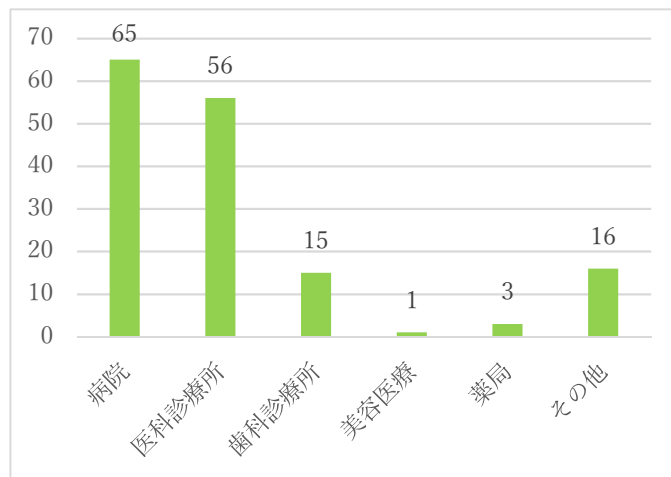
相談により紹介した関係機関は、医療機関が最も多いが、近年は近隣の医療機関はネットで容易に検索できるため、診療科が分かれば自分で調べる方も多くなっている。検索について聞かれた時には、医療ネットしずおか、静岡医師会のサイトなどを紹介している。

7 苦情の割合と対象機関

グラフ 7-①



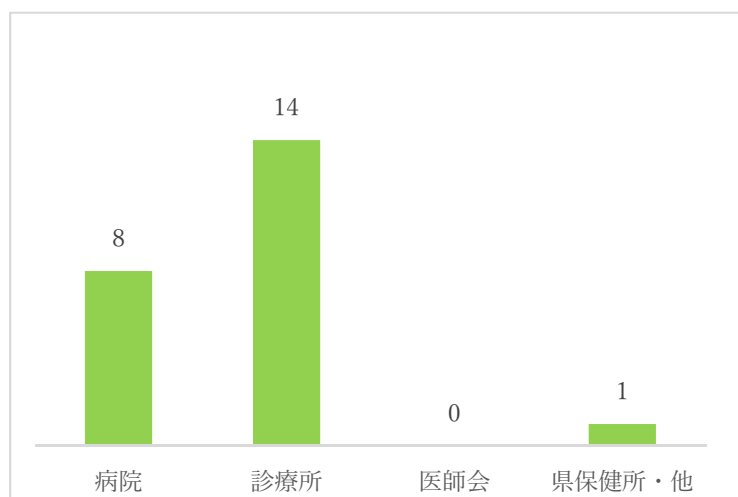
グラフ 7-②



令和 4 年度の苦情と相談の割合では、苦情が 9%、相談が 90% だった。毎年 10% 前後の苦情がある。対象機関は病院・診療所が多い。その他の機関としては、介護関係・行政機関など。

