

## 平成26年度千葉市保健所運営協議会医療安全相談窓口運営部会

1 日 時： 平成27年3月13日（金） 午後7時00分～午後8時00分

2 場 所： 千葉市総合保健医療センター1階健康相談室3

3 出席者： （委員）

入江会長、金子副会長、金親委員、橋野委員

（計4人）

（事務局）

山口保健所長、角川総務課長、小川総務課長補佐

渡辺医務係長、隈崎主査補、鈴木主任主事、今野相談員

酒井主任主事（健康企画課）

（計8人）

### 4 議 題

（1）医療安全に関する研修会の報告について

（2）医療安全相談事例について

（3）その他

### 5 議事の概要

（1）医療安全に関する研修会の報告について

平成26年度に開催した医療安全に関する研修会の報告をした。

（2）医療安全相談事例について

相談事例4事例について検討した。

（4）その他

来年度も医療安全に関する研修会について、開催を検討することとした。

### 6 会議経過

小川課長補佐

それでは定刻となりましたので、ただ今から平成26年度千葉市保健所運営協議会医療安全相談窓口運営部会を開催させていただきます。

委員の皆様におかれましては、ご多忙のところ、ご出席を賜り誠にありがとうございます。

それでは、山口保健所長よりご挨拶を申し上げます。

山口保健所長

千葉市保健所長の山口でございます。

本日は、平成26年度千葉市保健所運営協議会医療安全相談窓口運営部会の開催に当たりまして、年度末大変お忙しいところお集ま

りいただきまして、誠にありがとうございます。

また、日頃から、本市の保健衛生行政に御協力を賜りまして重ねてお礼申し上げたいと思います。

本部会は、平成22年度に保健所運営協議会の部会として位置づけられまして、今回で5回目となります。

先月13日には、市内48病院を対象に医療安全担当者との研修会を開催させていただきました。非常に好評でそれぞれの病院でいろいろ悩んでいるところがあるようで、お互いの意見交換ができ有意義なものであったと、評価を頂いております。内容につきましては、後ほど担当者からご説明させていただきます。

また、医療安全相談窓口につきましては、大体、毎年1,000件程度ですので、1日あたり3件から5件程度電話が入るようになってございます。

その中から、本日はいくつか医療に直接かかわるような、中身について紹介をさせていただきたいと思います。

ぜひとも、委員の皆様方には忌憚のない意見をいただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

小川課長補佐

それでは、入江会長より一言ご挨拶をお願いいたします。

入江会長

こんばんは。この相談窓口は、当初の目的どおりうまく機能しているようで、相談員の方ご苦労様です。

例年、たくさんある相談事例をきれいな文書で記録に残していただいで感謝いたします。

小川課長補佐

ありがとうございました。

それでは入江会長、議事進行をよろしく願いいたします。

入江会長

それでは、早速議事を進めてまいります。

議題(1)「医療安全に関する研修会の報告について」事務局からご説明をお願いします。

角川総務課長

資料一1に基づき説明

入江会長

ありがとうございました。

どなたかご質問・ご意見ございますか。

では、私が聞きますが、研修会の時間は何時から何時位までだったのですか。

角川総務課長 時間は、午後2時半から、午後4時位まででございます。

入江会長 討議時間は何分ぐらいだったのですか。

山口保健所長 1時間ぐらいでございます。

入江会長 市からはどういう人が出席したのですか。

角川総務課長 相談員を含めて、保健所総務課医務系の職員が出席しました。

橋野委員 研修の出席者は、たとえば医療安全相談窓口などの医療安全の担当者が主だったのですか。

山口保健所長 そうですね。実際にそういう問題が起きた時に対応する医療安全の担当者です。

山口保健所長 病院だけでやっていると、いろいろこんな時どうすればよいのかと、困っていることがあるので、グループで話し合いをすると他の病院の対処法がわかり議論が進むようです。

入江会長 医療機関に対するクレームで、医師会に連絡のあるクレームもあります。その中で、問題になるのは年間50件以上あります。市内医療機関の10件に1件はクレームがあることになり、訴訟にまで発展することもあります。医師会に連絡のあったクレームの中で、中立的な判断を求める場合は、保健所の相談窓口を紹介しています。

橋野委員 看護協会も医療安全相談窓口を設けています。直接的には病院の中の対応で済んでいる様子ですが、時々電話で苦情が入ります。今のところ、協会を利用しての相談数は上昇しているわけではありません。各病院などの医療安全担当者の研修や交流会については毎年1回はあり、100名近い参加者が集まるため、いろいろな話が出てきます。

