

# 平成26年度 第2回 札幌市医療安全推進協議会

開催日時:平成27年2月4日(水)18:00～19:30

開催場所:札幌市中央区大通西19丁目 WEST19 研修室AB

事務局:札幌市保健所医療政策課

# 平成26年度 市民相談の概要について

# 平成26年度 市民相談の概要について

## ● 相談件数比較(対平成25年度、各年度4月～12月集計分)

対象施設	件数	
	H26	H25
病院	326	310
一般診療所	127	140
歯科診療所	36	39
歯科技工所	2	2
施術所	32	13
薬局等薬事関係施設	21	30
その他	16	15
不明	813	668
合計	1,373	1,217

- ・相談件数は昨年度よりも増加している(+156件)。
- ・施術所及び施設不明分において、増加割合が高い。

# 医科①: 従事者の対応や態度に関すること

相談内容 相談者: 患者のご家族

- ・妻が紹介状を持って、朝早くから並んでA病院を受診したが、担当した医師は1分程度で診察を終えてしまい、妻が痛がっているのにも関わらず、「痛いわけないのにな。」と言うだけであった。
- ・B病院を受診した際は、しっかりと診察した上で処置をしてくれた。
- ・A病院に謝罪を求めたところ、事務職員が対応し、「担当した医師も申し訳なかったと言っています。」と言われた。

## ● 意見

- ・本当に申し訳ないと思っているのなら、事務職員を介さずに、直接謝罪すべきである。
- ・このような対応に不満を感じたため、保健所に連絡した。

# 医科①: 従事者の対応や態度に関すること

## 窓口対応 助言、病院への情報提供

- ・従事者の対応や態度については、法令等で規制されるものではなく、指導を行うことはできない。
- ・情報提供という形であれば、病院へ相談内容を伝達することは可能だが、その後の対応は病院次第となってしまう。



相談者から要望があったため、施設への情報提供を行い、医療機関に対しては、院内で情報共有するよう助言した。

# 医科②：患者への説明について

相談内容 相談者：患者のご家族

- ・息子が救急で病院に運ばれ際に、問診と触診を受けた。
- ・頭を打った可能性があったため、「このような症状が出た場合はこちらに電話してください。」などの、頭を打った際の説明が書かれた紙をもらった。
- ・担当した医師からは、この資料は、子どもから大人まで共通したもののだと言われた。
- ・後日、紙に記載されていた症状が出たため、病院に電話をしたところ、夜間の医師から、「その資料は老人が対象だから。」と言われ、結局受け入れてもらえなかった。

## ● 意見

- ・同じ病院であるのに、医師によって説明が異なるのはおかしくないだろうか。
- ・今後、このようなことがないようにしていただきたい。

# 医科②：患者への説明について

## 窓口対応 助言、施設への情報提供

- ・同じ資料であれば、説明はできる限り統一するのが良いと考えるが、法令に基づいて指導できる事項ではない。
- ・しかし、病院に意見を伝達することは可能である。
- ・保健所では、講習会等で、患者への説明に努めるよう啓発を行っている。



相談者から要望があったため、施設への情報提供を行ったところ、事実確認後、病院から相談者に連絡していただくこととなった。

## 助言例 ～患者が説明不足だと感じているとき～

- ・疑問に思っていること、不安に思っていることをまずは医師に相談してはどうか。
- ・事前に相談したいことをまとめておき、メモなどを用意して臨むとスムーズに話ができると思われる。

# 歯科①：医療事故に関すること

## 相談内容 相談者：患者本人

- ・歯科診療所で治療後、痛みがあったため、同じ診療所を再度受診した。
- ・他の歯科医師に診てもらったところ、レントゲン写真から、歯の中に治療器具があることが判明した。
- ・奥歯の治療中に治療器具が折れ、器具が歯の中に残ったまま冠をかぶせられたようだ。
- ・器具のみを取り除くことは難しく、歯を抜かなければならないと言われた。

