

平成29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30年2月15日（木） 午後7時00分～午後8時05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、早川主査、今井主任診療放射線技師、酒井主任主事、

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29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

質疑応答が行われた。

6 会議経過

吉井課長補佐

それでは定刻となりましたので、ただ今から平成29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、ご出席をたまわ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、保健所運営協議会医療安全相談窓口運営部会の開催にあたり、委員の皆さまには、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、日頃より、本市の保健衛生行政に御理解、御協力を賜り重ねてお礼申し上げます。

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、今回で8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14年目となりました。

平成22年度以降、年間おおよそ1,000件前後の相談が寄せられており、平成28年度においては、1,201件の相談があり、今年度につきましては、1月末現在で1,184件と過去最高をうかがう相談件数となっております。

さて、先月23日（火）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、千葉市立青葉病院の医療安全室にご協力いただき、副医療安全室長の金子篤子氏に「当院の医療安全の現状と課題」、感染管理認定看護師の鈴木美保氏に「針刺し切創体液暴露の予防 結核の職業感染予防」の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、前日の雪の影響で、キャンセルされた方がいらしたのは残念ですが、21病院から29人の参加を頂くとともに、千葉市保健医療事業団所属の看護師さんなど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御審議をいただく予定でございますので、委員の皆様には、忌憚のない御意見等をいただきますようお願い申しあげまして、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。

吉井課長補佐

次に、入江会長より、御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。

吉井課長補佐

ありがとうございました。

それでは、入江会長、議事進行よろしく申し上げます。

入江会長

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」事務局から報告をお願いします。

小川課長

先月１月２３日（火）午後２時４５分から午後５時まで、総合保健医療センター４階の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２１病院と３施設から３５名のご参加をいただきました。ご参加いただいた病院やご担当者は別紙１の出席者一覧のとおりでございます。

研修会の概要ですが、今年度は、青葉病院の医療安全室の副室長と認定看護師をお願いし、医療安全の現状と針刺し事故などについて、病院の実例を基に講演を開催しました。

別紙２講演会資料をご覧ください。

はじめに、「当院の医療安全の現状と課題」として青葉病院の医療安全の取り組みについて説明がありました。まず、青葉病院の概要と医療安全管理指針の説明と医療安全所管事務について説明があり、次に、２ページから３ページにあるように電子カルテシステムを使いインシデントレポートの作成から評価を行っている事例とレポート件数について説明がありました。電子化が図られており、進んだ取り組みと感じました。また、４ページでは投薬や輸血などでインシデントがある場合の事例の説明がありました。さらに医療事故調査制度設立に伴い、有害事象報告について、死亡件数や救急搬送される件数や夜間に救急搬送が多いとの説明がありました。６ページにあるように検証委員会が取り扱った事例について具体的な報告がありました。平成２７年で起きた事例で医療事故調査制度による報告事例と医療過誤や示談となった事例の説明があり、具体的な説明で分かりやすい内容でした。

７ページ以降では、月１回の医療安全管理委員会の活動状況と周知した内容の説明があり、最後に医療安全室が行う研修会の状況と２０１２年と２０１７年のアンケート結果の説明がありました。

次に、「針刺し切創体液暴露の予防」と「結核の職業感染予防」について、はじめに、マニュアルどおりの対応をしなかった看護師が、針刺し事故を起こし、報告をためらう動画を見たあと資料で説明をいただきました。

針刺し事故により死亡した事例や手術中にゴーグル未着用による体液暴露の事例、看護師と病院が訴訟となり病院が敗訴した事例など

の説明がありました。12ページからは、エピネット（職業感染制御研究会）からの資料を基に針刺し事故の現状と分析及び対策の説明があり安全配慮義務違反、針刺し事故や体液暴露の怖さが分かりました。対策としては、チームワークとマニュアルの徹底など事故が起きた時の報告が重要であることを再認識できました。15ページから結核について病気の説明と動向や現状の説明がありました。

最後にアンケートの中でいただきましたご意見でございますが、「臨床で活用できる内容で参考になった。」「動画を使用しての研修は良かった。」「実例を交えての講演で、大変参考となった。」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。

医療安全に関する研修会の報告は以上でございます。

入江会長 　　ただ今の報告につきまして、何か御意見・御質問等ございますか。

福留委員 　　15ページ以降は時間がなく、全体共有には至らなかったのでしょうか？

小川課長 　　資料を読み上げる形ですが、説明をして頂きました。事例も16ページ中程ですが、患者の感染リスク等は青葉の事例を頂いております。

福留委員 　　地域格差という所と知らないうちに周囲への感染させていることが話題にもなっているので、共有され確認されたのかと思ひまして。

小川課長 　　この辺の説明につきましては、資料に基づき丁寧に全て説明していただきました。

入江会長 　　終了は何時頃になりましたか？

小川課長 　　5時です。2時間15分でした。

入江会長 　　出席者の内訳はどうでしたか？

小川課長 　　看護師の方に多くご参加いただいております。

入江会長

質問がないようであれば次に進みます。

それでは、議題（２）「医療安全相談事例について」をお願いします。

鈴木主査

はい、相談事例に入ります前に、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、年間の件数は、下から２段目の合計欄のとおり、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年度に過去最高の１，２１３件を記録し、平成２８年度についても１，２００件を超えました。

