

### 令和2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
荒木 美枝	北海道看護協会 専務理事
石田 美由紀	市立札幌病院 医療安全担当課長
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
今 真人 (会 長)	札幌市医師会 会長
佐々木 弘好	札幌病院薬剤師会 常任理事
中江 舞美	札幌医科大学附属病院 感染制御部 副看護師長
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

## 事業概要

\*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  
<http://www.city.sapporo.jp/hokenjo/f4imuyaku/f78anzenshien/index.html>

### 札幌市医療安全支援センター事業概要 (令和2年度版)

令和4年(2022年)2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

### もくじ

はじめに	.....	P 1
札幌市医療安全支援センターの概要	.....	P 1
札幌市医療安全相談窓口 市民相談状況	.....	P 2
札幌市医療安全相談窓口 市民相談事例	.....	P 3 ~ 12
講習会・セミナー	.....	P 13
札幌市医療安全推進協議会	.....	P 14



# 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、医療安全相談窓口に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、令和元年度には過去最高の2,222件の相談がありました。令和2年度は2,047件の相談があり、相談内容は、例年どおり診療内容やコミュニケーション（従事者の対応・態度や説明）に関するものが多数を占めています。

一方、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、コロナ禍での医療機関の受診や感染対策等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も、院内感染対策の徹底や診療体制の見直しなど、状況に合わせてご対応いただいたことと存じます。

本事業概要では、医療安全相談窓口に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、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。

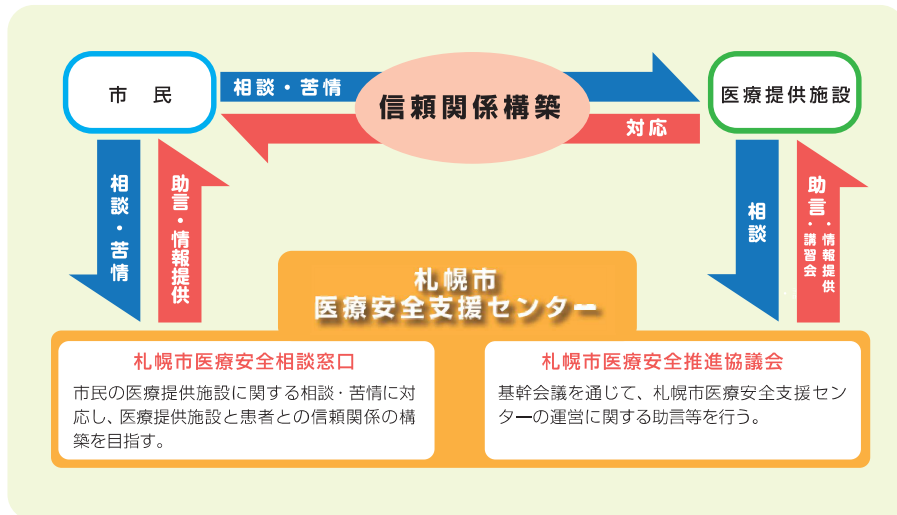
本事業概要が、多くの医療従事者の皆様に活用され、安全・安心な医療の提供及び患者との信頼関係の構築の一助となることを期待しております。

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監 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。



## 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：医療に関する市民相談事例の紹介、医療機関を受診する際の留意事項等
- 令和2年度実施結果：0回

(新型コロナウイルス感染症の影響により申込がありませんでした)

## 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2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で、「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3年2月）

【相談事例の紹介・令和2年度の実施事業について】

- ▶ 令和元年度、医療安全相談窓口寄せられた相談について報告し、了承を得ました。
- ▶ 令和2年度の事業として、院内感染対策セミナー等の実施状況等を報告し、了承を得ました。

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

(月～金曜日：祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く。)

## \* 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。

# 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2年度も開催を予定しておりましたが、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となり、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2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、急遽、同感染症対策に関連するセミナーを開催しました。

## 感染管理認定看護師向けセミナー（ワークショップ形式）

第1回：令和2年6月19日（金）、20日（土）

第2回：令和2年7月16日（木）、17日（金）

場所：WEST19 2階研修室

新型コロナウイルスの陽性患者等の受入を行っている医療機関の感染管理認定看護師を対象とし、これまでに経験のない感染管理を行ううえでの院内での取組等を情報共有していただきました。

