

# 令和2年度医療安全推進協議会 基幹会議 報告資料

## 目次

- 1 令和元年度市民相談結果の概要について
- 2 令和2年度の実施事業について

# 令和元年度市民相談結果の概要について

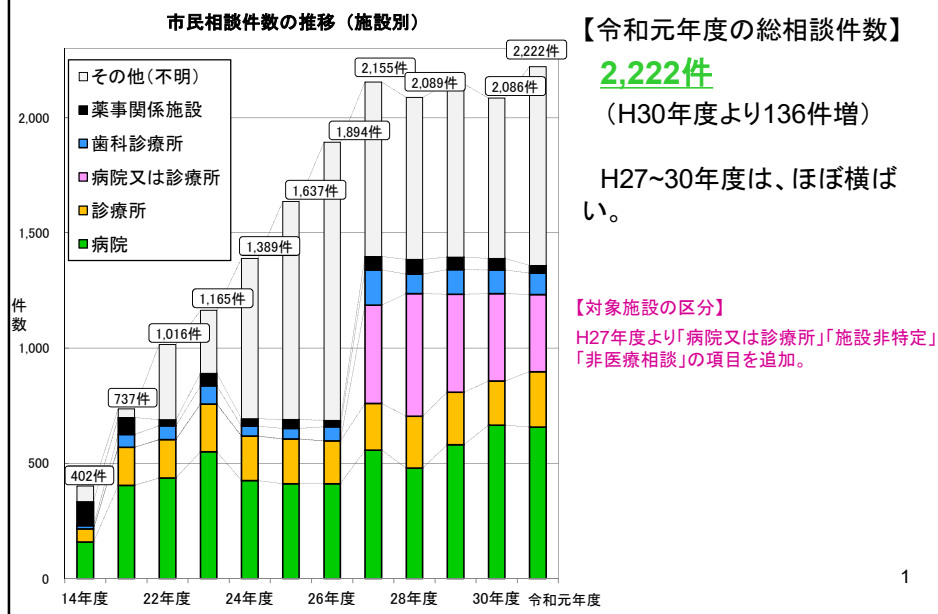
## 1 相談件数の推移

## 2 相談の内訳

(対象施設、相談経緯、診療科目、相談内容、対応方法別)

## 3 新型コロナウイルス関連の相談

## 1 相談件数の推移



## 2 相談の内訳（対象施設別）

対象施設別の相談件数

施設名は不明だが、  
病院・診療所に関するもの

整体、介護施設、  
健康食品販売会社など

医療機関の案内など

動物に関する相談など

区分	令和元年度		平成30年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
病院	657	46.5	666	45.1
診療所	241	17.0	191	12.9
病院又は診療所	334	23.6	380	25.7
歯科診療所	93	6.6	102	6.9
薬事関係施設(薬局等)	34	2.4	51	3.5
施術所	24	1.7	50	3.4
その他施設	31	2.2	38	2.6
施設非特定	747	—	573	—
非医療相談	61	—	35	—
合計	2,222	—	2,086	—

※割合は施設非特定・非医療相談を除いた数値を元に算出。

- 「病院」、「診療所」、「病院又は診療所」の割合は87%となり、H30年度とほぼ同じ割合であり、医療機関に関する相談が大部分を占める。
- 「歯科診療所」、「薬事関係施設」、「施術所」は微減であった。

2

## 2 相談の内訳（相談経緯別）

相談窓口を利用した経緯別の相談件数

区役所、医師会、北海道庁、  
消費者センターなど

以前にも相談したことがある場合

お薬手帳など

区分	総数		うち、医療安全相談窓口	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
他機関からの紹介	285	68.2	152	61.8
ホームページ	46	11.0	35	14.2
電話帳	1	0.2	1	0.4
以前から知っていた	73	17.5	52	21.1
パンフレット	3	0.7	2	0.8
テレビ・新聞	1	0.2	0	0.0
出前講座	1	0.2	1	0.4
その他	8	1.9	7	1.2
合計	418	100.0	246	100.0

※相談のきっかけが判明しなかったものは除く。

- 他機関から紹介されるケースでは、区役所を含む市役所内他職場からの紹介で23件、札幌市医師会17件、道庁7件、消費者センター15件、札幌歯科医師会1件、弁護士会4件、札幌薬剤師会2件となっている。
- ホームページや電話帳で自ら調べて相談に至るケースも多い。