今年度につきましては、１月末現在の相談件数が１，１８４件であり、資料にはございませんが、前年度の１月末現在の相談件数が９９１件であることから、年度末には、過去最高となる１，３００件を超える見込みとなっております。

相談件数増加の要因として相談員に確認したところ、前年度と同様に、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、一人の方が４回から１１回相談している事例がありました。同一人でも名前を名乗らないものや、いつもの者ですといい、毎回電話をかけてくる相談者がいるとのことでした。また、「他の病院に行きたいので、紹介状を出すよう医師を指導して欲しい」、「自分の欲しい薬を処方するよう医師を指導して欲しい」自動車事故関係で、自賠責保険で診療を受けていた患者から、「診断書の診断名が違うので、患者が希望する診断名に直すよう、医師を指導欲しいなど、患者自身の無理な要望や、市内の薬局の件数の問い合わせ、介護保険関係の手続きの問い合わせ、精神疾患で病院等に入院・通院している患者からの処遇に関する電話や、ただ話を聞いて欲しいなど、医療安全相談では対応できない問い合わせが増えたと感じているとのことでした。

それでは次に議題２今年度、相談窓口に実際にいただきました５事例につきまして、ご紹介いたします。

なお、各事例の説明が長くなってしまふことから、事例ごとに、相談窓口の対応につきましてご助言いただきますよう、よろしく願いいたします。

事例１ 病院の外来における、医師の医療行為・医療内容についての苦情事例です。

相談：腰痛が出現し近くの診療所で内服や注射の治療を受けた。痛みがとれず紹介状をもらいＡ病院を受診した。MRIで圧迫骨折と診断

された。医師はかかりつけのクリニックから処方されている内服薬を処方し説明もなく二つの箱からコルセットを出し「これがいい」と言いながら、私の体に装着した。かなり頑強な大げさなつくりの物であったが、20分くらい装着したまま車で自宅に戻った。つけ心地が悪く、自宅ですぐに外してしまい約3週間位たっている。痛みも軽くなったので医師に伝えた。支払い時約5万円と高額であったため、病院に伝えると、製作所に電話するようと言われた。そういう業者が病院に入るのはおかしいのではないかと思う。装具の製作所に電話すると「病院の医師と話し合うように」と言われた。

対応：一度使用してしまうと返却は難しいと説明し、圧迫骨折であれば市販のコルセットではなく胸腰椎を固定するハードなコルセットが必要と説明するが「全く使用しないで今は大丈夫だから」と言う。装具製作の専門業者がおり、ほとんどの医療機関でそういう業者を利用していると説明する。高額なことや必要性の説明もなかったことがかなり不満な様子。病院の「医療安全室」に相談したらどうかと助言する。医師には言えないとのことなので、病院の「医療安全室」に連絡してみると言い電話が切れる。

ただ今の事例につきまして、ご助言よろしくお願いたします。

入江会長

いかにもありそうな事例。説明したつもりが、受け手には伝わっていないという事になりますね。良くある事で説明しても理解できていない事。

福留委員

今後は良く説明してくださいというしかないでしょうかね。

入江会長

電話の様子で民間病院等のどこかと想像はつくものでしょうか？

永原相談員

聞いても言わない事もあります。今回の事例では、病院名は言わなかったです。今後もまだ受診するなどの都合もありますので。

金親委員

この相談は、コルセットの価格の件か、付け心地の件か、どちらでしょう？

永原相談員

価格が装着後に納得いく金額ではなかったということです。

入江会長

医師は患者のサイズを測定したり個人使用に処方するので説明がないことはない。ゆえに内容が少し抜けているのではないでしょう

か。3週間つけていて5万なら納得できるのですが、全くつけていないので納得できていない。少しでも代金の返却と考えたのでは？処方する前に金額を知っていれば違ったかもしれない。

