

令和4年度 札幌市医療安全推進協議会 委員

天野 大助 (副会長)	札幌歯科医師会 理事
木川 幸一	北海道医療ソーシャルワーカー協会 会長
鬼頭 知一	札幌弁護士会
佐々木 弘好	札幌病院薬剤師会 常任理事
佐藤 亜紀	市立札幌病院 医療安全担当課長
田中 かおり	北海道看護協会 専務理事
中江 舞美	札幌医科大学附属病院 感染制御部 主査
野中 雅 (会長)	札幌市医師会 副会長
橋本 暁佳	札幌医科大学附属病院 医療安全部 副部長
山野 勝美	札幌薬剤師会 副会長

(50音順 敬称略)

*札幌市医療安全支援センターの活動については、札幌市公式ホームページ内に掲載しております。

札幌市医療安全支援センターについてのホームページアドレス

札幌市医療安全支援センター

<https://www.city.sapporo.jp/hokenjo/f4imuyaku/f78sanzenshien/index.html>

札幌市医療安全支援センター事業概要

令和5年(2023年)3月発行

発行(事務局):札幌市保健福祉局保健所医療政策課

電話:011-622-5162



令和4年度

(令和3年度データ)

札幌市医療安全 支援センター

事業概要

*** 市民と医療提供施設のより良い関係をめざして ***

もくじ

- はじめに P1
- 札幌市医療安全支援センターの概要 P1
- 札幌市医療安全相談窓口 P2 ~ 12
 - 市民相談状況 P2 ~ 3
 - 市民相談事例 P4 ~ 12
- 講習会・セミナー P13 ~ 14
- 札幌市医療安全推進協議会 P14

札幌市保健所

はじめに

札幌市では、平成16年度に「札幌市医療安全相談窓口」を開設し、市民からの様々な医療に関する相談に対応しております。平成18年度には「札幌市医療安全推進協議会」を発足させ、この2つを柱とする「札幌市医療安全支援センター」を保健所内に設置し、中立的な立場から、市民と医療提供施設との間の問題解決の支援を行っているところです。

本センターの設置以降、医療安全相談窓口寄せられる市民相談は年々増加し、平成27年度には初めて2,000件を超え、令和3年度は1,958件の相談があり、ここ数年は約2,000件前後で推移しております。相談内容は、医療行為・医療内容やコミュニケーション（従事者の対応や説明）に関するものが多数を占めています。

一方、令和元年度からは新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、医療機関の感染対策、ワクチン接種に関する相談も多く寄せられました。医療機関におかれましては、院内感染対策の見直しやワクチン接種を含む診療体制の整備など、柔軟にご対応いただいたことと存じます。

本事業概要では、医療安全相談窓口寄せられた市民相談の状況や相談対応事例を中心に、札幌市医療安全支援センターの代表的な事業を紹介しております。実際の相談事例等を知ることは、日々患者と接する医療従事者の皆様にとっても大変有意義なことであると考えられます。

