

1 第1回 基幹会議について

(1) 日時 平成25年7月12日(金) 18:00～19:00

(2) 場所 WEST19 2階 大会議室(札幌市中央区大通西19丁目)

(3) 報告事項

ア 平成24年度札幌市医療安全推進協議会の実施報告について

イ 平成24年度医療安全推進事業について

(4) 議題

ア 平成25年度札幌市医療安全推進協議会の運営方針について

イ 平成25年度医療安全推進事業について

ウ 平成25年度事業計画案について

基幹会議の実施報告について

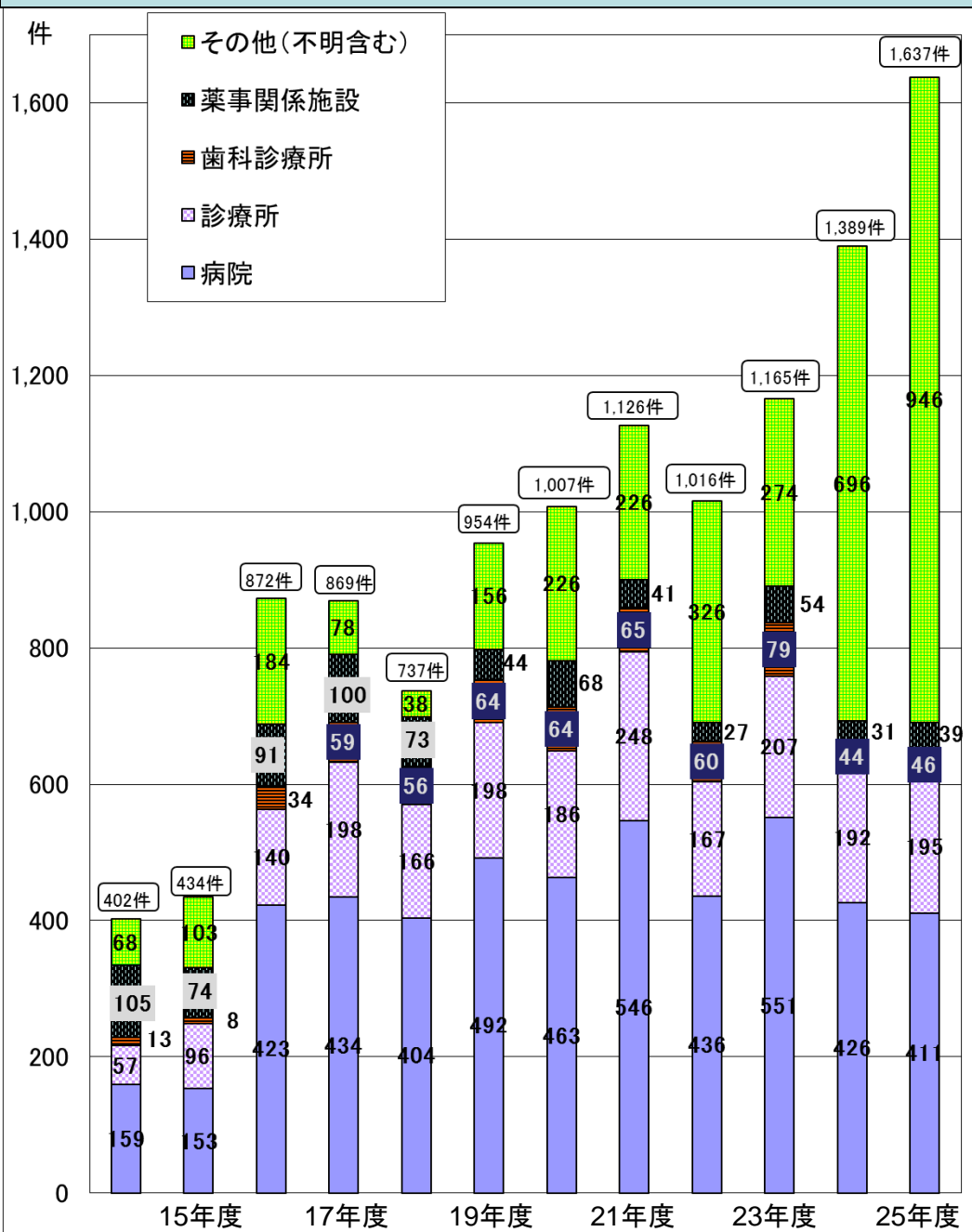
2 第2回 基幹会議について

- (1) 日時 平成26年3月12日(水) 18:30～19:45
- (2) 場所 WEST19 2階 研修室AB(札幌市中央区大通西19丁目)
- (3) 議題
 - ア 市民相談の概要について
 - イ 医療安全講習会の実施結果について
 - ウ 院内感染対策セミナーの実施結果について
 - エ さっぽろ医療ガイドについて