## ● 質問

- ・今後の治療費を、診療所に負担してもらいたいと考えているが、どのように対応したら良いだろうか。



# 歯科①：医療事故に関すること

## 窓口対応 助言、他機関の案内

- ・まずは治療費の負担も含め、治療方針等について担当の歯科医師とよく話し合う必要があると考える。
- ・担当の歯科医師が責任を認め、治療費を負担するとなれば、そのまま話を進めることになるが、折り合いがつかない場合は、弁護士に相談することが考えられる。
- ・訴訟以外にも、方法の1つとして、医療ADRという紛争解決制度がある。



相談者から要望があり、札幌弁護士会法律相談センターの連絡先を案内したところ、ご理解をいただいた。

# 歯科②：診療内容に関すること

## 相談内容 相談者：患者本人

- ・歯の被せ物が取れたので近所の歯科を受診したが、納得できる説明のないままその歯を抜かれてしまった。
- ・ブリッジを仮付けして様子を見ていたが、ご飯が食べられず、体が弱ってきた。
- ・本付けしてほしいと頼んだところ、仮付けも本付けも同じだからとして応じてくれなかった。
- ・歯槽膿漏の歯についても、治療を試すこともせずに、抜歯しなければならないと言われている。

## ● 意見

- ・自分は歯を極力残したいと希望しているのにも関わらず、簡単に抜歯するような歯科医師を信用することができない。

## 歯科②：診療内容に関すること

### 窓口対応 助言、医療機関の案内

- ・歯科医師と治療方針が合わず、ご自身の希望を伝えても叶わないのであれば、別の医療機関を受診するのも1つの方法である。
- ・治療途中で医療機関を変える場合、今までの治療経過を引き継ぐために、紹介状や診療情報提供書の交付を受けた方がスムーズである。
- ・紹介状や診療情報提供書がなければ、再度一から検査等を行わなければならない、費用や時間を余計に要する等のデメリットがある。
- ・保健所では、各医療機関の治療方針は把握していないが、歯科医療機関の一覧を提供することは可能である。



相談者から要望があり、駅周辺の歯科医療機関リストを送付した。

# 薬局：調剤過誤について

相談内容 相談者：患者本人

- ・自分は、〇〇系抗生物質にアレルギーがあるため、薬局に除外するよう伝えていたが、調剤薬に含まれていた。
- ・薬を服用したところ、アレルギーが発生し、節々が痛く、腹痛も生じた。
- ・薬局に問い合わせたところ、医師の確認もなく、薬剤師からアレルギー用薬を飲むよう指示された。

## ● 意見

- ・越権行為であると思うので、指導してほしい。

# 薬局：調剤過誤について

## 窓口対応 薬局に対して聞き取り調査

### ● 経緯

- ・相談者からアレルギーがあるとの申し出を受け、担当医師に疑義照会を行った結果、薬が変更された。
- ・担当薬剤師は、薬を入れ替え、服薬指導を行う際に、相談者と薬の確認を行ったが、変更前の薬を抜き忘れたことに気付かずに交付してしまった。
- ・相談者に対しては、アレルギー用薬を服用し、問題があれば再度連絡するよう伝えた。

### ● 対策

- ・疑義照会を行った際は、調剤した薬を一旦下げ、再度始めから調剤を行う。

### ● 保健所から薬局に対して

- ・調剤した薬剤で患者が体調不良になった際は、医師への受診を勧めるよう徹底すること。

# 相談内容の分類項目変更について

厚生労働省補助事業である「医療安全支援センター総合支援事業※」から、現行の相談受付票の修正が提案された。

※実施主体：東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学講座

## 背景

- ・医療安全支援センターの役割を評価するうえで、現状では調査が不十分であり、今後の方向性を検討する必要がある。
- ・相談内容の分類項目が分かりにくく、センターの設置は全国的事業であるにもかかわらず、全国的に分類方法等が統一されていない。
- ・相談者の意向に関してニーズが十分把握できていないのではないか。

## 変更時期

平成27年度受付分から(H27.4.1～)

