

令和7年度
(令和6年度データ)

札幌市医療安全支援センター

事

業

概

要

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・・・・・・・・・・ 3～7
 - 相談件数・内容・・・・・・・・・・・・ 3
 - 相談事例・・・・・・・・・・・・ 4～7
- 講習会・セミナー・・・・・・・・・・・・ 8
- 札幌市医療安全推進協議会・・・・・・・・ 8

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信頼関係構築を支援しています。

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6年度も2,086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。

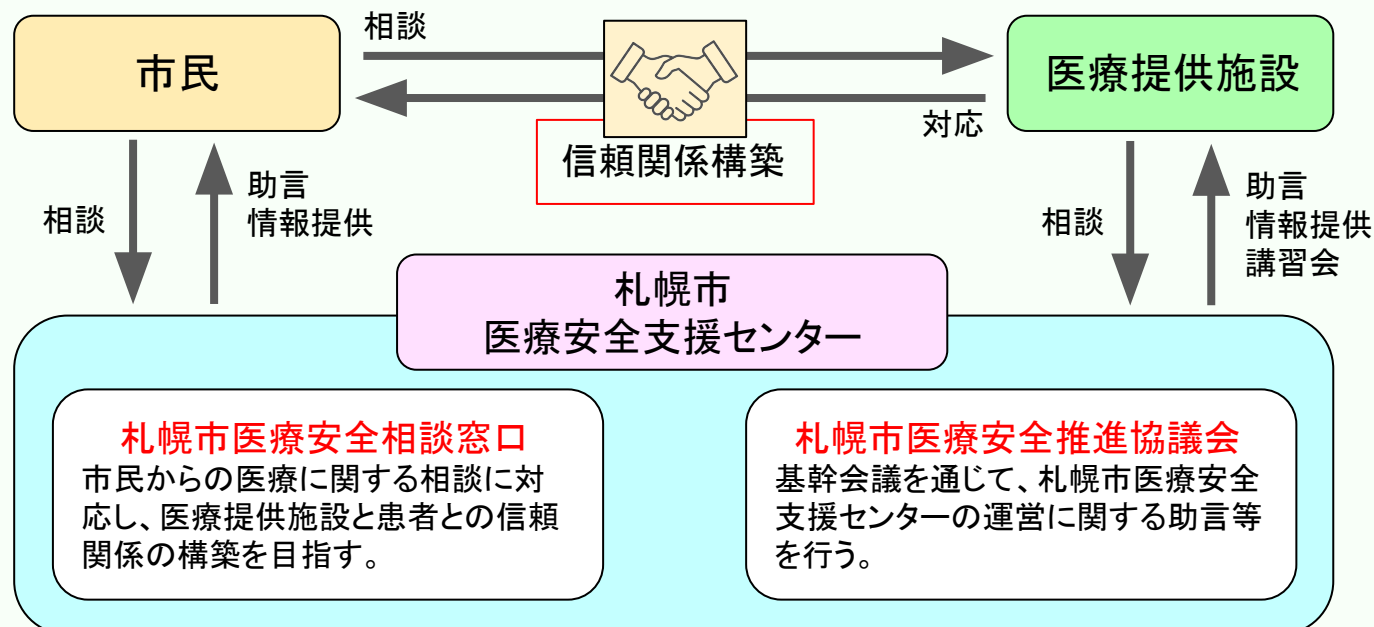
本事業概要が、多くの医療従事者の皆さまに活用され、安全・安心な医療の提供及び市民との信頼関係の構築の一助になることを期待しております。

最後に、この事業概要の取りまとめや、札幌市医療安全支援センターの運営にあたり、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・保健衛生担当局長 西條 政幸

