

平成 23 年度 札幌市医療安全推進協議会の実施報告について

1 第 1 回基幹会議

- (1) 日時 平成 23 年 6 月 24 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 22 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 22 年度医療安全推進事業について
- (4) 議題
 - ア 平成 23 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 23 年度医療安全推進事業について
 - ウ 平成 23 年度事業計画案について

2 第 2 回基幹会議

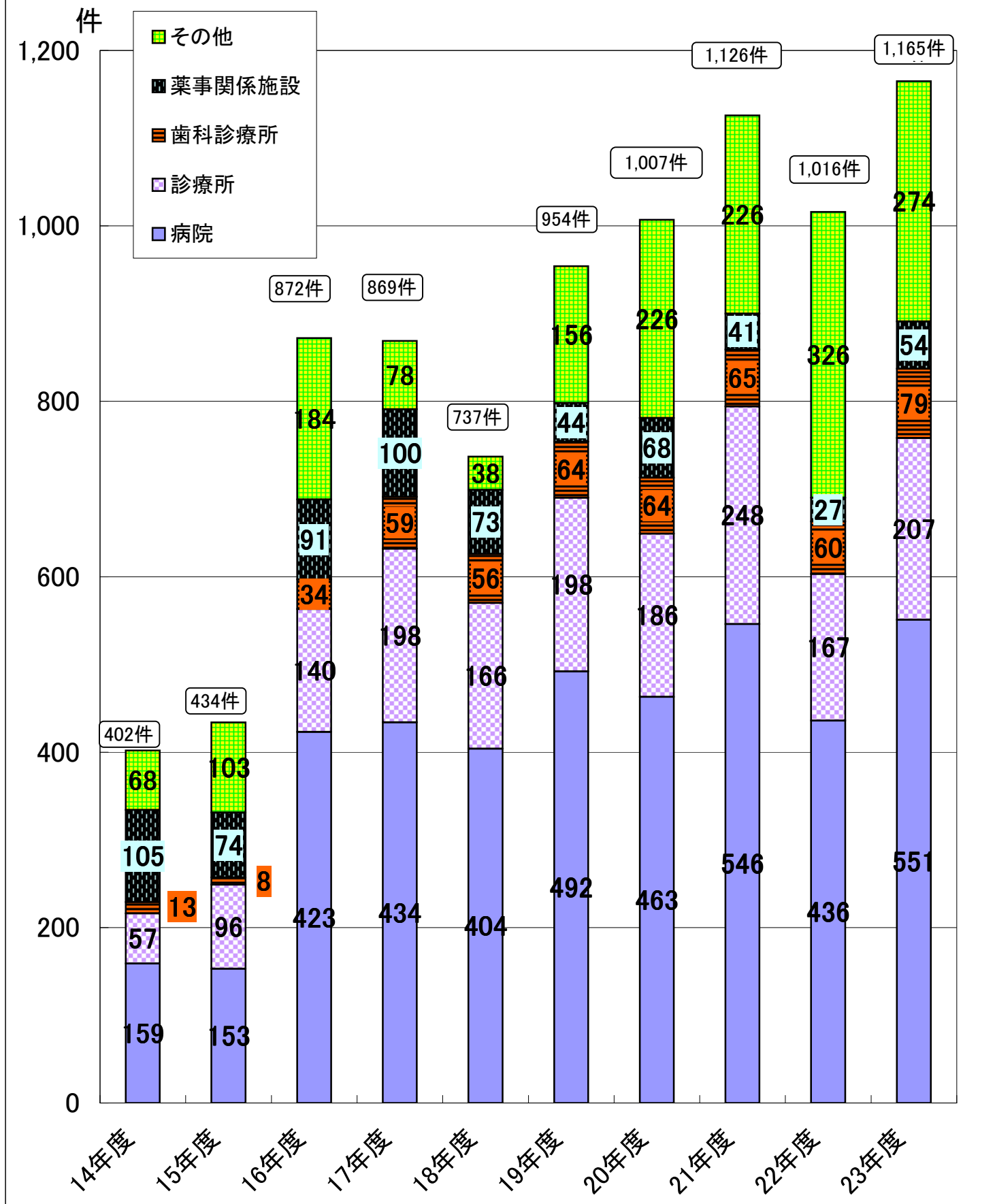
- (1) 日時 平成 23 年 10 月 4 日 (火) 18:00~19:00
- (2) 場所 WEST19 2階 研修室 A B (札幌市中央区大通西 19 丁目)
- (3) 議題
 - ア 「院内感染対策セミナー」の実施について
 - イ 新型インフルエンザ対策について
 - ウ 院内感染対策に関する最近の動向について

3 第 3 回基幹会議

- (1) 日時 平成 24 年 2 月 29 日(水) 18:00~19:15
- (2) 場所 WEST19 2階 大会議室 (札幌市中央区大通西 19 丁目)
- (3) 議題
 - ア 「医療安全講習会等」の実施結果について (概要報告)
 - イ 「医療事故等」・「調剤過誤」として寄せられた苦情相談について

市民相談結果の概要について

◇市民相談件数の推移(施設別)



◇相談内容別件数(重複選択)

