

令和6年度  
(令和5年度データ)

# 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.....	1
● 札幌市医療安全支援センターの概要…	1
● 札幌市医療安全相談窓口.....	2~8
○ 相談件数・内容.....	2
○ 相談事例.....	3~8
● 講習会・セミナー.....	9
● 札幌市医療安全推進協議会.....	10

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、中立の立場で、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。

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5年度には2,054件の相談がありました。

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。

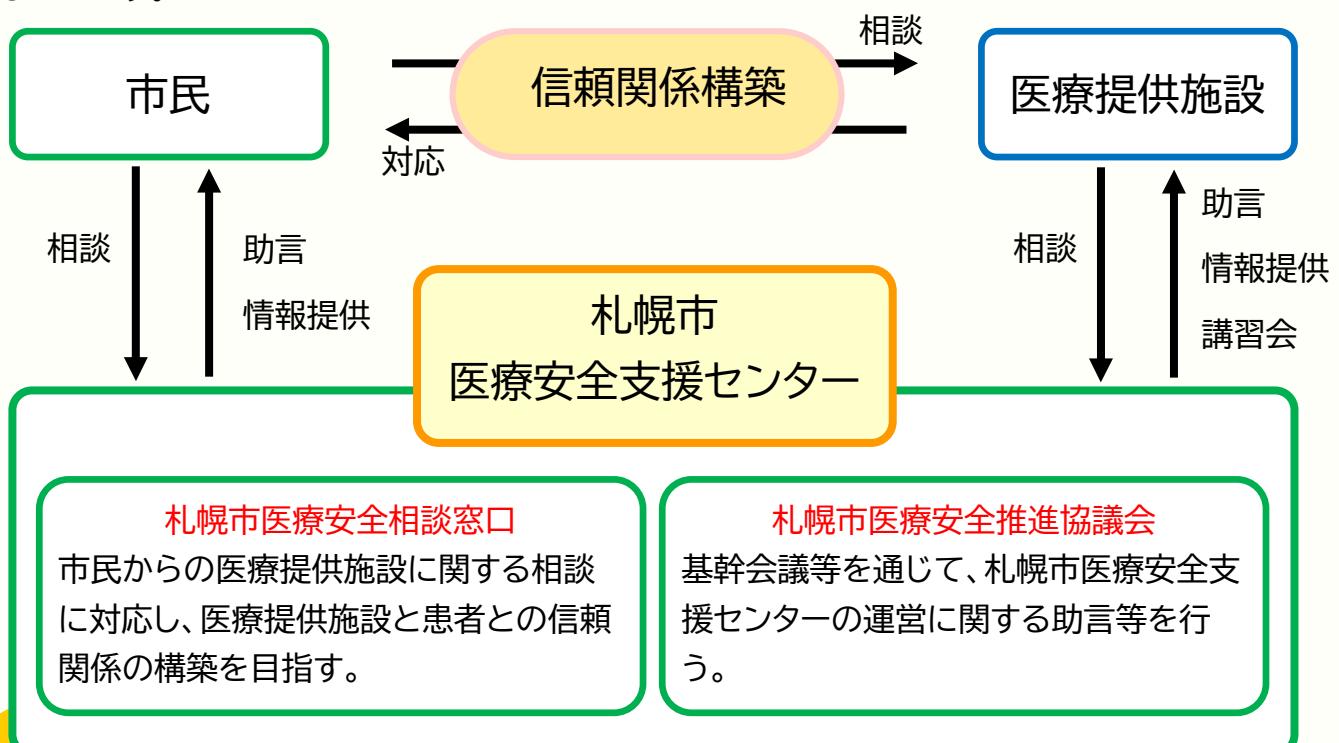
本事業概要が、多くの医療従事者の皆さんに活用され、安全・安心な医療の提供及び患者との信頼関係の構築の一助になることを期待しております。

最後に、この事業概要の取りまとめにあたり、多大なる御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。

札幌市保健所長 山口 亮

## 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。



## 医療安全相談窓口

医療安全相談窓口では、市民からの医療提供施設に関する相談に対応し、中立の立場で助言・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。