入江会長	この窓口の年間1,000件位の内容はあとで詳しく報告があると思いますが、この窓口に寄せられる方で、患者さん達は相手を見ているので、窓口事務担当の女性などには非常に高圧的な態度を取ったりしますが、医師にはあまり言ってきません。看護師に言うことが多いのです。看護師が一番入院患者などにかかわり易い立場ですが、国家資格を持った技能職です。
今野相談員	相談窓口を担当し1年ですが、最初は声高に電話でこられると、こちらも萎縮してしまったりしたこともあったが、研修のなかでもいろいろな病院の担当者が言っている様に、経験を積んでくるとまず、怒っている内容を言うだけ言ってもらって、同調できることは同調すると落ち着いてきます。病院の担当者も経験を積んでいかなないと対応ができないと思います。
金子副会長	この研修会は1年に1回行っているのですか。
山口保健所長	1年に1回実施し、今年度で2回目になります。
金子副会長	市内の48病院というのは、大規模な病院ですか。
山口保健所長	市内にある全病院です。
金子副会長	病院の方に問題が多いという事で研修を行うのですか。
山口保健所長	病院が、医療安全窓口を作り、医療安全担当者を作っていて、保健所が48病院を立ち入り検査で毎年入りますので、まずは病院から研修会を始めようということで始めました。開業している診療所や調剤薬局となると、グループ討議ではなくて、講習会や研修会という形を考えていかなければならないと思っています。とりあえずクレーム対応で苦慮していて、話しが大きくなってるのは病院なので病院から始めています。
金子副会長	48病院中17病院の参加で半数に満たないが、これで良しとするのですか。
山口保健所長	良しとしているわけではないが、申込みが少なかったのです。おそらくは始めてまだ2回目だからだと思います。去年はインフルエン

ザの説明会を同時に行ったので23施設と多かったが、徐々に定着していけば参加病院も増えてくると思います。学びの少ない研修と思えば参加者が少なくなり、消えてしまうと思いますが、参加者相互に良い刺激となっており、病院間で話題になったりすればと思います。また、保健所側が立ち入り検査の時に宣伝していくことも考えています。もっと参加を促して行きたいと考えています。

橋野委員 去年から今年と研修会の参加者が、ネットワーク的にやり取りを行っていることは見受けられますか。

山口保健所長 まだそこまでは行っていないと思います。

入江会長 今年度、医師会として診療所向けに、医療安全対策の内容を知ってもらうための講習会を行いました。医療安全対策の指針等の書式を作り、診療所に備えることなどの内容であった。歯科の診療所も一緒ですか。

山口保健所長 一緒です。

入江会長 薬局はいかがですか。

金親委員 薬局はクレームについて調査したことはないが、多分あると思います。今度調査してみようと思います。薬局の方で医療安全の事で行っているのは「間違いをしないで調剤する。もし間違えたらどう対応するか」という事で、患者対応は行っていません。病院に比べるとあまりクレームはないのかも知れません。医師や看護師は人対人で、薬局の場合は間に物があり、処方箋を書いた医師との関係もある。場合によってはクレームの対応を医師にという話になってしまうかも知れません。今回、話を聞き、薬局でもクレーム対応についてやってみようとは思っています。

入江会長 三師会（医師会、歯科医師会、薬剤師会）の共同のテーマで行ってもよいと思います。

医療安全という言葉は、院内での安全性を高めるという意味と、クレーム対策の部分と同じ言葉でも内容がバラバラです。

医療安全の委員になっている職種がまたバラバラで横の連絡が

とりにくいのです。

橋野委員

院内の安全を図って行こうとしても医師の方からなかなか報告がなかったり、放射線部門、薬剤部門なども含め連携が取れない為どう働きかけて行こうかという問題もあります。

入江会長

これについては検討して、三師会の共通の話題で何かできればと思います。もし、共同でやる場合は、保健所の方も講師というか、指導していただき、看護協会からも意見をいただければと思います。

この件について、ご意見ございますか。

では医療安全相談事例についてお願いいたします。

渡辺医務係長

相談事例に入ります前に、資料2についてご説明いたします。

医療安全の各年度の相談等の件数の推移でございます。

先ほどの所長のあいさつでも触れさせていただきましたが、相談の内容につきましては、毎年度同じような傾向を示しており、一番多いのが医療機関の紹介・案内が一番多い傾向です。

年間の件数につきましては、下から2段目をご覧くださいますと、平成21年度から年間1,000件を超え、平成24年度は開設以来最も多い1,103件となりました。

昨年度は990件と若干減少しましたが、今年度につきましては2月末現在の件数が932件でございますので、3月の件数を入れますと1,000件を超えるものと推定されます。