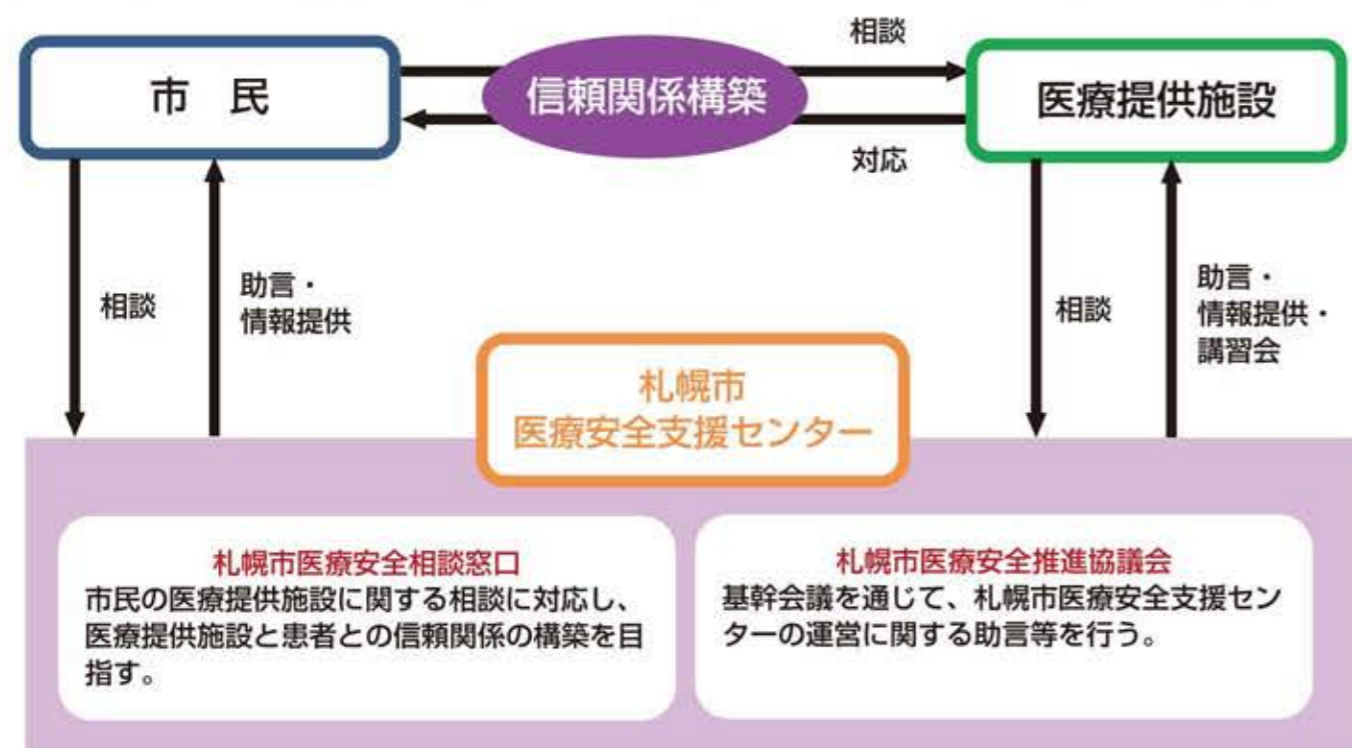
本事業概要が、多くの医療従事者の皆様に活用され、安全・安心な医療の提供及び患者との信頼関係の構築の一助となることを期待しております。

最後に、この事業概要の取りまとめにあたり多大なるご協力をいただきました札幌市医療安全推進協議会の委員の皆様をはじめ、関係各所の皆様方に心から感謝申し上げます。

札幌市保健福祉局 医務・健康衛生担当局長 館石 宗隆
(札幌市保健所長事務取扱)

札幌市医療安全支援センターの概要

札幌市医療安全支援センターは、医療法第6条の13の規定に基づき設置され、札幌市医療安全相談窓口と札幌市医療安全推進協議会を柱として、市民と医療提供施設の信頼関係の構築を目指しています。



札幌市医療安全相談窓口

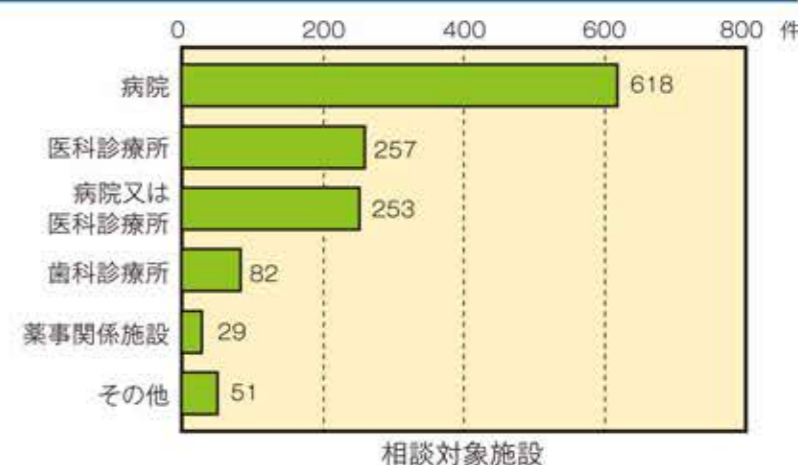
相談窓口では、市民からの医療提供施設に関する相談に対応し、中立的な立場から助言・情報提供等を行うことにより、市民と医療提供施設との間の問題解決を支援しています。

令和3年度 市民相談状況

令和3年度(R3.4.1~R4.3.31)
1,958件 (参考:令和2年度 2,047件)

