

令和3年度第2回船橋市医療安全推進協議会会議録

1 開催日時

令和4年3月11日（金曜日）から3月25日（金曜日）まで
（各委員への資料送付日から意見票の提出日まで）

2 開催場所

—

3 出席者

(1)委員

鳥海委員、北條委員、杉山委員、伊東委員、加藤委員

(2)関係職員

—

(3)事務局

—

4 欠席者

—

5 議題及び公開・非公開の別並びに非公開の場合にあっては、その理由

- 議 題 1 船橋市医療安全推進協議会 会長及び副会長の選出について（公開）
報告事項 1 令和3年度船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について（非公開）
報告事項 2 令和3年度医療安全相談窓口の実績について（公開）
報告事項 3 令和3年度医療機関の立入検査結果報告について（公開）
報告事項 4 医療安全に関する事例について（非公開）
報告事項 5 令和4年度船橋市医療安全支援センター事業計画について（公開）

理由 報告事項1及び4については、船橋市情報公開条例第7条第2号の不開示
情報（個人に関する情報）を取り扱うため、同条例第26条第2号に該当
し、非公開とする

6 傍聴者数

なし

7 決定事項

- (1) 委員の互選により、鳥海委員が会長に、北條委員が副会長に選任された。
- (2) 報告事項について意見聴取を行った。

8 議事

【意見と回答】

議題	委員	意見	回答
報告事項2 (公開)	鳥海 委員	統計的にみると、例年とあまり変化がないと感じる。医療者の対応に進歩がない部分がある。	必ずしも医療従事者の問題ではない場合もありますが、医療従事者の接遇に対する苦情は例年多くなっております。医療従事者の意識の向上のためにも、市民からの苦情内容については、広く医療機関に情報提供してまいりたいと思います。
	杉山 委員	ここ2年程のコロナ禍において、以前と比較して相談件数が変化しているのでしょうか？	各年度の4月1日から12月31日までの相談件数で比較いたしますと、コロナ前の令和元年度が586件だったのに対し、令和2年度が736件、令和3年度が750件と増加しております。
	伊東 委員	本当に窓口の方の業務内容に頭が下がります。 クレームを聞いている時間が平均で22分間ということは、長い場合、1時間近くもクレームを聞いているケースがあるのではないかと想像しました。 本当に大変な対応だと思えます。担当されている方の心理的負荷に対して、研修以外に、どんなことができているのかも気になりました。	1件の相談は30分を目安にしておりますが、ご意見のとおり、相談の中には1時間を超えるケースもございます。 このため、相談を受けた相談員が孤立することのないように、相談員を支援する別の職員を配置するなど、支援体制を整えることで、相談員の心理的負荷の軽減に努めております。
報告事項3 (公開)	加藤 委員	立ち入りをした結果、改善策が提示されたことは良かったです。その後それらが実行され改善に至ったかどうかの確認が必要だと思われまます。	ご指摘のとおり改善内容の確認に努めてまいります。

9 問い合わせ先

船橋市保健所 保健総務課 電話 047-409-3759