資料2につきましては、以上でございます。

それでは、今年度、相談窓口に実際にいただきました相談事例、4事例につきまして、ご紹介いたします。

なお、各事例のご説明が長くなってしまうことから、各事例ごとに、相談窓口の対応につきまして御助言・御指導いただきますようよろしくお願いいたします。

それでは、お手元に配布してございます資料の3、事例1について御説明いたします。

事例1 入院患者の家族から治療内容の説明不足による相談事例の説明

入江会長

今報告のあった事例1について何かご意見ございますか。

	主治医なり、担当看護師に相談の時間を決めておいた方がよいのではないですか。
今野相談員	誰に説明するか、何時に説明するかは決めておいた方が良いと思います。
入江会長	その家族の代表者に決めておけば、こういう対応にならないと思います。 患者の状態が変わると家族の考えが変わる。延命治療を希望しないと言っているが、辛そうだと何とかしてくれ、何もしないでほっておくのかという対応になる。これは、よくある事例ですよ。不信感を持ち始めると何を言ってもダメですよ。
金親委員	何をするかぐらいは説明した方が良いと思います。
入江会長	キーマンを決めて話をした方が良いです。
橋野委員	何かをする時は、説明して欲しいと思うことが家族の心情だと思います。
入江会長	これも医療安全相談窓口が本当に役に立ったと思う事例です。35分間相談を聞いています。
今野相談員	35分間はふつうです。1時間かかる場合もあります。
金親委員	聞いてあげることによって、訴える方も気持ちが落ち着いてくるのだらうと思うので、それはそれで有り難いことです。
入江会長	それでは、次お願いいたします。
渡辺医務係長	事例2 ネットの口こみで、歯科医院に通院を始めたが、歯科医師治療に対する相談事例の説明
入江会長	今報告のあった事例2について何かございますか。
金子副会長	ネットで人を集める人は多いという現実があります。それが良い

かは分からないです。感染などの件は、何とも言いようがなく、いまだき感染を起こすような治療をするとはあまり聞きません。たまたま何かあったのかもしれませんが。

入江会長

もともと化膿した病巣があったって事は考えられますか。

金子副会長

診ていないので、なんのために注射を打ったのかよく分かりませんが、感染を広げたケースも当然考えられます。普通、注射はしないが忙しすぎる事が原因かもしれません。かなり患者の多い所の様なので、その辺は注意をおろそかにしたのかもしれないと思います。

口の中が汚れていると、注射しても必ず感染を起こします。

入江会長

糖尿病があるだとか、免疫不全だとか、他の疾患が基礎にあるのではないか。

金子副会長

あるかも知れません。詰め物をして腫れることは考えられません。ネットを頼りにしないで、ダメなら別の歯科に変えればよいと思います。

入江会長

相談窓口が話をしっかりと聞いてくれたので、最後はトーンダウンし、ありがとうという言葉が出てきているので、良かったと思います。それ以上の検討はないのではないかと思います。

それでは、次お願いいたします。

渡辺医務係長

事例3 入院患者の看護師の接遇に対する相談事例の説明

入江会長

今報告のあった事例3について何かございますか。

相談者の年齢はいくつ位だったでしょうか。

今野相談員

70代か80代であったと思います。

橋野相談員

このような看護師の場合、通常は受持ちの看護師の変更はできると思います。替えてほしいとかは言ってなかったのですか。

今野相談員

たぶん80代だったと思いますので、看護師は自分の言うことを



聞くものだとの考えを持っている方だったため、1回目の退院はちよつと違和感があった程度です。

橋野相談員 通常は担当看護師がその場で話し合いながら対応していくと思いますが、この場で総師長が対応しています。最初から相性が悪いようであれば、最初から看護師の変更という対応が必要です。

入江会長 年齢的に頑固で怒りっぽくなっている感じです。

今野相談員 退院の前日のトラブルで患者も堪えきれなくなったのかとも考えられます

橋野相談員 患者もだいぶ我慢をされたということですよ。

金子副会長 この方の一方的な言い分で、この方が院内ではトラブルメーカーであったかもしれませんが、この看護師でなければ対応できなかった可能性もあります。ゆえにこれだけの内容で一方的に対処はおかしいかと思えます。

今野相談員 相談員としては、患者の話を聞き、患者の気持ちが落ち着くように聞くことが一番大切です。傾聴を一番に心がけています。

金親委員 相談員の対応としてはその通りだと思います。この状況がどうだったのか分かりませんが、何でこんなことになってしまったのですか。

今野相談員 こういう場合は、上司に報告し、こういう内容の電話が入っているという事だけの一報を病院に入れてもらっています。

入江会長 このような対応が相談窓口の本来の目的であると思います。医師会の方は医師の味方で信用できないと思う患者が多いです。ここは公的機関で中立的立場だから納得するのだと思います。

