

令和8年度 札幌市医療安全推進協議会基幹会議 議事録(発言要旨)

項目	発言者	発言趣旨
委員紹介及び事務局紹介	事務局 (山形課長)	本協議会の目的は、住民からの相談等に適切に対応するために、医療安全支援センターの運営方針や医療安全の推進のための方策を検討することである。
		委員の任期は令和8年4月に委員改選を行ったので、令和10年3月31日までとなっている。
		本協議会規則第2条第2項において、会長は委員の互選によりこれを定めることと規定されている。
		前任期、札幌市医師会副会長の野中委員に会長に御就任いただきていた。今任期も、野中委員に御就任いただきたいと考えるがいかがか。(異議なし)
	野中会長	本協議会規則第2条第3項において、副会長は会長が指名することと規定されている。
報告事項(1) 令和7年度医療安全推進協議会 実施報告	事務局 (木幡係長)	副会長は、山内委員にお願いしたいがいかがか。(異議なし)
報告事項(2)ア～オ 令和7年度医療安全推進事業報告	事務局 (木幡係長)	令和7年度札幌市医療安全推進協議会の実施報告 (スライド No.1～3)
	事務局 (木幡係長)	令和7年度医療安全推進事業報告 (スライド No.1～19) ア 医療安全講習会について イ 院内感染対策セミナーについて ウ 院内感染報告状況について エ 事業概要(令和6年度データ)の公開について オ 出前講座の実施結果について
		医療安全講習会、院内感染対策セミナーについて、満足度が9割の方が満足と、非常にいい内容であったのではないかと思う。
		出前講座の4団体はどのような団体か。また、令和6年度との比較があればその状況を教えて欲しい。
		4団体は市民の任意団体が多かった。令和6年度の件数等は、メールにてお知らせする。
報告事項(2)カ 令和7年度医療安全推進事業報告 市民相談結果の概要	事務局 (木幡係長)	令和7年度医療安全推進事業報告「市民相談結果の概要」について説明(スライド No.20～28)
	山内副会長	医療機関の紹介は救急安心センターさっぽろを案内することだが、救急安心センターさっぽろでは、どのような資料をもとにどのような病院を紹介しているか、教えて欲

		しい。
	事務局 (木幡係長)	救急安心センターさっぽろの方でどのような案内をしているかについては、こちらに情報がない。
	鬼頭委員	2点伺いたい。 相談対応で施設への情報提供や調査指導をする場合、相談者に報告するのか。 前回の基幹会議で相談時間を原則 30 分としたが、相談時間のばらつきは解消されたのか。
	事務局 (木幡係長)	調査等を行う場合で、相談者には報告を行わないことを説明して理解いただいている。 令和7年度では、相談時間を原則 30 分としたあの方が、長時間の相談は減少した。
	野中会長	医療機関の紹介案内について、ただ医療機関の紹介を求めてきたものか、それとも診療内容に不満があり別の病院を紹介して欲しいという、診療内容に関することと重複していることもあるか。 その場合、#7119か、ネットで調べて近くの病院を案内するのか。
	事務局 (木幡係長)	重複していることもある。 症状によりどういった医療機関を受診したらよいかについては、救急安心センターさっぽろを案内する。 診療内容に不満があるという場合には、医療機関にきちんと説明を受けるように促すことが多い。
	野中会長	対応の内訳で、6割が「アドバイス・傾聴」で対応している。相談者は、傾聴で納得されるものなのか。
	事務局 (木幡係長)	診療内容等については、医師職が対応しているわけではないことを説明のうえ、こちらでアドバイスできるものではないので医療機関に詳しく聞くように助言をして、納得されている。
	野中会長	どのくらいの相談者が、再度医療機関に説明を求めているかデータはあるか。
	事務局 (木幡係長)	助言後の相談者の行動に関するデータは持っていない。
	橋本委員	基本的マナーに関することについて、一般的な話として医療機関側にフィードバックする役割をできないか。
	事務局 (木幡係長)	相談のあった医療機関には必要に応じて情報提供を行っている。 個別の医師と患者とのやり取りの中で、何かしらの行き違いが発生したケースが多いと感じる。

	木川委員	紹介先として「#7119」への案内に一本化すべきか、「主治医との相談」を促すべきか、判断が難しいと思う。 患者や家族には、かかりつけ医には話しづらい相談もある。肝臓や難病、がん、循環器など、疾患ごとに指定を受けた拠点病院には、専門教育を受けた相談員が対応する、北海道から指定を受けた相談窓口がある。 そういった窓口と連携することで、保健所の業務負担減らせると思うので、参考にしてほしい。
	野中会長	#7119 が集約される、対応は向上するが、地元の情報に疎くなることを懸念。#7119を AI で答えるプログラムを開発中という話もある。 回答が均一化していく可能性があり、地元の情報を持っているところにもアクセスさせる必要性が出てくると思っている。 いろいろな情報をもって適切に対応することも重要と思っている。来年度以降の参考にしてもらいたい。
議事(1)ア 令和8年度医療安全推進協議会基幹会議の運営方針について	事務局 (木幡係長)	令和8年度医療安全推進協議会基幹会議の運営方針について説明(スライド No.29～31)
	野中会長	協議会の運営方針については、異論ないので承認する。
議事(2)ア、イ 令和8年度医療安全推進事業計画について	事務局 (木幡係長)	令和8年度医療安全推進事業について説明(スライド No.30) ア 医療安全講習会の実施について イ 院内感染対策セミナーの実施について
	黒沼委員	院内感染対策セミナーについて、コロナが早く流行する可能性もあるので、1月の早めか12月末など、時期を合わせた方がよいのではないかと。
	事務局 (木幡係長)	開催時期について検討したい。
	野中会長	医療安全講習会、院内感染対策セミナーの実施について、承認する
議事(2)ウ～オ 令和8年度医療安全推進事業計画について	事務局 (木幡係長)	令和8年度医療安全推進事業について説明(スライド No.32、～36) ウ 事業概要(令和7年度データ)の作成について エ 出前講座の実施について オ 医療安全相談窓口の運営について
	野中会長	ウ、エに関しては、特に意見がないので承認する。
	野中会長	医療安全相談窓口における課題が示されたと思う。

