

広島市医療安全支援センターにおける相談対応業務以外への対応状況について

1 医療機関等への情報提供等に関する業務

(1) 令和6年度第1回広島市医療安全推進協議会について

医療機関や市民等に本協議会での御議論の状況を幅広く周知するため、会議要旨及び資料を本市ホームページに掲載した（本市のホームページ番号：14638）。

(2) 医療関係団体に対する相談概要等の情報提供について

平成27年3月に開催した本協議会において、医療機関等における医療安全や接遇改善に向けた意識啓発を推進するため、相談内容を医師会等の関係団体に情報提供することが望ましいとの御意見をいただいた。

当センターが受けた医療機関等に対する苦情や不信に根付いた相談の内容を関係団体に情報提供することは、患者側がどのように思っているかなど、患者意識の実情を関係団体に御理解いただく有効な手段と考えられ、更には医療安全や患者との信頼関係の構築に向けた積極的な取組に活用されることが期待される。

そのため、4～6月、7～9月、10～12月、1～3月の各期間に受け付けた相談の概要を取りまとめ、年4回、文書により各団体に情報提供している（初回は平成27年6月～9月に受け付けた相談事例を、同年12月に情報提供）。

昨年11月には、7月～9月、今年1月には、10月～12月に受け付けた相談について、

- ・ 相談件数を、相談内容別に分類した資料2の表15の形式で、
- ・ 相談事例（全732件）のうち主要なものを、資料2の表16の形式で

以下の医療関係団体に情報提供を行った。

【医科関係】（全650件中62事例）

一般社団法人 広島市医師会、一般社団法人 安佐医師会、一般社団法人 安芸地区医師会

【歯科関係】（全39件中7事例）

広島市歯科医療福祉対策協議会

【薬科関係】（「その他」43件中8事例）

一般社団法人 広島市薬剤師会

【看護関係】（「その他」43件中5事例）

公益社団法人 広島県看護協会

2 医療機関に対する医療安全研修について

令和6年度 医療安全研修を実施し、以下のとおりの結果となりました。

- ・ 実施月・病院数 令和6年7月：1病院、8月：1病院、9月：2病院、10月：3病院、11月：2病院、12月：2病院、令和7年1月：1病院 【合計】12病院
- ・ 研修参加人数 771人（動画配信者を含む）
- ・ 当センターが対応した相談事例をベースとした研修資料を用いて行い、研修を実施した病院から以下のような主な御意見をいただいている。

- 【主な御意見】・ 日常から患者さんとコミュニケーションをとり、信頼関係をきずきあげることで、医療安全につながるのだとわかりました。
- ・ 具体的な相談例を挙げて頂き、よく現状がわかった。色々な人がいることを想定しながら、よく聞くことが大切だと思いました。
 - ・ センターについて知る機会となり、参考になった。
 - ・ 患者様がどんなことに疑問や不安を感じるのかの視点を知ることができ、病院側としてそれに対してどう対応すべきか、心がけるべきことを理解できた。

3 その他

令和7年1月13日（月）午前10時から開催された『二十歳を祝うつどい』のサブホールに設けられた市政啓発等のコーナーの内、医療政策課コーナー『みんなで守るいのちのバトン《地域医療》～けんけつちゃん、ハーディーちゃんと写真を撮ろう！～』にて配布する資料の1つとして医療安全相談窓口のご案内チラシ350部を提供した。