それでは、次お願いいたします。

渡辺医務係長 事例4 調剤薬局での処方薬に対する相談事例の説明

入江会長

今報告のあった事例4について何かございますか。

金親委員

この話は良くあります。特に精神疾患の方はジェネリックを勧めると変えたくないといいます。普通はご希望通りにする。助言通りで薬局と話し合いをすることが良いです。

患者の希望で変更するという原則があるので、薬局が勝手に変更することはありません。話し合いをして患者が納得のうえ、変更する決まりがあります。それをしないのは薬局に瑕疵があると思います。薬局の責任者と調剤した者が、すぐに謝罪に向かったのは正しい対処と思います。

受け入れてもらえない事もあります。薬局名は分からないので医療安全の講習会で全薬局に向けて話をしようと思います。

逆の例もあって、ジェネリックについて全然説明してもらえなかったということがあります。少しでも安くして欲しいからジェネリックに変更したかったということもあります。ジェネリックの取り扱いについては、薬局としては難しいところもあります。また、医師もこれに変更したと報告しなければならないので、対応が難しいです。

入江会長

自分にはジェネリックは効かない、一流の薬しか効かないという人もいます。薬の長所を伝えて変更を伝えることもあります。

金親委員

値段の話が一番大きな話ですが、ジェネリック医薬品は改良されて服用しやすい剤型や味がよくなったりしています。値段の話もしますが、薬の長所を話す様にしています。

入江会長

数年前から三師会で連携して、ジェネリックの使用頻度を上げようとしていますが、千葉市内の使用状況はどのくらいですか。

金親委員

千葉市内の場合は、50パーセント近くになっている、と思います。

入江会長

千葉市では、国民健康保険の人にジェネリックの案内のはがきを出しています。しかし、薬局によっては、ジェネリックを置いてない所もあります。

金親委員	在庫の関係で置いてない調剤薬局もあるかも知れません。
入江会長	院内処方医療機関でお薬手帳を貰えなかったという苦情がありました。お薬手帳は一般的になりましたね。調剤薬局はほとんどお薬手帳を出しているのですか。
金親委員	今問題になっている薬歴とかお薬手帳を出さないのに料金を取った薬局があり、マスコミに取り上げられています。大きなところは手が回らないのでやっちゃうところがあります。点数が付いているのでお薬手帳は必ず渡していると思います。手帳というからには、最低10ページぐらいが普通だと思いますが、4ページから5ページの紙を折りたたんだ物をお薬手帳と言っているところもありますので、それは良くないと言っています。本来であれば、患者がどこの医療機関でどういう薬を処方され、どういう治療を受けているという事が、どこの医療機関に行っても、薬局に行っても、分かる様にとというのが本来の目的なので、その目的を逸脱したような点数だけのためのお薬手帳は良くないと医療安全の会議で必ず言っています。
入江会長	複数の診療科にかかっている患者には特に必要で、薬がダブってしまう場合があります。
金親委員	同一人が複数の診療所にかかり、名前は違うが、同じ成分の薬が処方されており、お薬手帳で重複が判明し、片方の診療所での処方をやめてもらったということもありました。
入江会長	ありがとうございました。 それでは、議題(3)「その他」について、何かございますか。
角川総務課長	議題1で医療安全に関する研修会について報告させていただきましたが、アンケートの中で、今後も病院と保健所の連携を図るためにも研修が必要との回答が多くございました。 アンケートの内容を踏まえまして、今後も研修会を継続して開催したいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。
入江会長	内容を聞いていると、病院の医療安全窓口の担当者のストレスを

軽減するという意味合いも強い様なので、ぜひ続けられた方が良く  
かも知れません。診療所を対象とするのは、三師会で考えますので、  
その節はよろしく願いいたします。

他に無いようですので、本日の会議はこれにて閉会といたしま  
す。

どうもありがとうございました。

それでは、事務局へお渡しいたします。

小川課長補佐

本日は、委員の皆様にはご多忙のところ長時間に渡りご審議を賜  
りありがとうございました。

今後とも本市の保健所行政の推進につきましてお力添えをいた  
だきますようお願い申し上げます。

以上を持ちまして、平成26年度千葉市保健所運営協議会医療安  
全相談窓口運営部会を閉会といたします。

本日は、誠にありがとうございました。

問い合わせ先 保健福祉局健康部保健所総務課

TEL 043(238)9921

FAX 043(203)5251