相談対象施設

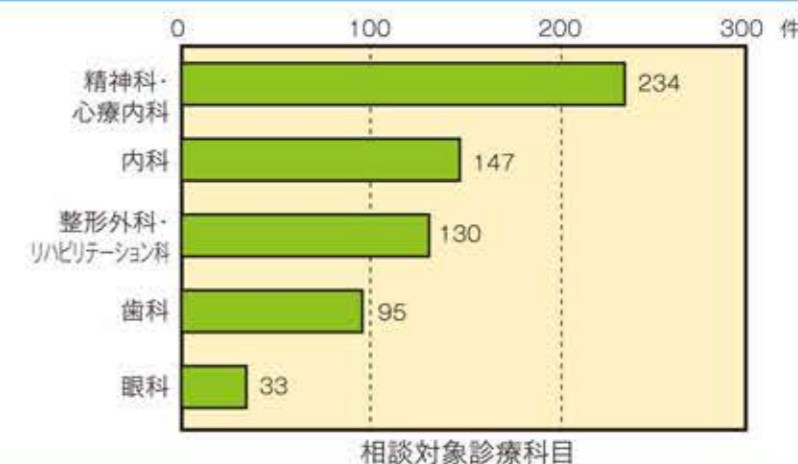
- 特定の施設を対象とする相談は1,290件でした。
- 病院、医科診療所、歯科診療所に関する相談は全体の61.8%でした。
- 医療機関の案内や医療に係る一般的な相談などの施設を特定しない相談は34.1%でした。
- これらの割合は昨年度とほぼ同様でした。



相談対象診療科目

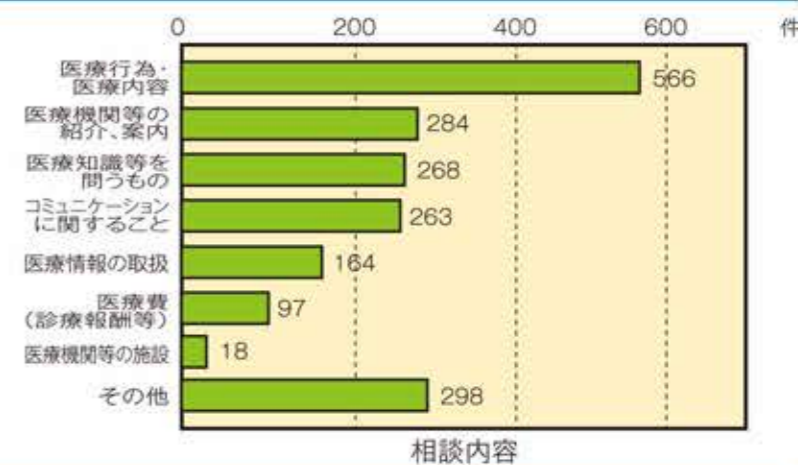
- 対象診療科目が判明した相談は、847件でした。
- 例年と同様に、「精神科・心療内科」に関する相談が最も多かったです。
- その他診療科目についても多少の順位の変動はありましたが、概ね例年と同様の傾向でした。