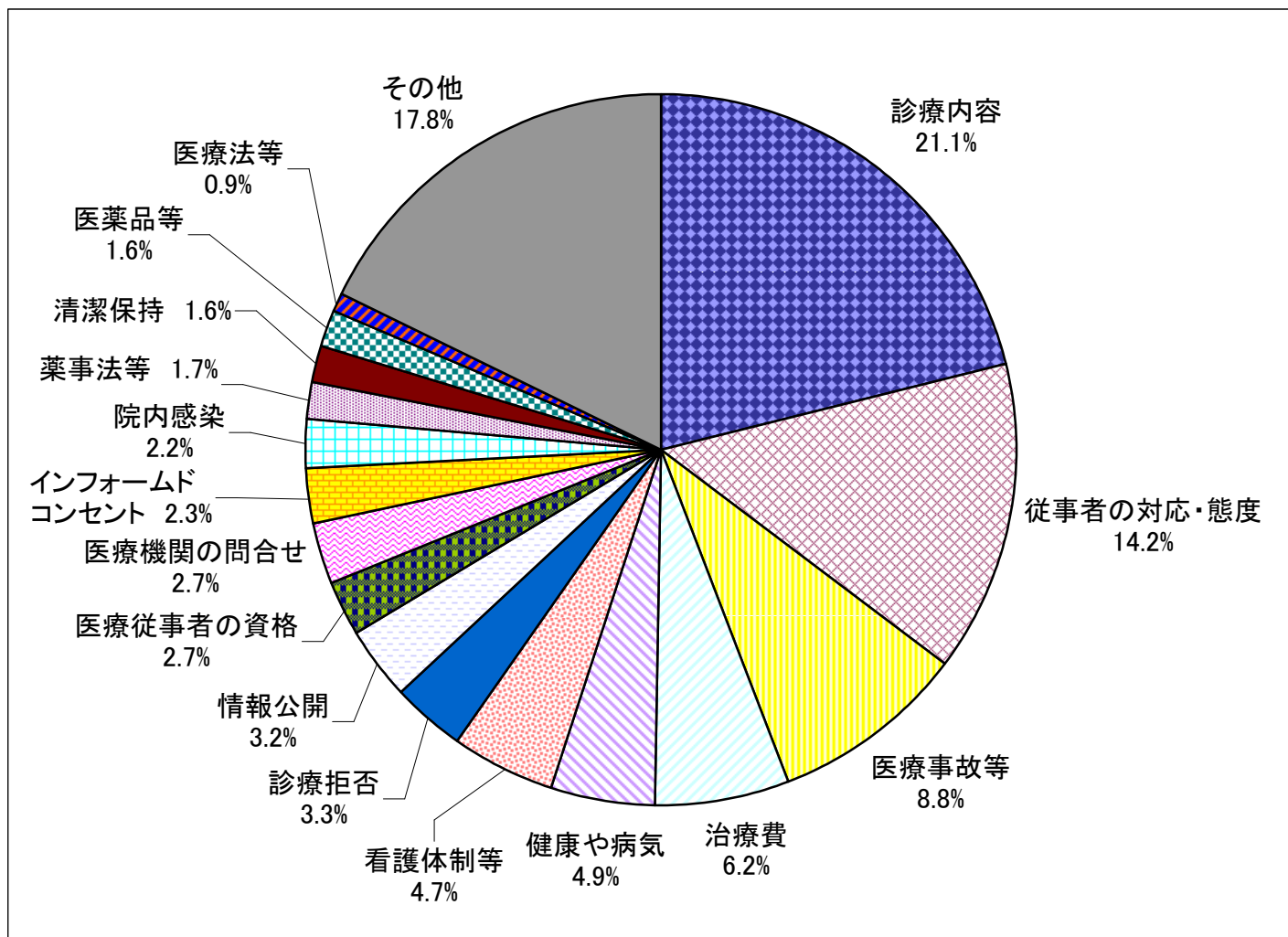
資料 2 - 2

市民相談を相談内別に分類

1件の相談に対し、相談内容を最大4項目まで計上(重複選択あり)

相談内容	平成23年度 件数(項目数)	平成22年度 件数(項目数)
診療内容に関する事	270	235
従事者の対応・態度に関する事	223	166
医療事故等に関する事	106	80
治療費に関する事	95	82
看護体制等に関する事	82	69
健康や病気に関する事	59	49
医療従事者の資格に関する事	46	48
情報公開に関する事	42	41
医療機関等の問い合わせに関する事	39	33
診療拒否に関する事	38	32
インフォームドコンセント	29	26
院内感染に関する事	28	25
医薬品等に関する事	26	22
清潔保持に関する事	23	22
薬事法等に関する事	23	13
医療法等に関する事	14	9
セカンドオピニオン	8	9
調剤過誤に関する事	7	6
健康食品等の広告に関する事	7	6
医師不在に関する事	1	1
その他	210	215
合計	1,376	1,189

