

## 平成28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29年2月22日（水） 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、福留委員

（計4人）

（事務局）

山口保健所長、小川総務課長、吉井総務課長補佐

鈴木主査、清田主査、今井主任診療放射線技師、佐藤主任主事、

永原医療安全相談員、今野医療安全相談員、堀主査（健康企画課）

（計10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28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5事例について検討した。

（3）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

それでは定刻となりましたので、ただ今から平成28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。

本日は4名の委員で当部会の運営をお願いしたいと存じます。

それでは山口保健所長よりご挨拶をお願いいたします。

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28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、委員の皆様には年度末の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7回目の部会開催となります。

ご存じのとおり、医療安全相談窓口につきましては、保健所総務課内に専任の相談員を配置し、電話相談等を行い13年目となりました。

平成22年以降、年間おおよそ1,000件前後の相談が寄せられており、平成27年度においては、1,213件の相談があり、過去最多の相談件数となりました。

さて、先月20日（金）に、市内48病院を対象に「医療安全に関する研修会」を開催したところでございます。

本年度につきましては、千葉県看護協会のご協力を賜り、ご紹介いただいた、日本医療メディエーター協会首都圏支部理事の小林美智子氏に医療機関内での患者対応を円滑にする技法について、ご講演をいただきました。

詳しくはこの後、担当よりご報告いたしますが、22病院から39名の参加を頂くとともに、千葉市医師会の太田医療安全担当理事、千葉市保健医療事業団所属の看護師さん等にもご参加いただきました。

今後も市民の皆様からの相談、医療機関の案内等に適切に対応し、医療機関との連携を密にしていける所存でございます。

この後、研修会についての報告、相談業務に係る対応事例等のご審議を頂く予定でございますので、委員の皆様には忌憚のないご意見を頂きますようお願い申し上げまして、はなはだ簡単ではございますが私の挨拶とさせていただきます。

小川課長

次に入江会長より一言ご挨拶をお願いいたします。

入江会長

部会がスムーズに進行するよう、努めさせていただきますので、ご協力をお願いします。

小川課長

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お願いいたします。

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。

吉井課長補佐

先月１月２０日（金）午後３時から、総合保健医療センター５階の  
大会議室におきまして、市内の病院関係者を対象とした研修会を実施  
いたしました。

当日は２２病院ほか、計４３名のご参加をいただきました。

研修会の概要ですが、本年度は、日本医療メディエーター協会、首  
都圏支部、理事の小林美智子氏をお招きして、講演会を開催いたしま  
した。

講演会は、「医療安全とメディエーション」という演題により行われ  
ました。

メディエーションとは、当事者間の対話促進・関係再構築を支援す  
るモデルを示す語として用いられています。

最初に「わが国における医療安全推進の始まり」として、医療安全  
に係る事故について、具体的事例を含めてご説明いただき、次に「事  
故後に改善されたこと」として具体的な改善策についてご説明いた  
されました。

次に「医療安全の動向と国の取り組み」として、医療安全に係る体  
制、法令の整備、診療報酬の改定などについて、そして最近の医療過  
誤訴訟の動向、医療事故が増加している原因等について説明していただ  
き、医療安全の重要性について認識しました。

次に「コンフリクト・マネジメントとしての院内メディエーション」  
として、はじめにコンフリクト・マネジメント＝認知のずれ、メディ  
エーションなどの用語の解説、認知のずれが生じる理由、原因につい  
ての説明がありました。

次に、「院内医療メディエーターとは」として、その役割、目的、  
心がけなどについて、具体的事例を踏まえて説明をいただきました。

時間の関係もあり、医療メディエーターの概要の説明にとどまりま  
したが、医療安全への取り組みと１つして、参考となることが多い有  
意義な研修であったと思います。

また講演中、参加者を５～６名にグループ分けをし、講演会資料の  
末尾によるワークシートによるディスカッションも行われました。参  
加者それぞれの価値観、その理由があることを認識でき、興味深いも  
のでした。

研修後のアンケート結果についてですが、参加者全ての４３名の方  
に提出していただきました。内容といたしましては、「研修会に参加

して業務に役立つと思う」、「研修会の内容や資料は分かりやすかった」、と回答をいただきました。

次に、アンケートの中でいただきましたご意見、ご要望でございますが、

「興味深い研修でした。メディエーションの研修に参加してみたいと思います。」

「きっかけにして学習していきたいと思います。」

「もう少し踏み込んだ内容を聞きたかった。」などのご意見がありました。研修会に関するご報告は以上でございます。ありがとうございました。

入江会長

研修会報告に関してなにかありますか？

山口保健所長

ワークシートについて追加説明させていただきます。4～5人のグループで権力と健康と誠実と愛情と金銭の5つの項目を自分の大切と思う順に順番をつけ、その後グループで発表してみると、其々大切なものが異なり価値観の違いが明確になりましたが、否定せず肯定的な対話をする大切さ等大変興味深い研修でありました。本来は7つの項目で討議するという事で学歴と名誉が加わるのですが、短時間のディスカッションでは終わらないため5項目で行ったものです。