第3波以降、市内の医療機関でクラスターが発生した際には、現地で感染対策の指導等にもご協力をいただきました。



## クラスター対策に関する病院向けセミナー（オンライン形式）

日時：令和3年2月17日（水）、24日（水）

札幌市でクラスター対応に携わってきた医師より、市内病院に向けて、クラスター支援の経験から得た発生への備えや対策のポイントについて紹介し、事前に集めた質疑への回答・解説を行いました。

# 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・苦情に対応し、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。

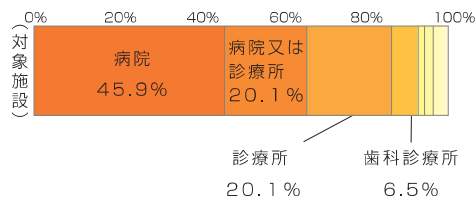
令和2年度  
市民相談状況

令和2年度(R2.4.1~R3.3.31)

2,047件 (参考: 令和元年度 2,222件)

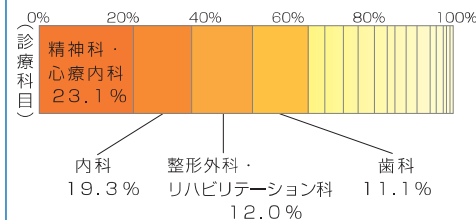
## 相談対象施設

- 特定の施設を対象とする相談は、1,182件でした。そのうち、医療機関に関する相談が約9割を占め、その後は薬局や施術所等に関する相談でした。
- 施設を特定しない一般的な医療相談（医療施設の案内を求めるもの等）及び非医療相談は、合わせて865件でした。



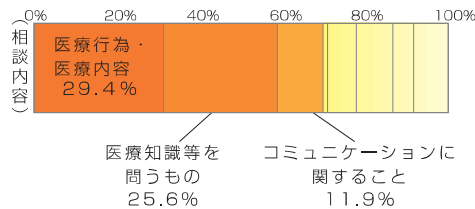
## 相談対象診療科目

- 対象診療科目が判明した相談は、674件でした。
- 例年と同様に、「精神科・心療内科」に対する相談が最も多かったです。
- その他の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。



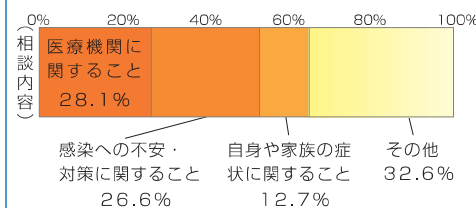
## 相談内容

- 「医療行為・医療内容」に関する相談が最も多かったです。
- 次に、「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」の順に多く、概ね例年と同様の傾向となりました。



## 新型コロナウイルス感染症に関する相談

- 新型コロナウイルス感染症に関する相談は、353件でした。
- 「医療機関に関すること」では、「外来の受診拒否に関すること」や「電話診療・処方に関すること」について多くの相談が寄せられました。
- 「感染への不安・対策に関すること」では、「コロナウイルスの性質・予防に関すること」「PCR検査等の検査に関すること」の順に相談が寄せられました。
- その他、ワクチンに関する問い合わせや、新型コロナウイルス感染症対策へのご意見等も多く寄せられました。



# 市民相談事例

令和2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「自分たちならどうするか」、「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くださいと期待しております。

## 診療内容

### 相談事例1

眼科で手術を行いました。手術前の説明では、「手術後に縫った糸を取ります」と言われました。しかし、手術後に受診すると、「残った糸はこのままにします」との説明をされました。糸が残っても視力や目の見え方に影響しないと説明されましたが、手術後に目がかすむ症状があり、残った糸が原因ではないかと疑ってしまいます。

### 相談事例2

子どもの予防接種のため小児科を受診したのですが、問診や十分な診察をせずに予防接種を打たれました。前日に鼻水が出ていて不安であることを伝えましたが、「大丈夫」と言って全く聞いてくれませんでした。いい加減な対応で不安です。

### 相談事例3

虫歯の治療を1ヵ月ほど続けています。歯を削って被せものを作る治療をしたのですが痛みが取れず相談したところ、初診時に撮ったレントゲン写真を見ながら、歯の根元が割れている可能性があるのでは他の病院に行くよう言われました。治療が進んだ今更になって言われ困惑しています。医療過誤ではないでしょうか。

### 対応1~3

診療内容については、医師の医学的判断に基づくものであるため、その適否について相談窓口で判断することはできないと説明しました。  
まずは主治医とよく話し合っって疑問や不安に思うこと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などの弁護士窓口を紹介しています。