# 相談内容の分類項目変更について

## ● 分類項目(大項目)

診療内容に関すること  
医療機関等の問合せに関すること  
従事者の対応・態度に関すること  
医療事故等に関すること  
健康や病気に関すること  
治療費に関すること  
医療従事者の資格に関すること  
医療法等に関すること  
情報公開に関すること  
診療拒否に関すること  
インフォームドコンセント  
院内感染に関すること  
医薬品等に関すること  
清潔保持に関すること  
薬事法等に関すること  
医師不在に関すること  
調剤過誤に関すること  
セカンドオピニオン  
広告事項(健康食品・医療機器等)  
その他

支援事業より提案された分類項目

1. 医療行為・医療内容
2. コミュニケーションに関すること
3. 医療機関等の施設
4. 医療情報等の取扱
5. 医療機関等の紹介、案内
6. 医療費(診療報酬等)
7. 医療知識等を問うもの
8. その他

変更後  
8項目

現行の分類項目  
(札幌市独自のもの)

# 相談内容の分類項目変更について

## ● 変更後分類項目（小項目）

### 1 医療行為・医療内容

- 1-1 治療・看護等の内容や技術
- 1-2 治療・看護等の内容・技術に関するもののうち、特に医療過誤を疑っている場合
- 1-3 転院・退院
- 1-4 医療関連法規等に関すること

### 2 コミュニケーションに関すること

- 2-1 説明等に関するもの
- 2-2 基本的マナーに関すること
- 2-3 その他コミュニケーションに関すること

### 3 医療機関等の施設

- 3-1 衛生環境
- 3-2 その他医療機関等の施設に関すること



# 相談内容の分類項目変更について

## ● 変更後分類項目（小項目）

### 4 医療情報等の取扱

- 4-1 カルテ開示
- 4-2 セカンドオピニオン
- 4-3 広告
- 4-4 個人情報・プライバシー
- 4-5 診断書等の文書に関する事
- 4-6 その他医療情報等の取扱いに関する事

### 5 医療機関等の紹介、案内

小項目なし

### 6 医療費（診療報酬等）

- 6-1 診療報酬等
- 6-2 自費診療に関する事
- 6-3 その他

# 相談内容の分類項目変更について

## ● 変更後分類項目（小項目）

### 7 医療知識等を問うもの

- 7-1 健康や病気に関すること
- 7-2 薬(品)に関すること
- 7-3 制度について尋ねるもの
- 7-4 その他医療知識等を問うもの

### 8 その他

- 8-1 主訴不明
- 8-2 気持ちの受止め
- 8-3 その他

# 施設の分類項目変更について

## ●施設の分類(札幌市独自の修正)

問題点:明らかに診療所もしくは病院に対する相談であっても、どちらかの判断がつかない場合、「不明」に分類されるため、対象施設の多くが「不明」となっていた。

変更前

病院  
一般診療所(有床)  
一般診療所(無床)  
歯科診療所  
  
助産所  
施術所  
歯科技工所  
衛生検査所  
薬局等薬事関係施設  
その他  
不明



変更後

病院  
一般診療所(有床)  
一般診療所(無床)  
歯科診療所  
病院・診療所  
助産所  
施術所  
歯科技工所  
衛生検査所  
薬局等薬事関係施設  
その他  
不明

# 医療安全講習会の実施結果について

# 医療安全講習会の実施結果について

## 1 結果報告

### (1) 日時・対象施設

第1回 平成26年10月22日(水)

19:00～20:30 【病院・一般診療所】

第2回 平成26年10月27日(月)

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

- ・医療機器における火災、感電事故防止のための電気安全
- ・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

- ・日本光電北海道株式会社 柴田 浩文 氏
- ・札幌市保健福祉局保健所医療政策課医務係 成田 聖実

# 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: 588名 (参加施設数584施設)

開催日	対象	参加者数	参加施設	対象施設	施設参加率
10/22	病院・一般	281	278	1,506	18.5%
(内訳)	病院	85	84	207	40.6%
	一般診療所	196	194	1,299	14.9%
10/27	歯科	307	306	1,217	25.1%
合計		<b>588</b>	584	2,723	<b>21.4%</b>