※診療科目が判明したもののうち、上位5科目を掲載。



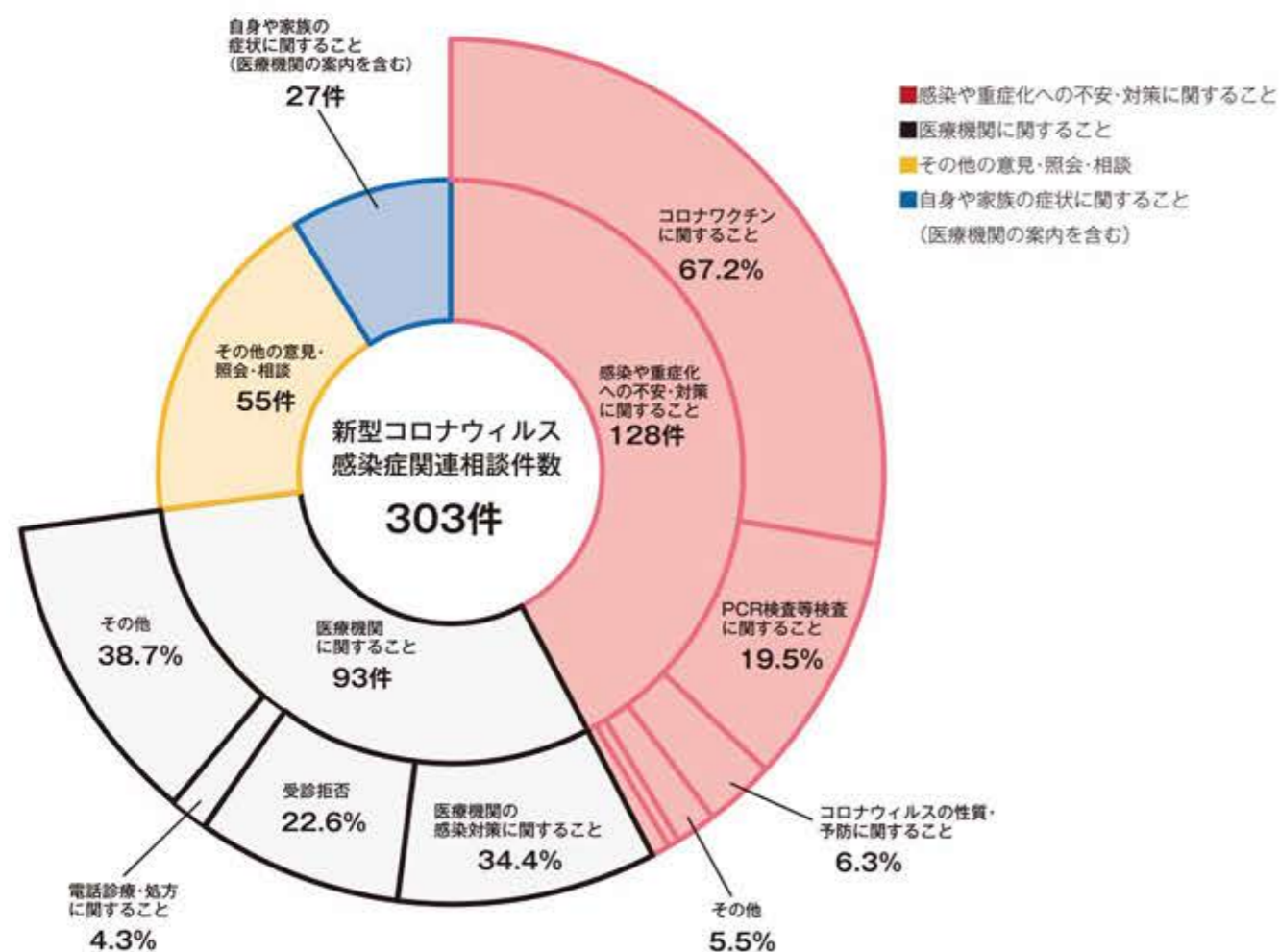
相談内容

- 診療内容や転院相談を含む、「医療行為・医療内容」に関する相談が最も多かったです。
- 次いで「医療機関等の紹介、案内」、病気や薬に関する相談を含む「医療知識等を問うもの」、「コミュニケーションに関すること」の順に相談が寄せられました。
- その他、カルテや広告等の医療情報の取扱いに関する相談や、医療費に関する相談などが寄せられております。



新型コロナウイルス感染症に関する相談

- 令和3年度、医療安全相談窓口寄せられた相談のうち、新型コロナウイルス感染症に関する相談は303件でした。
- 特に、「感染や重症化への不安・対策に関すること」及び「医療機関に関すること」について多くの相談やご意見が寄せられました。
- 「感染や重症化への不安・対策に関すること」については、ワクチン接種が開始されたことに伴い、ワクチン接種を実施する医療機関に関する相談や接種後副反応に関する相談を含む「コロナワクチンに関すること」にかかる相談が寄せられました。
- 「医療機関に関すること」については、「医療機関の感染対策に関すること」や「受診拒否」に関する相談が寄せられました。
- その他、自身や家族の症状に関する相談や、新型コロナウイルス感染症に関する各種制度へのご意見等も寄せられました。



※なお、札幌市では現在、新型コロナウイルス感染症に関する各種相談窓口をそれぞれ設けております。

市民相談事例

令和3年度に市民から相談窓口寄せられた相談事例を紹介します。
この相談事例をもとに「自分たちであればどうするか」、「より良い対応はないだろうか」など、医療提供施設のスタッフの皆様で話し合っていたことを期待しております。

医療行為・医療内容

相談事例1

深夜にトイレに行く回数が増えたので泌尿器科を受診したのですが、尿路感染や炎症が見られなかったにもかかわらず、抗生物質を処方されました。耐性菌が心配なので抗生物質を服用することは避けたいのですが、抗生物質を服用するべきなのでしょうか。

相談事例2

以前から頸椎を痛めており、整形外科に通院しています。先日痛みがあり受診したところ、レントゲンを15枚も撮影されました。撮影したうちの数枚しか確認せず診断されたので、不必要な撮影をされたと思います。

相談事例3

かかりつけだった眼科で緑内障の手術をしたのですが、手術後失明してしまいました。手術が失敗したせいではないかと考えています。

対応1～3

診療内容については、医師の診断に基づくものであり、その適否について相談窓口で判断することはできないため、主治医とよく話し合い、疑問点などについて相談するよう助言しました。また、場合によっては、医療ADRなど弁護士の窓口を紹介しています。