### 相談事例4

新型コロナウイルス感染症が流行しており、内科のかかりつけ医から電話で薬を処方してもらうことができました。そこで、別のクリニックの眼科のかかりつけ医にも、電話での薬の処方をお願いしたのですが、できないと断られてしまいました。  
どうして医療機関によって対応が違うのでしょうか。

### 対応4

原則として、対面で診察をせずに薬を処方することは法律で禁じられています。しかし、新型コロナウイルス感染症対策に関連する通知により、現在は特例的に、電話や情報通信機器を用いた診療を行うことができる医療機関において、電話やインターネット通信で診察したうえで薬を処方することが認められています。  
ただし、この通知に基づいた診療体制の構築はそれぞれの医療機関の裁量に委ねられているため、電話等での診察に対応していない医療機関や、患者の症状によって対面診療が必要と医師が判断する場合があります。医療機関ごとに対応が異なることがあると説明しました。

## 費用

### 相談事例1

皮膚科に保険診療で魚の目の治療に通っています。同じ月に2回通院したのですが、両日とも初診料を請求されました。請求方法に間違いはないのでしょうか。

### 相談事例2

歯科医院を受診したのですが、領収書に受けていない治療の診療点数が記載されています。

### 対応1~2

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助言しました。また、診療報酬制度について知りたいと希望があった場合は、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3

母が入院している病院では、散髪は患者が予約をして代金が請求されます。しかし、前回は母が予約をしていないのに病院が勝手に散髪をし、その代金が請求されてしまいました。こちらが頼んでいない分について支払う義務はないと思うのですが、どうなのでしょう。

### 対応3

保険診療とは別の請求になることから、散髪代の支払い方法等に関しては、医療機関に委ねられています。  
支払いについて、病院に確認してみたいかとお伝えしました。

## アドバイス

治療費に関係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、患者としては不当に高額であると感じる場合もあるようです。  
あわせて、請求内容について医療機関へ問い合わせをしても、患者の納得のいく答えがないとの相談も寄せられることがあります。  
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を示すなど、適切に説明することが重要です。  
なお、おむつや病衣など、患者から保険外負担金を徴収する場合の手続き等については、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日付け保医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（平成30年3月5日付け保医発第0305第6号）

#### 【関係通知】

- ・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日付け事務連絡）
- ・医療施設等における感染拡大防止に留意した面会の事例について  
（令和3年11月24日付け事務連絡）

#### 【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」
- ・「新型コロナウイルス感染症に係るクラスター対策オンラインセミナー」  
講演動画（令和3年2月実施）  
<https://www.city.sapporo.jp/hokenjo/f4imuyaku/f97seminardouga.html>



#### ○発熱外来における感染対策

- ・「発熱外来の手引き」  
<https://www.city.sapporo.jp/hokenjo/f4imuyaku/f77tuuti/tuutilistimu/2/questionnaire.html#tebiki>



## アドバイス

相談窓口に寄せられる相談で毎年多いのが、「診療内容」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無いことから、主治医や看護師に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帰された」、「自分の意見や話を聞いてもらえなかった」などといった相談が多く寄せられています。中には、医療機関側は十分に説明をしているが、患者に上手く伝わっていないと思われる事例も見受けられます。

また、「必要のない検査をしている」「不要な薬を処方される」といった相談も併せて寄せられます。

患者の中には医療機関の受診に不慣れであったり、いろいろな不安を抱えた方もいらっしゃいます。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よう心掛けてください。

#### 【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】

- ・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日付け事務連絡）
- ・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日付け事務連絡）
- ・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・特例的な取扱いに関するQ&Aについて  
（令和2年5月1日付け事務連絡）
- ・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・特例的な取扱いに関するQ&Aについて  
（令和2年5月18日付け事務連絡）
- ・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・特例的な取扱いにおける自宅療養中の患者への医療機関における薬剤の配送に係る留意事項について  
（令和2年6月2日付け事務連絡）

## 従事者の対応・態度

### 相談事例1

長年通院しているクリニックがあるのですが、数年前から医師の態度が悪く、私の話に耳を傾けてくれなかったり、怒鳴られたりします。最近に通院の前日からずっとストレスを感じるようになってしまいました。ドクターハラスメントではないでしょうか。

