

東京都医療安全支援センター「患者の声相談窓口」における相談対応に関する質の向上

令和4年度の「患者の声相談窓口」の相談対応体制

対応者：専門相談員（職種：医師、看護師、保健師、社会福祉士）

対応者数：1日3～4名

○相談員へ個別配布

- ・「医療安全支援センター「患者の声相談窓口」業務マニュアル（令和4年3月）」（医療安全課）
- ・「相談対応事例集<全71事例>（令和4年3月）」（医療安全課）
- ・「医療安全支援センター相談対応ガイドブック 2016改訂版」（平成28年度医療安全支援センター総合支援事業）
- ・「相談対応で大切にすること」（杉山恵理子監修 東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学講座）

○研修機会

- ・医療安全支援センター総合支援事業による、研修
 - （①「初任者研修」、②「スキルアップ研修」、⑥「実践研修」）
- ・医療安全課による、都内保健所や医療安全支援センターの相談窓口担当者を対象とした研修
 - （③「令和3年度第2回再配信」、④「令和4年度第1回再配信」、⑤「令和4年度第2回」、⑦「令和4年度第3回」）

時期	番号	テーマ
5～6月	①	相談対応に必要な情報と課題 電話対応ロールプレイ【演習】
5～3月	②	相談対応の基本姿勢と課題 納得できないときの解決方法 応招義務に関する診療拒否
7～8月, 10月	③	医療に関する相談をうける行政窓口での対応 ～困難さや精神的な負担を感じる事例への対応～
7～8月, 10月	④	医療安全支援センターについて
9月	⑤	医療に関する相談を受ける行政窓口での対応 ～相談対応者自身がメンタルヘルスを守って対応するために～
12～3月	⑥	医療安全施策の動向 医療事故情報収集等事業と産科医療補償制度 健康被害救済制度 医療事故調査制度 医療ADR 医療安全支援センターの法的位置づけと概要 診療報酬の仕組みと基本
2月予定	⑦	相談対応に困る事例と対応の意見交換【事例検討】

○業務中の支援体制（通年）

- ・相談員の複数名体制による相談員同士の相談、常勤職員への相談
- ・インターネット検索用のパソコンを1台ずつ配備

【現状の課題とその対応】

	課題	対応
1	<p>「患者の声相談窓口」の相談員の対応について、指導担当や庁内の他部署に苦情が寄せられている。</p> <p>例 相談者に寄り添った対応をしてもらえなかった。 相談対応する気がない対応だった。 真剣に話を聞いていない。 間違えた部署を案内された。 対応者によって言うことが異なる。 早く電話を終わらそうとしているのか対応が雑だった。</p>	<p>誰もが起こし得ることとして、相談員全体で共有し、今後の対応で気をつけるように声かけしている。</p>
2	<p>事象や経過を聞き取り、相談者が「患者の声相談窓口」に相談したい内容について確認せずに対応している。 (相談員同士や常勤職員への相談状況、相談受付票への記載内容から)</p>	<p>相談したい内容について改めて確認することを声かけしている。</p>
3	<p>業務マニュアルや事例集に記載があることや、研修受講内容について、相談対応時の活用が少ない。</p> <p>例 応招義務や診療情報の提供について、根拠となる通知を記載しているが、活用が少ない。 相談受付票への記載内容について、相談者が「患者の声相談窓口」に求める内容や相談対応者が判断した問題点や課題に対して、どのように説明したか分かるように言動を記載することとしているが、記載することが定着しない。</p>	<p>該当部分を示し、繰返し説明している。</p>

【本日の協議会でご意見をいただきたいこと】

上記の課題に対して対応をとっているが、課題が改善されにくい現状がある。

委員が所属されている部署における、相談対応者の質の向上に関する取組みについてご意見をいただき、今後の東京都医療安全支援センター「患者の声相談窓口」における取組の参考にしたい。

参考

「医療安全支援センター運営要領について」の一部改正について（令和4年3月30日医政発0330第2号）

4 運営体制

(3) 相談窓口

③ 相談職員等の職員を対象とした研修等

- ア 相談等へ適切に対応するために、相談職員等の職員に対して、カウンセリングに関する技能、医事法制や医療訴訟に関する知識、事故分析に関する技術等の習得に必要な研修を定期的に受講させる。
- イ 相談職員の心身面での健康保持に十分留意する。
- ウ 個々の相談職員間の対応内容のばらつきを是正する観点から、総合支援事業において作成している「医療安全支援センター相談対応ガイドブック 2016 改訂版」等の資料を参考に、相談対応の手順、心構え、個別事例の対応方針、他の機関・団体との連絡調整方法、相談内容の引継ぎ方法などをまとめた「相談対応のための手引き」（仮称）を作成し活用することが望ましい。