入江会長

では、医療安全相談事例についてお願いいたします。

鈴木主査

相談事例に入ります前に、医療安全の相談件数の推移を簡単にご報告させていただきます。

相談等の内容につきましては、毎年同様の内容でございますが、年間の件数につきましては、平成22年度からおおむね年間1,000件前後で推移してまいりましたが、平成27年度は開設以来最も多い1,213件となりました。

今年度につきましては、1月末現在の相談件数が991件であり、前年度の1月末現在の相談件数が992件であることから、年度末には、前年度並の1,200件程度となる見込みです。

今年度について、相談者名がわかる範囲で、同一人からの相談件数を調べたところ、5回から13回相談している事例がありました。相談員に確認したところ、同一人と思われるが、氏名を名乗らない電話もあるので、実際のところは、同一人からの相談件数はもう少し多いと思われます。ほとんどが傾聴すれば終わる電話で、医療安全相談ではない内容が多いとのことです。

それでは、今年度、相談窓口によせられた、5事例につきまして、ご報告いたします。

なお、事例毎に、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。

事例1 病院の外来における従事者の接遇についての苦情事例です。

相談：いきなり怒鳴り声で、「お前どうにかしろ」と。内容は精神科の薬が無くなったが来週の金曜日まで診察しないと。薬もないのにと言うとお前が悪いと言われた。

対応：なぜそのようなことになったかを掘り起こしてみると予約日に受診しなかったことに起因していた。予約日に連絡もせず受診しなかったことは謝罪することを助言。患者は何をしても許されるものではないと説得。納得し終了。

ただいまの事例についてご助言の方宜しくお願い致します。

入江会長

対応、ご苦労様です。健康を害している時には精神状態も普通ではなく、相手を思いやることもできない。高齢になると易怒性も高くなり気を付けたい。一歩も引かずきちんと対応されたと思います。

金親委員

同じ事を言っても口のきき方で違ってしまいが、この場合は見事に治まっています。正しいことを言っても往々にして更に興奮させてしまう事があるが、この場合は実により対応であったと思います。

どたなが対応されましたか？

今野相談員

この事例の対応者は、医務班の職員です。

女性ですとなかなかトーンダウンしないが、今回のように男性に代わるとこのような事もあります。

金子委員

正しいことは言った方が良いが、理解してもらうのは、なかなか難しい。対応ご苦労様です。

入江会長

事例2をお願いいたします。

鈴木主査

事例2 診療所の外来における医師の医療内容についての事例です。

相談：3週間も通院しているが一向に回復しない。病院を替わるべきか悩んでいる。診てくれたのは研修医のようで誤診らしい。上の医師に相談し治療が変更した。上の医師に診てもらいたいが忙しいクリニ



等があります。今回の変更理由からすると仕方ないのかと思います。

金親委員

怒ってこられる方の多くは、説明すれば治まってくれます。なかには自分の言いたいことだけ言う方もいるという印象があります。担当医が替わっただけで怒る事ではないと思います。

入江会長

事例4をお願いいたします。

鈴木主査

事例4 医療機関で処方された薬についての相談事例です。

相談：薬の相談は千葉県の薬事アドバイザーやくすり相談を案内するが話を聞いてほしいと話し始める。鬱状態で神経内科から抗鬱剤や眠剤の処方を受けている。胃がむかむかすると伝えると「ファモチジン」の処方があった。TVで「ファモチジン」は認知症の悪化に関与しているらしいという話があった。ヘルパーさんから夕方は「ボーっ」としていると言われた。その他3病院に通院し定期的に採血を受けるが多くはないか？また下剤のマグネシウムは腎機能の低下につながるのか？

対応：傾聴し必要な治療として薬は処方されている。病状や心配なことは医師に病状を伝え判断を仰いでほしいと助言。再度、薬については千葉県の薬事アドバイザーやくすり相談をご案内するが、話を聞いていただき楽になったと電話を切る。

ただいまの事例についてご助言の方宜しくお願い致します。

金親委員

この対応で良いと思う。私共にもよく同じような相談が来ますがほとんどこのような対応です。主治医の先生によくお話ししてみてくださいと伝える。傾聴し反論するのでなく相槌を打ちながら、聞くことが有効と思う事例だと思います。

薬を題材にした健康番組が非常に多い。それで得た生半可な知識で大げさに取り上げられているが、この薬もそこまでの効果はないと思うが「そうですか」としか言いようがない。

