

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）
「医療安全支援センターの機能評価及び質改善のための
ICTを用いた地域連携と情報収集の体制構築に関する研究」

分担研究報告書

「医療安全支援センター及び医療機関において
医療に関する苦情や相談を受ける窓口の相談員の現状を明らかにする研究」

研究分担者 松村 由美 京都大学医学部附属病院医療安全管理部・教授
森下 真理子 京都大学医学部附属病院医療安全管理部・助教
廣井 佐和子 京都大学医学部附属病院医療安全管理部・大学院生

【研究要旨】 医療に対する国民の信頼を高めるためには、医療に対する苦情や相談等に対応する体制の確立や医療従事者自身が苦情や相談等から学び改善策を講じる機会を積み重ねる必要がある。患者が参画し、患者・行政・医療従事者の三者一体となり医療の質向上・医療安全を図るシステムをつくるため 2003 年に、47 都道府県・保健所を設置する市及び特別区に医療安全支援センターが設置された。この地域の相談窓口に加え、臨床研修病院・特定機能病院には、医療機関内に患者相談窓口が設置されている。本研究では、相談員に必要とされる知識や技術、態度について明らかにすることを目指すが、まず、相談員の業務実態について、インタビュー調査によって明らかにしようと試みた。

A. 研究目的

医療がより安全に提供され、医療の質向上を目指すシステムを構築することは重要な課題である。総合的に、医療安全対策を推進するためには、医療機関内だけではなく、住民に身近な地域において医療に対する苦情や相談等に迅速に対応する体制を整備することが必要だとされている¹。2003 年より、47 都道府県、保健所を設置する市及び特別区に医療安全支援センターが設置され、医療に関する苦情や相談に対応する身近な窓口として機能することが期待されてきた²。医療安全支援センターに寄せられた苦情、相談の件数や、その内訳は、総合支援事業が実施した調査結果からうかがい知ることができる³。住民から医療全支援センターに寄せられる苦情や相談は多様であるため、相談員には、医療だけではなく様々な知識や技術が必要となる、と考えられる。

しかし、医療に関する「苦情」「相談」を相談員が受ける際に、どのように対応してい

るのか、その実態はこれまで明らかにされてこなかった。

本研究では、医療安全支援センターで働く相談員の業務実態について、明らかにすることを目指すが、まずは探索的な調査として、直接的に医療に関する苦情・相談に対応している医療機関の患者相談窓口の相談員を対象に「苦情」「相談」に関する対応について聞き取り調査を実施した。その後、この聞き取り調査で得られた知見をもとに、医療安全支援センターの相談員に対する聞き取り調査を計画し、実施中である。医療サービス全般に関する「苦情」「相談」の対応について明らかにすることは、相談員への教育の機会を提供する上での基礎的な知見を生成することにつながるのではないかと考えている。

B. 研究方法

医療機関に設置された患者相談窓口相談員に対するインタビュー：

研究分担者らは、患者相談窓口の相談員 2 名を対象にパイロットインタビューを実施した。相談の内容、相談を受ける上で必要と考えられる知識や技術、態度、勤務している窓口の体制等を尋ねる質問項目からなるインタビューガイドを作成し、半構造化インタビューを実施した。パイロットインタビュー実施においてはインタビュー実施者が自身のインタビューを録音音声ならび、逐語録をもとに振り返り、質問の内容や尋ね方について検討した。

医療安全支援センターの相談員に対するインタビュー：

患者相談窓口相談員に対するインタビューで得られた情報を参照し、インタビューガイドの改訂を重ね、対象となる医療安全支援センターごとにインタビューガイドを構成した。

またインタビュー対象とする医療安全支援センターの選定に当たり、地域の医療体制に関する概要を調査した。地域の医療体制が医療安全支援センターの相談に反映されていると考えたためである。また、インタビュー対象者の募集に当たり、まず、各自治体の医療・保健担当行政職と相談を重ね、保健医療計画における

「住民への質の高い安全な医療の提供」という方針に沿った研究であることを伝え、理解を得た。その上で、インタビュー対象者の推薦にあたり、行政職員の支援を得た。このような準備のもとインタビュー計画を立て、インタビューを実施している。本研究報告書では主に「患者相談窓口相談員に対するインタビュー」に関して研究結果を示し、「医療安全支援センターの相談員に対するインタビュー」に向けての課題や今後の調査の方向性を示すことまでを記載した。「医療安全支援センターの相談員に対するインタビュー」については現在調査を実施中である。

(倫理面への配慮)

本研究は、文献調査、医療機関の従業員、行政担当者へのインタビュー調査が主であり、個人特定可能な情報を収集しない。また、人を対象とする生命科学・医学系研究に関する倫理指針に示される研究活動定義には合致しない。ただし、世界保健機関 (WHO) は、患者安全研究に関して、「患者安全研究における倫理的な問題点：既存ガイダンスの解釈」を発行し

(2013)、患者安全のための活動は、規制・管理当局や医療機関の各部署から義務付けられたものであり、一般的には研究倫理委員会の審査は要求されていないが、倫理委員会に早い段階で提出することが推奨されている⁴。よって、本研究開始にあたり、京都大学医学研究科・医学部及び医学部附属病院医の倫理委員会の承認 (R4086) を受けた。

C. 研究結果・考察

医療機関の患者相談窓口勤務する 2 名の相談員 (医療職 1 名、非医療職 1 名) に対し、探索的な聞き取り調査を実施した。調査実施においては、調査実施者側が持つ知識や経験、価値観や考え方といった前提や尋ね方について明らかにすることも同時に目指した。