3

## 2 相談の内訳（診療科目別）

診療科目別の相談件数

区分	総数	
	件数	割合(%)
精神科・心療内科	216	23.0
整形外科・リハビリテーション科	136	14.5
内科	130	13.9
歯科	126	13.4
消化器内科・外科	42	4.5
眼科	40	4.3
循環器内科・外科	34	3.6
産科・婦人科・産婦人科	33	3.5
その他	181	19.3
特定しない・不明	1,284	—
合計	2,222	—

健康や病気に関する相談、  
医療機関の案内など

- 上位3科目は、相談内容から診療科目が判明しやすいこともあり、例年相談件数が多い。
- R2.1以降、新型コロナウイルスに関連し、内科に関する相談が増加した。

4

## 2 相談の内訳（相談内容別）

相談内容別の相談件数

区分	総数	
	件数	割合(%)
医療内容・医療行為	710	32.0
コミュニケーションに関すること	243	10.9
医療機関等の施設	25	1.1
医療情報の取扱い	150	6.8
医療機関等の紹介、案内	194	8.7
医療費（診療報酬等）	120	5.4
医療知識等を問うもの	604	27.2
その他	176	7.9
合計	2,222	100.0

診療内容への不満、  
医療過誤の疑い、  
転院や退院の希望など

【相談の具体例】

- 胃カメラの検査をした後、すぐに1か月後に胃カメラの予約をすることになった。何か重大な病気なのだろうか。
- インプラント治療を行っていたが、かみ合わせが悪くなったり、口内が傷ついてしまい困っている。
- 治療が1か月くらい進んだ後で、歯の根元が割れているので他の病院に行くように言われた。医療過誤ではないか。返金してほしい。

5

## 2 相談の内訳（相談内容別）

### 相談内容別の相談件数

区分	総数	
	件数	割合(%)
医療内容・医療行為	710	32.0
コミュニケーションに関すること	243	10.9
医療機関等の施設	25	1.1
医療情報の取扱い	150	6.8
医療機関等の紹介、案内	194	8.7
医療費（診療報酬等）	120	5.4
医療知識等を問うもの	604	27.2
その他	176	7.9
合計	2,222	100.0

治療に関する説明不足、  
従事者の対応・態度など

#### 【相談の具体例】

- 子どもが色覚異常であることが判明したのが、説明時の医師の配慮が無い。
- 医師から説明なく、歯を削るなどの治療をされた。
- 医師が大声を出して強引に治療を進めたせいで、子供が怖がってしまった。
- 自己注射の副作用について医師に相談したところ、急に不機嫌になった。

6

## 2 相談の内訳（相談内容別）

### 相談内容別の相談件数

区分	総数		
	件数	割合(%)	
	710	32.0	710
	243	10.9	243
	25	1.1	25
	150	6.8	150
	194	8.7	194
	120	5.4	120
	604	27.2	604
	176	7.9	176
	2,222	100.0	2,222

衛生環境などの不満

#### 【相談の具体例】

- 待合室にスリッパがなく、不衛生である。
- 患者用の消毒液が設置されていない。
- 器具の消毒があいまいだったり、手袋を変えずに口の中を触られた。

7

## 2 相談の内訳（相談内容別）

### 相談内容別の相談件数

区分	総数	
	件数	割合(%)
710	32.0	710
243	10.9	243
25	1.1	25
150	6.8	150
194	8.7	194
120	5.4	120
604	27.2	604
176	7.9	176
2,222	100.0	2,222

カルテ開示、広告、  
セカンドオピニオン、  
個人情報の取扱いなど

#### 【相談の具体例】

- カルテ開示してもらったが、記載内容が事実と異なる。
- 診察室内のモニターに他の患者の個人情報が載ったままになっていた。
- 診断書がなかなか発行されず、困っている。

8

## 2 相談の内訳（相談内容別）

### 相談内容別の相談件数

区分	総数	
	件数	割合(%)
医療内容・医療行為	710	32.0
コミュニケーションに関すること	243	10.9
医療機関等の施設	25	1.1
医療情報の取扱い	150	6.8
医療機関等の紹介、案内	194	8.7
医療費（診療報酬等）	120	5.4
医療知識等を問うもの	604	27.2
その他	176	7.9
合計	2,222	100.0

#### 【相談の具体例】

- 今から受診できる医療機関を教えてください。
- ○○の病気を診察できる医療機関を教えてください。

9

## 2 相談の内訳（相談内容別）

### 相談内容別の相談件数

区分	総数	
	件数	割合(%)
医療内容・医療行為	710	32.0
コミュニケーションに関すること	243	10.9
医療機関等の施設	25	1.1
医療情報の取扱い	150	6.8
医療機関等の紹介、案内	194	8.7
医療費（診療報酬等）	120	5.4
医療知識等を問うもの	604	27.2
その他	176	7.9
合計	2,222	100.0