福留委員

夕方になるとボーっとしているという事に相談者はどう答えたのですか？

今野相談員

娘さんが母親を心配して相談してきた事例ですが、もともと認知症のある方でボーっとしているという事以外に認知症の症状は進んでいるか確認すると「わからない」と。35分傾聴していた事例なので

時間の経過とともに少しずつ薬のことが解決してきたような事例です。

金親委員

この方は多くの医療機関に通い、飲まれている薬も多いのでポーとしている。向精神薬の影響なども考えられる。認知症もアルツハイマーではなく、レビー小体である場合は、向精神薬の効き目も強く出る事もあるので薬剤師としては考えるが、ストレートに伝える事は出来ない。主治医の先生によくお聞きくださいと伝えている。私はこの対応で全く問題ないと思います。患者は主治医に言えずに薬局に来てばやくので、薬局にもよりますが担当している薬剤師に相談すると主治医に報告してくれることもある。薬剤師会の会員の方々には、相談があれば主治医に報告してほしいと伝えている。これからの薬剤師は、担当する医師と情報交換できるような立場となるよう勉強してほしいとも伝えている。医師もお忙しいので大変でしょうが聞いていただけたらと思います。

福留委員

お薬手帳はこういう場合は役に立つのでしょうか？

金親委員

手帳があれば薬の詳細が分かり原因も見つけやすいです。

入江会長

では最後の事例をお願いいたします。

鈴木主査

事例5 医療機関における看護行為に対する事例です。

相談：以前看護師から静脈注射は出来ないと聞いたが先日、注射専門のスタッフが点滴をした。最後に看護師であると言った。看護師は、点滴はしてはいけないのでしっかりと調べてほしい。

対応：医師の指示のもと看護師は点滴できると説明するが納得せず。平成14年9月30日付の厚生省医政局長通知を説明し納得する。ただいまの事例についてご助言の方宜しくお願い致します。

入江会長

医師の指示で実施できることを繰り返し説明するしかないと思う。

今野相談員

してはいけないと言っている人が看護師であったので現場の看護師の認識不足が原因。こちらも看護師と伝えて説明しても了解はなかなか得られなかった。

福留委員

相談された対象の施設は、病院？大きな施設？



今野相談員 今回の事例で言えば専門の注射スタッフがいるというところある程度の規模であると考えられます。

入江会長 他にこの事例や全体にご意見は？

金子副会長 歯科医師会は、相談窓口を設けているが、公開講座や相談コーナーで毎回1時間くらい苦情を申し立てる方もいる。最後は事務局にも電話してこられ対応したが、再度苦情の電話が入ったため、これ以上対応できない旨伝えた。それからは相談が来なくなった。ある程度はつきり言わないと終わらない。もう一つはインターネットでの苦情は自分の言いたいことしか投稿しない。説明しても分かってもらえない。何回も相談する人が増えたので、ある程度ピシッと止めないといけないと思います。

金親委員 今回の事例で行くと35分の方が一番長いのかな？

今野相談員 事例以外で長い相談だと1時間とかの方もいます。

金親委員 長い相談を終了させることも大切と思う。

今野相談員 ホームページには相談時間は30分と規定しています。30分を目安にしているが結論を持っていかうとしても話が行ったり来たりするため、規定の30分を超えてしまう。相談内容は医療機関等の案内が圧倒的に多いのですが、「良い病院はどこか」等の前置きが長いいため、案内に10分以上もかかる場合もあります。

金子副会長 上手に終了させるテクニックを教えてくれるところはないのですかね？

今野相談員 メディエーションの研修は、そのような研修になっています。

入江会長 相談員の対応と医務班の職員対応はどちらが多いのですか？

今野相談員 医務班の職員も受けますが大半は相談員が対応しています。

入江会長 分かりました。そのほかには？

- 小川課長 議題1で医療安全の研修会について報告いたしました但来年度も今回の研修後のアンケートを参考に実施時期時間内容検討しさらに充実した研修を行いたいと考えております。
- 入江会長 研修は、いつ頃を考えていますか？
- 小川課長 今回と同じよう1月か2月頃で。アンケート結果に沿うように計画いたします。
- 入江会長 病院の薬剤師とか看護師とか三師会で開業の先生とか薬局の薬剤師さんとか研修対象をもう少し広げることは？
- 山口所長 対象を広げるため夜間開催も考えたのですが、夜間だと病院の参加が困難であり、医療安全を担当する方には事務職などもおりますので夜間開催は難しいと考えています。また、今回のアンケート結果で研修の開催時間に午後3時頃の回答が最も多くありましたが、研修対象を広げるよう時間帯の設定は、今後考えていきたいと思ひます。
- 小川課長 本日は長時間に渡り質疑有難うございました。今後とも本市の保健医療行政の推進につきましてお力添えの方頂きますようお願いいたします。以上を持ちまして平成28年度保健所運営協議会医療安全相談窓口運営部会を閉会させていただきます。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