

平成27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28年2月19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

（計3人）

（事務局）

山口保健所長、角川総務課長、小川総務課長補佐
鈴木主査、清田主査、隈崎主査補、佐藤主任主事、
永原医療安全相談員、酒井主任主事（健康企画課）

（計9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27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27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。

千葉県看護協会常任理事の「橋野委員」につきましては、「欠席」のご連絡をいただいております。

以上、本日は3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27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6回目の部会開催となります。

さて、先月14日（木）に、市内48病院を対象に3回目の「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。

今年度につきましては、昨年10月に施行された、医療事故調査制度について、一般社団法人日本医療安全調査機構より常務理事の木村壯介氏をお招きし、講演会を開催いたしました。詳しくはこの後、担当よりご報告いたしますが、33病院から49人の参加を頂きました。

ご存じのとおり、医療安全相談窓口につきましては、平成16年7月15日から保健所総務課内に専任の相談員を配置し、電話相談等を行っております。平成26年度の相談件数は1022件と平成21年度から年間おおよそ1000件前後の相談が寄せられております、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きたいと思います。

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。

小川課長補佐

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

日頃から保健所の方々には膨大なお仕事をこなされ、また相談員の方には医療相談の苦情を聞いてくださり感謝しております。今日は看護協会の橋野委員さんが欠席という事ですのでご協力よろしく願いいたします。

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

先月1月14日（木）午後3時から午後5時まで、保健所2階の健康学習室におきまして、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33病院から49名のご参加をいただきました。

今年度は、昨年10月に施行された、医療事故調査制度について、日本医療安全調査機構、常勤理事の木村壯介氏をお招きして講演会を開催いたしました。講演会の概要は別綴の「講演会の資料」をご覧ください。

内容は最初に「改正医療法で定められた医療事故調査制度の考え方」、「医療事故調査制度のポイント」についてご説明いただきました。

次に「医療事故調査の具体的対応」、「有害事象の報告体制の構築」、「診療記録の適切な記載」などをご説明いただきました。具体的対応の「時刻管理」などは事務職でも日常的に点検できる項目として認識できるなど、病院関係者の皆様が医療事故に対応するための備えとして具体的な方法を説明していただきました。

その後、医療事故発生直後の対応、情報収集とその把握、事故調査報告書の作成についての説明をしていただきました。また事案発生後の情報の収集や聞き取りの方法など、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。

研修後のアンケート結果についてですが、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、『研修会に参加して今後の業務に役立つと思いますか？』との問いには、思う方が43件、100%であり、研修会の内容や資料は8割以上の方が分かりやすかったと回答くださいました。また、『今後も病院と保健所との連携のため研修会が必要である』というご回答を95%の方からいただきました。

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、「知識の再確認の場になった。」「参加した意義があった。」「医療事故調査制度について具体的に分かっていなかったのも、このような研修が、ありがたかった。」などのご意見がありました。

保健所といたしましては、このアンケートを参考に、更に充実した研修を企画していきたいと考えております。

研修会に関するご報告は以上でございます。

入江会長

ありがとうございました。当施設の職員も参加し何となくわかっていたことが整理され理解しやすかったと聞いています。引き続きまた

企画して頂きたいと思います。

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。平成25年度は990件と若干減少しました。

今年度は、1月末現在992件でありますことから年度末には、例年並か、平成24年度の1,103件を多少上回る件数となる見込みです。

それでは、今年度、相談窓口によせられた、4事例につきまして、ご報告いたします。

なお、各事例毎に、御助言・御指導いただきますようよろしく願いいたします。

事例1、公的病院の外来での医師の対応における、苦情事例です。

卵巣腫瘍で婦人科にかかっている患者が、医師に様々な質問をしたところ、医師の対応が悪かったとの苦情で、保健所から医師に対し指導してもらえないか、また、病院内の相談窓口が見当らなかったたので、直接病院にクレームを言うにはどうしたらよいかという内容です。

対応内容ですが、傾聴後、医師の接遇については保健所では指導できない為、相談内容を病院に伝える事しかできない旨を伝える。病院の相談窓口がみつからなかった事については、「病院に直接電話し、医療相談員に相談する方法がある」と助言しました。

ただ今の事例につきまして、ご助言・ご指導よろしく願いいたします。

入江会長

医者が笑って話したとか、女医が髪を染めていたとか、ネイルをしていた等、以前からクレームとしてはあるが個人の感情が入るので対応が難しいと思います。今回は、相談員が聞いてくれて収まった感もあるのでしょうか？

この件については、相談員の方にお礼を申し上げて終わりにします。

事例2をお願いいたします。

鈴木主査

事例2は診療所での医師の対応についての苦情事例です。

妻の病状等について、説明を受けに行ったところ、長時間待たされ、対応した医師の態度が横柄で対応が悪いため、医師に対し注意して欲しいと、非常に興奮し、乱暴な言葉づかいで怒鳴りながら電話してきた件です。