相談事例4

複数の医療機関に通院しています。以前、整形外科で腰椎の手術を受けたのですが、最近痛みが強く、通院が難しくなっています。治療を継続したいのですが、何か方法はありますか。

対応4

医療機関によっては訪問診療やオンライン診療を実施している場合があります。現在通院中の医療機関に病状を伝え、訪問診療やオンライン診療が可能かどうか確認するよう助言しました。



相談窓口に寄せられる相談で毎年多いのが、「医療行為・医療内容」に関することです。相談窓口では診療内容の適否について判断できる機関ではないことから、主治医や看護師によく相談するよう助言しています。

しかし、「十分な説明がないまま処置された」、「希望する検査や治療をしてもらえなかった」などといった相談が多く寄せられています。医療機関側は十分に説明をしていますが、患者に上手く伝わっていない事例も見受けられます。

日ごろから、医療従事者と患者がコミュニケーションを取りやすい環境を整え、患者の話をよく聞き、検査や治療の内容等について十分に説明することが重要です。

また、医師と患者とのコミュニケーションをより潤滑なものにするためには、患者の抱える様々な疑問や不安、ニーズなどの情報を、看護師や薬剤師などメディカルスタッフと共有し、患者への説明を補足してもらったり、患者が理解できない点を確認してもらうなど、皆さんで連携して対応することが大切です。

オンライン診療に関する相談も昨年に引き続き寄せられました。従来は限られた事例を除いて原則として対面で診療せず薬を処方することはできませんでした。しかし、オンライン診療の適切な実施に関する指針が改訂されたことで、原則としてかかりつけの医師が診療を行う場合に、リアルタイムの視覚及び聴覚の情報を含む情報通信手段を使用したオンライン診療を実施し、初診から薬を処方できるようになりました。

一方、電話を用いた診療については、新型コロナウイルス感染症の拡大に鑑みた時限的・特例的な対応として、通知が発出されております。初診からオンライン診療を実施する場合には、処方できる薬や日数等に制限がありますので、事前に指針や通知等の確認をお願いいたします。

【関係法令】

- ・医療法第1条の4第2項
「医師、歯科医師、薬剤師、看護師その他の医療の担い手は、医療を提供するに当たり、適切な説明を行い、医療を受ける者の理解を得るよう努めなければならない。」
- ・医師法第20条
「医師は、自ら診察しないで治療をし、若しくは診断書若しくは処方せんを交付し、自ら出産に立ち会わないで出生証明書若しくは死産証書を交付し、又は自ら検案をしないで検案書を交付してはならない。但し、診療中の患者が受診後二十四時間以内に死亡した場合に交付する死亡診断書については、この限りでない。」

【関係通知】

- ・「オンライン診療の適切な実施に関する指針」の策定について（平成30年3月30日付医政発0330第46号（令和4年1月28日一部改訂））
- ・新型コロナウイルス感染症の拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の時限的・特例的な取扱いについて（令和2年4月10日付事務連絡）
- ・歯科診療における新型コロナウイルス感染症の拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の時限的・特例的な取扱いについて（令和2年4月24日付事務連絡）

従事者の対応

相談事例1

心療内科に通院しています。20年程前から通っており最近医師が代わったのですが、健康保険組合の話や勤務している企業の話など、診療と関係なさそうな個人的なことを根掘り葉掘り聞かれ、嫌な思いをしました。また、待合室にまで診察室の声が聞こえてきます。

相談事例2

病院を受診した際、予約していたにも関わらず2時間以上も待たされました。その旨医師に伝えたところ、「この状況を見たらわかるでしょう」と強い口調で言われてしまいました。病院へ指導できる行政機関はないのでしょうか。

相談事例3

薬局で薬を調剤してもらった際、自己負担額1割のはずが3割負担で料金を請求されました。その旨指摘したところ、「返金すればいいでしょ?」といった対応をとられました。再発防止のため指導してほしいです。

対応1~3

相談内容を傾聴した上で、従事者の対応・態度については、個人の資質によるところが大きく、法令等で規制される事項ではないため指導は難しいことを説明しました。また、病院内に設置されている患者相談窓口や診療所・薬局等の管理者に相談するなど、医療提供施設側とよく話し合うように助言しました。

相談者からの要望があった場合には、必要に応じて医療提供施設へ相談内容をお伝えしております。



医療従事者の対応が悪い、という相談は非常に多く寄せられております。なかには「このような医療機関や薬局の許可を取り消すべきだ」などと訴えてこられる方もいらっしゃいます。