市民相談結果の概要について

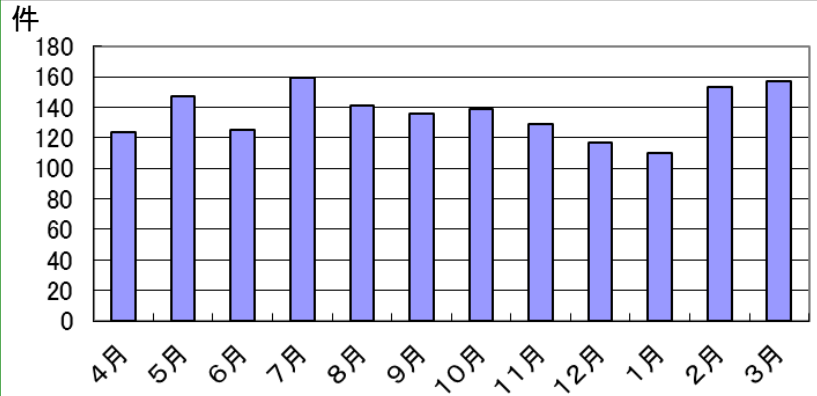
- 1 相談件数の推移
- 2 相談の傾向
 - ・対象施設別
 - ・相談内容別
 - ・診療科目別
- 3 相談に対する対応状況
- 4 事例紹介

1 相談件数の推移及び月別相談件数



総相談件数は、昨年に比べ250件程増加し、**過去最高件数**となった。

平成25年度月別相談件数



各月110件～160件程度の相談が寄せられており、月毎に多少のばらつきが見られた。

2 医療安全相談窓口に寄せられる相談の傾向

相談対象施設の比較(対平成24年度)

対象施設	平成24年度		平成25年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
病院	426	57.9	411	55.2
診療所	192	26.1	195	26.2
歯科診療所	44	6.0	46	6.2
薬事関係施設 (薬局等)	31	4.2	39	5.2
施術所	26	3.5	29	3.9
歯科技工所	0	0	2	0.3
その他	17	2.3	23	3.1
不明	653	-	892	-
合計	1389	100.0	1637	100.0

※割合は不明を除いた数値を元に算出

- ・総数は増加しているが、**対象施設の割合に大きな変化は見られない。**
- ・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。**

相談時間(電話、来所)

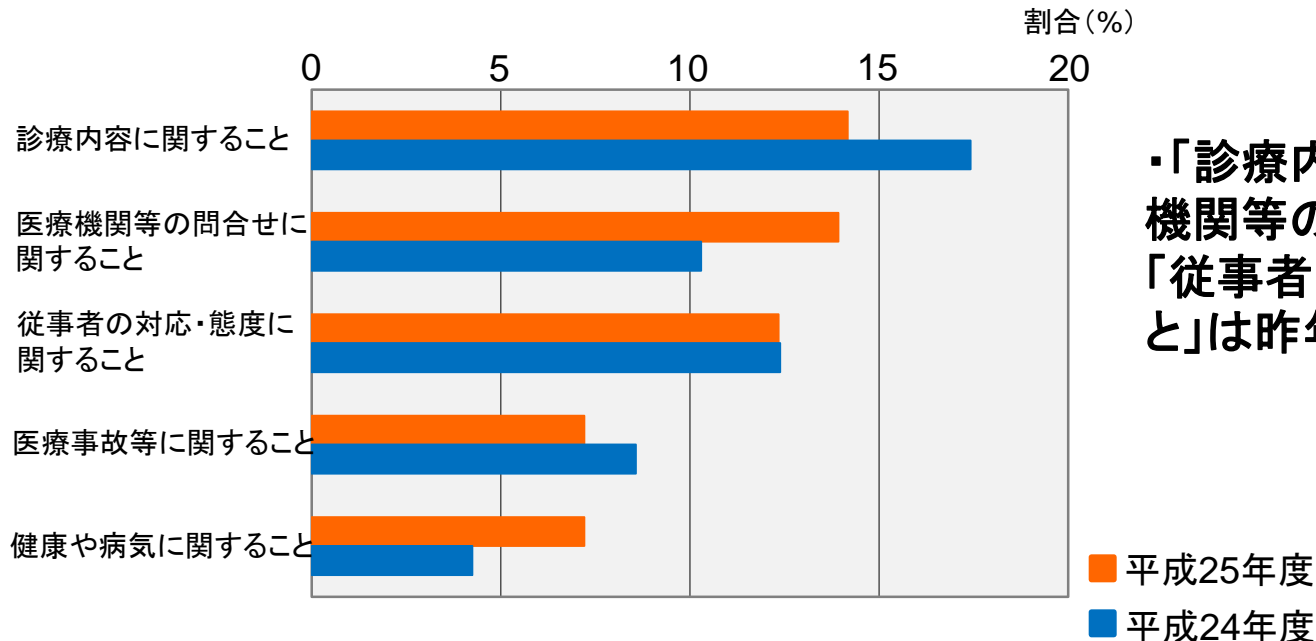
	電話		来所	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
10分未満	582	40.6	17	21.0
10～19分	457	31.8	20	24.7
20～29分	173	12.1	14	17.3
30～39分	88	6.1	9	11.1
40～59分	84	5.9	10	12.3
60～89分	40	2.8	8	9.9
90～120分	7	0.5	1	1.2
120分以上	15	0.3	37	2.5
合計	1435	100.0	81	100.0