8 苦情・相談を受けて、連絡した対象機関

グラフ 8

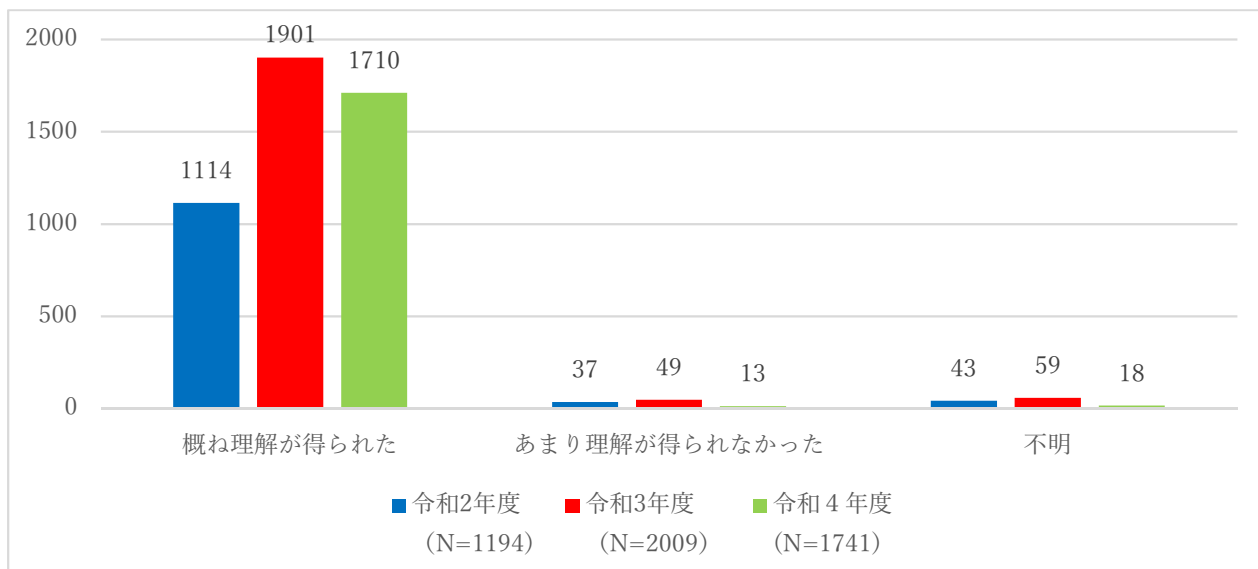


「ほっとはあと」から連絡した機関では、グラフ⑦の苦情件数と比べて、病院よりも診療所が多くなっている。病院への苦情については、病院の相談窓口相談するように相談者にお勧めしており、こちらから連絡をすることは少ない。診療所への連絡は事実確認の為行う事が多い。

県保健所等の相談は、相談者が他の相談窓口を求めた時など、窓口の紹介とともに、相談者の同意を得て、県の相談窓口などに情報提供の連絡をする事もある。

9 相談対応後の感想

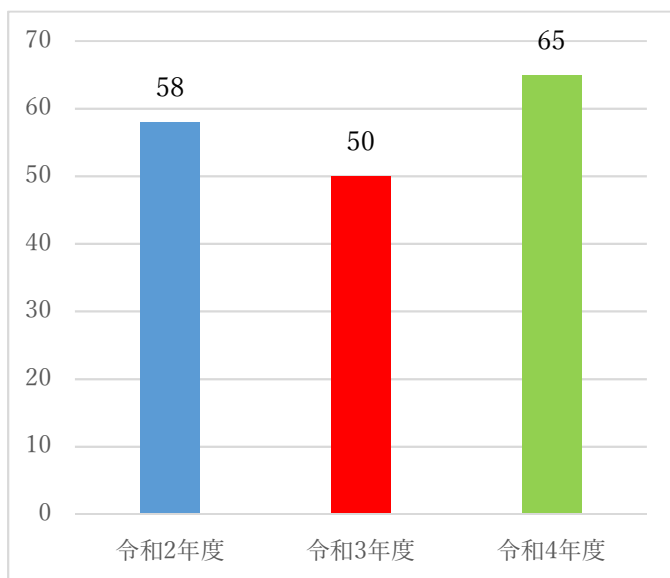
グラフ 9



相談対応後の感想については、相談員の私見だが、多くが概ね理解が得られていると感じている。令和4年度は、あまり理解が得られなかった件数が減っているが、令和2年3年はコロナ関連で医療や行政に対する苦情があり、どうにもできない状況に納得できなかった方々がいたためと思われる。