#### 【相談の具体例】

- 入れ歯を作り直してもらおうと頼んだら、保険適用できないと言われた、どういことか。
- 家族が救急搬送されたが、その際の医療費が高額で驚いている。妥当な金額なのか。

10

## 2 相談の内訳（相談内容別）

### 相談内容別の相談件数

区分	総数	
	件数	割合(%)
医療内容・医療行為	710	32.0
コミュニケーションに関すること	243	10.9
医療機関等の施設	25	1.1
医療情報の取扱い	150	6.8
医療機関等の紹介、案内	194	8.7
医療費（診療報酬等）	120	5.4
医療知識等を問うもの	604	27.2
その他	176	7.9
合計	2,222	100.0

病気や薬に関する相談、  
制度に関する質問など

#### 【相談の具体例】

- てんかんを患っているが、何か医療費助成等の制度はあるか。
- 心臓の痛みがある。どのような病気が考えられるか相談したい。
- 保険証のコピーを請求されているが、必要なのか。
- 骨粗鬆症の薬の副作用について教えてほしい。

11

## 2 相談の内訳（相談内容別）

相談内容別の相談件数

区分	総数	
	件数	割合(%)
医療内容・医療行為	710	32.0
コミュニケーションに関すること	243	10.9
医療機関等の施設	25	1.1
医療情報の取扱い	150	6.8
医療機関等の紹介、案内	194	8.7
医療費（診療報酬等）	120	5.4
医療知識等を問うもの	604	27.2
その他	176	7.9
合計	2,222	100.0

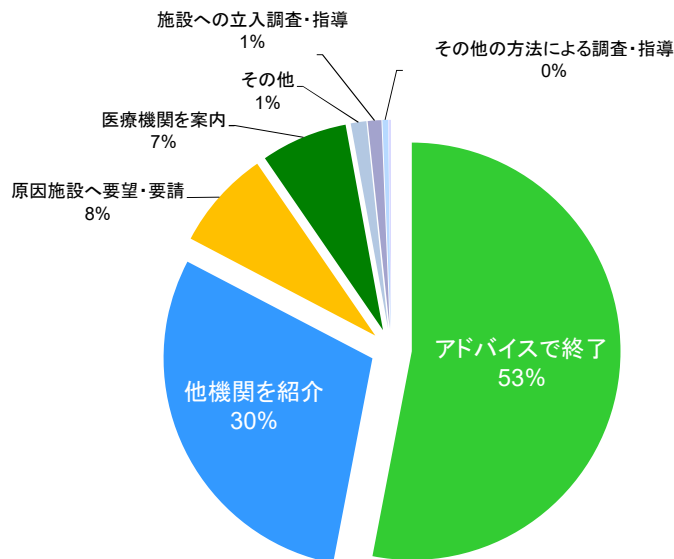
非医療相談、  
気持ちの受け止めなど

【相談の具体例】

- 医師2名について、現在どこの病院で勤務しているか知りたい。
- 家族の引きこもりについて相談したい。

12

## 2 相談の内訳（対応方法別）



- 約半数が「アドバイスで終了」した。  
例)「医療機関や医師に相談するよう助言した」「話を傾聴した」等

13



## 2 相談の内訳（対応方法別）

	R1	H30	備考
アドバイスで終了	53.0% (1,178件)	54.7% (1,142件)	
他機関を紹介	29.7% (659件)	22.8% (476件)	当窓口から紹介
原因施設へ要望・要請	7.7% (172件)	8.0% (166件)	当該医療機関へ情報提供
医療機関を案内	6.7% (149件)	8.4% (176件)	
その他の方法による調査・指導	0.5% (10件)	2.3% (49件)	電話、文書での指導(軽微な内容、広告)
施設への立入調査・指導	1.0% (23件)	2.0% (41件)	医療法、医師法、歯科医師法、医薬品医療機器等法違反疑いでの立入
他機関に照会・調査依頼	0.2% (4件)	0.4% (8件)	道庁、厚生局、個人情報保護委員会、他自治体など
その他	1.2% (27件)	1.3% (28件)	

14

## 3 新型コロナウイルスに関連する相談について

新型コロナウイルスに関する相談窓口は下記のとおりですが、医療安全相談窓口にも、令和2年1月以降、多くの相談が寄せられています。

(体調不良に関する不安やその他の相談)

**札幌市新型コロナウイルス一般電話相談窓口**

**☎ 011-632-4567**

(症状がある場合)