対応内容ですが、接遇や態度については、保健所では指導することは出来ない旨話したところ「何でだよ」「区役所に電話したらここを教えられたと」話す。医療機関にこのような相談がありましたと伝えることしかできませんと伝えるが、「指導してくれ」を繰り返す。「相談内容を伝えるだけです」と話すと「それで良いから伝えておけ！」と言って電話が切れた事例です。

ただ今の事例につきまして、ご助言・ご指導よろしく願いいたします。

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。

先の事例に似ていますが、昨今このような事例が増加傾向ですが歯科の方ではいかがですか？

金子副会長

「注意してくれ」とか、「怒ってくれ」、「態度が許せないから指導してくれ」というような事例が増えていることは事実です。歯科医師会の会員でない歯科医師の件でも苦情が来ています。

入江会長

医師会の方の事例では先輩医師が精神科疾患のある方を頭ごなしに怒鳴り大パニックになったことがあり家族からクレームが入り先輩医師を医師会の会長室に来て頂き厳重注意し始末書も頂いたという事があります。患者側も日本医師会や県の医師会などまで話しに行ったりしたが納得してくれ収まったという事がありました。

金親委員

一般論ですが医師は尊敬の対象で「先生の言われることだから」というのがあったが、最近の若い方は教師などへの尊敬の気持ちが無くなってきている傾向があります。教えたり指導する我々としても相手の感情を逆なでしない表現や態度は必要なことと思ひ、薬学部の学生の集団指導時に接遇面は指導しています。医師も若い方は接遇面の指導は受けていると思うが、医師は偉いという時代を経験した医師ほど高圧的な態度に出してしまうのかとも思ひます。私は、若い方に表現の仕方など指導していきたいと思ひます。

入江会長

若い医者は身を守る為、インフォームド・コンセントで詳しい説明をして逆効果になっていることがあり、特に外科手術について成功するのが当たり前という考え方があるように思います。領域を超えて協力し、一人の患者のフォローをして行くと問題は大きくなるのではないのでしょうか。

事例3をお願いいたします。

鈴木主査

事例3 歯科医院での治療についての苦情事例です。

歯の治療を自費で行ってきたが、根の治療になった際に、根の治療は得意でないとわれ、別の歯科医院を紹介された。そこは予約をとるだけで3か月先であった。その後、別の歯が痛み出したので、最初にかかっていた歯科医院を予約した。前回のように神経を抜いてからまた、他院を紹介されたら不安であるとの相談です。

対応内容ですが、傾聴し、自分で自費診療を選択したのであれば、治療内容や値段など確認したほうが良い、自分の事なので後で後悔するより聞いてくださいと助言する。1時間近く話しても電話を切らないので、最後は自分で決断するしかないと話し電話を切った事例です。

ただ今の事例につきまして、ご助言・ご指導よろしくをお願いいたします。

入江会長

今報告のあった事例3について金子副会長何かございますか。

金子副会長

時々ありますが相談者の意志の何が問題かがよくわからない事例。医者が気に入らないのか、自費が問題なのか、治療内容なのか相談ポイントが不明。何が言いたいのかよく聞かないとわからない。また歯医者の方も何がやりたいのかよくわからない。根の治療は得意ではないと医師が言ったというが、歯医者の方の説明がなっていないこともあるのではないかと思うがこれを指導してほしいと言われても歯医者を変えてはどうですかとしか言いようがありません。自費診療に十分に納得しないで了解してしまうと今一番問題になっているが、30万とか500万などという請求する歯医者も出てきていることです。保険診療で良い歯医者もたくさんいると助言することが良いのかと思います。歯科医師会にも同じような相談が時々あります。

入江会長

歯科医師会長だからこそ言えると思いますが、相談員からは言うのは難しいと思います。

金子副会長	昔は伝聞で腕の良い医師は伝わってきたが、今はインターネットで医師を選択する時代。ネットが上手にできる医師が腕の良い医者とみられてもいます。
金親委員	この事例のように長時間対応となるようなケースには、対応方法をマニュアル化することが必要かもしれません。
永原医療安全 相談員	ホームページには相談は30分程度とあるがなかなかマニュアル通りにはいきません。苦情先には相談があったことを伝えるということで話を収めることもあります。
金親委員	最初に傾聴し相手の気持ちに沿うようにした後、どこで区切りをつけるかは手段として持つ必要があると思います。こういう人はもっと長い時間話す危惧も大きいと思います。
入江会長	繰り返し電話がかかってくる人はいるのですか？
永原医療安全 相談員	おります。そのような方は、メンタル面の影響があると思われるケースが多く、なかなかうまく話が終わらない状況です。
金親委員	話しを終わりにするのもなかなか難しいですね。ご苦労様です。
金子副会長	歯科医師会は苦情や相談を、まず事務局が対応します。聞いてくれただけで良いというケースもあるが、まずどのような相談内容かを聞き内容によっては、対応に時間がかかります。普通は歯科医師から夜に電話が入りますと伝えることにしていて、ゆえにポイントだけ聞き歯科医師が対応するという短い対応で終わることが多いです。なるべく一回の対応で済ませるようにしたいが、それではすまない人もおります。最近はやや言葉使いや態度を注意してほしいというのが多くなっているが、現実問題注意も難しいと思います。
入江会長	事例4をお願いいたします。
鈴木主査	事例4 薬局での薬剤服用歴管理指導料についての苦情事例です。 調剤薬局の事ですが、明細に薬剤服用歴管理指導料というのが書かれている。しかし指導らしい指導はしてもらった事がない。必ず払うのか？という苦情です。

