

## 札幌市医療安全相談窓口の運営方針について

### 1 相談業務について

#### (1) 相談職員の技術水準の確保について

相談職員の技術水準の確保のため、内部研修の実施、外部研修への派遣などを行っている。平成19年度における外部研修等への派遣内容は下表のとおり。

本年度は、5月に新任研修を対象に内部研修を実施しており、今後は、外部研修等を中心に相談者の相談技術の質の向上を図るとともに、外部研修後には報告会を実施するなどの機会をとらえ、相談員の相談レベルの標準化に努める。

年月	講習会・研修会等の名称	人数	開催場所
平成19年9月	医療安全支援センターにおける苦情相談対応のための実践講座2007	2名	札幌
平成19年12月	医療安全支援センター全国協議会	1名	東京
平成19年12月	医療事故・紛争対応研究会	1名	東京
平成19年12月	医療安全ワークショップ(厚生局主催)	3名	札幌

#### (2) 医療安全相談窓口対応マニュアルの充実について

平成19年度、本協議会からの提言・助言等の内容を踏まえ、試用期間を経て、平成20年4月、保健所新体制に準拠した相談対応マニュアルを整備した。

相談業務は、医療政策課の職員全員が相談員となることから、各相談員が責任を持った対応ができるよう最新の法令や実際の事例集を盛り込みながら、基本的な対応の方法や根拠法令等を掲載のうえ、随時更新していく。

## 2 広報活動について

### (1) 「(仮称)札幌市医療安全支援センター事業概要」の発行について

平成 16 年度の医療安全相談窓口開設以降の相談状況や平成 18 年度に設置した医療安全推進協議会の情報を盛り込み事業概要としてまとめ、医療提供施設を中心に医療安全に資する情報の提供を行う。(平成 20 年 8 月頃)

### (2) 保健所ホームページの充実について

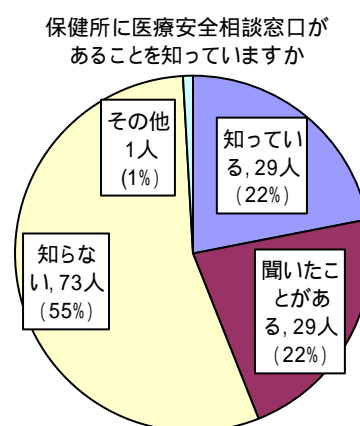
保健所ホームページにおける医療安全相談窓口等の内容について充実を図る。

### (3) 「くらしの衛生展」への出展について

保健所業務を紹介する市民向けのイベントである「くらしの衛生展」において、医療安全相談窓口を紹介するコーナーを設け、来場する市民への周知を図る。

本年度の開催は、7 月末頃の予定である。

なお、平成 19 年度は、医療安全支援センターとして初めて出展し、医療安全相談窓口を紹介するとともに、来場者アンケートを行った。(右図)



### (4) 医療安全週間における医療安全相談窓口の周知について

医療安全週間(11/25を含む1週間)のある11月に各区の保健センターや区役所に医療安全相談窓口リーフレットの配布を予定している。

なお、平成 19 年度は、11 月に各区保健センター、区役所に医療安全相談窓口リーフレットを配布し、来庁する市民に周知を図った。

### (5) 「広報さっぽろ」への掲載について

医療安全週間(11/25を含む1週間)を見据え、広報さっぽろ 11 月号の「お知らせ」欄への掲載について検討する。

なお、平成 19 年度は、広報さっぽろ 11 月号の「お知らせ」欄に医療安全相談窓口の案内を掲載した結果、月別相談件数で 11 月は最多の 115 件であった。