患者相談窓口における相談は「医療メデイエーション」の考え方を反映していると考えられる。このため、インタビューの分析に当たり、和田・中西(2012)による「医療メデイエーションーコンフリクト・マネジメントへのナラティブ・アプローチ」⁵を参照した。本モデルは、ナラティブ・アプローチという理論的基盤を持ち、米国で考案されたメデイエーションモデルを日本の医療現場に適合するよう調整し、組み合わせたものである。コンフリクトの発生初期段階において医療メデイエーターが当事者間に介入し、三極構造を形成することを前提としている。医療メデイエーターは、当事者のいずれにも与することなく可能な限り不偏性を保ち、これにより、双方から

の信頼を獲得し、対話促進を支援する。また、常に「真実開示ー医学的適応と判断ー事実検証」の手順に立ち戻る必要があり、医療メディエーターは、これを実現するため、各当事者が話す心理情報（今の気持ち、感情、不安や不信）、問題の経過（出来事、状況）について共感を示しながら傾聴し、当事者の本当の心理を捉えなおし（リフレーミング）、それらを別の言葉で言い換え（パラフレージング）、双方に対し、これらの内容が正しいかどうか確認するという手順を踏む。また、本モデルは、医療メディエーターの中立性・不偏性を実現するため、ケアの理念（混乱状態にある双方の当事者らの悲嘆や怒りを分け隔てなく傾聴し、共感して受け止め、当事者の自律的な問題克服能力や自己治癒力を信頼し、回復を促すよう誠意をもって当事者らに接する）に従わなければならないとしている。

本モデルを参照し、インタビューデータを分析した結果、相談員は患者からは困りごとを吐き出す宛先になること、医療者からはコンフリクトを予測することや、予防に関わることを要請されることがある中で、相談者（患者や家族）と医療従事者の間に立って、常に不偏的な立場を維持しようと心がけているのではないかと考えられた。この不偏的な立場から、相談者と医療従事者の間にある齟齬を明らかにしていくよう、相談者の苦情・相談を真摯に聴くことを重要視していることもうかがわれた。

相談員らは、「苦情」「相談」を受ける業務に従事する前には、自身に務まるのかについて不安を感じていたり、どこまで回答してよいのかどうか迷ったりする経験があったと述べた。一方で、患者との対話についてやりがいを感じており、よい経験を得ているということを実感していた。相談員は、医療メディエーションの知識や技術を活用しており、医療者と患者の間に入り、両者のコミュニケーションを促進することで、医療者からも感謝されることを経験しているということであった。

患者相談窓口では相談員は、相談者と医療従事者との間に立って、双方のやり取りを直接的あるいは間接的に仲介する。苦情や相談の対象となった事例が生じた施設内にいるため、施設の状況や医療従事者、医療提供される様子について知った上で、相談に対応している、という特徴がある。

一方、医療安全支援センターにおいて、相談員は、主に電話を介して医療に関する苦情や相談について対応している。医療安全支援センターの相談員も、相談者と医療従事者の間にいる、という点では、患者相談窓口の相談員と立場は類似しているが、異なる点もあると考えられる。本報告で記載した、患者相談窓口の相談員に対するパイロットインタビューの内容は、医療安全支援センターの相談員のインタビューを実施する上で参照点になり得ると考えられた。

医療安全支援センターの相談員に対するインタビュー調査・分析は現在実施中である。

D. 結論

本研究は、医療安全支援センターで相談業務に従事する相談員の業務実態を明らかにするものである。今年度は、前段階として医療機関の患者相談窓口の職員に対してインタビューを実施し、医療メディエーションモデルの知識・技術が活用されていることが明らかになった。院内にある患者相談窓口は患者の声に一番近く、同時に医療従事者にも認知・活用されている。また、医療メディエーションというモデルが確立しており、研修システムも導入されている。これと比較し、医療安全支援センター相談員に対するインタビュー調査は、院外に医療安全支援センターという行政を置く意義・課題などを明らかにする可能性があり、一層の医療の質向上と医療安全に利活用されるであろう。

E. 研究発表

1. 論文発表
松村由美. 医療機関における臨床倫理
コンサルテーションの実装：医療安全
管理者の視点から. 医療と安全 17:10-
19, 2023
2. 学会発表
松村由美. 臨床倫理相談室の実践を通
じた医療人養成～医療安全との連携
～. 第10回医療安全学会学術総会、
東京(2024.4.13)
3. 研究会発表
廣井佐和子・森下真理子. 医療安全支
援センターの実態インタビューからー
「医療安全と紛争解決」研究会
(2024.3.17)

2. 実用新案特許
なし
3. その他
なし

F. 参考文献

1. 医療安全支援センター運営要領
[000907808.pdf \(mhlw.go.jp\)](https://www.mhlw.go.jp/000907808.pdf)
2024年5月20日最終アクセス
2. 医療安全支援センター総合支援事業
anzen-shien.jp/aboutus/
最終アクセス 2024年5月20日
3. 医療安全支援センター総合支援事業
調査データについて
anzen-shien.jp/information/
最終アクセス 2024年5月20日
4. World health organization: WHO 『患
者安全研究における倫理的な問題点
既存ガイドランスの解釈』日本語版、
2013年 (Ethical issues in patient
safety research: interpreting existing
guidance)
[9789241505475-jpn.pdf \(who.int\)](https://www.who.int/9789241505475-jpn.pdf)
5. 和田仁孝、中西淑美、「医療メディエ
ーションーコンフリクト・マネジメ
ントへのナラティブ・アプローチ
ー」 Signe、2011

G. 知的所有権の取得状況

1. 特許取得
なし