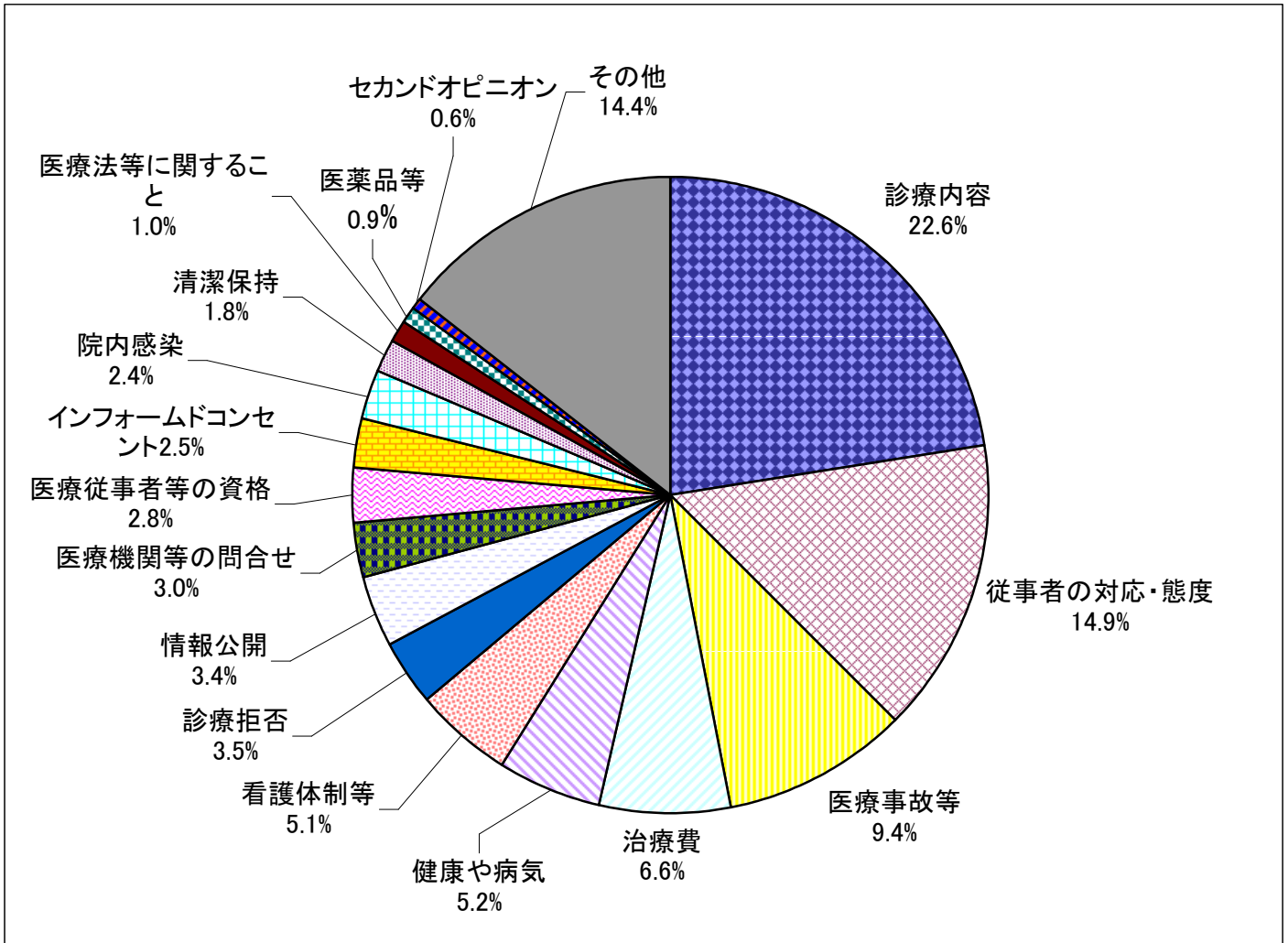
平成23年度 市民相談(総合)



相談項目別件数(第一選択のみ)

項目	平成23年度実績	
	件数	(割合)
診療内容に関する事	246	21.1%
従事者の対応・態度に関する事	165	14.2%
医療事故等に関する事	102	8.8%
治療費に関する事	72	6.2%
健康や病気に関する事	57	4.9%
看護体制等に関する事	55	4.7%
診療拒否に関する事	38	3.3%
情報公開に関する事	37	3.2%
医療従事者の資格に関する事	32	2.7%
医療機関等の問合わせに関する事	32	2.7%
インフォームド コンセント	27	2.3%
院内感染に関する事	26	2.2%
薬事法等に関する事	20	1.7%
清潔保持に関する事	19	1.6%
医薬品等に関する事	19	1.6%
医療法等に関する事	11	0.9%
その他	207	17.8%
合計	1,165	100%