電話に比べ、**来所は相談時間が長い傾向がある。**

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		
	件数	割合	順位	件数	割合	順位
診療内容に関すること	242	17.4	1	232	14.2	1
医療機関等の問い合わせに関すること	143	10.3	3	228	13.9	2
従事者の対応・態度に関すること	172	12.4	2	202	12.3	3
医療事故等に関すること	119	8.6	4	118	7.2	4
健康や病気に関すること	59	4.2	6	118	7.2	5

※平成25年度上位5項目のみ掲載



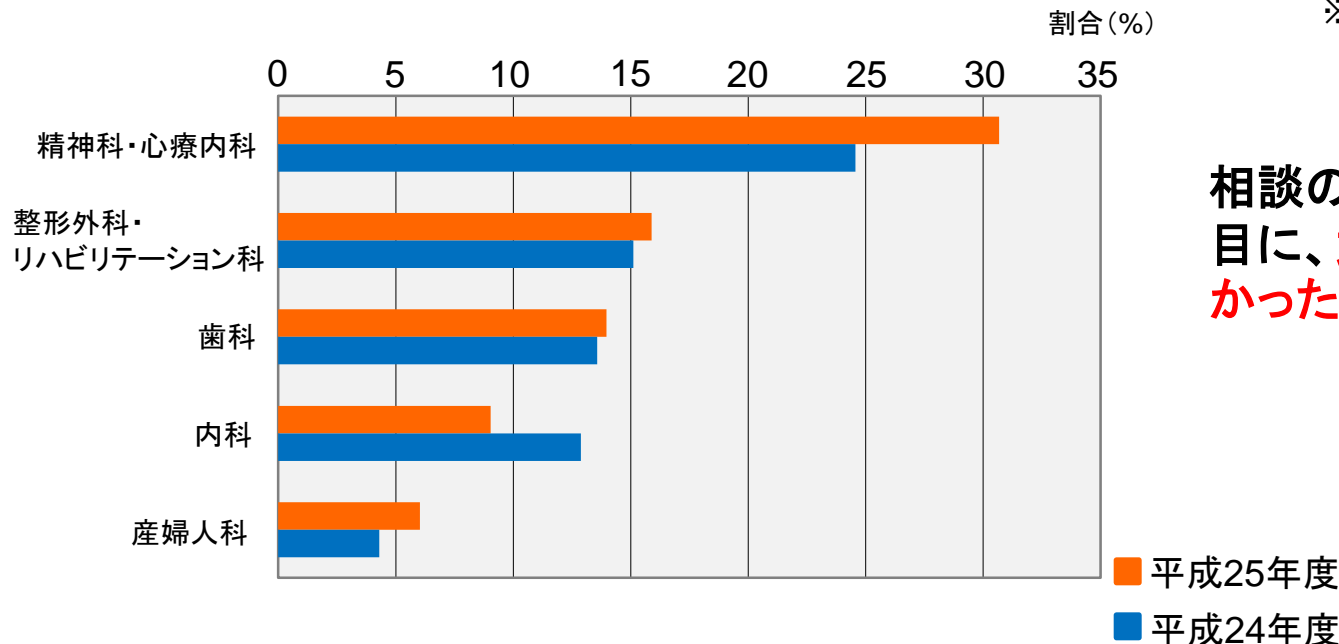
・「診療内容に関すること」、「医療機関等の問い合わせに関すること」、「従事者の対応・態度に関すること」は昨年と同様に多い傾向

■ 平成25年度
■ 平成24年度

医療安全相談窓口に寄せられる相談の傾向(科目別)

	平成24年度			平成25年度		
	件数	割合	順	件数	割合	順位
精神科・心療内科	143	24.6	1	112	30.7	1
整形外科・リハビリテーション科	88	15.1	2	58	15.9	2
歯科	79	13.6	3	51	14.0	3
内科	75	12.9	4	33	9.0	4
産婦人科	25	4.3	7	22	6.0	5

