

厚生労働科学研究費補助金（地域医療基盤開発推進研究事業）
分担研究報告書（平成 30 年度）

病院患者相談窓口に関わる人材の役割の現状と課題

研究分担者 稲葉 一人 中京大学法科大学院（法務総合教育研究機構） 教授
研究分担者 高山 詩穂 聖徳大学看護学部 講師

研究要旨

病院患者相談窓口に関わる人材の役割の現状と課題を明らかにした先行研究としては、2012 年 9 月～11 月に行われた全国代表サンプルによる質問紙調査があるが、平成 24 年の患者サポート体制充実加算後、この調査をベースに医療対話推進者の業務指針・研修指針（特別研究）が作成され、その後多くの研修実施団体が研修指針に基づいて研修を行い、業務指針に基づいて業務が行われている。しかし、研修を受けた受講者がその後病院において活動をするが、その実態を明確にした調査や報告はなかった。

そこで、本年度は、研究協力者である医療対話推進者や、約 10 名の多様な研修を受けた医療対話推進者ないし医療メディエーター・医療対話仲介者等（以下医療対話推進者等という）として活動を行っているものとディスカッションを重ね、また、情報提供を受けて、今後、医療対話推進者等には、医療機関における医師の業務を低減させ、より高い患者満足度を得るための潜在力があることが示唆され、また、また、医療安全業務との連携のために条件等も検討をするべき事項が示唆され、次年度の研究のための方向性が示唆された。

A. 研究目的

医療機関の相談員（医療対話推進者等）の業務の実態と、相談員育成のための研修内容及び地域連携を図る上での課題を明確化した。

医療機関内患者相談窓口の役割の現状と課題を明らかにした先行研究としては、東京大学による 2012 年 9 月～11 月に行われた全国代表サンプルによる質問紙調査（全国代表サンプル調査）があるが、この時点では診療報酬の裏付けがなかったところ、平成 24 年に患者サポート体制

充実加算が導入され、その後、厚生労働科学（特別）研究事業「医療対話仲介者（仮称）の実態把握と役割・能力の明確化に関する研究」研究代表者・稲葉一人（医療対話推進者の業務指針・研修指針）が作成され、これに基づき、平成 25 年 1 月 10 日医政総発第 0110 第 2 号厚生労働省医政局総務課長通知(平成 25 年医政局通知)が発出されている。

すなわち、先行研究後、診療報酬の裏付け・医療対話推進者の業務指針・研修指針が発出されてから、研修実施団体が

研修指針に基づいて研修を行い、研修を受けた受講者等が、業務指針を参考にしながら業務を行っているが、その実態を明確にした調査や報告はない。

B. 方法

別紙のとおり、研究協力者等に協力を仰いで、実態概要と課題・問題点を把握するために、研究協力者としてディスカッションを重ね、更に情報提供（研究協力者である医療対話推進者の他、医療対話推進者・医療メディエーター等 10 名）を受けた。

別紙 1 医療対話推進者等の業務の将来についての検討会議・ディスカッション・情報提供

C. 研究結果

医療対話推進者、医療メディエーター、医療対話仲介者、その他のように、業務指針が示されているにも関わらず、名前が多様なものであることが明確になった。

さらに名称の如何に関わらず、その組織上の位置づけ、役割等が病院によって異なり、現実に果たしている役割も異なっていた。

しかし、名前がいかにあろうとしても、また、役割が違っていても、それぞれが病院・医療従事者と患者・家族との間のコミュニケーションの多様な方法で仲介役を果たし、クレームがでる前に関わり予防する、あるいはクレームに丁寧に対応することで、大きなクレームにならないようにする、あるいは、事故が起こった場合に、医療安全管理者と共同して当たることで、事故から生じる、病院・医

療従事者と患者・家族への影響を最小限にしているような、好事例が多くあることが認められた。

D. 考察

医療機関で働く研究協力者（一部医療対話推進者）とのディスカッションや、情報提供を受けた結果、医療安全対話推進者の名称も病院によって異なり、複数の名称を使うところもあり、また、その業務も多岐にわたっている。その上で、医療対話推進者等は、医療機関における医師の業務を低減させ、より高い患者満足度を得るための潜在力があることが示唆され、また、また、医療安全業務との連携のための条件のほか、それを実現するための倫理的視点を踏まえた課題の検討が行える等の能力を高める研修の必要性が示唆された。

E. 結論

今後、本年の準備的な情報収集を踏まえ、より広い範囲のサンプルについて、インタビューや、訪問調査や、アンケート調査等の適時適当な手法によって、より現場から、好事例を中心とした的確な実態把握を行う必要がある。