医療従事者の言動については、保健所で指導できる内容ではありませんが、相談者からの要望に応じて、医療提供施設へ相談内容について情報提供をさせていただく場合があります。

その際は、医療提供施設内で情報を共有していただき、改善すべき点があれば今後の対応に生かしていただくよう、お願いいたします。

【関係法令】

- ・医療法第15条第1項
「病院又は診療所の管理者は、この法律に定める管理者の責務を果たせるよう、当該病院又は診療所に勤務する医師、歯科医師、薬剤師その他の従業者を監督し、その他当該病院又は診療所の管理及び運営につき、必要な注意をしなければならない。」
- ・医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律第8条第1項
「薬局の管理者は、保健衛生上支障を生ずるおそれがないように、その薬局に勤務する薬剤師その他の従業者を監督し、その薬局の構造設備及び医薬品その他の物品を管理し、その他その薬局の業務につき、必要な注意をしなければならない。」

相談事例 1

通院先の医療機関でカルテ開示を依頼したところ、開示費用に加え、印刷代を請求され、総額が他の医療機関に比べて高額であると感じました。医療機関に請求金額の内訳を確認し、人件費や手数料の説明を受けたものの、納得できませんでした。また、カルテ開示に際し、開示できない内容がないか確認するため時間がかかると説明されましたが、自分の情報なのに開示されないことがあるのでしょうか。

対応 1

カルテ開示にかかる費用や時間については、医療機関毎に定められており、その費用が適切なものであるか否かは当窓口で判断できないとお伝えしました。また、カルテは原則開示されるものですが、本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害する恐れがある場合や、業務の適正な実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合、他の法令に違反することとなる場合は、一部または全てが非開示になる可能性があることをお伝えしました。

相談事例 2

転院を希望しており、転院先の医療機関から紹介状を求められていますが、現在通院中の医療機関では紹介状を書いてもらえませんでした。どうしたらよいのでしょうか。

対応 2

紹介状は医師が必要と判断した場合に交付されるもので、発行が義務付けられたものではありません。転院先の医療機関に確認し、紹介状の代わりに診療録（カルテ）の写しで代用可能であれば、現在通院中の医療機関にカルテ開示を求めてはどうかと助言しました。

相談事例 3

以前通院し長らく受診していない病院の送迎担当者を名乗る方から、突然送迎予約をキャンセルする旨の連絡がきました。心当たりがない旨を伝えたところ、別の人と連絡先を取り違えたことが分かりました。病院の個人情報の管理に問題があるのでしょうか。

対応 3

医療機関へ情報提供したところ、従業員間でやり取りしていたメモに記載された名前を、担当者が読み間違えてしまったことが原因であったとの説明がありました。病院の個人情報の管理について改めて留意するよう助言しました。



カルテ開示や紹介状については紹介事例のほかに、「カルテ開示を依頼したがなかなか交付してもらえない」などの相談が寄せられています。

患者に対し、開示に必要な時間や費用等を適切に説明できるように、指針や通知を参考に院内で個人情報の開示等のルールを定め、従事者への周知を図るようにはしましょう。

なお、開示手数料の算定については、厚生労働省から通知が発出されています。

【関係法令】

・個人情報の保護に関する法律第 33 条（一部抜粋）

「本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの電磁的記録の提供による方法その他の個人情報保護委員会規則で定める方法による開示を請求することができる。」

「2 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けたときは、本人に対し、同項の規定により当該本人が請求した方法（当該方法による開示に多額の費用を要する場合その他の当該方法による開示が困難である場合にあっては、書面の交付による方法）により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

- 一 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- 二 当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- 三 他の法令に違反することとなる場合」

・医師法第 19 条第 2 項

「診察若しくは検案をし、又は出産に立ち会った医師は、診断書若しくは検案書又は出生証明書若しくは死産証書の交付の求があつた場合には、正当の事由がなければ、これを拒んではならない。」

【関連通知】

- ・診療情報の提供等に関する指針の策定について（平成 15 年 9 月 12 日付医政発第 0912001 号）
- ・医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス（平成 29 年 4 月 14 日（令和 4 年 3 月 1 日一部改正））
- ・「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」に関する Q & A（事例集）（平成 29 年 5 月 30 日（令和 2 年 10 月一部改正））
- ・診療情報の提供等に関する指針について（周知）（平成 30 年 7 月 20 日付医政医発第 0720 第 2 号）
- ・医療機関における開示手数料の算定に係る推奨手続について（令和 4 年 1 月 28 日付医政医発 0128 第 6 号）