### 相談専用電話

☎ 011-622-5159

受付時間：平日 9時～12時、13時～15時

※ 祝日、年末年始（12/29～1/3）を除く。

※ 面談による相談を御希望の場合は、要事前予約

### 相談件数

令和5年度（令和5年4月1日～令和6年3月31日）相談件数

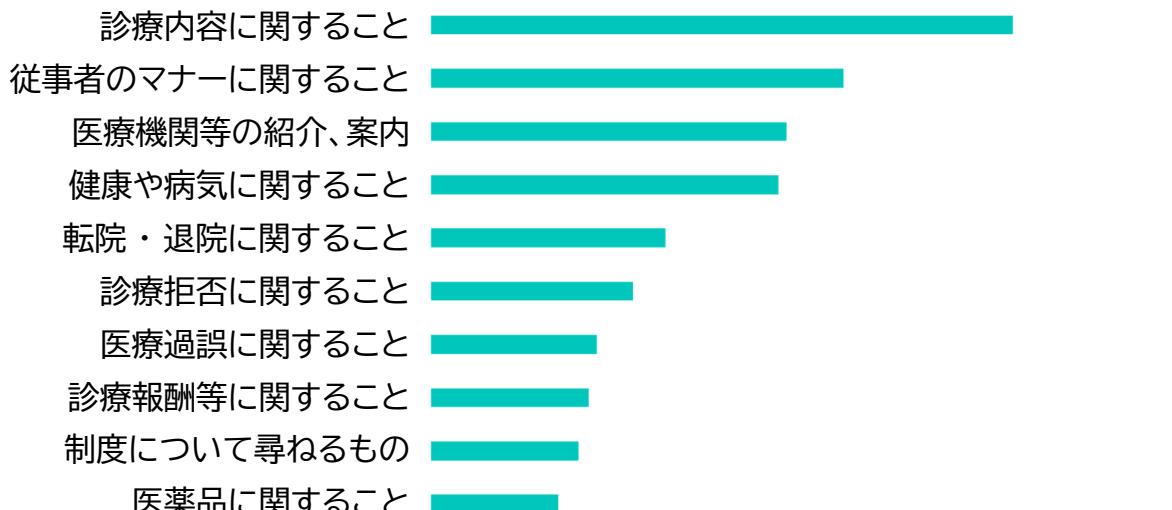
**2,054件** （令和4年度：1,756件）

### 相談状況

患者さんやご家族から、診療内容に疑問や不安があるといった、診療内容に関する相談が最も多く、次いで医療提供施設の従事者の言動に関する相談が多い結果となりました。

P3～8の相談事例も参考としていただき、引き続き患者さんやご家族との信頼関係の構築に努めていただくよう、お願いします。

### 相談内容（上位10項目）



## 相談事例

令和5年度に市民から相談窓口に寄せられた相談事例を紹介します。

**POINT！**も御参考いただき、今後の参考としてください。

### 1 説明に関すること

「医師(歯科医師)から十分な説明がなかった。」という相談が寄せられた場合には、医療の担い手には、患者さんの理解を得る努力義務が医療法にて規定されている旨を相談者に説明したうえで、医療機関に再度説明を求めるなどを助言しています。

医療機関側が十分に説明していたとしても、患者さんやご家族には上手く伝わっていないことも想定されます。

日ごろから、患者さん等とのコミュニケーションを取りやすい環境を整え、患者さん等の話をよく聞き、検査や治療の内容等について、わかりやすく説明することが重要です。

また、患者さん等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、患者さん等の抱える様々な疑問や不安、ニーズなどの情報を、従事者間で共有・連携して対応することが大切です。