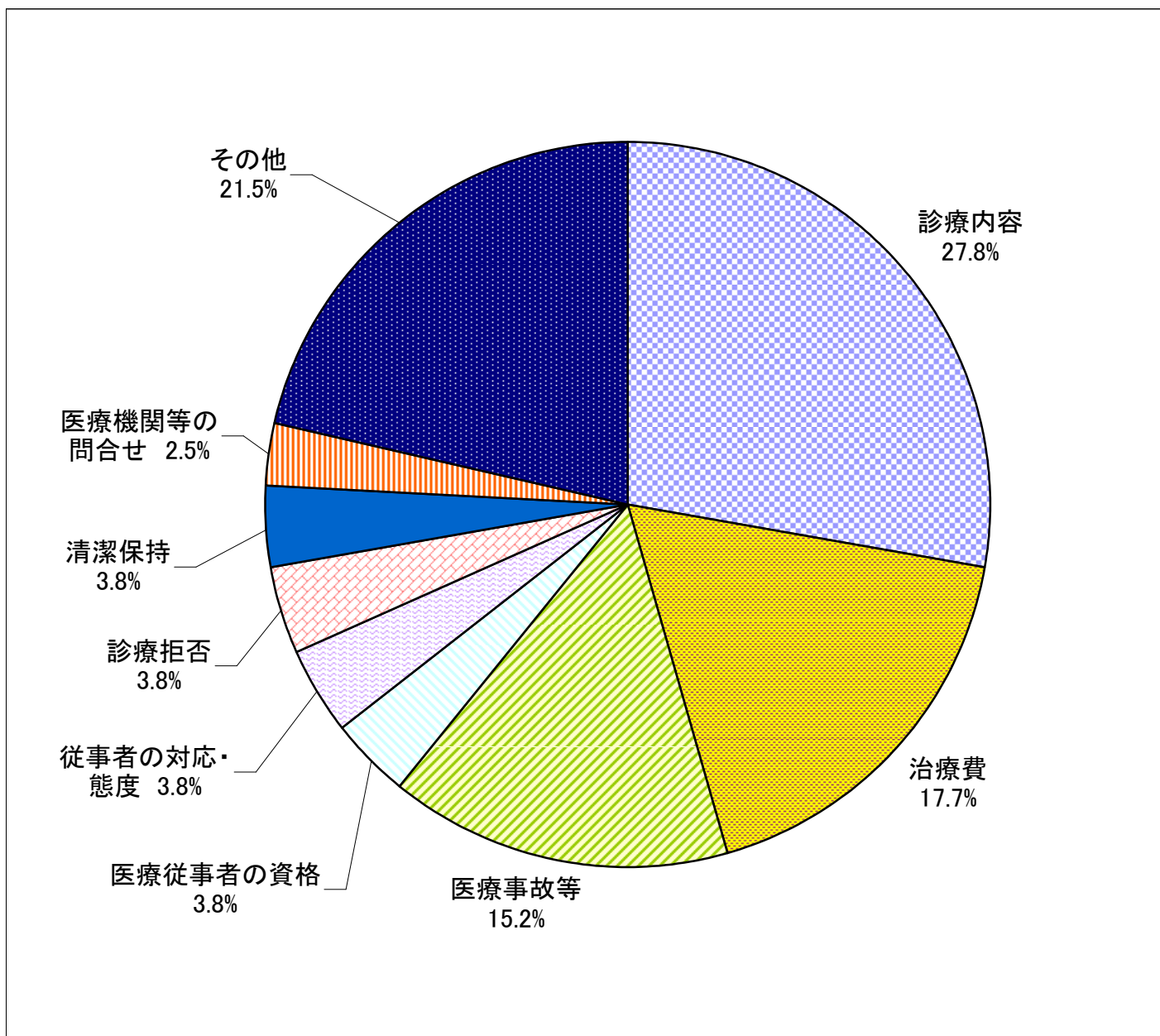
平成23年度 医務に関する市民相談



相談項目別件数(第一選択のみ)

項 目	平成23年度実績	
	件数	(割合)
診療内容に関すること	245	22.6%
従事者の対応・態度に関すること	162	14.9%
医療事故等に関すること	102	9.4%
治療費に関すること	72	6.6%
健康や病気に関すること	56	5.2%
看護体制等に関すること	55	5.1%
診療拒否に関すること	38	3.5%
情報公開に関すること	37	3.4%
医療機関等の問合せに関すること	32	3.0%
医療従事者の資格に関すること	30	2.8%
インフォームドコンセント	27	2.5%
院内感染に関すること	26	2.4%
清潔保持に関すること	19	1.8%
医療法等に関すること	11	1.0%
医薬品等に関すること	10	0.9%
セカンドオピニオン	6	0.6%
その他	156	14.4%
合 計	1,084	100%

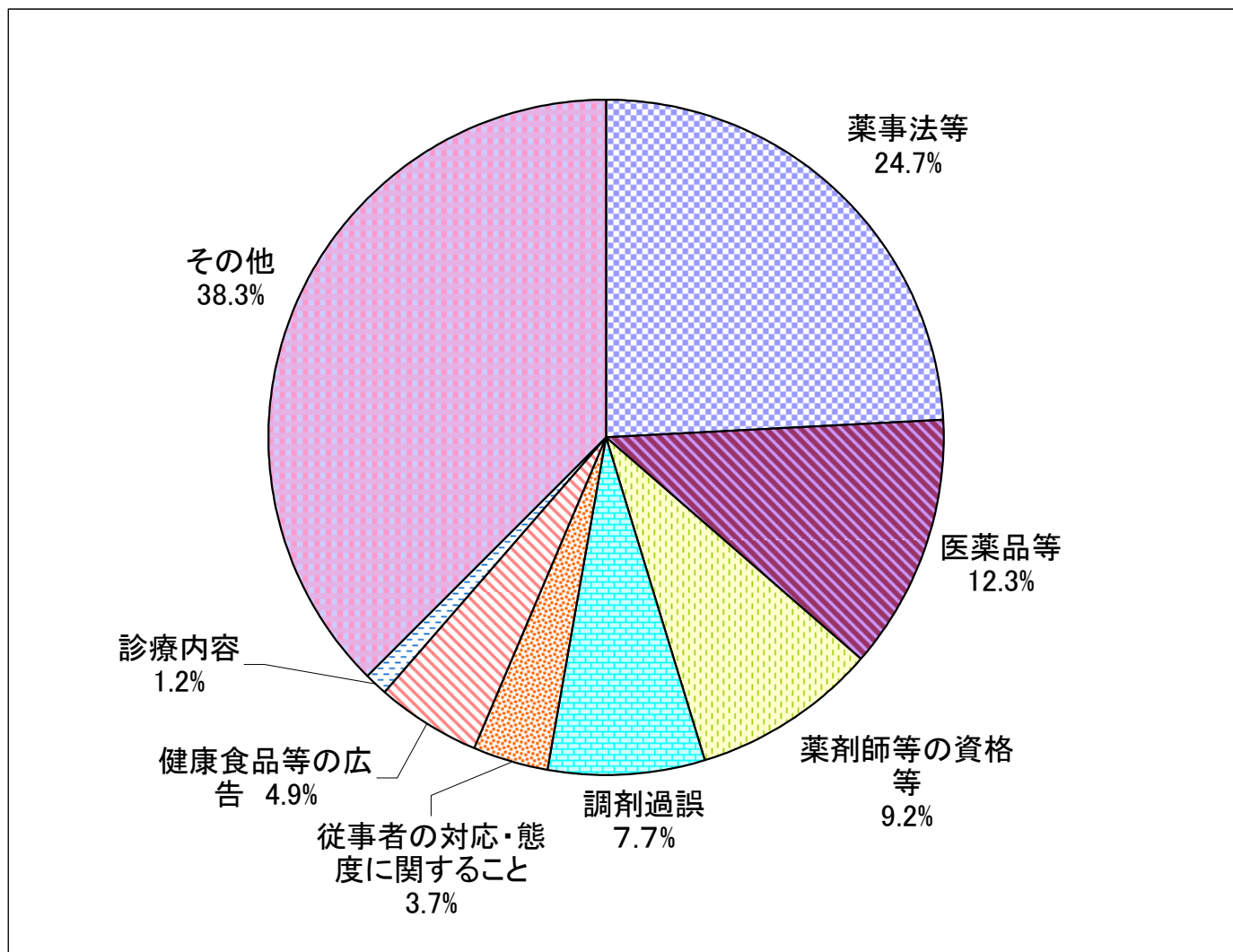
平成23年度 歯科診療所に関する市民相談（再掲）



相談項目別件数(第一選択のみ)

