

市民相談の概要について (平成25年度分)

平成26年3月12日
札幌市保健所

医療安全相談窓口に寄せられる相談の傾向(施設別)

H24年度 H24年度(4月～12月) H25年度(4月～12月)

相談件数比較(対平成24年度)

対象施設	件数	件数	件数
病院	426	335	310
診療所	192	147	140
歯科診療所	44	33	39
施術所	26	22	13
薬局等薬事関係施設	31	27	30
その他	17	13	17
不明	653	471	668
合計	1,389	1,048	1,217

- ・総相談件数は昨年度よりも増加している。
- ・増加は特定の施設を限定しない相談(不明)の増加が著しい。

医療安全相談窓口に寄せられる相談の傾向(内容別)

平成24年度 平成25年度(4月～12月)

相談内容	件数	割合	件数	割合
診療内容に関する事	242	17.4%	168	13.8%
従事者の対応・態度に関する事	172	12.4%	113	9.3%
医療機関等の問い合わせに関する事	143	10.3%	163	13.4%
医療事故等に関する事	119	8.6%	89	7.3%
治療費に関する事	84	6.0%	70	5.8%
健康や病気に関する事	59	4.2%	94	7.7%
情報公開に関する事	52	3.7%	37	3.0%
医療従事者の資格に関する事	48	3.5%	38	3.1%
診療拒否に関する事	45	3.2%	31	2.5%
院内感染に関する事	42	3.0%	14	1.2%
インフォームドコンセント	34	2.4%	31	2.5%
医薬品等に関する事	19	1.4%	13	1.1%
清潔保持に関する事	15	1.1%	13	1.1%
看護体制等に関する事	8	0.6%	5	0.4%
医師不在に関する事	7	0.5%	6	0.5%
セカンドオピニオン	7	0.5%	5	0.4%
調剤過誤に関する事	3	0.2%	4	0.3%
その他	290	20.9%	323	26.5%
合計	1,389	100.0%	1,217	100.0%

・寄せられる相談の内容に、昨年度と比べ著しい偏りはない。ただし、「その他」に分類される割合は大きく増加している。

相談事例紹介 医科関係①:院内暴力

● 相談者:入院患者家族

● 相談概要

- ・入院中の父が看護師の顔と腹を叩き、口の中を切ってしまった。
- ・看護師は1週間ほど休職したようである。
- ・後日母が病院で、看護師の治療費を支払う、という確約書に押印させられた。

- ・治療費を支払うことはやぶさかではないが、高齢の母しかいない時に押印を求める対応に不満が残る。
- ・また、父の病状を把握しているはずなので、病院の管理責任を問えるのではないか。

相談事例紹介 医科関係①:院内暴力

● 対応:助言

● 対応概要

- ・確約書の内容が不明であり、病院がどのような対応を考えているのかが不明であるため、状況の確認が先決になる。
- ・管理責任等を問えるか等については弁護士に相談することが必要である。

相談事例紹介 医科関係②:院内暴力

- 相談者:病院に勤務する**看護師**
- 相談概要
 - ・入院患者の家族の暴力行為に苦慮している。
 - ・責任者がいないような夜間や、週末になると興奮することが多く、「殴るぞ」と言ったり、大声を出したり、刃物をちらつかせたりする。
 - ・師長など上の者の前では「やっていない。」と言っている。
 - ・上の者が面談をしても、やんわり注意するのみであった。

相談事例紹介 医科関係②:院内暴力

○ 対応:助言

○ 対応概要

・暴力行為があった場合、退去を命じ、従わない場合は警察に通報するなどの規定を整備し、組織的に対応することが必要である。

・病院としてどのように対応するのかを、方針として規定することで、責任者のいない状況でも対応しやすくなると思われる。

相談事例紹介 院内暴力

● 患者(家族)より

- ・院内暴力として処理されたが、医療機関の管理責任はあるのではないか？
- ・院内暴力を根拠に診療を拒否するのは応召義務違反ではないか？

● 医療機関より

- ・院内暴力を行う患者(家族)に対し、どのように対応すればよいか？

相談事例紹介 医科関係③:院内感染対策

● 相談者:患者

● 相談概要

- ・診療所で看護師から採血を受けた際に、注射針が既にセットされたものをプラスチックのようなトレイに載せて持ってきた。通常、注射針は患者の目の前でパッケージから取り出して装着するのではないか。
- ・いつセットしたのかわからないし、清潔かどうかわからないトレイに針が触れており、衛生状態に問題があると感じた。
- ・このような行為は許されるのか。