#### 相談事例 1

医師の説明が早口ですぐに終わってしまう。問診もしっかりしてくれない。

医療機関にその旨を伝えてほしい。

#### 対応事例 1

医療機関に連絡し、患者さんに対する説明について、患者さんから相談を受けた旨をお伝えしました。

#### 相談事例 2

手術して退院後の生活についてあまり説明がないため医療機関側に聞きたいが、忙しい医師や看護師にどこまで聞いてよいのか。

#### 対応事例 2

聞きたいことのリストを事前に作成し、次回の診察時に回答をもらえるか、相談してみてはどうかと、相談者に助言しました。

### POINT！

#### ■医療法第1条の4第2項から抜粋

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。

## 2 資格に関すること

有資格者でなければ行うことができない行為を、無資格者が行っている旨の相談が寄せられた場合には、必要に応じて医療機関に状況を確認しております。

法令を遵守することはもちろんですが、無資格者が行為を行っていると患者さんの誤解を招かないよう、患者さんに対して適宜声掛けや説明を行うことが重要です。

### 相談事例 1

看護師がレントゲン撮影のセッティングだけでなく、スイッチも押している。

### 相談事例 2

歯科医師が治療せず、歯科衛生士が全ての治療を行っている。

### 対応事例 1、2

医療機関に状況を確認しましたが、申出の事実は確認されませんでした。

医療機関に対しては、関係法令を案内するとともに、患者さんの誤解を招くような行為もないようお願いしました。

## POINT！

### ■診療放射線技師法第24条から抜粋

医師、歯科医師又は診療放射線技師でなければ、第2条第2項に規定する業(放射線を人体に対して照射)をしてはならない。

### ■医療法第15条第1項から抜粋

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。

### ■医師法(歯科医師法)第17条から抜粋

医師(歯科医師)でなければ、医業(歯科医業)をなしてはならない。

### ■医師法(歯科医師法)第20条から抜粋

医師(歯科医師)は、自ら診察しないで治療をし、又は診断書若しくは処方せんを交付してはならない。

### 3 診療情報等の提供に関すること

「転院したいが医師が紹介状(診療情報提供書)を書いてくれない。」という相談が寄せられた場合には、紹介状は医師の判断に基づき作成されるものであり、患者さんの求めに応じて医師が作成しなければならない法的な義務はない旨を相談者にお伝えします。

併せて、紹介状の代用として、カルテ(診療記録)の提示により転院が可能か、転院先へ相談することを助言しています。

患者さんからのカルテ開示の請求は、個人情報保護法に則り対応する必要がありますので、患者さんからカルテ開示の請求があった場合に適切に応じることができるように、「診療情報の提供等に関する指針」等を参考に、ルールを定め、手順等を確認しておきましょう。

また、「医療機関からカルテを開示してもらえるまでに長期間を要した」「カルテ開示の費用でが想定よりも高額だった」という相談も寄せられておりますので、所要期間や費用等についても、事前に患者さんに説明できるようにしておきましょう。

#### 相談事例 1

死亡した家族のカルテについて、医療機関に開示を請求したが、拒否されてしまった。

#### 対応事例 1

「診療情報の提供等に関する指針」において、開示を請求できる遺族の範囲が示されているとともに、開示を拒む場合には、原則として文書によりその理由を示さなければならない旨が規定されていることを、相談者に説明しました。

#### POINT !

##### ■個人情報保護法第33条第1項から抜粋

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。

##### ■個人情報保護法第33条第2項から抜粋

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

## POINT!

### ●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号厚生労働省医政局長通知)から抜粋

#### 7 診療記録の開示

##### (1) 診療記録の開示に関する原則

○医療従事者等は、患者等が患者の診療記録の開示を求めた場合には、原則としてこれに応じなければならない。

○診療記録の開示の際、患者等が補足的な説明を求めたときは、医療従事者等は、できる限り速やかにこれに応じなければならない。この場合にあっては、担当の医師等が説明を行うことが望ましい。

#### 8 診療情報の提供を拒み得る場合

○医療従事者等は、診療情報の提供が次に掲げる事由に該当する場合には、診療情報の提供の全部又は一部を提供しないことができる。

○医療従事者等は、診療記録の開示の申立ての全部又は一部を拒む場合には、原則として、申立人に対して文書によりその理由を示さなければならない。また、苦情処理の体制についても併せて説明しなければならない。