項目	平成23年度実績	
	件数	(割合)
診療内容に関する事	22	27.8%
治療費に関する事	14	17.7%
医療事故等に関する事	12	15.2%
医療従事者の資格に関する事	3	3.8%
従事者の対応・態度に関する事	3	3.8%
診療拒否に関する事	3	3.8%
清潔保持に関する事	3	3.8%
医療機関等の問い合わせに関する事	2	2.5%
その他	17	21.5%
合計	79	100%

平成23年度 薬事に関する市民相談



相談項目別件数(第一選択のみ)

項目	平成23年度実績	
	件数	(割合)
薬事法等に関する事	20	24.7%
医薬品等に関する事	9	12.3%
薬剤師等の資格に関する事	7	9.2%
調剤過誤	6	7.7%
従事者の対応・態度に関する事	3	3.7%
健康食品等の広告に関する事	4	4.9%
診療内容に関する事	1	1.2%
その他	31	38.3%
合計	81	100%

医療安全講習会の実施報告について

日 時 及 び 対 象	①平成 23 年 9 月 15 日（木）19:00～20:30【一般診療所】 ②平成 23 年 9 月 16 日（金）19:00～20:30【歯科診療所】 ③平成 23 年 11 月 17 日（木）18:30～20:00【全医療機関】					
会 場	①・② WEST 19（札幌市中央区大通西 19 丁目）5 階 講堂 ③ 共済ホール（札幌市中央区北 4 条西 1 丁目共済ビル 6 階）					
参加者数 及び 参加率	<u>参加者総数 1,326 名（参加施設数 1,326 施設）</u>					
	【開催日別内訳】					
	（1 施設 1 名として案内）					
	開催日	対象	参加者数	参加施設	対象施設	施設参加率
	9/15	一 般	291	291	1,314	22.1%
	9/16	歯 科	425	425	1,226	34.7%
	11/17	全機関	610	610	2,753	22.1%
		再 掲	病院 一般	105	105	206
歯科			215	215	1,320	16.3%
合計		290	290	1,227	23.6%	
		1,326	1,326	5,293	25.1%	
講習会 内 容	① 平成 23 年 9 月 15 日（木） 【講演】『一般診療所における院内感染対策』 〈講師〉（独）国立病院機構北海道がんセンター 感染対策室感染対策係長 感染管理認定看護師 一戸 真由美 氏					
	② 平成 23 年 9 月 16 日（金） 【講演】『歯科外来における感染対策』 〈講師〉北海道大学大学院歯学研究科 歯学博士 杉浦 千尋 氏					
	③平成 23 年 11 月 17 日（木） 【講演】『医療機関における院内暴力・セクハラ・ストーカー対策』 〈講師〉市立札幌病院 安全管理対策室 室長 千嶋 洋一 氏					

院内感染対策セミナーの実施報告について

各医療機関の実情に即した院内感染対策の向上を図るため、ICN(感染管理認定看護師)を講師として招き、病院看護師を対象に、少人数による参加型のセミナーを新たに実施した。

	第 1 回	第 2 回	第 3 回
日時	平成 23 年 12 月 2 日(金) 18:00~20:00	平成 23 年 12 月 6 日(火) 18:00~20:00	平成 23 年 12 月 9 日(金) 18:00~20:00
対象	一般型(急性期)病院 看護師	一般型(急性期)病院 看護師	療養型・精神型病院 看護師
参加者数	13名 (定員15名)	14名 (定員15名)	14名 (定員15名)
形式	参加型セミナー(講義・演習・ディスカッション・Q&A)		
内容	院内感染対策の改善方策		
講師	北海道大学病院 看護師長 ICN 奥 直子氏	北海道大学病院 感染制御部副看護師長 ICN 小山田 玲子氏	北海道大学病院 感染制御部副看護師長 ICN 小山田 玲子氏

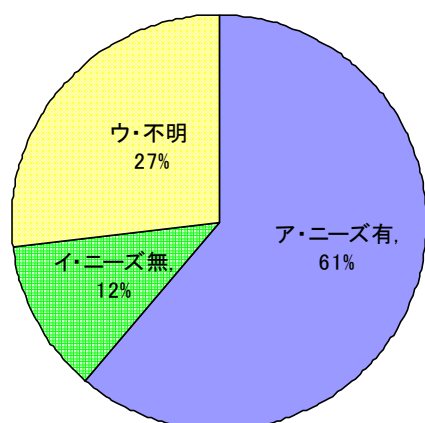
【アンケート結果】

質問 1 感染対策の協力・連携や緊急時の支援等、院内感染対策に関し、専門家のいる病院との連携について、ニーズはありますか。(ア.ニーズがある イ.ニーズはない ウ.不明)

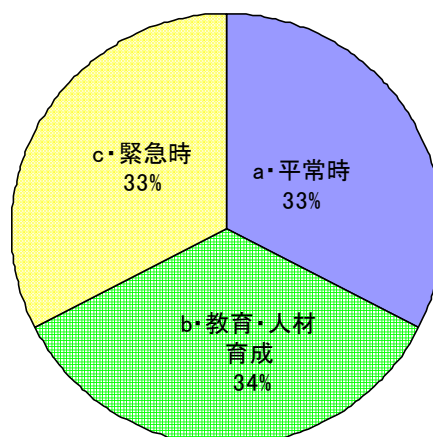
質問 2 ニーズがある場合、どのようなニーズがありますか。

- (a.平常時の感染管理に関する相談 b.教育・人材育成に関する支援
c.アウトブレイク時等、緊急時の支援)