※平成25年度上位5項目のみ掲載



相談の対象となる主な診療科目に、大きな変化は見られなかった。

3 相談に対する対応の状況

平成25年度の相談における対応概要

	件数	割合
アドバイスで終了	1092	68.3%
他機関を紹介	149	9.3%
原因施設への要望・要請	129	8.1%
その他の方法による調査・指導	71	4.4%
施設への立入調査・指導	39	2.4%
他機関に照会・調査依頼	6	0.4%
その他	114	7.1%
不明	37	-
合計	1637	100.0%

7割近くが、アドバイスで終了している。

主な相談内容別対応概要(%)

	アドバイスで終了	他機関を紹介	原因施設へ要望・要請
診療内容に関すること	72.8	6.0	10.3
医療機関等の問合せに関すること	81.1	12.3	0
従事者の対応・態度に関すること	60.0	3.5	22.8
医療事故等に関すること	78.0	11.0	2.5

平成25年度上位4項目を掲載

いずれもアドバイスで終了した事例が最も多いが、対応の方法は、相談内容毎に変化が見られた。

4 相談事例紹介 医科関係①:補償範囲

- 相談者:不明
- 相談概要

- ・病院で手術を受けたが、症状は改善せず、再手術が必要と言われた。
- ・**病院は過失を認めており**、患者の交通費や完治するまでの費用、その他入院に伴う雑費は支払うと言っている。

「意見・質問」

- ・会社を休むことへの補償、お見舞いに伴う家族の交通費も支払われるべきである。
- ・病院からは、全額支払われない可能性があると言われたのだが、病院が支払わないと言った場合、どうすればよいか。

相談事例紹介 医科関係①:補償範囲

- 対応:助言、他機関の案内

- 対応概要

①補償等の範囲については、まずは病院と直接話し合っていたくことになる。

②納得のいく結論が得られない場合、弁護士に相談する方法がある。



相談者から要望があり、弁護士が仲介役となり、和解による解決を目指す機関である**医療ADRを案内**

相談事例紹介 医科関係②:院内感染

○ 相談者: **患者の親戚**

○ 相談概要

- ・〇〇病院のトイレを利用した際に、病院職員が手洗いをせずに出ていく場面を何度か目にしている。
- ・ノロウイルス等の院内感染防止を掲げている病院の職員が、手洗いをしていない場面を見ると、本当に感染対策ができていないか不安になる。

「要望」

意見を直接病院に申し入れると、入院患者がいじめられる不安があるので、保健所から指導等を行ってほしい。

相談事例紹介 医科関係②:院内感染

○ 対応:助言、施設への情報提供

○ 対応概要

- ・院内感染対策において、手洗いは基本となるため、本件については、手洗いをを行うのが望ましいと考えられる。
- ・病院に対しては、相談内容及び手洗いの必要性についての考えを伝達することは可能である。

「医療機関に伝達」

手洗いは感染対策上基本となるので、必要に応じて院内で調査又は周知等を行っていただきたい。

「回答」

場所・職種等が判明しているので、関係部署に周知したい。

相談事例紹介 歯科関係①:治療費

● 相談者:患者本人

● 相談概要

- ・インプラント治療中に歯科医院が廃止となり、別の歯科医院で治療を継続する旨の文書が届いた。
- ・費用は前払いで支払っているが、仮歯の質が悪く、支払った額に見合わない。
- ・もうその歯科医院では治療したくないので、支払った治療費の返還の請求をしたい。

相談事例紹介 歯科関係①:治療費

● 対応・助言

● 対応概要

- ・治療費の返還についての相談先は、弁護士となる。
- ・歯科医師会には相談できないかとの質問があったため、当窓口と同様に、法律相談の窓口を紹介するという対応になる可能性があることを説明したうえで、連絡先を案内。

相談事例紹介 歯科関係②:医療機関の案内

● 相談者:患者の家族

● 相談概要

- ・歯茎に傷などはないのだが、物を咬んだり、口を開けるだけでも痛むようだ。
- ・今は歯茎が痛むようだが、少し前は顔の別の場所に痛みがあったようで、痛む場所が移動しているようだ。
- ・車いすを使用しているため、いくつも受診するのは大変である。
- ・このような場合、どこを受診したら良いだろうか。
- ・〇〇区内で探している。

相談事例紹介 歯科関係②:医療機関の案内

● 対応・助言、医療機関を案内

● 対応概要

- ・歯茎の痛みであれば、歯科の受診がまず考えられる。
- ・痛みの治療全般については、ペインクリニックを受診するのも1つの方法である。

医療機関を案内

〇〇区内において、車いす対応施設であり、ペインクリニック外来を実施、かつ歯科を標榜している医療機関を2施設案内した。

相談事例紹介 薬局関係①:調剤過誤

● 相談者:薬局利用者の家族

● 相談概要

- ・母が〇〇薬局で調剤過誤にあった。
- ・処方されるべき薬は、眩暈の薬(ツムラ39番)であったが、打ち身の薬(ツムラ89番)が混入しており、2日分誤った薬を服用していた。
- ・薬局の担当者からは、誤って処方された薬には副作用がないことや、薬を間違えた原因についての説明を受けたが、再発防止についての説明はなかった。