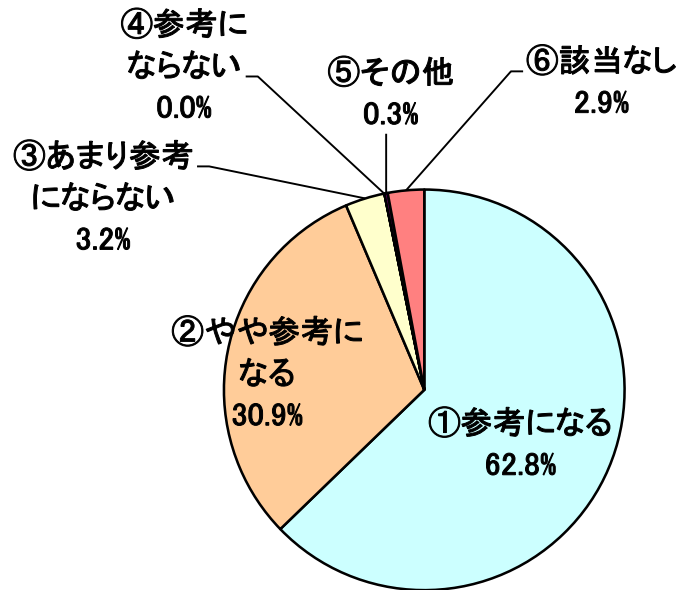
※参考(昨年度実績)

開催日	対象	参加者数	参加施設	対象施設	施設参加率
10/24	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		<b>685</b>	681	2,761	<b>24.7%</b>