		まず、音声案内と通話録音についてご意見を伺いたい。
	阿部委員	導入にあたって予算の問題はないか。
	事務局 (木幡係長)	予算は確保している。
	鬼頭委員	どういったガイダンスの内容を予定しているか。 相談者が2や3の選択肢の判断に迷うと思うが、どのくらい丁寧にガイダンスをやる予定か、どういった内容になるか教えてもらいたい。
	野中会長	ほとんどが判断できずに4を選択すると思うが、2や3の選択肢にどう持っていけるか。
	事務局 (木幡係長)	「法的な解決を求めている方は3」といった内容を予定している。法的な解決かどうかは、相談者に委ねられる。
	鬼頭委員	今までの相談実績から、このように聞いた場合、3を選択すると考えているということか。
	事務局 (木幡係長)	そのとおり。
	宇佐見委員	業務効率上、必要なことだと思うが、相談者が困らないのか、相談者の背景をどう考えているか。
	事務局 (木幡係長)	困っている方は4で受けると考えており、定型的に回答できるものについて、フィルタリングして案内する形を考えている。
	野中会長	導入した後どのような傾向であったかをみる必要があると思う。まず導入してその結果を分析し、会議で報告してもらうのはどうか。
	野中会長	音声ガイダンスの文言について、各委員に確認してもらいOKであれば進めるという形でどうか。 (異議なし)
	野中会長	相談時間の集約について、対応時間以外にどのように対応するか札幌市の考えを聞かせて欲しい。
	事務局 (木幡係長)	現在も開庁日以外は留守番電話応答に切り替わり、開庁時間にかけて直すようアナウンスしている。 これを市のホームページに誘導する形で、市民に解決策をお知らせする形をとりたいと考えている。
	野中会長	例えば、同じ時間帯に複数名が電話をして、1人がつながった場合、残りの人はどうなるのか。
	事務局 (木幡係長)	話し中となる。
	野中会長	電話をしても話し中になってしまうことが、相談者イライラさせてしまう原因となるので、2回線にすることは難しい

		か。
	事務局 (木幡係長)	技術的に可能かどうか確認し検討する。
	田中委員	週3日午前以外は対応しないこととなるが、ホームページへの誘導だけでは高齢者は対応できないと思うので、お急ぎの方は救急安心センターさっぽろをご利用してくださいというような配慮はできないか。
	事務局 (木幡係長)	時間外のアナウンスの文言は設定できるので、対応可能と思われる。検討する。
	黒沼委員	週3日の場合、月水金だと思うが、月曜日に祝日が多いのでどのようにするか。
	事務局 (木幡係長)	市民サービスを落とさない形でできるやり方を検討したい。
	木川委員	道内の保健所設置市や道庁の各保健所では、平日9時から17時まで相談窓口を開けているなかで、札幌市だけ15時までで、さらに週3日の午前だけにしてしまうと、市民から片手間で医療安全相談を受けていると捉えられないか。 自動音声案内である程度対象を絞ることはよいアイデアであると思うが、同時に受付時間の集約を行わなくても、自動音声案内を導入した結果、対応件数が減って現体制で対応できるようになるのではないかと。その場合、受付時間を17時までにしてもよいのではないかと。 他の相談窓口と連携することで負担を軽減することはできないかと思っている。 自動音声案内をやってみて、その結果やはり業務的に厳しいのであれば、再度提案してもらおう形としてもよいのではないかと。 医療機関側では対応できなければ人員を増やすことになるが、札幌市として人員を増やすことはできないのか状況を聞いて判断したい。
	事務局 (山形課長)	医療法改正が重なり監視項目が増え業務は基本的に増加する傾向にある。 一方で業務効率化の中で、相談窓口の縮小だけを考えているわけではなく、ほかの業務の改善も行っている。 その中で市民サービスを可能な限り維持しつつ、対応できる体制を作っていくというところで一つの案として示したもの。 各委員より、自動音声ガイダンスの工夫の余地など、御意見をいただいたので、提示した案を基本としつつ導入段階も

		含めて検討させていただく。
	野中会長	相談時間を一度に少なくするような形は、慎重に行わなければならない。業務が多くなっていることは理解している。まず、自動音声案内を導入して反応・件数をみる。これでも対応できないときの次の手として、受付時間の短縮を提案する形で進めた方がよいと思う。その形で進めてもらうことでよいか。 (異議なし)
議事(3) その他		特になし
閉会	事務局 (山形課長)	次回の基幹会議は、来年度を予定している。 今年度については、電子メール等により情報提供、意見照会等をお願いしたい。 以上で基幹会議を終了とする。