相談事例 1

通院している病院の感染対策に不安があります。入口に手指消毒液は置かれているものの、検温測定器が置いておらず、待合室の椅子に空きがないほど患者同士が密集していました。病院を指導してほしいです。

相談事例 2

通院中の小児科では、待合室や診察室が発熱者と分けられておらず、プレイマットが患者間で共有されていました。施設の共有部分の消毒が行われている様子もなかったため、感染対策がなされていないのではないのでしょうか。

対応 1～2

院内感染対策の手段や個別具体的な方法については、法令で一律に規定されるものではなく、医療機関に一任されているため、指導等は難しいとお伝えしました。相談者からの要望があった場合は、医療機関に相談内容をお伝えし、院内感染対策の見直しに役立てていただくようお願いしました。



例年、ノロウイルス、インフルエンザなどの院内感染について相談が寄せられておりますが、令和3年度は令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症関連の相談が多く寄せられました。

特に、コロナ禍における感染対策は患者側も注意を払っており、関心が高い方もいらっしゃいます。安心して受診できる環境づくりが大切です。

【関連通知】

- ・医療施設等における感染拡大防止のため留意点について（その2）（令和2年10月15日付事務連絡）
- ・精神科医療機関を対象とした感染対策研修の動画について（令和4年4月12日付事務連絡）

【参 考】

札幌市では、新型コロナウイルス感染症対策に関するハンドブック等を作成し、ホームページ上で公開しております。

病棟における感染対策

病棟職員向け新型コロナウイルス
感染症対策ハンドブック

<https://www.city.sapporo.jp/hokenjo/f4imuyaku/f97seminardouga.html>



相談事例 1

産婦人科を受診し、子宮頸がん検診と併せて複数の検査を受けました。検診費用は二千元程度でしたが、その他検査費用として一万円以上も請求されました。高額すぎるのではないかと考えています。どうしたらよいのでしょうか。

相談事例 2

主治医に相談し、薬を一種類減らしてもらいました。しかし、薬局へ処方箋を持って行ったところ、支払代金にほとんど変化がありませんでした。納得できず薬局長へ説明を求めましたが、納得のいく説明は得られませんでした。

相談事例 3

医療機関に通院しています。今回診察券の発行に二千元も請求されました。他の医療機関に比べてもかなり高額ではないかと思い、連絡しました。

対応 1～3

治療費等については、保健所で対応できるものではないため、直接医療機関と話し合いをするように助言しました。また、相談者から診療報酬制度について知りたいという希望があった場合には、制度を所管する北海道厚生局を案内しています。

相談事例 4

自由診療の歯科矯正の契約をしました。契約内容には、矯正前の治療にかかる費用が安くなると記載されていたのですが、契約後に相談したところ、その治療は別の歯科医院で行うようにと言われてしまいました。また、契約時に解約についての説明がなく、解約の意向を伝えたところ解約できないと言われてしまいました。どうしたらよいのでしょうか。

対応 4

契約内容に齟齬があるのであれば、その内容について医療機関へ説明を求めるよう助言しました。また、契約内容や解約条件についての相談先として、消費者センターや弁護士会をご案内しました。



治療費に関する制度は複雑であるため、必要があって算定されたものであっても、患者としては高額であると感じる場合もあるようです。

また、「同じ治療なのに医療機関によって費用が異なる」「説明もなく特別な加算が取られていた」などの相談も寄せられています。

費用に関する質問があった際には、患者に対し、算定根拠となる資料に基づき、適切に説明することが重要です。

さらに、診療契約の内容に対する認識のずれが生じないように、診療契約を結ぶ際は、患者に対し治療内容や解約条件、リスクなどについて十分に説明し、患者の理解を得るようにすると良いでしょう。

【関係通知】

- ・「療養の給付と直接関係ないサービス等の取扱いについて」の一部改正について（令和2年3月23日付保医 0323 第1号）
- ・「療担規則及び薬担規則並びに療担基準に基づき厚生労働大臣が定める掲示事項等」及び「保険外併用療養費に係る厚生労働大臣が定める医薬品等」の実施上の留意事項について」の一部改正について（令和4年3月4日付保医発 0304 第5号）
- ・美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について（再周知）（令和4年8月8日付医政安初 0808 第1号）

医療広告

相談事例 1

ある医療機関のテレビCMで、自由診療による治療が三十万円できると広告されていました。しかし友人が実際に受診すると、百万円かかると言われたようでした。広告の内容と異なり、おかしいのではないのでしょうか。