患者に対してちゃんと説明があれば違ったかもしれない事例です。

鈴木主査

事例2 診療所の外来における、医師の接遇についての苦情事例です。

相談：朝4時ぐらいに娘から腹痛になったと連絡あり。自分は、市原から娘の住居に駆けつけ、救急車を依頼するかどう悩んだが、2年半前にも同じような痛みがあり、Cクリニックを受診すると憩室炎で、市原のD病院に紹介されたことがあった。今回も同じようにCクリニックで診察してもらおうと娘には痛いのを我慢してもらい、9時に診療所が空くのを待って受診した。医師が開口一番、「D病院に行けばいいじゃん！紹介状書かないから！なくても大丈夫でしょ！」と言う。びっくりして診察室から出てしまいました。娘がD病院に確認したら1年半空いたら紹介状がいる事、11時までには病院で受付することを言われたため、医師に頼んで紹介状を書いてもらいD病院を受診した。また、娘は以前突発性難聴になり、精神的に落ち込み精神科入院したことがあるが、Cクリニックの医師に「精神科かかっていたよね！」と言われた。それ以上は言わなかったが。医師の態度や言葉遣いが気になり先週末から悶々としている。

対応：医師の対応としてはD病院に以前も受診しており、また、入院施設もあり検査もできることで最初からD病院に行けばいいと言ったのではないか。ただ、言い方が相談者には納得できないことかもしれないと思う。痛みが強く我慢できない時は救急車を依頼することも考えてもいいのではないかと助言し終了となる。

ただ今の事例につきまして、ご助言よろしくお願いたします。

入江会長

あり得る事例ですね。問題なのは、紹介状。来たとたんに関介状を下さいという方もいます。長く通院している患者になれば、古いカルテもひっくり返したりするので、1時間以上かかります。そう簡単には書けません。診療の途中だと、他の患者を待たせることになります。

1年半経過しているから紹介状もないのではないのでしょうか。紹介率を気にするところかわかりますか？気にする所ならわかります。まだ紹介状が無いと初診料が高かったりするから。

金子副会長

紹介状なしでかかると高いお金がかかる。紹介状がいるというのは

本人かも知れません。

今野相談員

この事例は、医師の表現にもある「行けばいいじゃん」などと軽く言われた事に対してでもあります。母親は大変な思いで受診しているわけですから。もう少し冷静に考えてみれば医師の言いたい事は入院設備の整ったところとかの意味もあったと捕えられます。対応時間も10分なので話を聞いて納得した事例です。

入江会長

この事例も言った言わないの受け取り方の事例ですかね。このような行き違いの事例はありますよね。受付スタッフの言い方「どうしてここに来たのか？誰かに紹介されたのか？」などと言ったのなら「来て悪いか」という対応になる。

金親委員

10分位で納得となれば、相談員が上手に対応されたのでしょうか。言葉の使い方で患者はナーバスにもなります。

入江会長

事例3に進みます。

鈴木主査

事例3 歯科医院における歯科医師の接遇についての苦情事例です。
相談：千葉に転居し1か月ほどです。東京の歯科診療所で治療した部分が痛み、E歯科診療所を受診した。歯科医師が歯を覗き込み「なんだこれ」「こうすれば外れるかな」など不安になる言葉を言った。東京の歯科医師に「どこの歯科医院でも問題なく治療できる」と言われていた。治療に入り4本の歯を外すのにかなりのたたき方をした。外した歯を「もちろん持って帰りますよね？」と言われたが、常識として歯科診療所で預かるのが本当だと思う。それにしても痛かった。今後も治療を受けたいと思えない為、診察券は受け取らず治療費を払い帰宅した。しかし痛みはまだある。こんな不快な思いはこれから受診する方々にもして欲しくないので伝えたくて電話した。

対応：つぶやきが不快な思いを誘発したことはわかりましたと伝える。ただ治療の外す歯のたたき方は、治療を受ける側には不快な言葉の後だけに感情も入ってしまった可能性があるため、何とも言いきれない旨話す。また、外した歯は個人で購入したものとなるので、お返しすることはクリニックの対応は間違っていないと説明する。それは知らなかったと納得する。しかしつぶやきに関しては今後のために伝えて欲しいと要望され、電話が切れる。

ただ今の事例につきまして、ご助言よろしく願いいたします。

金子副会長

東京の歯科診療所で受診して、その医師が「どこの歯科医院でも問題なく治療できる」と言ったという事ですが、千葉に来て受診し、つながったのを外したのでしょうか。確かに人の作ったものを外すのは結構大変な場合があります。

入江会長

歯科医師には気の毒だが、成功報酬的な認識を持っている方が多い。お金払ったけど治らなかったとかうまくいかなかった等のクレームが多いです。

その後、納得をしてくれたのですよね？話を聞いてくれる場所として、相談窓口はこういう面が有効ですね。

事例4に移ります

鈴木主査

事例4 医療機関で処方された薬についての苦情事例です。

相談：体調が悪くなったからある薬のミリ数を変更してもらった。医師に1か月分処方をしてもらった。調剤薬局に残っている「前回の処方分の薬」と「今回の処方分の薬」を交換して欲しいとお願いに行ったら「ダメ」と言われた。医師にも伝えたが同じ返答であった。医療費の無駄使いと言われているご時世おかしいのではないかと。

