

令和2年度 第1回さいたま市医療安全推進協議会書面会議議事録

1 日 時 令和2年12月

2 出席者 (委員)

馬橋委員長

鵜籠委員 山中委員 森委員 渡辺委員 堀野委員

星野委員 遠山委員 佐藤委員

3 書面会議内容

議題

- (1) 令和元年度さいたま市医療安全相談窓口の相談実績
- (2) さいたま市医療安全相談窓口の事例
- (3) 令和元年度さいたま市医療安全研修会開催報告
- (4) 令和2年度さいたま市医療安全支援センター活動計画

令和2年度さいたま市医療安全推進協議会書面会議の要旨

議題1～4について、事務局から医療安全相談窓口の実績報告について委員に意見を求めたところ、以下の通り意見が提出されました。

議題1 令和元年度さいたま市医療安全相談窓口の実績報告について

【統計資料についての意見】

- ・現在コロナ感染者数増加傾向だが、令和元年度の資料からはコロナ関連の相談者数の傾向は分からない。
- ・資料p4の(4)主たる相談の種別のコメントに「不信・苦情」が減少傾向にある、とあるが、実数では増えている。

【相談対応についてのアドバイス】

- ・徐々に相談件数も多くなっている様子。相談件数増加に対する対応を考えていった方が良い。
- ・医療機関等に患者が安心してかけられるように、何でも話しやすい体制づくりの向上が必要。
- ・電話での相談という制約もあるので、相談で回答できることと、できないことをはっきりする必要がある。
- ・電話をされる方々は多かれ少なかれ不安、不満等控えているので、それに向き合うことが、今まで以上に求められると思う。より充実したものになるよう努めて頂きたい。

【相談窓口のあり方について】

- ・コロナ問題の相談がこれからは多くなると考えられる。相談者も増える事は十分に考えられ、市民の意見や要望を受ける窓口の一端となる事は良いのではないか。
- ・コロナ禍にあり受診を控える方々の増加や、それに対する不安、反対に受診した際の院内の感染対策も含めた対応等に対しての苦情等、相談の内容も多岐に渡ると思う。ネットから得られる情報も多く、その知識を基に質問をする方々に対応していくことは大変な努力かと思うが、医療安全相談窓口のような場所があり、客観的な立場で相談を聞いてもらえるのはありがたい。

【事務局から】

- ・資料p4の(4)主たる相談の種別のコメント、『「不信・苦情」が減少傾向にある』の説明について、実数としては前年より4人増えているが、全体割合としては減少しています。
- ・新型コロナウイルス感染症の相談は令和元年度2～3月頃から増えている。それ以降も相談件数は増えており、令和2年度以降の傾向を追っていく予定です。
- ・委員からのアドバイスを受け、相談者の顔の見えない電話相談の中で、こちらで何ができるか明確にしたうえで丁寧に話を伺い、対応していくように努めていきたい。

議題2 さいたま市医療安全相談窓口の事例について

【事務局から】

- ・委員からのアドバイスや意見を受け、今後の相談対応の参考にします。

議題3 令和元年度さいたま市医療安全研修会開催報告について

【開催形態について】

- ・現行の通りで良いと思う。

【内容について】

- ・専門用語で分かりにくい問題は、担当者と講師との事前打ち合わせで説明を依頼すべきである。
- ・興味深く、具体的な内容も知りたい。
- ・医療機関の色々な職種の方々が一同に会し、「なぜ医療者と患者はすれ違うのか」という内容で研修されたことは、医療サービスを利用する立場の者として、大変嬉しく思い、具体的な内容も知りたいと感じた。

【事務局から】

- ・委員からのアドバイスや意見を受け、今後の研修開催の参考にします。

議題4 令和2年度医療安全支援センターの活動計画について

【会議、研修会の開催について】

- ・書面形態の開催については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を考えると適切である。
- ・この会議は色々な分野や立場の違う人をメンバーとしているところに意味がある。書面形態では限界があり、顔の見える対面の会議も必要ではないか。
- ・リモート等を活用出来るような準備をしてはどうか。
- ・感染者が増加傾向の中では研修会の開催等は難しいと思う。

【会議内容について】

- ・様々な問題に対する連絡会議で出された各委員の意見は、極めて妥当な物で十分に検討されていると感じた。
- ・コロナ禍での医療に携わる方々の苦労は、はかりしれず本当にありがたい。医師と患者が色々話せる聞ける関係がしっかり築けることが大切。

【その他活動計画について】

- ・より良い医療の為にリーフレット等も市民に届くように配布して、医療安全支援センターの周知をよりお願いしたい。

【事務局から】

- ・感染症流行の状況を踏まえながら、会議、研修会の開催形態を考えていきます。医療安全支援センターの周知も、リーフレット等を通じて方法検討していきます。