10 薬に関する相談回数

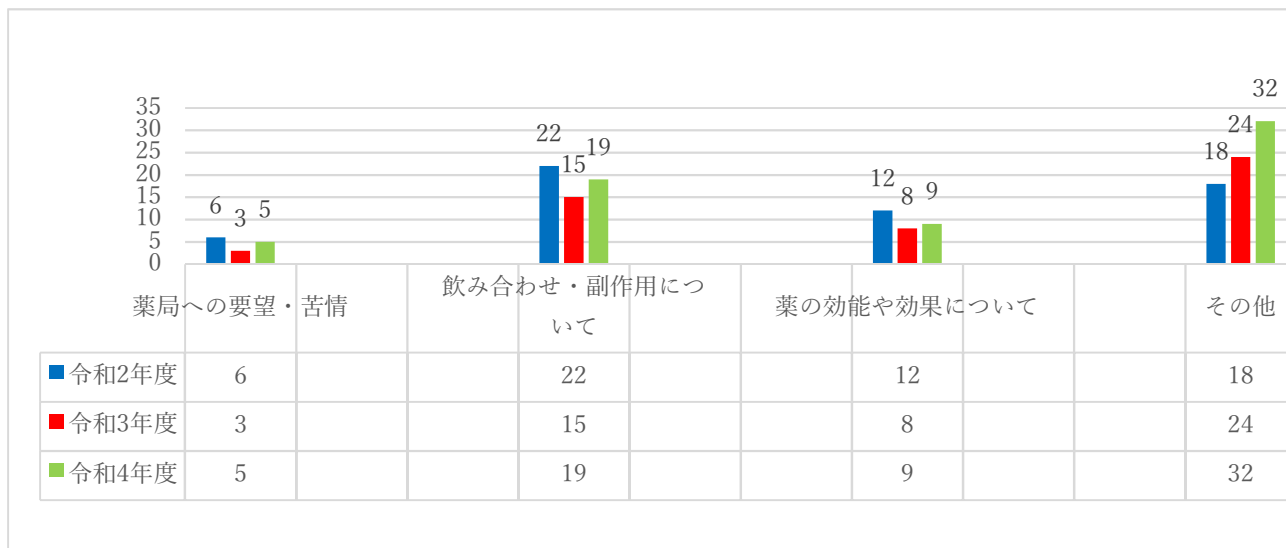
グラフ 10



令和4年度は薬に関する相談がやや増加している。近年メンタル不調を訴える方が多く、薬についても不安感から相談してくる状況がある。主治医に薬を飲んで良いか確認してきているのに、処方された薬を飲んでいいか？薬が変わったがいいのか？本当に飲んでよいのか？など不安を訴えてくる方もいた。また、医師に処方されたが、飲みたくないなどの相談もあった。医療相談窓口でも、相談者を安心させるように話したり、重要な薬については、内服するように説明した。飲み方の変更の希望などは医師と相談するように伝えている。

11 薬に関する相談内容の内訳

グラフ 11



薬に関する内容に内訳では、「薬局への苦情の内容は、消化器内科で貰っている薬と同じものが循環器科でも処方されていたが、お薬手帳を出したのに薬局で気づいてくれなかった」「貰った処方薬に値段・ジェネリックがどうかなどの情報が不足している」等。

飲み合わせ・副作用については、薬の効能や効果については、調べて回答するだけでなく、処方してくれた薬剤師に相談できること、変更希望については病院に確認するよう説明している。その他では、内服に対する不安を訴えるもの、コロナワクチンの接種をどうすべきかなどの相談もあった。

12 がんに関する相談（令和4年度 18件）

表 1 相談の内容と分類

①情報提供を求めるもの
<ul style="list-style-type: none"> ・緩和ケアを行う病院を知りたい ・乳がん検診で再検査となったがどこの病院に行ったらいいか ・乳房にしこりがあるが何科に行ったらいいのか ・他市に住んでいる祖母を静岡市の自分のところに引き取りたい。希望にあう病院を知りたい。 ・入院で癌治療をする病院を知りたい。
②不安を訴えるもの

- ・膀胱がんで入院、手術をした。今後は不安で夜も眠れない。
- ・肛門から出血した。大腸癌が心配で泣きそう。明日の試験を受けたい。(高校生)

③困っているもの

- ・良性腫瘍と言われていたが、急な体重減少があり悪性だったのではないか。かかりつけ医は病気で休診しており、診断を受けた病院からは初診になるので開業医に行けと言われた。
- ・がん入院中の父に、今後介護療養院か、別の病棟か、施設に行くかと言われて困っている。前の施設の料金も滞納している。
- ・セカンドオピニオンの病院をみつけたが、主治医は予約を取ったら紹介を書く、受診病院は紹介状があれば予約すると言っている。予約が先なのか紹介状が先なのかどうしたらいいのか。

静岡市では平成 31 年にがん対策推進条例を定め、市民の死因の 1 位を占めるがんへの対策を進めている。がんについての相談は「がん相談支援センター」もしくは医療機関の専門看護師などが主な相談窓口となっているが、相談者のニーズに合わせた様々な相談窓口を設置している。医療安全支援センター相談窓口でも件数は少ないが、この取り組みに協力している。昨年度の相談内容の分析では、①がんに対する情報が知りたいもの、②自分自身の状態に対し不安を訴えるもの、③どうしたらいいのか困ってしまっているものと分類した。