「要望」

- ・これからも利用するので、再発防止策をしっかり行ってほしい。
- ・保健所から指導はできないか。

相談事例紹介 薬局関係①:調剤過誤

- 対応:立入検査
- 対応概要

過誤の原因説明

- ①ツムラ39番の棚に、ツムラ89番の薬が混在していた。
- ②ピッキング時のチェックサポートシステムは、一度に複数箱投薬する際、最初の1箱目のみが確認される。
- ③包装の色が同じであり、デザインも良く似ていた。

再発防止策

- ①薬のチェックは番号ではなく、名称で行う。
- ②システムに頼り過ぎず、実際に目視で薬を確認する。
- ③同じ色の薬は、離れた位置に並べる。



1 結果報告

(1) 日時・対象施設

ア 平成25年10月24日(木)

19:00～20:30 【病院・一般診療所】

イ 平成25年10月25日(金)

19:00～20:30 【歯科診療所】

(2) 会場

WEST19 5階 講堂(札幌市中央区大通西19丁目)

医療安全講習会の実施結果について

(3) 内容及び講師

ア 内容

- ・医療機関におけるクレーム対応と医療訴訟における最近の判例動向
- ・札幌市医療安全相談窓口に寄せられる相談事例について

イ 講師

- ・札幌弁護士会 紛争解決センター運営委員会

副委員長 坂本 大蔵 弁護士

委員 仲田 亮 弁護士

委員 縄野 歩 弁護士

- ・札幌市保健福祉局保健所医療政策課医務係 石川 貴雄

医療安全講習会の実施結果について

(4) 参加者数及び参加率

参加者総数：685名（参加施設数681施設）

開催日	対象	参加者数	参加施設	対象施設	施設参加率
10/24	病院・一般	340	336	1,527	22.0%
(内訳)	病院	113	109	207	52.7%
	一般診療所	227	227	1,320	17.2%
10/25	歯科	345	345	1,234	28.0%
合 計		685	681	2,761	24.7%

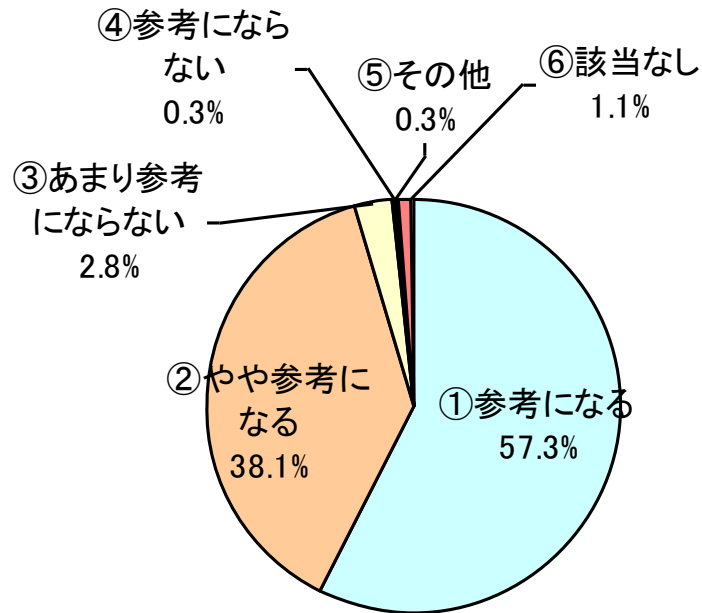
※参考(昨年度実績)

開催日	対象	参加者数	参加施設	対象施設	施設参加率
10/2	病院・一般	425	425	1,537	27.0%
(内訳)	病院	107	107	206	51.9%
	一般診療所	318	318	1,331	23.9%
10/5	歯科	443	443	1,230	36.0%
合 計		868	868	2,767	31.0%