#### 9 遺族に対する診療情報の提供

○医療従事者等は、患者が死亡した際には遅滞なく、遺族に対して、死亡に至るまでの診療経過、死亡原因等についての診療情報を提供しなければならない。

○診療記録の開示を求め得る者の範囲は、患者の配偶者、子、父母及びこれに準ずる者（これらの者に法定代理人がいる場合の法定代理人を含む。）とする。

○遺族に対する診療情報の提供に当たっては、患者本人の生前の意思、名譽等を十分に尊重することが必要である。

#### 11 診療情報の提供に関する苦情処理

○医療機関の管理者は、診療情報の提供に関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

○医療機関の管理者は、都道府県等が設置する医療安全支援センターや医師会が設置する苦情処理機関などの患者・家族からの相談に対応する相談窓口を活用するほか、当該医療機関においても診療情報の提供に関する苦情処理の体制の整備に努めなければならない。

#### 12 診療情報の提供に関する規程の整備

○医療機関の管理者は、診療記録の開示手続等を定めた診療情報の提供に関する規程を整備し、苦情処理体制も含めて、院内掲示を行うなど、患者に対しての周知徹底を図らなければならない。

## 4 応招義務、診断書交付義務に関すること

「受診したが診察を断られた。」「診断書の交付を依頼したが断られた。」といった相談が寄せられた場合には、医師(歯科医師)は患者さんからのこれらの求めに対し、「正当な事由がなければ拒んではならない」旨が、医師法(歯科医師法)にて規定されていることを相談者に説明したうえで、拒まれた理由を医師(歯科医師)に確認するよう助言しております。

やむを得ず、患者さんからの求めを拒む場合には、その理由についても併せて伝えるようお願いします。

### 相談事例 1

入院手続きが控えているが、身寄りがなく保証人を立てることができない。  
保証人がいないことを理由に入院を断られないだろうか。

### 対応事例 1

厚生労働省から、身元保証人等がいないことのみを理由に医療機関において入院を拒否することは医師法に抵触する旨の通知が発出されていることを説明したうえで、入院予定の医療機関に事情を説明してはどうかと助言しました。

### POINT !

#### ■医師法(歯科医師法)第19条第1項から抜粋

診療に従事する医師(歯科医師)は、診察治療の求があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。

#### ■医師法(歯科医師法)第19条第2項から抜粋

診療をなした医師(歯科医師)は、診断書の交付の求があつた場合は、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。

#### ●身元保証人がいないことのみを理由に医療機関において入院を拒否することについて

(平成30年4月27日付医政医発0427第2号厚生労働省医政局医事課長通知)から抜粋

医師法第19条第1項における「正当な事由」とは、医師の不在又は病気等により事実上診療が不可能な場合に限られるのであって、入院による加療が必要であるにもかかわらず、入院に際し、身元保証人等がいないことのみを理由に、医師が患者の入院を拒否することは、医師法第19条第1項に抵触する。

## 5 医薬品に関するここと

薬局や医療機関における医薬品の管理について相談が寄せられた場合には、必要に応じて対象施設に状況を確認いたします。

調剤過誤は、患者さんの健康被害に繋がる可能性がありますので、事故の原因究明や再発防止策を検討・評価し、従事者に周知・徹底することが重要です。

医療機関においては、医薬品安全管理責任者を設置し、従業員に対する研修の実施、業務手順書の作成など、医薬品に係る安全管理のための体制確保に係る措置を講じることが義務付けられています。

### 相談事例 1

薬局に在庫がないことを理由に、調剤を拒否された。

### 対応事例 1

薬剤師法にて、調剤に従事する薬剤師は、調剤の求めがあった場合には、正当な理由がなければ、これを拒んではならない旨が規定されていることを相談者に説明したうえで、再度薬局に相談してはどうかと助言しました。

