

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。主な内容は下表のとおり。

今後も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などの機会をとらえ、相談員の相談レベルの向上及び標準化に努める。

〔外部研修〕

年月	講習会・研修会等の名称（道外分）	人数	開催場所
平成 20 年 5 月	医療事故・紛争対応研究会 近畿セミナー	1 名	姫路市
平成 20 年 10 月	医療安全支援センター実務研修	1 名	仙台市
平成 20 年 12 月	医療事故・紛争対応研究会 第 3 回年次カンファレンス	1 名	東京
平成 21 年 1 月	医療安全支援センター ジョイントミーティング全国大会	1 名	東京
平成 21 年 3 月	医療事故・紛争対応研究会 中国四国セミナー	1 名	呉市

〔内部研修〕

年月	内部研修会の名称等	開催場所
平成 21 年 3 月	勉強会（報告会）	保健所
平成 21 年 4 月	新任者を対象に内部研修	保健所
平成 21 年 4 月	精神科疾患患者への対応	保健所

(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 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。

また、平成 21 年 4 月、各相談員がより標準的な対応ができるようフローチャートなどや最新の法令、実際の事例集を盛り込み改正を行った。

2 広報活動について

市民向けの広報については、医療安全相談窓口が中心となるが、医療という特性から健常時よりも体調に不安のある際等に利用することが想定される。このため、相談者が検索しようとした際に利用が考えられる媒体の充実や当窓口以外で相談先となり得る機関・団体等との連携強化などを中心に活動を行っていく。

また、医療提供施設に対しては、事業概要やホームページなども活用し、医療安全の推進に資する情報を提供していく。

(1) 「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 20 年 8 月、「札幌市医療安全支援センター事業概要（平成 19 年度版）」を発行した。内容は、医療安全相談窓口を開設した平成 16 年度以降の相談状況や医療安全推進協議会の情報等である。

本年度は、8 月頃に平成 20 年度版の同事業概要を発行したい。

なお、昨年度寄せられた提言等を踏まえ、詳細データは保健所ホームページへの掲載を検討したい。

(2) 札幌市医療安全相談窓口リーフレット

現在のリーフレット内容を更新し新たに作成したい。

具体的には、「見やすさ」「分かりやすさ」を工夫し、市民啓発の要素も盛り込みながら、市民が利用しやすいリーフレットとしたい。

(3) ホームページの充実について

ア 札幌市役所ホームページ（平成 20 年度）

- ・「札幌コールセンター」の「よくある質問検索サービス」中で医療安全相談窓口を紹介
- ・「市民便利帳」のなかで医療安全相談窓口情報を掲載

イ 札幌市保健所ホームページ（平成 20 年度）

- ・札幌市医療安全支援センターの情報を掲載
- ・院内感染防止に向けた情報を掲載

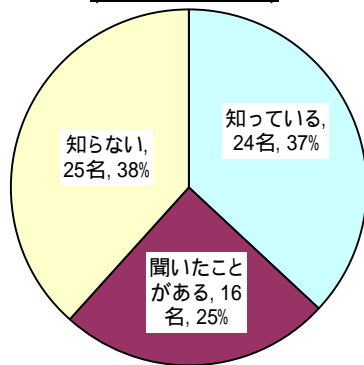
平成 21 年度は、平成 20 年度の情報を更新し、札幌市医療安全支援センター事業概要を補足する詳細な情報などについて充実を図ることとしたい。

(4) 「くらしの衛生展」への出展について

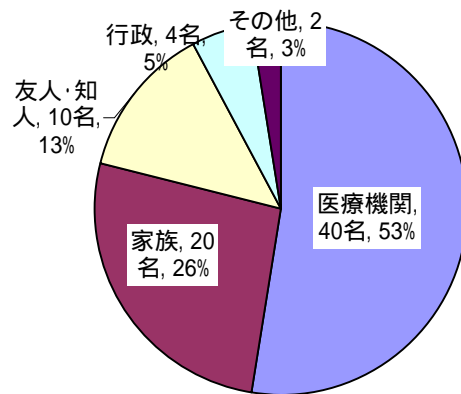
保健所業務を紹介する市民向けのイベントである「くらしの衛生展」において、医療安全相談窓口を紹介するコーナーを設け、来場する市民への周知を図る。平成20年度は、医療安全支援センターとして出展し、医療安全相談窓口を紹介し、来場者アンケートを行った。

平成21年度も医療安全相談窓口紹介及び来場者アンケートを予定している。

保健所に医療安全相談窓口があることを知っていますか
(回答数 65件)



医療について誰に相談しますか
(回答数 76件(複数回答あり))



(5) 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

平成20年度は、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行った。

平成21年度は、4月に各保健センターに医療安全相談窓口の周知を図ったところであり、11月にも改めて、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る予定である。

(6) 「広報さっぽろ」への掲載について

平成20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。

平成21年度も医療安全週間(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。

(7) ラジオによる医療安全相談窓口紹介

平成21年5月、ラジオ「そら色ステーション」において、医療安全相談窓口を中心に約10分間、医療安全支援センター事業を紹介した。