

令和7年11月28日

2025年度医療安全支援センター全国協議会

午後の部_グループワーク資料（申込時の事前アンケート結果）

【主な回答内容】

1. 事前アンケート結果_医療機関の相談窓口との連携の困りごとや工夫

① 医療機関との情報共有の難しさ

「医療機関側からの情報が十分に得られないことがある」

「センターへ寄せられた相談をどこまで共有すべきか迷う」

「相談内容が複雑な場合、医療機関が慎重になりすぎて動きが遅くなる」

② 連携の温度差・立場の違い

「センターと医療機関の間で、課題の受け止め方に温度差がある」

「相談者の思いと医療機関の認識が食い違うことが多い」

「役割の線引きが難しく、どちらが主導すべきか迷う」

③ 相談対応のプロセス・責任範囲の不明瞭さ

「医療機関に任せるべきか、センターが調整役として踏み込むべきか判断が難しい」

「センターの関与がどこまで必要なのか明確でない」

「医療機関からの返答待ち時間が長く、相談者への説明が難しくなる」

④ 良好な連携のための実務的な工夫を知りたい

「相談窓口同士で定期的に情報交換をしているか知りたい」

「医療機関と信頼関係を築くコツや工夫を共有してほしい」

「相談対応の進捗管理にどんなツールや方法を使っているか知りたい」

（代表的なコメント）

「医療機関との温度差をどのように調整しているのか教えてほしい」

「相談内容を医療機関に伝える際、どこまで詳細に共有してよいのか迷う」

「医療機関の対応が遅い場合、センターとしてどのようにフォローしているか知りたい」

「進捗管理をどのように行い、相談者にはどのように説明しているのか」

「センターが介入しすぎないようにするための基準を知りたい」

「地域の医療機関と協力関係を築く工夫があれば参考にしたい」

2. 事前アンケート結果_登壇者への質問

【主な回答】

① 医療機関との協働・調整方法に関する質問

「相談内容を医療機関に伝える際、どのような表現を心がけているか」

「相手が防衛的になった場合の対応のコツを知りたい」

「医療者側との温度差をどのように埋めているか」

② 介入の線引き・判断基準に関する質問

「センターとしてどこまで関与してよいのか迷う場面がある」

「踏み込みすぎにならないための判断基準を知りたい」

「医療機関側が対応に消極的な場合、どう動くべきか」

③ 困難事例への対応（クレーム・紛争含む）

「強い口調の相談者や、感情的なケースの対応方法を教えてほしい」

「医療機関との意見が対立した場合の調整のコツは？」

「複雑な背景を持つ相談へのアプローチ例を知りたい」

④ 法的・制度的な背景に関する質問

「説明責任や情報提供義務について、センターとしてどのように理解しておくべきか」

「行政との連携ポイントや、地域での制度運用の違いを知りたい」

（代表的なコメント）

「相談を医療機関へフィードバックする際、表現をどの程度調整しているのか伺いたい」

「医療者側が反発的な姿勢のとき、どのように関係を改善しているか知りたい」

「センターの役割として踏み込むべきところ、踏み込まない方がよいところの判断に迷う」

「感情的な相談者に対して、実際に使える対応のポイントを教えてほしい」

「医療機関から協力が得にくい場合、どんなアプローチがあるのか」

「法的なリスクや制度的な位置づけについて最新情報を知りたい」

以上