### POINT !

#### ■薬剤師法第21条から抜粋

調剤に従事する薬剤師は、調剤の求めがあつた場合には、正当な理由がなければ、これを拒んではならない。

#### ■医療法施行規則第1条の11第2項第2号から抜粋

病院等の管理者は、医薬品に係る安全管理のための体制の確保に係る措置として、医薬品安全管理責任者を配置し、次に掲げる事項を行わせること。

イ 従業者に対する医薬品の安全使用のための研修の実施

□ 医薬品の安全使用のための業務に関する手順書の作成及び当該手順書に基づく業務の実施（従業者による当該業務の実施の徹底のための措置を含む。）

ハ 医薬品の安全使用のために必要となる次に掲げる医薬品の使用（以下「未承認等の医薬品の使用」という。）の情報その他の情報の収集その他の医薬品の安全使用を目的とした改善のための方策の実施

## 講習会・セミナー

札幌市医療安全支援センターでは、医療機関における医療安全対策の推進を図ることを目的とした「医療安全講習会」と、院内感染対策の向上を目的とした「院内感染対策セミナー」を毎年度開催しております。

令和5年度は、札幌市公式Youtubeチャンネルに講習会動画（限定公開）を掲載し、オンデマンド方式による開催といたしました。

受講者からは「好きな時間に視聴できる。」「繰り返し確認することができる。」といった感想が得られ、満足度も高かったことから、今後も引き続きオンデマンド方式による開催を継続していく予定です。

また、毎年度厚生労働省が主催する院内感染対策講習会について案内するため、各医療機関宛てに通知を送付しております。

### 医療安全講習会（札幌市主催）

動画再生回数：2,516回

講習会の感想：とてもよかったです（73.5%）、まあよかったです（24.8%）

講習会の内容：期待どおり（87.0%）

今後の参考度：参考になる（98.5%）

※アンケート有効回答339件

### 院内感染対策セミナー（札幌市主催）

動画再生回数：2,535回

講習会の感想：とてもよかったです（64.9%）、まあよかったです（31.2%）

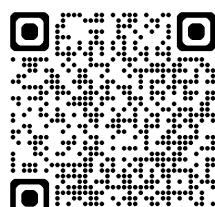
講習会の内容：期待どおり（77.8%）

今後の参考度：参考になる（92.8%）

※アンケート有効回答333件

### 院内感染対策講習会（厚労省主催）

令和5年度に開催された講習会資料が厚生労働省のホームページに掲載されております。



厚生労働省 院内感染対策講習会 過去資料

検索

## 市民を対象とした講座(出前講座)

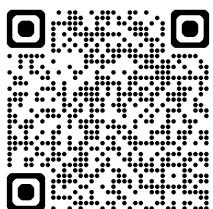
札幌市では、市民の皆さんへの情報提供と対話の一環として、市職員が皆さんのご要望に応じて地域に出向き、市の施策や事業について分かりやすく説明を行う「出前講座」を実施しております。

札幌市保健所医務薬事課では、「上手に医療を受けるために～医療安全相談窓口に寄せられる相談から～」と題した出前講座を行っており、令和5年度は10団体、365名の方に受講いただきました。

## 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5年度は、基幹会議を8月2日に開催しました。会議詳細は札幌市公式ホームページに公開しています。



札幌市医療安全推進協議会 令和5年度基幹会議

検索

## 医療提供施設の皆さんへ

札幌市医療安全支援センターに寄せられた市民の方々からの相談について、情報を提供する場合がございます。

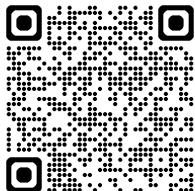
市民の方々と、医療提供施設との、より良い信頼関係を構築するための助言と位置付けておりますので、御理解・御協力くださいますよう、よろしくお願ひいたします。

# 令和6年度 札幌市医療安全推進協議会委員

天野 大助 (副会長)	(一社) 札幌歯科医師会 理事
木川 幸一	(一社) 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
田中 かおり	(公社) 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)	(一社) 札幌市医師会 副会長
橋本 晓佳	札幌医科大学附属病院 医療安全部 部長
山野 勝美	(一社) 札幌薬剤師会 副会長
山谷 祐子	市立札幌病院 医療安全担当課長

(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  
札幌市公式ホームページに掲載しております。



札幌市医療安全支援センター

検索

## 札幌市医療安全支援センター事業概要

令和7年(2025年) 1月発行

発行(事務局) : 札幌市保健所医務薬事課

電話 : 011-622-5162