

**第3 横浜市医療安全相談窓口の
成果と課題
～今後に向けて～**

横浜市医療安全相談窓口 成果と課題～今後に向けて～

相談件数と相談体制

相談件数は平成 18 年度以降、5,000 件前後で推移しており、対人口当たりの相談件数も県、政令市の中でトップレベルに位置にしています。これは医療に関する相談窓口としてある程度認知されていると考えられます。その一方で、平成 21 年度の 5,512 件を頭打ちに、ここ数年間は横ばいで推移しており、その背景の一つに相談窓口の体制の問題が考えられます。

年間 5,000 件を超える相談件数と各種支援事業も拡大していく中で、専任の嘱託職員 2 名と兼任職員でのシフト体制に限界を感じているため専任の嘱託職員の増員等も含めた体制の見直し、強化が必要と考えます。

認知度

市内病院を対象としたアンケート結果が示すように、医療機関の患者相談窓口担当者の本市相談窓口の認知度は 90%程度と高い結果でした。一方、相談件数の伸び悩みや出前講座の参加者アンケート結果から、一般市民の相談窓口への認知度が依然低いことが明らかになっています。

一般市民への認知度向上の取組としては、現在年間 7～8 回開催している出前講座の回数増やリーフレットの効率的な配布等 PR 方法の工夫、庁内職員への周知を徹底することから庁内連携での認知度向上が考えられます。

役割と範囲

医療機関内で行われていることに関して「どこに相談したらよいかわからない」「医療機関に直接聞いて良いのか迷って」という患者家族の気持ちに対して「保健所に相談窓口がある」という第一次的な受け入れ窓口としての役割は果たせてきているように思います。

その一方で、争訟裁断行為や仲介・仲裁機能に関して法的に明文規定がないため、具体的な権限をもたない相談窓口としての対応に対し、相談者から「指導できないのか」「何も出来ないじゃないか」という怒りの声をいただき、医療安全相談窓口としてできる範囲にジレンマを感じる事も少なくありません。

今後、国の施策として医療安全支援センターがどういった位置づけになっていくのか、その中で横浜市医療安全相談窓口がどういった役割を担っていけるのかという点について課題を感じています。

連携

<医療関係団体>

医療安全推進協議会等を通して医療関係団体との連携をはかってきていますが、各団体における医療安全の取組や医療安全相談窓口事例の共有化の水準が団体間で統一化されていないのが現状です。

医療安全相談窓口に寄せられる相談が、より市内の医療機関、医療従事者の質向上につながるような連携の方法を検討する必要性を感じています。

<関係機関、他都市支援センター>

相談の内容により、横浜市医療安全相談窓口と消費者生活センターやがん・難病等各種相談窓口等関係機関との間で相談者が行き来することもあります。そういった機関の役割について正確に認識する機会や直接話をする機会がこれまではありませんでした。今後は、そういった他相談機関の相談担当者や他都市の支援センター相談担当者との顔の見える関係が作られると、相談担当者のスキルアップはもとより相談者への支援向上にもつながると考えます。

<医療機関>

相談件数が減ってきたことの原因の一つに、医療機関の患者相談窓口の充実というポジティブな側面もあげられます。そこで解決できない部分が横浜市医療安全相談窓口で相談として来るとも考えられます。相談窓口から医療機関へは現状、苦情・要望伝達という形でのつながりが主です。市内病院を対象としたアンケートでは、本市相談窓口から医療機関への情報提供が「役立っている」「やや役立っている」を合わせて、有効回答中 90%を占めるなど一定の評価を受けています。

平成 24 年度は安全管理者会議で病院相談窓口担当者・本市相談窓口担当者共同でグループワークの試みを行いました。医療機関への一方的な情報提供だけでなく、日ごろからの行政—医療機関間の双方向的なコミュニケーションも今後重要になってくると考えます。

相談担当者のスキルアップ

窓口設置から現在に至るまでに、延べ 30,000 件を超える相談から蓄積された情報や知識を踏まえた相談対応、コミュニケーション方法が一定程度継承されてきていると感じています。

その一方で、近年相談窓口にかかってくる相談がより広い範囲での医療に関する専門的知識や情報を求められるとの実感もあり、常に新しい情報にアンテナを張り、知識を蓄えていく必要性を感じます。また、様々な背景を持った相談者と電話で聴取できる内容だけで相談を受けていく窓口の特性から、相談担当者には高いコミュニケーション能力が必要とされます。

多職種が相談担当となる横浜市医療安全相談窓口では、より一層それらのスキルアップのために、研修会等への参加の機会が必要ですが、日々の業務量が拡大し、シフト体制上時間がとれない現状があります。

今後は、幅広い研修を受けながら相談担当者のスキルアップを目指す必要性を感じています。

相談担当者のメンタルケア

人の相談を受けるということはそれだけで「ストレス」になることもあります。中には自身の受け答えが妥当なものだったかとか、対応が正しかったのかという部分で悩みを抱え込んでしまう場合もあります。

また、医療安全相談窓口には、時折、理不尽な要求をされたり、相談担当者を罵倒する相談者がいることも事実で、その場合、相談担当者は誠意を持って対応すればするだけ、自分自身を傷つけてしまう結果となります。

現在、月に一度程度相談担当者が日常の思いを話し合える場を作っていますが、他業務との関連で十分な時間がとれていないのも現状であり、今後の課題と考えます。

困難事例の対応については、個々人が抱えこむことなく共通の対応ができるようなより具体的な対応マニュアルの検討も必要と感じています。

「バカやろう」「何もできないんですか！ここは！」「ちゃんと仕事をしろ！」「税金泥棒！」

これらの言葉は相談者から発せられたものです。

明らかに医療安全相談窓口の対応範囲を超えた事例や、すでに司法判断が出た事例について、「行政で何とかしろ。指導しろ。」と要求され、対応できませんという窓口からの説明にご納得いただかず、このような言葉を投げつけられることがあります。中には、相談担当者の個人名等を聞きだし、その後あらゆる部署に電話をし、相談担当者を名指しで中傷される方もいます。

相談者には、相談窓口にかけてこられたそもそもの怒り、不安の原因というものがあつたはずですから、相談担当者は真摯にその内容に耳を傾けています。しかし、怒りや不安の原因がいつからか相談窓口側に転じ、はけ口として相談窓口を利用される方がいることも事実です。こういった相談者への対応については、できることできないことを伝え毅然とした対応をすること。相談担当者が個人で抱え込まないよう組織として対応することなどを意識して行っていますが、実際にこうした言葉の暴力を一方向的に浴びせられる相談担当者のストレスは計り知れません。同様の困難性を抱えている相談窓口も多いと思われませんが、当市でも対策が課題となっています。