# 医療安全講習会の実施結果について

## 2 アンケート結果

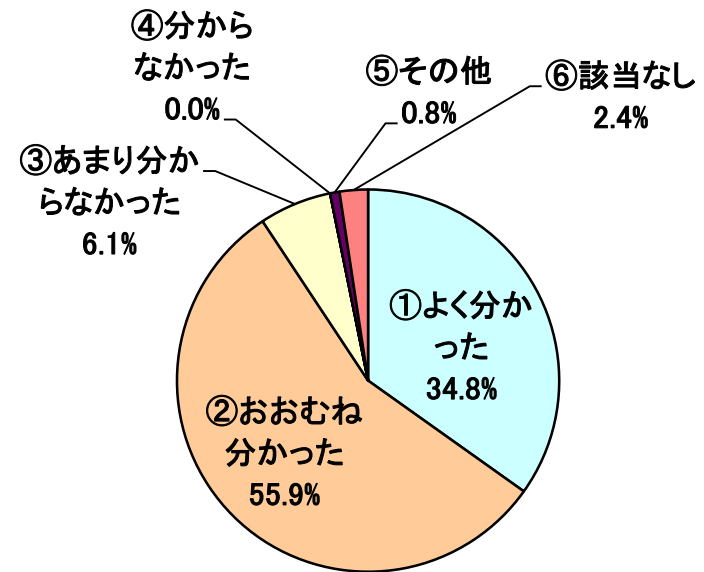
### (1) 今後の業務の参考になるか



①参考になる  
②やや参考になる

↓  
**93.7%**

### (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

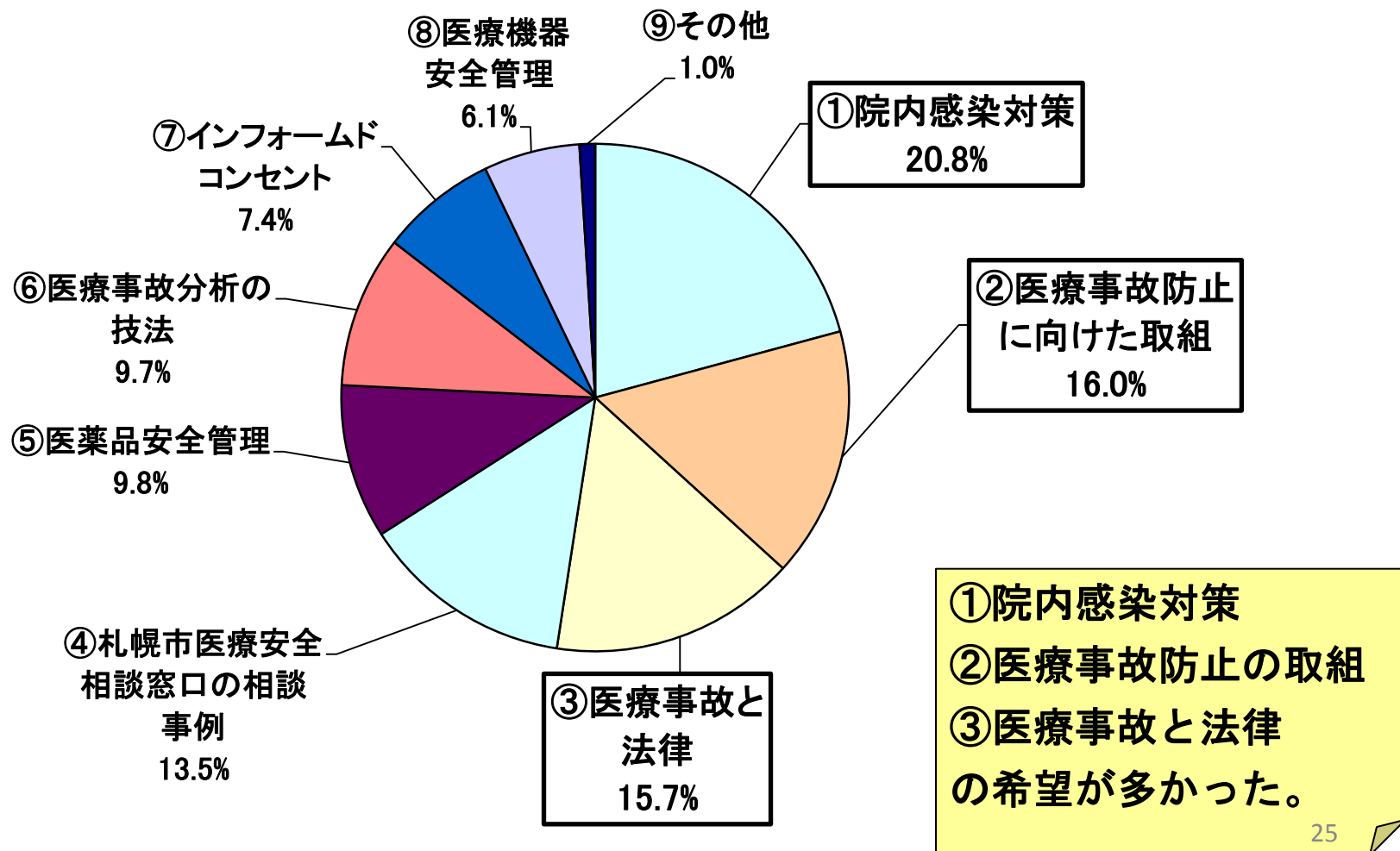
↓  
**90.7%**



# 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



# 医療安全講習会の実施結果について

## 3 来年度の医療安全講習会について

### (1) 来年度のテーマについて(案)

来年度のテーマは、希望が多かった「**院内感染対策**」とし、「医療安全相談窓口の相談事例」も内容に加えることとする。

「院内感染対策」については、別途、院内感染対策セミナーも実施しているが、医療安全講習会では講義を中心とし、院内感染対策セミナーでは演習を中心とするなど、内容を変えて実施することとする。

# 医療安全講習会の実施結果について

## 3 来年度の医療安全講習会について

### (2) 具体的な内容について

テーマを「院内感染対策」とした場合、具体的にどのような内容を盛り込むべきか、委員の皆様のご意見を参考とさせていただきたい。

# 院内感染対策セミナーの 実施結果について

# 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

第1回 平成26年 11月 18日(火) 18:00～20:00

第2回 平成26年 11月 20日(木) 18:00～20:00

第3回 平成26年 12月 1日(月) 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AB(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