①に関しては、がん相談支援センター、患者会、病院・診療所などを紹介している。②③については傾聴し、一緒に解決策を考えている。

令和 4 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. 92 「上手な医療のかかり方」
- (2) 内容： 上手に医療を利用していただくために、医療に関する疑問や不安、不満などを感じた時、医療安全支援センターに寄せられた様々な相談を紹介しながら、医療者と患者のコミュニケーションについて、参加者とともに考える。
- (3) 所要時間：おおよそ 60～90 分程度（申込者の希望時間も可能）

2 開催状況

	開催団体	日時	会場	参加人数
1	みなの会	令和 4 年 7 月 7 日	アイセル 21	23 名
2	船越老人福祉センター	令和 4 年 9 月 20 日	船越老人福祉センター	14 名
3	安東東小学校 PTA	令和 5 年 1 月 30 日	安東小学校	14 名
4	西日本電信電話（株） 静岡支店	令和 5 年 2 月 24 日	NTT 城東ビル	65 名

令和 4 年度は市政出前講座の申し込みが 4 件。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。参加者の医療や健康に関する疑問にお答えする形で、「健康診断に結果の見方」「静岡でんでん体操」を実施した。また、「上手な医療のかかり方」の講座の中に HPV ワクチンや小児科と耳鼻科どちらにかかったらいいのかななどの情報を盛り込んで講座を実施した。

開催後のアンケート調査の満足度は、みなの会が 95.7%、船越老人福祉センターが 92.8%、安東小学校が 100%。NTT 西日本が 100%であった。

3 参加者の声（抜粋）

- ・今年病院通いが多くなり、今回の講座は大変勉強になりました。
- ・今までは医師任せにしていたが、もう少し患者も積極的に疑問点を聞こうと思います。
- ・医者にかかる時の心構えができました。
- ・知りたい情報も織り込んでもらってよかった。
- ・自分の情報をしっかり伝える必要があると思った。
- ・自分の健康診断の結果を見ながら聞いたが、探すのが大変だった。

令和 4 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（SMC が演じる）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（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 4 年度は「静岡県立総合病院」「山の上病院」「静岡市清水医師会」において開催することを決定した。
- ・新型コロナウイルス感染症対策の為、山の上病院が外部からの立入を禁止したことにより、当該研修を中止することとなった。また清水医師会においても、台風 15 号の被災により研修会が実施不可能との連絡を受け中止となった。コミュニケーション研修会の開催には、病院等との打ち合わせ後に、シナリオを作成するなど時間が必要であることから、令和 4 年度は「静岡県立総合病院」1 件の開催となった。

3 開催状況

	開催機関	日時	実施会場・参加人数
1	地方独立行政法人静岡県立病院機構 静岡県立総合病院	10月14日(金) 予定 17:30~19:00	会場：静岡県立総合病院 新棟 5 階会議室 1 参加者：医師 看護師 薬剤師

* 参加者の職種の内訳はアンケート結果に記載

4 今後の課題

コミュニケーション研修は、模擬患者に対して実施施設のスタッフが対応する事や、その姿を見て研修参加者の気づきを促すため、リモートは難しい。しかし対面の参加者の人数は絞り、別室でリモート参加するなどの対応も可能と思うので、施設と相談しながらより多くの方が参加できるような方法を検討する。

コロナクラスターによる研修中止はやむを得ないが、来年度は参加施設選定時にも、クラスター等の

発生時に、研修等に対する対応を確認し、選考の参考にする。

静岡県立総合病院

出席者37名
 医師:2名 看護職:26名
 検査技師:1名・リハビリ:1名・放射線科:1名等
 未記入:5名

アンケート回収 32件(回収率86%)

1. 性別

男性	女性	未記入	計
7	25	0	32
22%	78%	0%	

年代

20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
0	6	8	13	4	1	0	32
0%	19%	25%	41%	13%	3%	0%	

職種

医師	看護師	薬剤師	技術部門	未記入	計
2	26	1	3	0	32
6%	81%	3%	9%	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
6	26	0	32
19%	81%	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
7	15	10	0	0	32
22%	47%	31%	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	5	0	32
84%	0%	16%	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	積極的ではないが参加する	未記入	計
9	7	14	2	32
28%	22%	44%	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
28	1	3	0	32
88%	3%	9%	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	31	0	32
3%	97%	0%	