対応：新しく薬を変更した際は、日数を抑えて処方してもらってはどうかと助言すると、もらいに行くのが面倒だから1か月分と医師にお願いしたと言う。薬局から一度払い出したものは引き取ることは出来ない旨伝える。ただし院内の薬局から出されたものとか処方日当日などの場合は交換可能な場合があると思うが、薬局の決まりもあるので相談は必要と伝える。院外の調剤薬局でしかも保険診療だと、間違っただけで処方されたものは交換可能だが、「一度処方され調剤されたものは、未開封でもその保存状況が一定の範囲である保証がないので交換はできない」などと説明する。薬局と喧嘩になるのを抑えて今電話したとのこと。とりあえずわかったといい穏やかに電話が切れる。

ただ今の事例につきまして、ご助言よろしくお願ひいたします。

金親委員

相談員の対応が良かったと思います。一度払い出したものは品質が保証されないで、引取りはできません。残薬の問題や医療費の無駄使いの問題もあるので、使える薬は患者と医師の了解の元、上手に使い残薬をなるべく少なくする努力は続けてゆく必要があります。上手な対応を感謝いたします。薬局でも全く同じような説明の仕方を致します。ほとんどの場合それで納得していただけます。

入江会長

事例5をお願いいたします。

鈴木主査

事例5 医療機関での看護師の接遇に対する苦情事例です。

相談：看護師の接遇が悪い。かかりつけの歯科医師とこの担当医が治療の情報交換で歯科治療内容を連絡しあっており、看護師がその情報を透析中のベッドにいる私に向かい「歯を5本も抜いたんだって？痛いよね」など言う。聞きかじった情報でコミュニケーションを取ろうと治療と関係ないところで話しかけられ困っている。他の患者も迷惑だと思っているようで、「自分は自分で管理しているから余計な事を話さないでください」と断っている。もともと大きな声の人だから大声で私に話しかけてくる。他の患者に丸聞こえで、それがストレスになっている。その看護師は子育てから最近復帰したので、張り切っていると思うが、やりすぎだと思う。

対応：看護師に対し、「治療に専念したいからと無駄なお話をお断りするように伝えること。」および、歯科の治療内容に関しては個人情報漏えいに当たるため看護師長にも伝えておくことを助言し終了となる。

ただ今の事例につきまして、ご助言よろしくをお願いいたします。

福留委員

張り切っているのでしょうか、少し行き過ぎているのですかね。

新人看護師研修では、この辺のイロハをしっかりと押さえています。知り得た情報は漏らしてはならないという事などから、関係のない他者の情報は控えるという事を、もう一度履修した方がよさそうな事例。この看護師に直しなさいというよりは院内研修等意見交換の場などで履修するといったのかと思います。

入江会長

看護協会の管理者研修はやっていますか？

福留委員

新人も中堅も管理者も全て教育という所のイロハは組んでおります。

今野相談員

新人看護師は学校で叩き込まれているので問題ないと思うが、3年目から5年目くらいまではいいのですが、最近復帰したとかの看護師は倫理的課題や個人情報に関して鈍感になっているのではないのでしょうか。

福留委員

このクラスの看護師の研修参加は少ないです。

金親委員 薬局でも同様に、薬の説明をたとえばアレルギー性鼻炎の話をしたとしても他者に聞かれたくないという方もいらっしゃる。当方でも説明の際にはBGMを流すなどの工夫をしている。この患者のおっしゃっていることも良くわかります。この看護師さんは気を遣い、リラックスしてもらおうと思ったのでしょうかね。

入江会長 看護師は、医師よりも患者との距離は近いのでクレームも受けやすいです。看護協会でも教育を一つお願いいたします。

鈴木主査 以上で「相談事例」の報告を終わらせていただきます。ありがとうございました。

入江会長 それでは、議題（3）「その他」について、何かございますか。

金子副会長 市内の歯科診療所の件ですが、県や保健所に苦情が来たと聞いていますが、実際のところあったのでしょうか？

小川課長 ございました。引き続き現場確認などは行っていきます。

入江会長 その他にありますか？

福留委員 県の方で「大人の安心救急相談」が始まったと聞きました。相談窓口には影響はない様子ですね。何かその方面の相談などはあったのでしょうか？

山口所長 「夜間のみ」なので、こちらへの影響はないです。

入江会長 その他にありますか？

金親委員 薬局の対応が悪いとか薬の説明が悪いとか等の苦情はないですか？あったら教えて欲しいです。良い方向へ進むために。

早川主査 直接薬務班に来ます。管理薬剤師さんへご連絡しております。

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。事務局へお渡しいたします。

吉井課長補佐

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たまり、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29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