## 1 結果報告

### (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

定山溪病院 感染管理認定看護師  
小池 ひとみ 氏

### (5) 参加者数

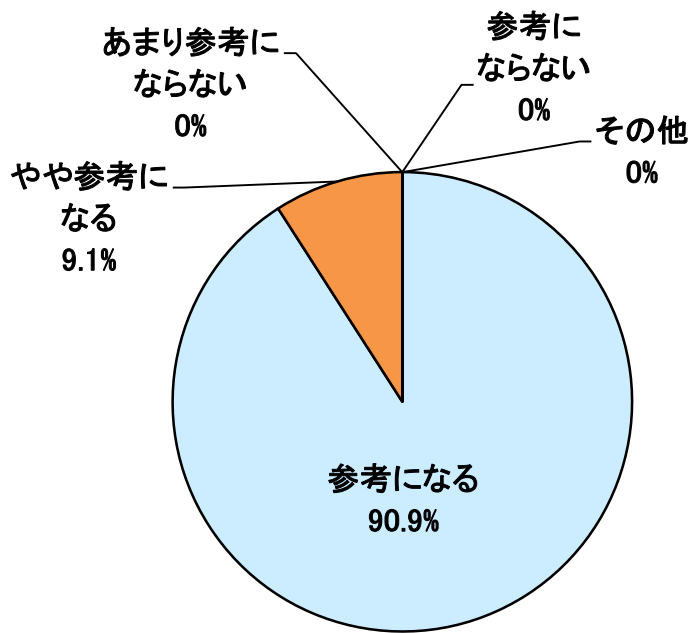
第1回	11月	18日(火)	21名
第2回	11月	20日(木)	20名
第3回	12月	1日(月)	17名

計58名

# 院内感染対策セミナーの実施結果について

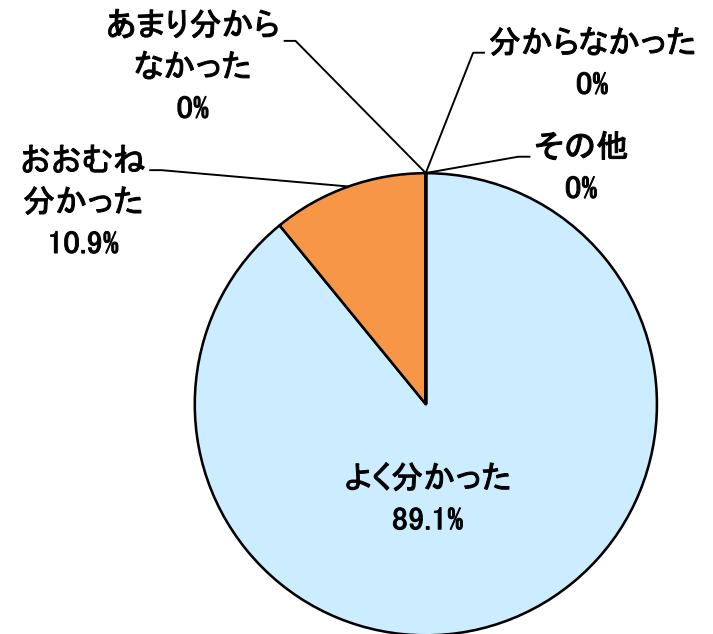
## 2 アンケート結果

### (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
- ➡ 100.0%

### (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
- ➡ 100.0%

# 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)

- ・病院経営上の面(コスト)で承認が得られない。
- ・スタッフの認識が低い傾向にある。
- ・今までの習慣で、対策が浸透しない。
- ・新人、中途採用者への指導がなかなか進まない。



# 院内感染対策セミナーの実施結果について

## 3 来年度の院内感染対策セミナーについて

定員を超える受講希望があったこと、アンケート結果が示すように非常に好評であったことなどから、来年度も継続して実施する。

# ノロウイルス感染対策研修会の 実施結果について

# ノロウイルス感染対策研修会の実施結果について

## 1 結果報告

### (1) 日時

第1回 平成26年 9月 24日(水) 18:30～20:00

第2回 平成26年 9月 25日(木) 18:30～20:00

第3回 平成26年 9月 26日(金) 18:30～20:00

### (2) 対象者

有床診療所に勤務する職員(職種は限定せず)

### (3) 会場

WEST19 2階 研修室AB(札幌市中央区大通西19丁目)