質問1
(n=41)



質問2
(n=43)



市民対象の講座の実施報告について

「市民と医療提供施設とのより良い関係づくり」及び「市民の主体的な医療への参加」を推進することを目的に、市民を対象に新たに「医療安全講座」及び「出前講座」を実施した。

1 医療安全講座実施結果

日時	平成24年1月18日(水) 13:30~15:30
対象・参加者数	一般市民 42名
内容	①「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「気をつけよう！冬の感染症～かぜやインフルエンザ」
講師	① 札幌市保健所医療政策課 医務薬事・医療安全課長 田森啓介 ② 北海道大学病院 医療安全管理部 副部長 南須原 康行氏

【アンケート結果】

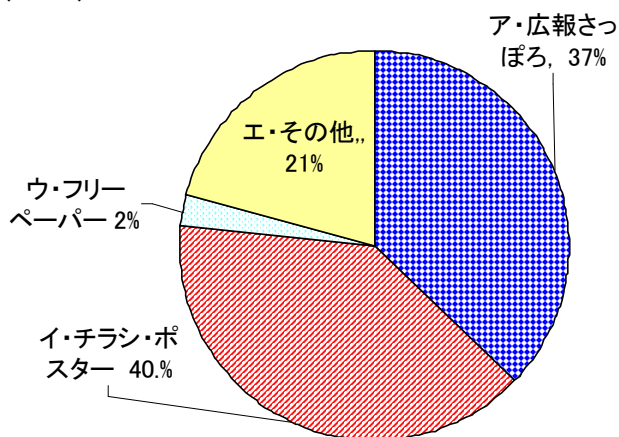
質問1：今回の医療安全講座の開催は、何で知りましたか

(ア.広報さっぽろ イ.チラシ・ポスター ウ.フリーペーパー エ.その他)

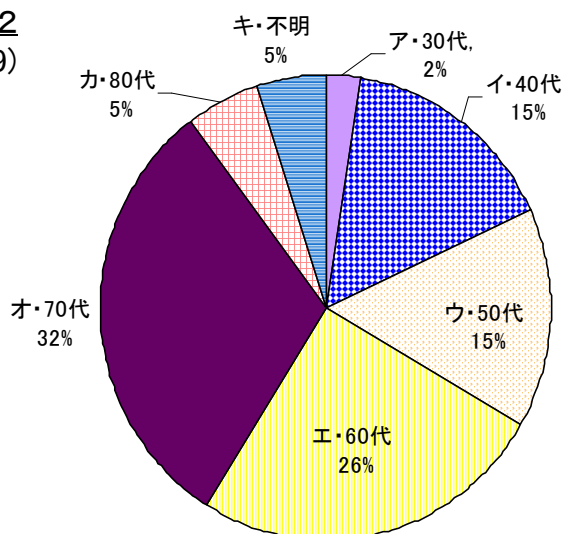
質問2：提出者の年齢

(ア.30代 イ.40代 ウ.50代 エ.60代 オ.70代 カ.80代 キ.不明)

質問1
(n=39)



質問2
(n=39)



2 「出前講座」の実施結果について

札幌市では、市民への情報提供と対話の一環として、市民グループからの申込に応じ、地域に出向き、市の施策や事業について説明を行う出前講座を実施している。

平成23年度より、新たに医療安全に関する「出前講座」を実施した。

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」
内容	① 札幌市医療安全相談窓口について (相談件数・相談内容・相談事例等) 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 など
講師	札幌市保健所医療政策課 医務薬事・医療安全課長 札幌市保健所医療政策課 医療安全担当係長
実施回数・参加者数	計21回 計900名
主な申込みグループ	老人クラブ(7件) 老人福祉センター(4件) 町内会(2件) 中央区老人クラブ連合会 真駒内地区社会福祉協議会 南区女性団体連合会 シルバー人材センター

札幌市医療安全相談窓口の広報活動報告について

1 「平成22年度版 札幌市医療安全支援センター事業概要」及び「医療安全相談窓口のご案内」の発行

医療提供施設に対し、市民の声について情報提供することにより、医療安全対策の充実が図られるよう、例年同様「札幌市医療安全支援センター事業概要」を発行した。

また、平成21年度に発行したリーフレット「札幌市医療安全相談窓口のご案内」を改定し、医療安全相談窓口についての情報の他、市民啓発のため、「かかりつけ医について」等の内容を追加した。

冊子名称	「札幌市医療安全支援センター事業概要」	「札幌市医療安全相談窓口のご案内」 (改訂版) ※「かかりつけ医」及び「医療に関する他の相談窓口のご案内」を追加。
対象者	医療提供施設 (病院・一般診療所・歯科診療所・薬局)	一般市民
発行年月	平成23年8月	平成24年2月
発行部数	4,000部	10,000部

2 ホームページの充実について

平成22年度の情報を更新するとともに、下記の情報を追加して、市民向けの内容を充実させた。

● よくある市民相談Q&A

- ・カルテを開示してほしいが、どうすればよいか。
- ・診断書を発行してくれない
- ・診察を申し込んだが、断られた。
- ・手術がうまくいかなかった。医療ミスだと思う。 など

● 医療に関する他の相談窓口のご案内

平成 24 年度 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) 主な議題：市民向け「(仮称) さっぽろ医療ガイド」の作成について
- (3) 専門会議：必要に応じて実施する

【今後の基幹会議の実施予定】

○第 2 回基幹会議

- ・開催時期：平成 24 年 11 月頃
- ・開催場所：WEST 19 2 階 研修室

2 電子メール及び F A X による情報・意見交換について

- (1) 電子メール・F A X リストを作成（公開可能な委員・事務局）し、情報交換や意見交換を行いたいと考えている。
- (2) 「電子メール・F A X リストに関する回答書」に、公開の可否をご記入ください。