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

※相談は原則30分以内

※祝日、年末年始(12/29～1/3)を除く。

※面談による相談を希望の場合は要事前予約

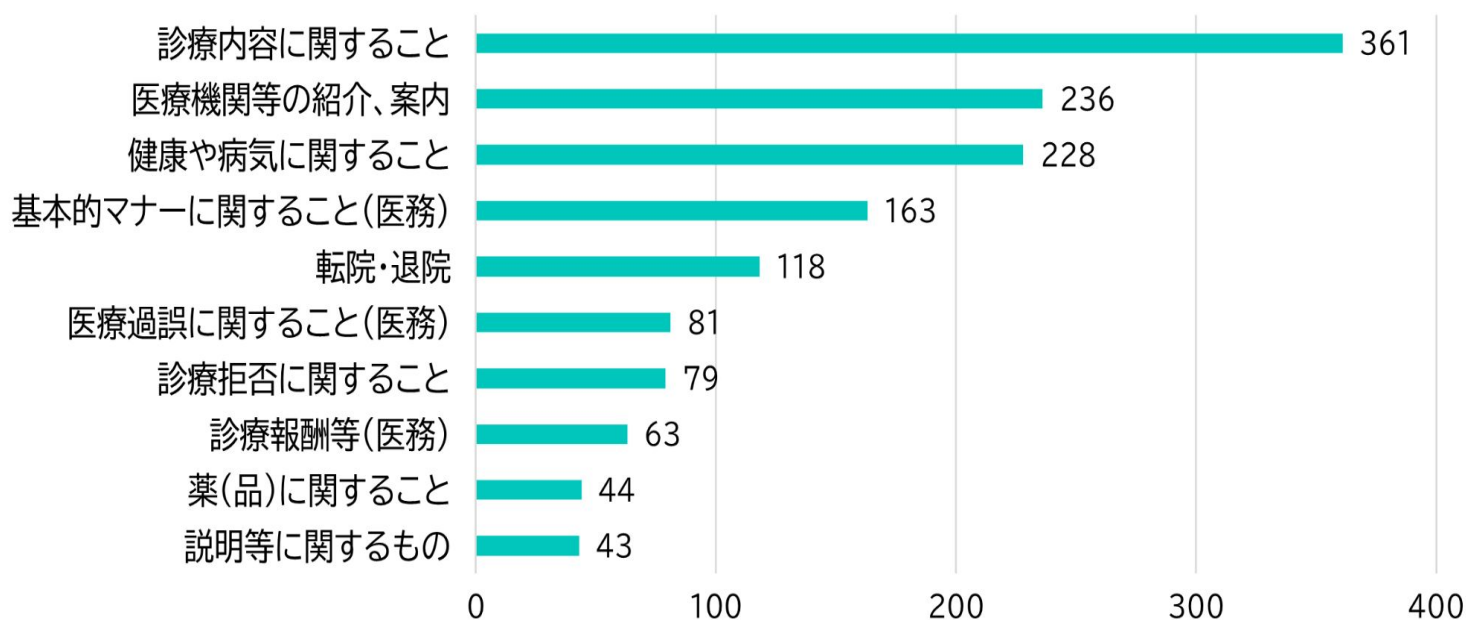
相談件数 (令和6年度)

2,086件 (令和5年度:2,054件)

相談状況

令和6年度に寄せられた相談内容は、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「医療機関等の紹介、案内」、「健康や病気に関すること」が多い結果となりました。

令和6年度 相談内容別件数(上位10項目)



相談事例

令和6年度に相談窓口に寄せられた相談事例を紹介します。

POINT ! も御参照いただき、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、適切な説明を行い、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ことを助言しています。

また、「高額な治療費について事前に説明がなかった。」等、想定よりもはるかに費用が高額であった旨の相談も寄せられております。

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うま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。

相談例1

医師からの十分な説明がなく、検査を受けさせられた。

対応例1

患者さんへの説明の程度は、医師の判断等により異なることを伝えたうえで、不明なことや不安なことは、遠慮せずに医師に質問し確認するよう助言しました。

相談例2

歯科医師の説明がわかりづらく、もっとわかりやすい説明をしてほしい旨を伝えているが、改善してもらえない。医療機関へ伝えてほしい。

対応例2

医療機関に連絡し、患者さんからの相談内容を情報提供しました。

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、(中略)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 院内感染対策に関すること

院内感染対策のための体制を確保することは、医療法において、全ての病院、診療所に義務づけられております。

院内感染対策指針を策定し、各種対策マニュアルを整備し、従事者全員がそれらを遵守することが重要です。

その対策の中でも、特に面会を制限する際には、患者さんやご家族のお気持ちにも寄り添い、事前に十分な説明を行っていただくことが望ましいです。

相談例

家族が入院しているが、面会が15分程度に制限されている。コロナが5類感染症になってからは、面会を制限していない病院もあると聞いている。

対応例

面会制限については、医療機関自身が定めたルールに則り判断されている旨を説明しました。

POINT !

◆医療法施行規則第1条の11第2項(一部要旨)

各医療機関の管理者は、院内感染対策の体制の確保にあたっては、次に掲げるものについて措置を講じなければならない。

- 1 院内感染対策のための指針の策定
- 2 院内感染対策のための委員会の開催(無床診療所を除く)
- 3 従業者に対する院内感染対策のための研修の実施
- 4 当該病院等における感染症の発生状況の報告
その他の院内感染対策の推進を目的とした改善のための方策の実施

◆医療機関における面会について

(令和7年10月20日厚生労働省事務連絡 ※「5学会による新型コロナウイルス感染症 診療の指針 2025」)から抜粋

医療機関等は、患者等及び家族等から面会に関する相談があった場合には、現状とともに、面会の可否及び面会時の注意点、制限の状況等を丁寧に説明する。対面での面会が適当でないと判断される場合には、医療機関等は患者等及び家族等に対してその理由を十分に説明し、例えばオンライン面会等の具体的な代替策を提示することが望ましい。

3 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医療行為を、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、患者さんに対して適宜声掛けや説明を行うなど、無資格者が医療行為を行っているとの誤解を招かないような対応も重要です。

相談例1

歯科医師による診察がなく、終始歯科衛生士による対応だった。

相談例2

レントゲンを、歯科医師ではなく歯科衛生士が撮影していた。

対応例

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のないよう、注意喚起しました。

POINT !