医療安全講習会の実施結果について

2 アンケート結果

(1) 今後の業務の参考になるか

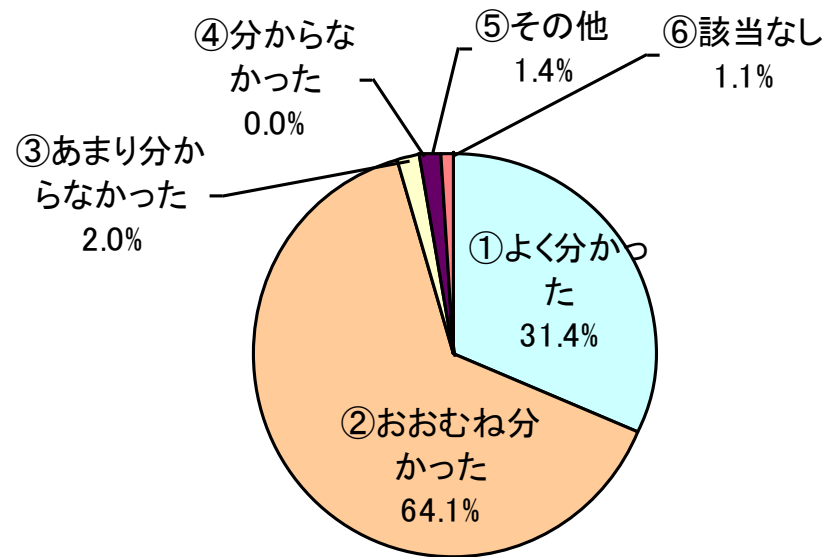


①参考になる
②やや参考になる



95.4%

(2) 内容は分かりやすかったか



①よく分かった
②おおむね分かった

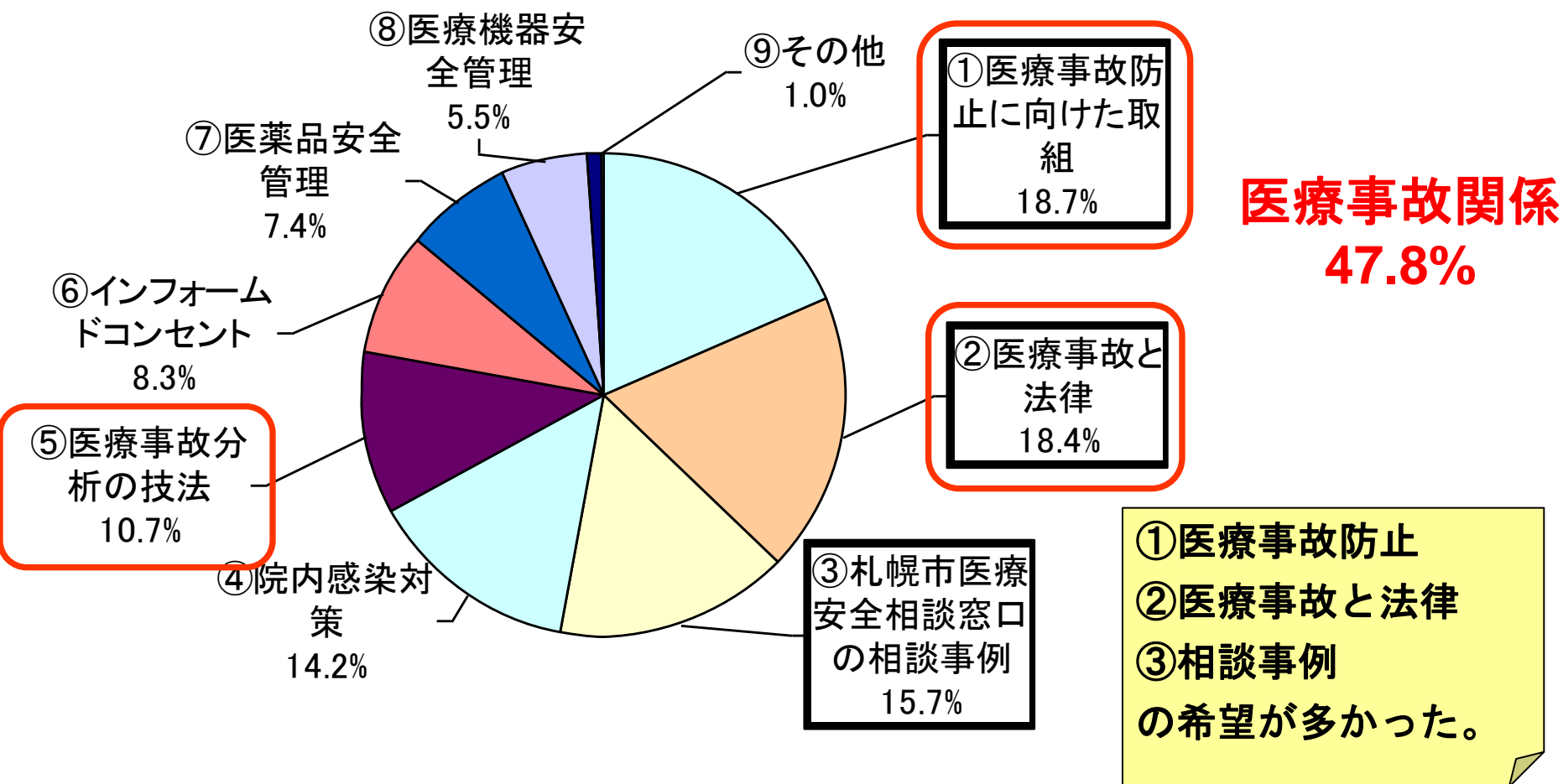


95.5%

医療安全講習会の実施結果について

2 アンケート結果

(3) 希望するテーマについて



院内感染対策セミナーの実施結果について

1 結果報告

(1) 日時

ア 平成25年 11月 22日(金) 18:00～20:00

イ 平成25年 12月 6日(金) 18:00～20:00

(2) 対象者

病院に勤務する看護師

(3) 会場

WEST19 2階 研修室ABC(札幌市中央区大通西19丁目)