市民向け「(仮称)さっぽろ医療ガイド」の作成について

昨年度策定した「さっぽろ医療計画」を推進するための取組みの一つとして、市民向け「(仮称) さっぽろ医療ガイド」を作成する。

本ガイドは、市民が身近な地域で安全・安心な医療サービスを選択し、主体的に医療に参加できるよう、医療に関する基礎知識について、わかりやすく情報提供する冊子とする。

本協議会では、各委員の専門分野からの情報提供や意見交換等、本ガイドの構成や内容についてご検討いただきたい。

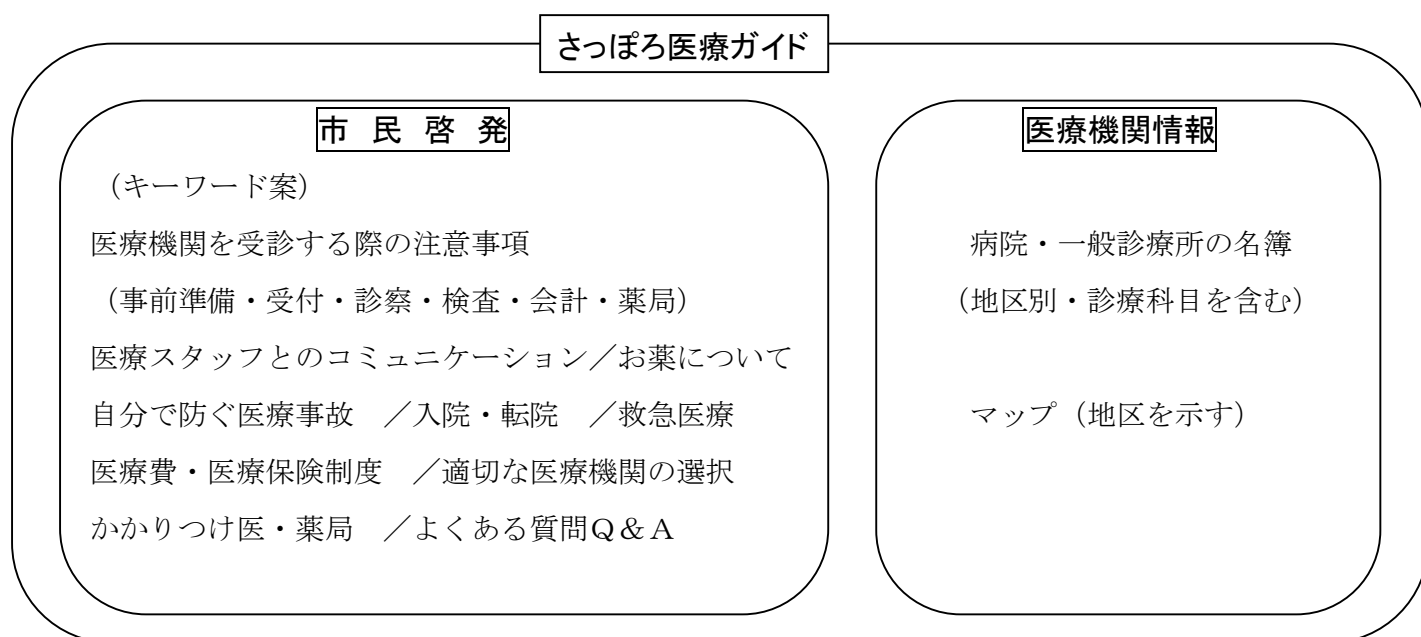
1 発行時期・発行部数

(1) 発行時期：平成25年3月

(2) 発行部数：10,000部

2 想定している構成・内容

(1) 主に「市民啓発」及び「医療機関情報」から成る2部構成とする。



3 今後の作成スケジュール

(1) 第1回基幹会議

・議事：「(仮称) さっぽろ医療ガイド」の作成について提案

(2) 「(仮称) さっぽろ医療ガイド」の骨格案の作成 (事務局)

→各委員からの情報提供・意見交換 (電子メール・FAXリストを活用)