**救急安心センターさっぽろ**

**☎ #7119 又は 011-272-7119**

15

### 3 新型コロナウイルスに関連する相談について

令和元年度の新型コロナウイルスに関連する相談件数

R2.1～R2.3.31合計 : 149件

1 自身や家族の症状に関すること	22	件
2 感染への不安・対策に関すること	35	件
3 医療機関に関すること	74	件
4 その他の意見・照会・相談	18	件

16

### 3 新型コロナウイルス関連の相談（相談例）

相談例の一部をご紹介します。詳細については、令和2年度分と合わせてとりまとめ、次年度にご報告いたします

1 自身や家族の症状に関すること	22	件
2 感染への不安・対策に関すること	35	件
3 医療機関に関すること	74	件
4 その他の意見・照会・相談	18	件

- 昨日まで旅行客の部屋を担当していたからか今朝から体調が悪い。どこを受診したらよいか
  - 咳、鼻水の症状があり、耳鼻科に行った。今後が不安である
- 等

- マスクの販売状況について
  - 眼科を受診しなければいけないのだが、コロナウイルスが流行っているため心配である。待合にはコロナに感染している人がいるかもしれない
  - コロナウイルスの検査してほしい
  - 万が一コロナウイルスに感染したと疑われる場合、どのように対応すれば良いか
- 等

17

### 3 新型コロナウイルス関連の相談（相談例）

相談例の一部をご紹介します。詳細については、令和2年度分と合わせてとりまとめ、次年度にご報告いたします

1 自身や家族の症状に関すること	22 件
2 感染への不安・対策に関すること	35 件
3 医療機関に関すること	74 件
4 その他の意見・照会・相談	18 件

➤ 電話での診察による処方箋交付に対応してくれない。

➤ 発熱があり医療機関を受診しようとしたら、診察を拒否された。

等

➤ コロナにかかった従事者などいないのに、コロナの風評被害を受けている。

➤ ヨーロッパへ行く際に、コロナウイルスに感染していないことの証明書が必要なのだが、札幌市だどこで書いてもらえるか。

等

## 2 令和2年度の実施事業について

令和2年度は、新型コロナウイルスの感染拡大及び関連業務の集中的な実施により事業を縮小、かつ選択的に実施しております。

### ➤ 医療安全講習会

例年、病院・一般診療所・歯科診療所を対象に、医療事故等に関するテーマを選定し、講師を招いて講習会を実施しております。

令和2年度は、「医療事故発生時の対応」、「医療事故防止に向けた具体的対策」のテーマで開催を予定しておりましたが、新型コロナウイルスの影響により中止となりました。



令和元年度の講習会

### ➤ 院内感染対策セミナー

日本環境感染学会との共催にて、医療安全講習会と同様の集合型のセミナーを予定しておりましたが、新型コロナウイルスの影響により、中止となりました。

**新型コロナウイルスに関する感染対策に関しては、下記のセミナー（詳細：別添1）を実施し、また手引き等（後述）の作成による啓発を行っております。**

受入医療機関等の感染管理認定看護師向けセミナー：令和2年6月・7月（ワークショップ形式、各2回）

クラスター対策に関する病院向けWEBセミナー：令和3年2月17日、24日（計2回予定）

### ➤ 令和元年度札幌市医療安全支援センター事業概要の作成

【別添2のとおり】

市内全医療機関（歯科含む）及び薬局宛て送付予定（令和3年3月）

### ➤ 市民向け出前講座「かしこい患者になりましょう」

- 市民向け出前講座「かしこい患者になりましょう」では、医療を受ける際に医師と良い関係を築くためのポイントや札幌市医療安全相談窓口の紹介など、医療安全に関する情報提供を行っています。
- 令和2年度については3件の申込がありましたが、いずれも申請者側が感染状況を鑑みて取り下げの申し入れがあり、実施は0件となりました。（参考：令和元年度16件）

## その他新型コロナウイルス感染症に関連して実施した事業

### ➤ 発熱外来の手引きの作成【別添3のとおり】

令和2年11月、インフルエンザ流行期を前に「発熱外来医療機関」を設置したことに併せ、発熱患者を診療する際の院内感染対策等について手引きとしてまとめ、市内医療機関・薬局等に送付しました。

### ➤ クラスター対策に係るパンフレットの作成（作成中）

令和3年2月実施のWEBセミナーに合わせ、入院を行う医療機関でのクラスター対策等をまとめたパンフレットを作成しております。2月下旬を目途にHPで公開し、その後医療機関へ送付予定です。

- クラスター対応を行う保健所医師からのアドバイス
- 院内感染発生時の初期対応
- 感染経路別予防策（手指衛生、PPE、食器・リネン等の消毒）
- etc.