院内感染対策セミナーの実施結果について

(4) 内容及び講師

ア 内容

感染対策の基本である標準予防策に関する知識と手順
(講義・演習・Q&A等)

イ 講師

- ・手稻溪仁会病院 感染管理認定看護師
小池 ひとみ 氏
猫宮 由美子 氏

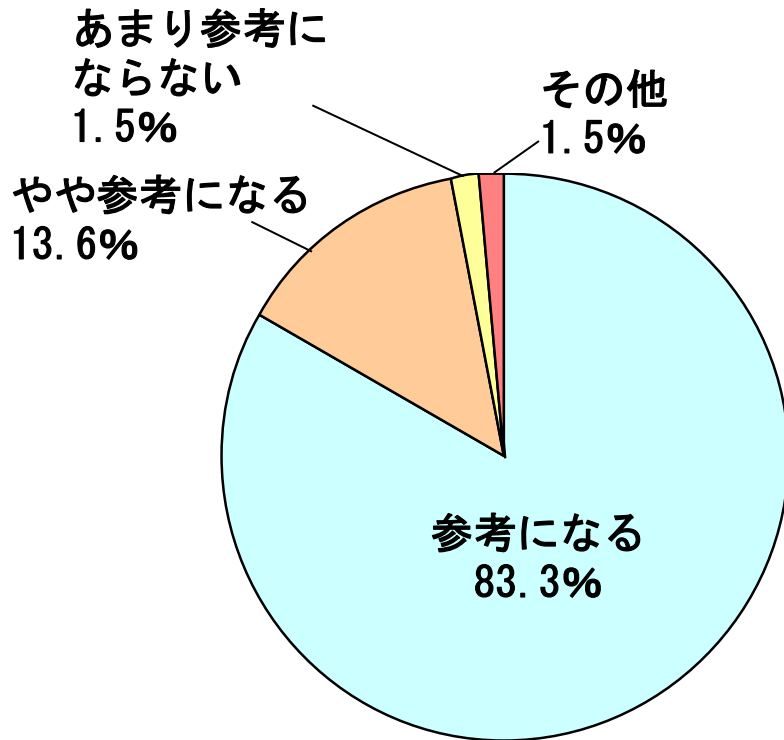
(5) 参加者数

- ア 11月22日(金) 33名
- イ 12月 6日(金) 35名

院内感染対策セミナーの実施結果について

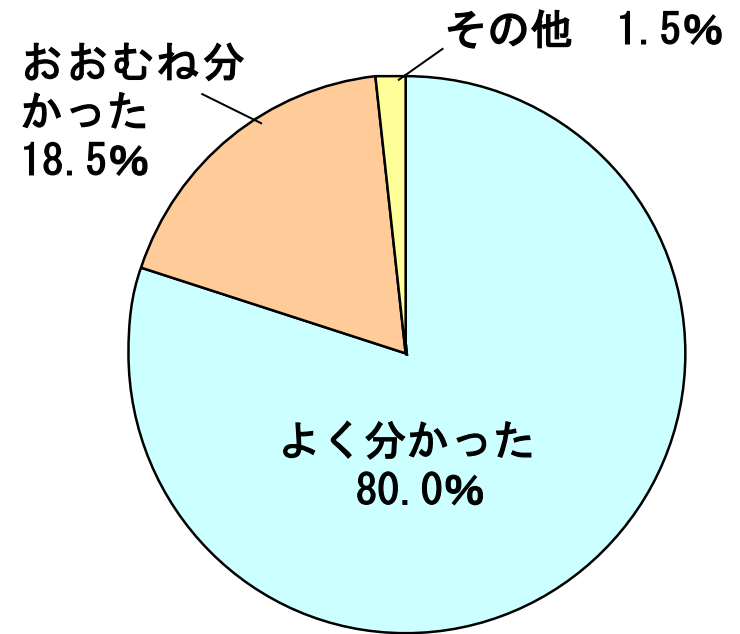
2 アンケート結果

(1) 業務の参考になったか



①参考になる
②やや参考になる
➡ 96.9%

(2) 内容は分かりやすかったか



①よく分かった
②おおむね分かった
➡ 98.5%

院内感染対策セミナーの実施結果について

2 アンケート結果

- (3) 院内感染対策を進める上での課題はあるか(主な回答)
- ・予算をあまりかけてくれない。
 - ・分かっているつもりスタッフがいる。
 - ・職種によって認識が違う。
 - ・職員一人一人の意識付けとモチベーションの維持が難しい。
 - ・一処置一手洗いがなかなか実行出来ていない。
 - ・個室が少ないので隔離が難しい。