E. 倫理的な配慮について

本年は、研究協力者とのディスカッションと、面談や紙ベースを通じての情報提供を中心とする次年度の本格的な研究をするための準備を行った。侵襲・介入に相当とする研究は実施されていない。

また、提供を受けた情報はすべて提供組織も含めて匿名であり、個人・組織を

特定する情報はなく、本研究の結果の表現においても、そのような制約のあるものとして利用・評価している。

念のために、研究者から提供を受けた情報については、研究者の研究室内の鍵のかかるロッカーに保管されている。

なお、次年度の研究においては、研究分担者を増加し、上記の観点から研究計画を立てて、複数の大学で倫理審査を経

て、アンケート調査・インタビュー調査を行う予定である。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

直接関連するものはない。

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし

別紙1 医療対話推進者等の業務の将来についての協議・ディスカッション・情報提供

日時・場所	内容	主任 分担	研究 協力者	研究 協力者	行政
2018.5.23 八重洲ホール	科研全体会議 全体の進行について 協議	嶋森 稲葉			厚生労働省 芝田同席
2018.5.26 小牧市民病院	医療対話推進者の 今後の業務の可能性 についてディスカッション。	稲葉		研究協力者 としての医療対話推進者2名	
2018.6.10 都内（千代田区）	医療事故調査制度が実施の中で、医療対話推進者の 医療事故時の役割 についてのディスカッション。	稲葉	高山	豊田ら	
2018.6.26 都内（千代田区）	医療対話推進者の 研修の標準化 についてのディスカッション。	稲葉	石川 斎藤		
2018.6.14-15 7.13 群馬県庁内	医療対話推進者の 研修の効果 についてディスカッション。	稲葉			群馬県 病院局
2018.7.15 都内（田町）	医療対話推進者の研修の効果についての情報提供	稲葉		研究協力者 として医療対話推進者 1名	
2018.8.6 都内（千代田区）	医療対話推進者の業務拡大の可能性について。特に 倫理的な活動への関わり についてディスカッション。	稲葉	高山		
2018.8.25 都内（千代田区）	医療対話推進者研修を受ける 職種による研修効果の測定 についてディスカッション。	稲葉	石川 斎藤		
2018.9.1-2 都内（千代田区）	医療対話推進者 研修の改良 が必要な点についてのディスカッション。	稲葉	石川 斎藤		
2018.9.7 都内（千代田区）	医療安全活動 を支える医療対話推進者の活動についてのディスカッション。	稲葉	石川 斎藤		厚生労働省 渡邊室長ら 芝田同席
2018.9.8	医療対話推進者 研修項目の改善	稲葉		研究協力者	

日赤本社	について			としての研 修担当者	
2018.9.15-16 日赤本社	医療対話推進者 研修項目の改善 について	稲葉		研究協力者 としての研 修担当者	
2018.9.24 名古屋市内病院	医療対話推進者の活動と、 医療 安全活動との関係 について情報 提供	稲葉		研究協力者 として医療 対話推進者 1名	
2018.9.29 都内（千代田区）	医療対話推進者の 活動の今後の 可能性 についてディスカッショ ン	稲葉	石川 斎藤		
2018.10.7 大阪（北区）	医療対話推進者の医療事故時の 役割についてのディスカッショ ン	稲葉		研究協力者 として医療 対話推進者 を含む関係 者ら	
2018.10.12 都内（千代田区）	医療対話推進者の 実態調査 につ いて協議	稲葉			厚生労働省 渡邊室長ら
2018.10.28 都内（新宿区）	医療対話推進者の 医療事故時の 役割 について	稲葉		関係者ら	
2018.11.7 名古屋市内病院	医療対話推進者等からの情報提 供	稲葉		研究協力者 として医療 対話推進 者・メディエ ーター 4名	
2018.11.7 愛知県内病院	医療対話推進者からの情報提供	稲葉		研究協力者 として医療 対話推進者 1 名	
2018.11.12 愛知県内病院	医療対話推進者等からの情報提 供	稲葉		研究協力者 として医療 対話推進 者・メディエ ーター 5名	
2018.12.7 八重洲ホール	科研全体会議	嶋森 稲葉			厚生労働省 渡邊室長ら
2019.12.14	医療対話推進者の役割	稲葉		関係者ら	

埼玉県看護協会					
2019.3.29 東京健康医療大学	本分担研究の来年度について	稲葉 次年度追 加分担研 究者			厚生労働省