アンケート結果 記述

・10分の会話で多くの思いや訴えを聞くことができる。言葉・コミュニケーションの選びかたで相手のとらえ方も大きく変わる。

・ロールプレイングを2例行う事で、同じシチュエーションでも、関わり、言葉がけで、相手の思いが変わる事が良く分かり、とても勉強になった。

・今回のような事例を医療者に追体験させたとして、個人の思いは変わるかもしれないが、そもそもこういった事例に対するQ&Aやマニュアルが示されなければ、気持ちがモヤッとして終わるだけで行動指針の一つにはなりえないと個人的には思う。

・より実際に近い雰囲気でのロールプレイで、声かけや聞きだし方、実際そうになったら、どうしたらいいのか学ぶことができた。

・今回の設定は、かなり辛い症例。家族に思いを知り、寄り添いながら説明することが重要。コミュニケーションが身につくと、安心感を与えられるNsになると思う。

令和4年度 患者相談窓口情報交換会について

1 交換会概要

例年は、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。しかし、令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、集合を避け、書面開催とした。令和4年度も8月以降は新型コロナウイルス感染状況も落ち着いていたが、参加者が医療関係者であることから、オンライン開催とした。

2 情報交換会開催日程

- (1) 日 時：令和5年1月13日（金）
- (2) 開催方法：Zoomによるオンライン開催
- (3) 参加者：申し込みのあった、21施設の患者窓口相談員

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) 講話・情報提供

「静岡済生会総合病院における患者相談窓口の現状と取り組みについて」

静岡済生会総合病院 医療相談室 MSW 大谷 克洋 氏

- (3) 意見交換会

テーマ「コロナ禍で医療者と家族とのコミュニケーションが取りにくい今、
相談窓口ができること。」

4 患者窓口情報交換会の感想・意見

＜感染拡大の中でご家族への対応に工夫していることはあるか。＞

日本平病院

病状説明など、手紙を書いてくれる医師もいる。またLINEのテレビ電話を取り入れ、自宅でもリモート面会ができる。アプリの設定や、使用方法も相談室で支援している。それも難しい方は、外来に来てもらい、外来と病棟間でのリモート面会ができるようにしている。

12月からは中止しているが、コロナ感染が落ち着いている時期は、ワクチン接種している家族には対面での面会を許可していた。

患者の不利益にならないように、後見人など必要あれば、医師の許可のもと、対面で話をする事もある。

＜ターミナル期は面会等、工夫されていることはあるか＞

清水厚生病院

緩和ケア病棟でそのような患者はいる。医師の指示をもらい、必要な方には面会を許可している。基本的感染対策をした、ご家族2名まで15分の制限で面会している。外泊に関しても医師の許可があれば、帰院後にしばらく隔離期間をおくことで対応している。

<退院調整などで困難なことはありますか>

県立総合病院

退院調整などで、家族と電話での調整が多くなっている。顔が見えない分家族がどこまで理解しているのか分からないことがある。確認の取り方がセンター内でも課題となっている。

<身よりのない患者様の支援について、フローシートなどの作成はあるか>

静岡赤十字病院

意思決定できない方は医師と相談しながら方針を決めていくので、フローシートやパスは無い。退院調整も本人が思っていたのと違い戻ってくることもあった。医師の指示があれば、面会を入れるようにしている。

<「ほっとはあと」にくる相談で、病院に関するものの情報提供について>

日本平病院

対応できるかどうかは別として、患者がどんな思いを持っているか知る事ができるので、患者がよければ、情報提供してもらえると嬉しい。

清水医師会

「なんでもかんでも相談会」を紹介してもらったが、だいぶ重い事例があった。できれば、前もって情報提供があると嬉しい。

5 その他

今回のオンライン開催時も、参加予定者の体調不良、医療体制のひっ迫などによる欠席があった。オンラインの為、講話などは聴きやすかったが、参加者間のコミュニケーションが取りづらく、ネットワークの形成は難しいと感じた。来年度の開催については検討していく。