◆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(一部要旨)

医師(歯科医師)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てはならない。

◆診療放射線技師法第24条(要旨)

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。

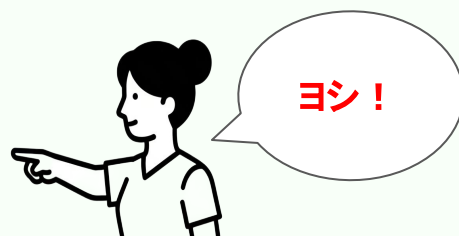
◆医療法第15条第1項から抜粋

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。

医薬品の調剤や患者さんへの与薬において、間違いが発生した場合には、患者さんの健康被害に繋がるおそれがあります。

間違いを防止するため、以下の5Rを心がけましょう。

- ・Right Patient(正しい患者)
- ・Right Drug(正しい薬剤)
- ・Right Dose(正しい用量)
- ・Right Route(正しい用法・投与経路)
- ・Right Time(正しい時間・期間)



また、これら5Rの確実な実施には、「指さし呼称」による確認が有効です。

万が一、事案が発生した場合には、再発を防止するためにも、速やかに原因究明を行い、再発防止策を講じることが重要です。

また、再発防止策の妥当性や効果についても、検証を行いましょう。

相談例

薬局から受け取った医薬品の量に誤りがあった。

対応例

薬局に立入を行い、調剤過誤に至った経緯と、今後の再発防止策について確認しました。

POINT !

◆薬剤師法 第23条から引用

- 1 薬剤師は、医師、歯科医師又は獣医師の処方せんによらなければ、販売又は授与の目的で調剤してはならない。
- 2 薬剤師は、処方せんに記載された医薬品につき、その処方せんを交付した医師、歯科医師又は獣医師の同意を得た場合を除くほか、これを変更して調剤してはならない。

POINT !

◆薬局並びに店舗販売業及び配置販売業の業務を行う体制を定める省令第 1条第2項から抜粋

(前略)薬局開設者が講じなければならない措置には、次に掲げる事項を含むものとする。

- 一 医薬品の使用に係る安全な管理(以下「医薬品の安全使用」という。)のための責任者の設置
- 二 従事者から薬局開設者への事故報告の体制の整備
- 三 医薬品の貯蔵設備を設ける区域に立ち入ることができる者の特定
- 四 医薬品の安全使用並びに調剤された薬剤及び医薬品の情報提供及び指導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
- 五 調剤及び医薬品の販売又は授与の業務に係る適正な管理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
- 六 薬剤師不在時間がある薬局にあつては、薬剤師不在時間における薬局の適正な管理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
- 七 医薬品の安全使用並びに調剤された薬剤及び医薬品の情報提供及び指導のために必要となる情報の収集その他調剤の業務に係る医療の安全及び適正な管理並びに医薬品の販売又は授与の業務に係る適正な管理の確保を目的とした改善のための方策の実施

◆医療法施行規則第 1条の11第2項第2号(一部要旨)

各医療機関の管理者は、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、医薬品の使用に係る安全な管理(以下「安全使用」という。)のための責任者(以下「医薬品安全管理責任者」という。)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
- ロ 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(後略)

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6年度は、令和5年度と同様に、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り開催いたしました。

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

医療安全講習会（市主催）

動画再生回数：2,798回
講習会の感想：たいへん満足（45.3%）
おおむね満足（50.5%）

※アンケート有効回答 426件

院内感染対策セミナー（市主催）

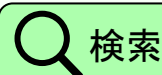
動画再生回数：2,626回
講習会の感想：たいへん満足（41.7%）
おおむね満足（52.7%）

※アンケート有効回答 300件

院内感染対策講習会（厚生労働省主催）

令和6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。※講習会1～3のうち、講習会2、3のみ公開

[厚生労働省 院内感染対策講習会 過去資料](#)



市民を対象とした出前講座

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。

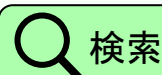
札幌市保健所医務薬事課では、「上手に医療を受けるために～医療安全相談窓口に寄せられる相談から～」と題した出前講座を行っており、令和6年度は3団体、79名の方に受講いただきました。

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6年度は、基幹会議を8月7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て公開しています。

[札幌市医療安全推進協議会 基幹会議](#)



令和7年度札幌市医療安全推進協議会委員

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 暁佳	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
山内 健嗣 (副会長)	(一社)札幌歯科医師会 理事
山谷 禎子	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



医療提供施設の皆さまへ

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、情報を御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、よろしくお願いいたします。

札幌市医療安全支援センター事業概要

令和8年(2026年)1月発行

発行(事務局): 札幌市保健所医務薬事課

☎: 011-622-5162