### 相談事例2

足のリハビリで通院しているのですが、担当の職員はリハビリの様子をあまり見てくれません。私のリハビリ中に他の患者や職員と話をしています。私が悪いのでしょうか。このようなことで悩んでしまって辛い気持ちになります。

### 対応1~2

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、指導ができないことを説明しました。病院内に設置されている患者相談窓口や診療所・薬局等の責任者に相談するなど、医療提供施設側とよく話し合うよう助言しました。

また、相談者が医療提供施設への伝達を希望した事例では、このような申し出があったことを施設にお伝えしました。

### 相談事例3

うつ病で通院しています。診察には医師のほかに看護師2名が同席するのですが、自分の横に立っているのが目線が気になってしまい、上手く話すことができません。どうすれば良いのでしょうか。

### 対応3

看護師の同席については、院内のルールで決まっているものだと思います。看護師の同席自体をやめてもらうことは難しいかもしれませんが、立つ位置を変えたり、自分の目線に入らないように工夫してもらえないか伝えてみてはどうかと助言しました。

### 相談事例4

薬局で薬を処方してもらい、子どもに飲ませたのですが、翌日になって薬袋の名前が違うことに気づきました。薬局に連絡すると、電話で薬の色などを聞いて、処方した薬に間違いないのでそのまま飲むよう指示がありました。薬を直接確認することなく判断されたことが信頼できず不安です。

### 対応4

薬局へ連絡して状況を確認し、今回は健康被害がなかったものの今後同様の事例が起らないよう対策を検討するよう指導しました。また、相談者が薬局の対応に不安を感じていることもお伝えしました。

## 院内感染対策

### 相談事例1

通院しているクリニックはいつも混んでいるのですが、患者用の手指消毒剤が置かれていません。ベッドなど患者が共有で使うものもあるので不安です。

### 相談事例2

定期的に通院しているクリニックの衛生管理に疑問があります。待合室の数人掛けの長イスは間隔を空けずに詰めて座らせており、患者同士の距離が近く、「密」の状態となっていています。待ち時間が長いので、新型コロナウイルス感染症に感染しないか不安です。

### 相談事例3

通院中の歯科で、手袋やエプロンを交換しないまま口の中を触られたように思います。非常に不安です。また、器具を素手で触っているのを見たこともあり、器具が消毒されているか心配です。

### 対応1~3

院内感染対策については法令等で規制されるものではなく、医療機関に一任されているため、指導等ができないとお伝えしました。受診するうえで不安が残るのであれば、医療機関へ話をするよう勧めています。また、相談者が情報提供を希望した場合は、医療機関にお申し出の内容をお伝えしました。

### 相談事例4

家族が入院しているのですが、新型コロナウイルス感染症の影響で面会が禁止されています。様子が分からず心配です。いつになったら面会ができるのでしょうか。

### 対応4

面会について、感染の拡大状況等を踏まえて必要な場合には一定の制限を設け、また、面会を行う場合は面会者の体温測定の実施等を検討するよう厚生労働省から通知が出ていることを説明し、面会の実施の判断は病院の裁量次第となっているとお伝えしました。

病院によっては、テレビ電話等を活用したオンライン面会を実施している場合もあるため、問い合わせることでどうかと助言しました。

## アドバイス

例年、ノロウイルスや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2年度は事例のような新型コロナウイルス感染症関連の相談が増加しました。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ると思いますので、安心して受診できる環境づくりを心掛けてください。

また、面会の制限に関する相談も多く寄せられましたので、患者や家族への説明を心掛けましょう。面会については、令和3年11月に厚生労働省から発出された事務連絡で、感染拡大防止に留意した面会の事例等が紹介されています。

なお、札幌市公式ホームページでは、本市が作成した医療機関向けのハンドブックや講演動画を公開しておりますので、院内感染対策の見直しなどを行う際は、参考にしてください。

## カルテ開示・個人情報

### 相談事例1

医療機関にカルテ開示をお願いしたのですが、2時間も待たされたうえ、発行は明日になると説明されました。不都合がありカルテを改ざんしているのではないかと不安です。

### 相談事例2

カルテ開示を依頼したところ、50～60枚程度の紙で3万3千円を請求されました。内訳は教えてもらえませんでした。高額ではないでしょうか。

### 対応1～2

カルテ開示にかかる期間や金額の設定は医療機関が行うものとされており、保健所では妥当かどうか判断できないとお伝えしました。なお、金額については実費程度という目安があります。