令和4年度 新型コロナ院内感染対策講習会について

講習会概要

- 1 内容 新型コロナ院内感染対策について（オンライン講演）
～コロナ患者を受け入れる病院の方々へ～
- 2 日時 令和4年9月14日（水） 19：00～20：00
- 3 講師 国立感染症研究所薬剤耐性研究センター第4室長 山岸拓也 先生
- 4 受講対象者 コロナ患者の入院治療等の対応にあたる病院、新規に発熱外来を設ける診療所等
- 5 参加者 申込のあった市内病院・診療所63機関
- 6 開催方法 Zoom ミーティング

7 開催理由

8月23日静岡県より、「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）第16条の2第1項に基づく要請」が出され、「自院で発生したコロナ患者の入院治療継続して実施すること、自院への入院検査等で陽性判明した患者は、自院で加療すること」と通知が出された。このため、保健所ではこれからコロナ患者を受け入れる病院に対して、感染対策について改めて確認する場を提供する必要性を感じ、感染症対策の専門家である山岸先生の講習会を開催した。

8 その他

開催に先立ち、各機関より感染対策について質問を集め、山岸先生よりお話をいただく事ができたため、参加者より大変参考になったとの言葉があった。

令和4年度 第2回静岡市医療安全推進協議会を受けての改善事項

1 ご意見

市政出前講座の申し込み方法が、書類を取りに来るようになってきているが、パソコンからのダウンロードも使いやすく出来ないか？講座の回数を増やすことは出来ないか？

対応

令和5年度も市政出前講座のチラシ及び申込書は広報課で、各生涯学習交流館、保健福祉センター、老人福祉センター、図書館、スポーツ施設、市立小中学校に配架した。静岡市ホームページにも掲載され、申請書もダウンロードできるようになっている。講座回数については、5月8日に新型コロナ感染書が5類に分類され、講座も開催しやすくなったと考えられる為、申込があれば随時実施していく。

2 ご意見

医療安全支援センター「ほっとはあと」と医療相談窓口「ほっとはあと」、研修機関も医療安全支援センターであり、全国にも医療安全支援センターがあり、名称が紛らわしい。

対応

研修機関については、厚生省の医療安全支援センター総合支援事業である為、そのように表記する。

医療安全支援センターは医療法第6条の13の規定に基づき都道府県、保健所を設置する市及び特別区により日本全国に設置されているため、静岡市医療安全支援センターのように正式名称で記載する。

3 ご意見

ホームページの相談窓口の検索画面に、医療安全支援センター「ほっとはあと」とあるが、医療安全支援センターのタイトルでは、医療相談であることが分かりにくいのではないかと。医療相談窓口「ほっとはあと」の方が、市民の皆様に分かり易いのではないかと。

対応

ホームページについては、市民の皆様に相談窓口と認識してもらえるように、市民相談受付のメニュー一覧に「医療に関する相談」と表示し、クリックすると医療安全支援センターのページに入るように変更した。

今回の資料6事業計画は、分かり易く、全体を医療安全支援センター「ほっとはあと」とし、相談窓口は「医療相談窓口」とのみ表示する。

令和 5 年度事業計画（案）

- 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 4 名 事務 2 名
 - (2) 広報：ほっとはあとのリーフレットの配置（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
 - (3) 相談員研修
医療安全支援センター総合支援事業 2023 年度 初任者研修
スキルアップ研修
- 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 4 名（兼務）主事 2 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。
 - (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：令和 5 年度は市内 27 病院、静岡市静岡医師会、静岡市清水医師会、静岡市静岡歯科医師会、静岡市清水歯科医師会、静岡市薬剤師会、清水薬剤師会へ募集を行い、応募機関は、静岡市医師会、静岡済生会総合病院、つばさ静岡、山の上病院の 4 件だった。今年度の実施機関は以下の 3 件とした

- ・ 静岡市静岡医師会
- ・ 静岡済生会総合病院
- ・ つばさ静岡

(山の上病院は令和 3 年 4 年と応募があったが、院内コロナ感染症対策のために中止となっている。本年度はコロナ感染症が 5 類に変更されたばかりで今後の動向が読めない為、本年度は見合わせた。)

4 患者相談窓口情報交換会

(1) 内容：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 5 年 12 月～令和 6 年 1 月後半予定

* 令和 4 年度は初のオンラインでの開催となった。新型コロナ感染の状況によっては、リモートも考えるが、横のつながりを持つためには対面で行うほうが効果的と考えている。