(3) 第2回基幹会議

・議事：「(仮称) さっぽろ医療ガイド」の構成案について

医療安全講習会の実施予定について

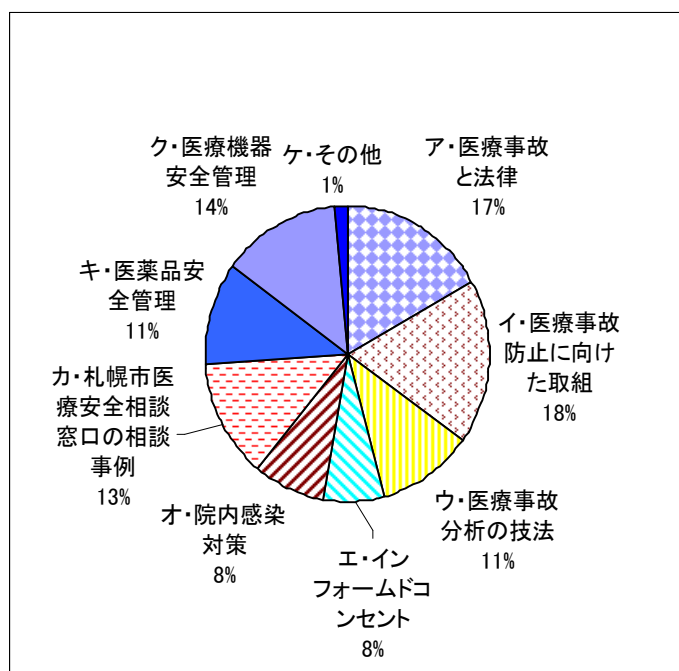
1 アンケート結果

平成 23 年度の医療安全講習会（一般診療所対象・歯科診療所対象）の際に、今後の医療安全講習会に対する希望等についてアンケートを行った。

◇ 希望するテーマについて

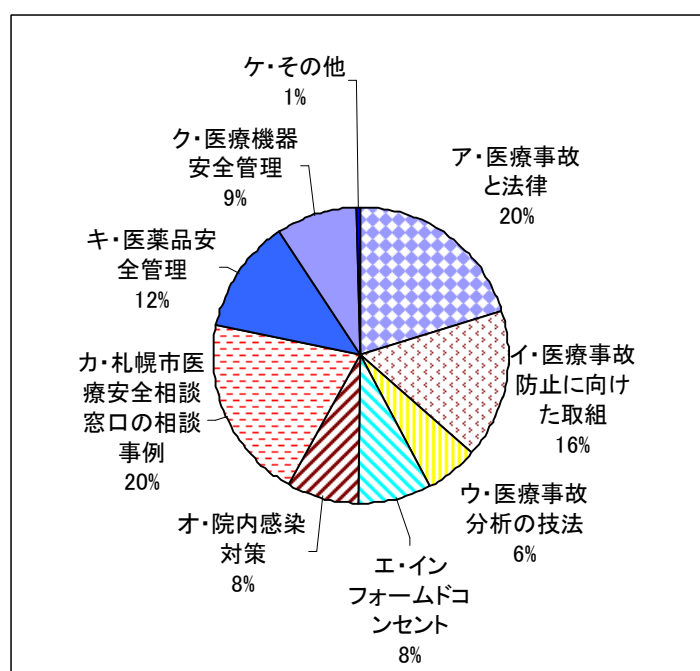
【一般診療所】

（総数 271 件〔複数回答〕）



【歯科診療所】

（総数 343 件〔複数回答〕）



2 平成 24 年度 医療安全講習会実施(案)について

医療施設を対象に、これまでの講習会のアンケート結果等から、ニーズの高いテーマを選定し、事例紹介を含む講演形式を基本とする講習会としたい。

対 象	病院・一般診療所	歯科診療所
日 時	平成 2 4 年 9 月	平成 2 4 年 9 月
形 式	講演・事例紹介	講演・事例紹介
内 容	検討中	検討中

院内感染対策セミナーの実施予定について

1 アンケート結果（3回合計）

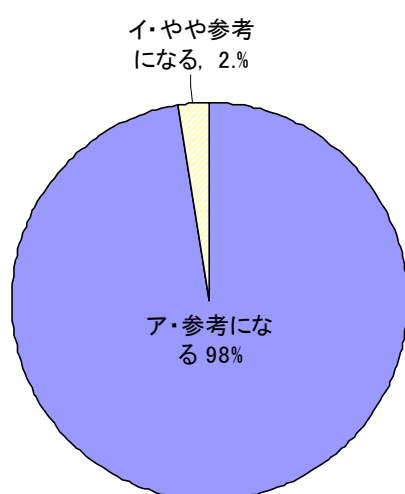
質問1：セミナーの内容は、今後の業務の参考になりましたか？

（ア. 参考になる イ. やや参考になる ウ. あまり参考にならない エ. 参考にならない）

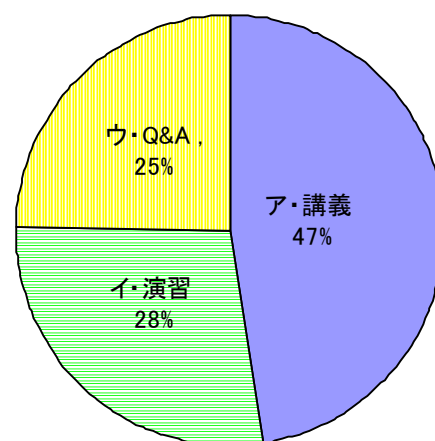
質問2：セミナーの中で、最も興味深かったのは、何でしたか？

（ア. 講義 イ. 演習 ウ. Q&A）

質問1
(n=41)



質問2
(n=61)



2 平成24年度 院内感染対策セミナー（案）について

昨年度に引き続き、ICNを講師として招き、病院看護師を対象に参加型のセミナーを実施することにより、感染管理技術の向上を図る。

実施時期	平成24年11月～12月
実施回数	計3回 ・ 一般型（急性期）病院対象：1回 ・ 療養型・精神型病院対象：2回
形式	参加型セミナー（講義・演習・ディスカッション・Q&A）
内容	院内感染対策の改善方策
講師	ICN(感染管理認定看護師)

市民対象の講座の実施予定について

昨年度の「医療安全講座」及び「出前講座」の実施結果から、より効率・効果的な手法を選択し、地域に出向く「出前講座」を中心に実施していく。

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」
内容	昨年度の内容に、「適切な医療機関の選択」、「お薬を服用するときの留意事項」を加えるなど、できるだけ、申込グループのニーズに合せた内容にする。

平成 23 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

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)
内容	① 平成 23 年度の相談件数・相談内容 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
発行時期	平成 24 年 8 月末
発行部数	4, 000 部

◇平成24年度 事業計画案について

		平成24年度																																															
月	旬	4			5			6			7			8			9			10			11			12			1			2			3														
		上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下																		
医療安全支援センター 関連行事等					新任研修の実施 医療安全支援センター 初任者研修参加				第1回基幹会議				「医療安全支援センター」 事業概要」発行 医療安全支援センター 実践研修参加 医療安全講習会 (病院・一般診療所 対象／歯科診療所対象)				医療安全支援センター 初任者研修参加				第2回基幹会議 院内感染対策セミナー (3回)																			医療ガイドの発行									

医療ガイドの作成

出前講座