### 相談事例3

泌尿器科の診療所を受診したのですが、診察室内のモニターに、数名分の患者の名前や生年月日などの個人情報が表示されたままとなっていました。個人情報の扱いに問題があるのではないのでしょうか。

### 対応3

医療機関へ情報提供し、個人情報の取扱いについて留意するよう助言しました。

## アドバイス

カルテの開示については紹介事例のほかに、「カルテの開示を断られた」、「開示したカルテの内容がこれまで受けていた説明と異なる」などの相談が寄せられています。

患者とのトラブルを未然に防ぐためにも、院内で個人情報の開示等のルールを定め、従事者への周知や患者への適切な説明を行うように心掛けましょう。

#### 【関係通知】

- ・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日付け医政発第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2年10月一部改正)
- ・「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日付け医政医発第0720第2号)

## アドバイス

医療従事者の対応・態度が悪い、という相談は非常に多く寄せられています。中には「このような病院や薬局の許可を取り消すべきだ」、「このようなひどい医師や看護師の免許を取り上げるべきだ」と訴えてこられる方もいらっしゃいます。

医療従事者の対応・態度については、保健所で指導できる内容ではありませんが、相談者からの希望があれば、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もあります。

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。」

## 医療従事者の資格

### 相談事例1

皮膚科を受診しているのですが、患者へ処方する軟膏を小さな容器に詰め替える作業を、受付の事務職員が行っています。待合室からその様子が見えるのですが、環境も清潔であるとは思えません。

### 対応1

立入検査を実施して管理者に確認したところ、軟膏剤等の計量、混合、小分けの作業を事務職員に行わせていることが分かりました。管理者に対し、薬剤師以外の者が軟膏剤等の医薬品を直接計量、混合する行為は、薬剤師法第19条に違反することをお伝えし、今後、調剤業務はすべて医師又は薬剤師が行うよう指導しました。

### 相談事例2

とある歯科診療所では、歯科助手が口の中に手を入れて入れ歯の調整をしたり、銀歯をかぶせたりしています。歯をタービンで削ることもあるそうです。

### 対応2

立入検査を実施して管理者に確認しましたが、相談にあった事実は確認されませんでした。職種ごとに行える業務の範囲について今一度確認するとともに、今後、誤解を受けないよう院内で情報共有するよう助言しました。

## アドバイス

紹介事例のほかに、レントゲン撮影を無資格者に行われた等、無資格者に関する相談が寄せられています。医師法や歯科医師法をはじめとした各身分法においては、法律ごとにそれぞれの資格を持った方が行うことのできる業務の範囲が定められています。医療機関においては、管理者による適切な監督の下、適切な業務範囲により業務を行うようにしてください。

また、名札をつける、職種ごとに制服を分けるなど、法律上認められない範囲の業務を行っているのではないかと患者から誤認されないような環境づくりも大切です。

#### 【関係法令】

・薬剤師法第19条

「薬剤師でない者は、販売又は授与の目的で調剤してはならない。ただし、医師若しくは歯科医師が次に掲げる場合において自己の処方せんにより自ら調剤するとき、又は獣医師が自己の処方せんにより自ら調剤するときは、この限りでない。」

一 患者又は現にその看護に当たっている者が特にその医師又は歯科医師から薬剤の交付を受けることを希望する旨を申し出た場合

二 医師法第二十二條各号の場合又は歯科医師法第二十一條各号の場合

・歯科医師法第17条

「歯科医師でなければ、歯科医業をなしてはならない。」

・歯科衛生士法第2条第1項

「この法律において「歯科衛生士」とは、厚生労働大臣の免許を受けて、歯科医師（歯科医業をなすことのできる医師を含む。以下同じ。）の指導の下に、歯牙及び口腔の疾患の予防処置として次に掲げる行為を行うことを業とする者をいう。」

一 歯牙露出面及び正常な歯茎の遊離縁下の付着物及び沈着物を機械的操作によって除去すること。

二 歯牙及び口腔に対して薬物を塗布すること。

・診療放射線技師法第24条

「医師、歯科医師又は診療放射線技師でなければ、第二条第二項に規定する業をしてはならない。」

#### 【関係通知】

・薬剤師以外の者による調剤行為事案の発生について

（平成27年6月25日付け薬食総発0625第1号）

・調剤業務のあり方について

（平成31年4月2日付け薬生総発0402第1号）