相談員が、お薬手帳に薬の情報が記載された用紙を添付する事やジェネリック薬の説明や副作用などがその管理指導料と説明しましたが、お薬手帳を持って来いとしつこく言われるとのことなので、お薬手帳のあるなしで頂ける点数も違うのでと説明しました。

高齢の方が質問されて困っている様子は気の毒だし、他人の前でプライバシーをさらけ出すのも本当は嫌です等と、訴えてていましたが、「これからもまだかかる予定なので事を大事にしたいし、知っていただければいいです」と言われ電話が切れた事例です。

ただ今の事例につきまして、ご助言・ご指導よろしく願いいたします。

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

薬剤服用歴管理指導料というのは基本的に患者さんが納得する指導をしなければとってはいけないもの。これをきちんと指導しないのにとっているから薬歴不記載問題等で昨年、薬剤師の資質についてマスコミからかなり指摘をされたものです。すべきことをしていないという問題があった場合、私共はその薬局に指導に入ります。薬剤服用歴管理指導料をとっているのなら患者が納得するような指導をするように、またお薬手帳を持ってこない方には基本的に取ってはいけないことになっています。お薬手帳を持ってきてくださいとお願いすることは管理指導料を取るためにではなく薬手帳がある事でのメリットを納得するように説明をしないと「管理料を取るために持って来いと言っているのか」と誤解をされるため、機会がある毎にこの件については研修会などでも話しています。研修会への参加が100%ではないので理解していない会員もあるかと思いますが、もしこういうことがあれば薬剤師会に連絡し薬局名も出していただいて結構です。薬局名がわかれば直接指導に行きます。

入江会長

医師の方は指導料を算定するときはカルテに指導内容を記載するようにしているが、薬剤師の方も指導内容を記載するものはあるのでしょうか？

金親委員

薬局の方にも薬歴簿というのがあり、患者さんひとりひとりに何をどのように話したか等記載することになっています。薬が残っていないか、残っているとすれば何が原因で残ったのか、飲み難いのか、単なる忘れなのか、副作用らしい兆候はないか、薬がきちんと効いてい

るか等聞いて対応し指導を薬歴簿に記入するよう言っています。

入江会長 個人情報の問題で、相談窓口にて自分の名前と相手の医療機関の名前を言って相談された場合、相談員の方が歯科医師会や薬剤師会にこういった相談がありましたということをお話しても良いのですか？

山口保健所長 会や医療機関に直接連絡を取って良いかを相談相手に了解を取ってから連絡しています。

入江会長 相談記録のところに医療機関に連絡してよいかどうか、あなたの名前を出してよいかどうか聞いたことをチェックし記録に残すようにしたほうが良いですね。

山口所長 記録に残すようにします。

入江会長 医師会でも相談窓口の委員会があり、委員会には顧問弁護士が付き問題があれば会員の医師の一人一人が対応しなくても良いようになっています。自浄努力も必要で会員の味方だけではなく患者さんの言っていることもかなり正しい事もあるので中間的な立場で対応することが大切ですので、相談員の方も迷っていないで委員会にご遠慮なく連絡をしてください。

金子副会長 歯科も今は診療明細書が出来、管理料は何を管理し指導料は何を指導したかを全てのことを書くという事を歯科医師会員に伝えているので正しく書けるようになってきています。しかし、患者さんの方も初診料を「診ただけで金を取るのか」という人もいるし、再診料も納得しない人もいます。「ここで作った入れ歯の調整に来ているのに再診料はないだろう」という方もいます。

金親委員 薬剤師もすべき事をきちんとする事が大切で、大変多忙で薬剤師が少なく利用者が多いという薬局はきちんとした薬歴管理や説明ができないのではないかと思います。それではいけないと厚労省もかかりつけ薬局やかかりつけ薬剤師を持つように勧め、地域の薬局が対応できるとしキャンペーンを行っていますが、地域の薬局は地域の方々と密着し家族構成までわかり指導もできると思います。今回のような事例には混雑している今の薬局から自宅近くの薬局に変えてはかがかと助言してみるのもいいのではないかと思います。

入江委員長

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。

山口保健所長

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

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27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