



厚生労働省 医政局長賞
優秀賞

プロジェクト

地域で育む安心・安全・納得の医療 ～市民と医療従事者をつなぐ、たゆみない取組み～

受賞者

松本市保健所

所在地 長野県松本市大字島立1020番地 電話 0263-40-0800
メールアドレス h-soumu@city.matsumoto.lg.jp
URL <https://www.city.matsumoto.nagano.jp/soshiki/229/1543.html>



取組の経緯

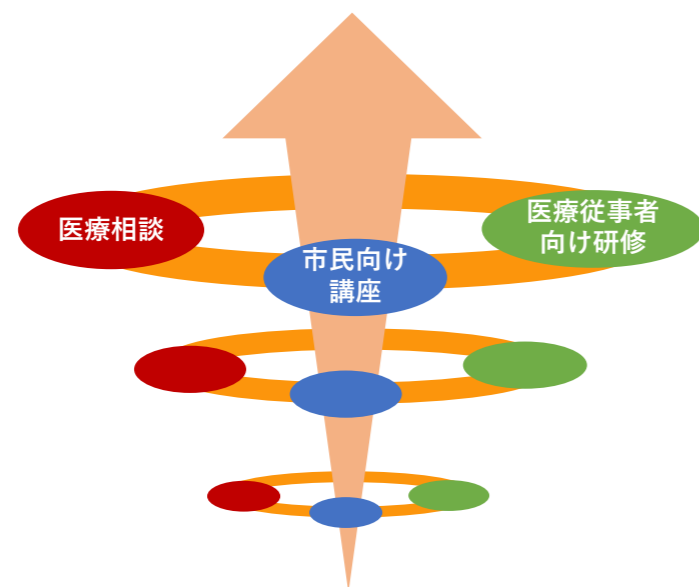
患者と医療従事者が互いの思いや認識を相手に伝えられるような環境づくり

医療を安全に、そして安心して受けるためには、患者と医療従事者の対等な信頼関係が欠かせません。しかし、時にお互いの説明と理解にズレが生じ、時間の経過とともに大きくなる場合があります。

「医師に言えない、聞けない。」という医療相談をたくさん受ける中で、市民の皆さんに、医療を受けるときの心構えや準備について伝えることができないかと考えたことがきっかけとなり、「医者にかかる10箇条」を基にしたポスターを作成し、市民向け講座を開始しました。

そこでいただいた意見を医療従事者に届けるべきと考え、市内の三師会、病院に伝え、そしてまた三師会からいただいた意見を、講座等を通じて市民の皆さんにも伝えるというサイクルを作りました。

安心・安全・納得の医療



事業の概要と特徴

患者と医療従事者が円滑なコミュニケーションをとるための架け橋となるように

いわゆるゼロ予算で以下の取組みを行っています。市民からの意見や要望を医療従事者に伝え、さらに医療従事者からの意見を相談や講座の中で市民に伝えていくサイクルを回しています。

- (1) 相談業務
- (2) 市民向け講座「賢い患者になるために」

市民の医療安全に関する認識の向上、患者と医療従事者が円滑なコミュニケーションをとることが、納得した医療を受けることに必要なことだと伝えています。市民が希望する場所に職員が訪問し、市民に直接語り掛け、率直な意見や感想を聞き、また医療現場からの声を届ける貴重な場としています。

- (3) 医療従事者への情報提供と研修会の開催

医療相談業務や市民向け講座で寄せられた意見、感想等の情報を市内の病院、三師会にお知らせしています。三師会毎に研修を実施し、それぞれの会員に合った相談事例や市民の意見を紹介し、ご意見をいただいています。



長野県シニア大学 授業風景

医療のかかり方を変えていくポイント

患者と医療従事者が相互理解を深め、お互いが満足感を得られる環境づくりへのお手伝い

「医者にかかる10箇条」を知っている人は、ほとんどいませんでした。多くの人にコツコツ伝えていくことは大変ではありますが、必要なことで、それが地域に根差した私たち保健所の役割だと思います。

医療は受け手である患者と医療従事者との協働作業の中で育まれていくと考えています。患者は患者として必要なことを伝え、自分自身を守っていく必要があります。医療従事者は患者に満足感を与えながら、コンプライアンスを含めた医療従事者としての立場を守る必要があります。患者と医療従事者が、相互の思いを理解し、協力していくことの必要性をお互いが認識することが安心・安全・納得の医療につながるものと確信しています。

私たちは、患者・医療従事者それぞれが満足し、納得できるような医療環境づくりのお手伝いをしていきたいと思っています。

今回、松本市の地区組織活動を担っているキーパーソンの方たちと協力できたこと、市民の医療に関する意識の高さがこの事業を盛り上げてくれているのだと思っています。



地域での講座風景