# ノロウイルス感染対策研修会の実施結果について

## 1 結果報告

### (4) 内容及び講師

#### ア 内容

- (1) ノロウイルス感染対策のための基礎知識
- (2) 個人防護具(PPE)の適切な使用について
- (3) 嘔吐物の適切な処理について

#### イ 講師

札幌市保健所医療政策課職員

### (5) 参加者数

第1回	9月 24日(水)	14名	
第2回	9月 25日(木)	20名	
第3回	9月 26日(金)	20名	<u>計54名</u>

# ノロウイルス感染対策研修会の実施結果について

## 2 アンケート結果

- ・研修会の内容について、参加者全員から「参考になった」との回答があった。
- ・グループ内での討論演習や吐物処理演習が勉強になったという声が多く寄せられた。
- ・他院の体験談や他職種参加者と意見交換することができ、参考になったとの感想をいただいた。

# 札幌市附属機関設置条例の制定について

# 札幌市附属機関設置条例の制定について

## 1 条例の内容等

### (1) 内容

要綱等で規定されていた「類似機関」(札幌市医療安全推進協議会含む)を条例で規定する「附属機関」に改めた。

また、附属機関に関する基本的なルールを定めた。

### (2) 公布・施行日

平成26年10月6日

# 札幌市附属機関設置条例の制定について

## 2 背景

地方自治法は、「普通地方公共団体は、・・・法律又は条例の定めるところにより、・・・附属機関・・・を置くことができる。」と定めている。

- ➡ 札幌市医療安全推進協議会などの機関は、法律又は条例ではなく、要綱等で規定する機関（類似機関）として設置されていた。
- ➡ 他都市においては、「類似機関」について、住民訴訟が起こされ、「違法」判決が出た事例もあった。
- ➡ 他都市でも「附属機関設置条例」の制定が相次ぎ、札幌市においても条例制定の必要があると判断された。



# 札幌市附属機関設置条例の制定について

## 3 条例制定に伴う変更点

### (1) 委員の立場・報酬等について

- ・特別職の公務員(非常勤)
- ・報酬として日額12,500円(源泉徴収2,470円含む)を支給  
(金額は条例で規定)
- ・会議開催場所までの移動経費を支給  
(公共交通機関を利用した場合の経費)

# 札幌市附属機関設置条例の制定について

## 3 条例制定に伴う変更点

### (2) 協議会に関する規定について

#### 条例制定前

##### 札幌市医療安全支援センター設置運営要綱【改正】

- ◎委員定数・任期
- ◎臨時委員
- 会長・副会長
- 専門会議
- 審議事項
- アドバイザー

##### 札幌市医療安全推進協議会運営要領【廃止】

- 委員の要件
- 専門会議・アドバイザーの詳細に関すること

#### 条例制定後(平成26年10月6日～)

##### 札幌市附属機関設置条例【制定】

- ◎委員定数・任期
- ◎臨時委員

##### 札幌市医療安全推進協議会規則【制定】

- 会長・副会長
- 専門会議
- 協議会の庶務(新設)

##### 札幌市医療安全推進協議会運営要綱【制定】

- 審議事項
- 委員の要件
- 専門会議・アドバイザーの詳細に関すること

※1 ◎条例 ○規則 ●要綱で定めた事項

※2 「札幌市医療安全支援センター設置運営要綱」については、一部改正し、条例等に移管した文言を削除

※3 「札幌市医療安全推進協議会運営要領」については、廃止

# 札幌市附属機関設置条例の制定について

## 3 条例制定に伴う変更点

### (3) 協議会に関する規定の改正点について

- ・「専門会議」については、原則「非公開」としていたが、原則「公開」に改めた(札幌市医療安全推進協議会運営要綱第5条)。

理由：会議は原則公開すべきものであるため。

### 非公開とすべき案件があった場合の対応

→「委員の過半数の同意により、会議を非公開とすることができる。」という規定があるため(同条ただし書き)、事案に応じて非公開とすることが可能。

# 札幌市附属機関設置条例の制定について

## 4 審議いただく事項

札幌市医療安全推進協議会規則第8条において、「協議会の運営に関し必要な事項は、会長が協議会に諮って定める。」と規定していることから、「札幌市医療安全推進協議会運営要綱」の内容について、改正すべき点等がないかどうかについて、審議いただきたい。