対応 1

医療機関において提供される自由診療による治療については、原則として保険診療や評価療養、患者申出療養、選定療養と同一の治療方法の場合、または医薬品医療機器等法の承認や認証を得た医薬品、医療機器を用いる治療方法の場合に限り、公的医療保険が適用されない旨と標準的な費用を併記することで、広告が可能となります。標準的な費用については一定の幅として示すことも可能とされています。しかしながら、患者の状態によっては必要とされる検査や治療が異なり、結果として標準的な費用の幅から逸脱する可能性も考えられます。まずは費用について、医療機関へ詳細を確認するよう助言しました。



医療広告については、上記事例のほかにホームページの記載事項に関する相談も寄せられています。ホームページについては従来広告とみなされておりましたが、改正医療法が平成30年6月1日に施行され、以降広告規制の対象となっています。

医療広告は患者が医療機関を選択する際の大切な情報元の1つになります。患者が求める情報を適切に提供できるよう、客観的で正確な情報伝達を行うようにしましょう。

なお、厚生労働省より医療広告ガイドライン等の通知が発出されています。広告作成の際は関連法令、通知等のご確認をお願いいたします。

【関連法令】

- ・医療法第6条の5（医薬等に関する広告の制限）等
- ・医療法施行規則第1条の9等

【関連通知】

- ・医療法第6条の5第3項及び第6条の7第3項の規定に基づく医薬、歯科医薬若しくは助産師の業務又は病院、診療所若しくは助産所に関して広告することができる事項（平成19年3月30日付厚生労働省告示第108号（令和3年9月29日一部改正））
- ・医薬若しくは歯科医薬又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）等について（平成30年5月8日付医政発 0508 第1号（令和4年12月28日一部改正））
- ・医薬若しくは歯科医薬又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）に関するQ&Aについて（平成30年8月10日付事務連絡（令和4年4月1日一部改正））
- ・医療広告規制におけるウェブサイトの事例解説書（第2版）について（令和5年2月1日付事務連絡）

講習会・セミナー

医療安全講習会

医療安全支援センターでは、医療提供施設における医療安全対策の推進を図ることを目的に、毎年度、医療安全講習会を開催しています。

令和3年度は、令和2年度と同様に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、従来どおりの集合型での開催が困難であり、また、札幌市保健所として感染症対策に関連する業務に注力したことから、開催を見送っております。

院内感染対策セミナー

医療安全支援センターでは、病院及び有床診療所における院内感染対策の一層の向上を図ることを目的として、毎年度、院内感染対策セミナーを開催しています。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、札幌市医師会との共催で以下のオンラインシンポジウムを開催しました。

新型コロナウイルス感染症第4波を振り返り第5波に備える
令和3年7月19日(月)、28日(水) (定員500名)

新型コロナウイルス感染症第5波を振り返り第6波に備える
令和3年12月1日(水) (定員1,000名)

市内医療機関の医師、看護師を対象とし、医療現場で第4波、第5波を経験された医師による生きた経験やノウハウ、今後の展望等について講義していただきました。



市民対象の講座(出前講座)

「出前講座」は、市民グループなどからの申込みに応じて、札幌市職員が地域に出向き、市の事業等について説明を行うものです。札幌市保健所医療政策課では、平成23年度から医療安全に関する出前講座「かしこい患者になりましょう～上手なお医者さんのかかり方～」を実施しています。

**出前講座「かしこい患者になりましょう～
上手なお医者さんのかかり方～」**

- ・内容：医療機関を受診する際のポイント
医療安全相談窓口へのよくある問い合わせについて
- ・令和3年度実施結果：3回



札幌市医療安全推進協議会

本協議会では、札幌市の医療安全施策及び医療安全支援センターの運営方針等について、評価・助言・提案等を行っています。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、基幹会議については書面による開催となりました。

基幹会議(書面開催 令和4年1月)

【相談事例の紹介・令和2年度の実施事業について】

- ・令和2年度版札幌市医療安全支援センター事業概要の作成について、ご意見をいただきました。

本会議の資料等は、札幌市公式ホームページ内に掲載しております。
ホームページアドレスは裏表紙をご覧ください。

* 札幌市医療安全相談窓口のご案内 *

札幌市医療安全支援センターでは、市民からの医療提供施設に関する相談に対応し、問題解決の支援を行うための窓口として、札幌市医療安全相談窓口を設置しております。

相談専用電話 **011-622-5159**

受付時間 **9:00~12:00 13:00~15:00**

* 医療提供施設の皆様へのお願い *

札幌市医療安全支援センターに寄せられた市民からの相談について、医療提供施設へ情報提供させていただく場合がございます。患者と医療提供施設とのより良い信頼関係を構築するための助言と位置付けておりますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。