相談事例紹介 医科関係③:院内感染対策

● 対応:助言

● 対応概要

- ・予め針が取り付けてあることが直ちに不適だと言うことはできない。針・トレイが適切に滅菌・保管されていれば感染対策上支障ない管理は可能と考えられる。その一方で、注射器の管理が適切に為されていないならば衛生状態は保証できないし、針刺し事故の危険が高まるのも事実である。
- ・保健所から診療所あてに状況を確認することは可能である。

● 結果概要

- ・相談者より、同様のことがあった際に、直接医師に尋ねる旨の申出があったため、尋ね方等について助言した。

相談事例紹介 歯科関係①:無資格者

● 相談者:患者

● 相談概要

・歯科診療所で以下の治療内容を、歯科助手に行われたので、保健所から必要な指導を行ってほしい。

- 1、レントゲン撮影の位置合わせ及び撮影。
- 2、口内のセメントの除去。

相談事例紹介 歯科関係①:無資格者

● 対応:立入検査

● 検査概要:通常の実務分担等の事実確認

- ・エックス線室への誘導と、撮影位置合わせは歯科助手が行う。
- ・エックス線の撮影は歯科医師が担当する。
- ・歯科医師の手が空いていない場合、状況によって歯科助手がセメントの除去を行うことがある。

● 対応概要

- ・検査の結果、歯科助手による診療の補助行為が確認された。
- ・当該行為を歯科助手に行わせることは即時停止するよう指導。

相談事例紹介 歯科関係②:無資格者

- 相談者:診療所に勤務する**歯科衛生士**
- 相談概要
 - ・忙しい時は、歯科衛生士がエックス線撮影を行うことが暗黙の了解とされている。
 - ・再診患者は歯科衛生士が症状を聞き取り、カルテの記入を行っている。
 - ・歯科衛生士の業務範囲を超えると思われるので、保健所から指導してほしい。

相談事例紹介 歯科関係②:無資格者

- 対応:立入検査
- 検査概要:通常業務分担等の事実確認
 - ・エックス線室への誘導と、撮影アングルへのセッティングは歯科衛生士が行う。
 - ・セッティング完了の声掛け、あるいは歯科衛生士の退出を見て、歯科医師が最終確認後、撮影を行う。
 - ・歯科衛生士が担当するのは、受付業務とブラッシング・歯石除去等のクリーニングである。患者から痛みや近況の報告があれば、問診票に記載、口頭で報告など歯科医師へ伝達している。
- 対応概要
 - ・検査の結果、法令違反事実は確認されなかった。
 - ・参考資料を配布し、今一度歯科衛生士の業務範囲を確認いただくよう伝達。

相談事例紹介 無資格者

● 患者(家族)より

- ・治療に当たっている人物(特定の行為を行っている人物)は無資格ではないか？

● 医療機関(医療従事者)より

- ・自医療機関で行っている業務は資格上、範囲を超えるものではないか？

相談事例紹介 薬局関係①:調剤過誤

● 相談者:薬局利用者

● 相談概要

- ・薬局に1か月に1度通っているが、最近何回も錠数間違いが起こっている。
- ・数種類の薬を一包化してもらっているが、特定の薬が抜けていることが多い。
- ・保健所から指導してほしい。

相談事例紹介 薬局関係①:調剤過誤

● 対応:立入検査

● 検査概要

- ・当該薬剤は古い分包機のカセットに入っており、最近カセット不調のため、新しいものを発注している。(錠数間違いの直接原因)
- ・剤型別マニュアルを準備し、調剤過誤発生時は報告書を作成し、本社に提出すると共に、薬局内で口頭による情報共有。
- ・分包機の点検は不定期であり、記録なし。

● 対応概要

- ・情報共有体制を工夫すること。
 - ・定期的に点検を行い、記録すること。
 - ・新しいカセットとなるまで、調剤過誤防止体制を確立すること。
- 以上を指導。

相談事例紹介 薬局関係②:異物混入

○ 相談者:薬局管理者(報告)

○ 相談概要

- ・薬局利用者より、調剤された薬剤の中に異物(虫)が混入している旨の連絡があった。
- ・利用者宅に行き、現物を確認した。
- ・調剤者と別の者が監査を行った。
- ・薬局入口から調剤室のドアを通り、虫が入ったと思われる。また、秤量から分包機にセットするまでに混入したと思われる。

相談事例紹介 薬局関係②:異物混入

○ 対応:再発防止策の報告徴取

○ 対応概要

- ・散剤投入ホッパーの蓋は常時閉め、掃除機でホッパー内を掃除してから薬を投入する。
- ・一包ずつ監査を行うことを徹底する。

○ 後日対応

- ・後日立入検査により、再発防止策の実施を確認した。