

## 令和元年度 第1回さいたま市医療安全推進協議会議事録

1 日 時 令和元年9月19日(木) 午後1時30分から2時55分

2 場 所 さいたま市保健所 第1会議室

3 出席者 (委員)

馬橋委員長

小熊委員 片柳委員 林委員 渡辺委員 堀野委員

瀬山委員 遠山委員 栗原委員

4 会議内容

1 開会

2 あいさつ

3 議題

(1) 平成30年度さいたま市医療安全相談窓口の相談実績

(2) 平成30年度さいたま市医療安全研修会開催報告

(3) さいたま市医療安全相談窓口の事例

(4) 令和元年度さいたま市医療安全支援センター活動計画

(5) その他

4 閉会

会議の要旨

委員長	公開非公開について、要綱により公開になっているがよろしいか。
委員全員	はい。
委員長	傍聴人はいますか。
事務局	いません。
	<b>【議題(1)平成30年度さいたま市医療安全相談窓口の相談実績について】</b>
委員	「相談内容の分類」について、全国統一で同じような分類なのか。
事務局	国が取りまとめている全国の医療安全支援センター全体の統計とほぼ同じである。
委員	どこでも同じ分類であるとしたら、さいたま市の傾向はどうなのか。他の相談窓口と比べてみての傾向や情報はるか。
事務局	今後傾向を分析したい。
委員	「1件当たりの相談時間」で60分を超えるようなこともあるが、その間に電話がきていて、次の人につながらないとの苦情はないのか。
事務局	1回線で相談を受けている。繋がらないと言われたことはある。電話相談が同時間帯に続くこともあり、60分を超える電話の後だから繋がらないというわけでもない。
委員	60分以上が17件とあるが、全部別件か。1人の人が60分を超える電話を何度もかけてくることもあるのか。
事務局	同じ方からの電話の時は、30分以内でお願いしますと伝えてから相談を受けるようにしている。同じ内容で、同じ方から長い相談が続くことは少ない。
委員	相談時間の中で一番多いのが15分以下の相談と書いてある。私自身も病院にかかったことがあるが、やはり、よく相談できないという雰囲気があるのかな。自分も先生に言われることに返事するだけで、困ったことや、これは違うとかわかりませんとは言いづらいという思いをしたことがある。

	これはやっぱりみんな同じだと思った。
委員	60分を超える相談ということは、1つの問題なのか。問題や苦情は1つではなくて、2つ3つ繋がって出てくるのか。
事務局	関連した形で次々出ることはあるが、1つずつのことが多い。15分以下の相談は、近くに医療機関があるか、何科に受診したらよいかと症状を聞いて終わるものもあるので、多くなる。
委員	「相談手段」で、来庁者が7名減って、文書が7名増えている。これは文章でもって自分の訴えることを正確に残したいしたいということだと思うが、その回答までの時間はどのくらいか。
事務局	1週間位、遅くても10日以内には回答するようにしている。
委員	文書で相談があったときは、文書で答えるようにしているのか
事務局	電話番号が記載されているものについては、電話することが多い。文書だけでは詳細がわからず、回答できないこともあるので、電話で詳細を聞くようにしている。
委員	文書だけだと一方的になるので、正確な回答を出す前に少し話を聞かないと、答えられないよね。
委員	文書で送られてきたものも、きちんと内容が整理されたものではないこともあるのか。
事務局	文書で送ってくる方の中には、匿名の方もいる。
委員	詳細が聞けず、相談の対応が困難なものもあるのね。
委員	文書の相談31名のうち匿名はどのくらいか。
事務局	大体3分の1くらい。

【議題（２）平成 30 年度さいたま市医療安全研修会開催報告について】	
議長	実際に参加した方、ご意見はあるか。
委員	毎年参加させてもらっている。それぞれの講師のいろいろな話を聞けるチャンスがあつていいと思う。
委員	わかりやすい内容だった。今は医療関係者を対象にしているが、今後一般市民の方を対象にした研修会は考えているのか。 共に医療参加という意味では検討してもよいかと思うが、テーマの設定が難しいのかとも思う。
委員	一般市民としての意見ではあるが、お話はとてもわかりやすいが、専門家ではないので、やはり難しい内容。 専門家向けの研修会と一般市民向けの研修会とは、内容を少し変えてもらう必要もある。一般市民の方から、1回聞いてわからなかったからもう行かないと言うご意見も出てくるかもしれません。 今までやっていただいたのは、専門家の方を対象に絞った研修会だというふうにとらえている。
委員	確かに一般市民の方だと、期待してくるものが違うことがある。 なかなか難しい問題だと思う。
委員	講演時間が1時間半は長いという意見がある。けれど、1時間半はないと、話がまとまらないとも思う。
委員	質問時間はあるのか。
事務局	年によって違うが、5分から10分くらい時間をとっている。
委員	5分くらい休憩を入れてもいいかもしれないし、質問をあわせて1時間半で終わるといいのかもしれない。

	<p><b>【議題（３）さいたま市医療安全相談窓口の事例について】</b></p> <p>事務局から相談事例について、数点具体的な内容を説明し、委員に意見を求めた。</p> <p>それぞれの事例について、委員からのアドバイスや意見については、今後の相談対応の参考にする。</p> <p><b>【議題（４）令和元年度さいたま市医療安全支援センターの活動計画について】</b></p> <p>事務局から活動計画について説明し、委員に意見を求めた。</p> <p>質問や意見は特になし。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
--	---