「出前講座」の実施結果について

1 テーマ

賢い患者になりましょう！～上手なお医者さんのかかり方

2 内容

- (1) 札幌市医療安全相談窓口について
- (2) 医療機関を受診する際の留意事項
- (3) かかりつけ医について
- (4) 薬を服用するときの留意事項

「出前講座」の実施結果について

3 講師

札幌市保健所医療政策課 医務薬事・医療安全担当課長
医療安全担当係長

4 実施回数・参加者数

計39回 1,250名（平成24年度は41回実施、1,196名参加）

5 申し込みグループ

- ・町内会（12回）
- ・老人クラブ（8回）
- ・企業（4回）
- ・介護施設等（3回）
- ・その他（12回）

札幌市医療安全推進協議会の運営方針について

1 基幹会議の運営について

- (1) 基幹会議：2回実施
- (2) 専門会議：現時点では開催を予定していないが、必要に応じて開催を検討する。

2 第2回基幹会議の実施予定

- (1) 開催時期：平成27年2月頃
- (2) 開催場所：WEST19 2階 大会議室

3 電子メール及びFAXによる情報・意見交換について

昨年度に引き続き、電子メール・FAXにより、情報交換や意見交換を行う。

医療安全講習会の実施について

1 内容

- (1) 医療安全相談窓口の相談事例
- (2) 医療事故防止に向けた取組
～医療機関における火災等の事故防止のために～
(平成25年10月に福岡市の医療機関で発生した
火災を踏まえ、トラッキング現象等に関する講習を行う。)

2 実施時期・対象

平成26年10月

(病院・一般診療所対象、歯科診療所対象 各1回)

3 形式

講演・事例紹介

院内感染対策セミナーの実施について

1 テーマ

感染対策の基本である標準予防策に関する知識と手順

2 実施時期・対象

平成26年11～12月

(病院に勤務する看護師対象、3回実施)

3 形式

講義・演習・Q&A等

4 講師(予定)

感染管理認定看護師1名

※有床診療所に対しては、保健所職員を講師とした院内感染対策の講習会を別途実施する予定

出前講座の実施について

1 テーマ

「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

2 内容

- (1) 札幌市医療安全相談窓口について
- (2) 医療機関を受診する際の留意事項
- (3) かかりつけ医について
- (4) セカンドオピニオンについて
- (5) 薬を服用するときの留意事項

平成25年度版「札幌市医療安全支援センター事業概要」の発行について

1 目的

医療提供施設が、市民の声を把握すること等により、
医療安全体制を更に充実すること。

2 対象

主に市内の医療提供施設

(病院・一般診療所・歯科診療所・薬局)

3 発行時期・発行部数

平成26年8月末 4,000部

4 内容

- (1) 平成25年度の相談件数等
- (2) 相談事例
- (3) 医療安全講習会等の開催結果
- (4) 医療安全推進協議会の情報 など

「地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律」(平成26年法律第83号)が平成26年6月18日に成立し、医療法等が改正されることとなった。

医療法の改正内容のうち、「医療の安全の確保のための措置に関する事項」は次のとおり。

医療法の改正について(医療事故報告関係)

- 1 病院、診療所又は助産所(以下「病院等」という。)の管理者は、医療事故(当該病院等に勤務する医療従事者が提供した医療に起因し、又は起因すると疑われる死亡又は死産であって、当該管理者がその死亡又は死産を予期しなかったものをいう。)が発生した場合には、医療事故調査・支援センターに報告した上で、必要な調査等を行い、その結果を医療事故調査・支援センターに報告するとともに、遺族に対して説明しなければならないものとする
こと。

(平成27年10月1日施行:第6条の10及び第6条の11関係)

医療法の改正について(医療事故報告関係)

- 2 医療事故調査・支援センターは、医療事故が発生した病院等の管理者又は当該医療事故に係る遺族から依頼があったときは、必要な調査等を行い、その結果を当該管理者及び当該遺族に対して報告しなければならないものとする事。
(平成27年10月1日施行:第6条の17関係)

医療安全支援センター関連行事

- ・医療安全支援センター初任者研修(6/20)
- ・第1回基幹会議(7/15)
- ・医療安全支援センター事業概要発行(8月末)
- ・医療安全実践研修参加(10月)
- ・医療安全講習会(10月)
- ・院内感染対策セミナー(11～12月)
- ・第2回基幹会議(2月)
- ・出前講座(随時)