

平成27年度版

# 札幌市 医療安全支援センター 事業概要

— 市民と医療提供施設のよりよい関係をめざして —

## も く じ

- はじめに..... P 1
- 札幌市医療安全支援センターの概要..... P 1
- 札幌市医療安全相談窓口..... P 2～11
  - 市民相談状況..... P 2
  - 市民相談事例..... P 3～11
- 講習会・セミナー..... P12～13
- 札幌市医療安全推進協議会..... P14

## ◆ はじめに

札幌市では、平成16年度に「札幌市医療安全相談窓口」を開設し、市民からの様々な医療に関する相談に対応しております。平成18年度には「札幌市医療安全推進協議会」を発足させ、この2つを柱とする「札幌市医療安全支援センター」を保健所内に設置し、中立的な立場から、市民と医療提供施設間の問題解決の支援を行っているところです。

本センターの設置以降、医療安全相談窓口に寄せられる市民相談は年々増加し、平成20年度からは、毎年度1,000件を超える多くの相談が寄せられ、平成27年度は初めて2,000件を超え、2,155件の相談がありました。相談内容は、例年、診療内容や医療従事者の対応・態度に関するものが多数を占めています。

本事業概要では、このような医療安全相談窓口に寄せられた市民相談の状況や相談事例を中心に、札幌市医療安全支援センターの代表的な事業を紹介しております。実際の相談事例等を知ることは、日々患者さんと接する医療従事者の皆様にとっても大変有意義なことであると考えられます。

本事業概要が、多くの医療提供施設の皆様に活用され、安全・安心な医療の提供及び患者さんとの信頼関係の構築の一助となることを期待しております。

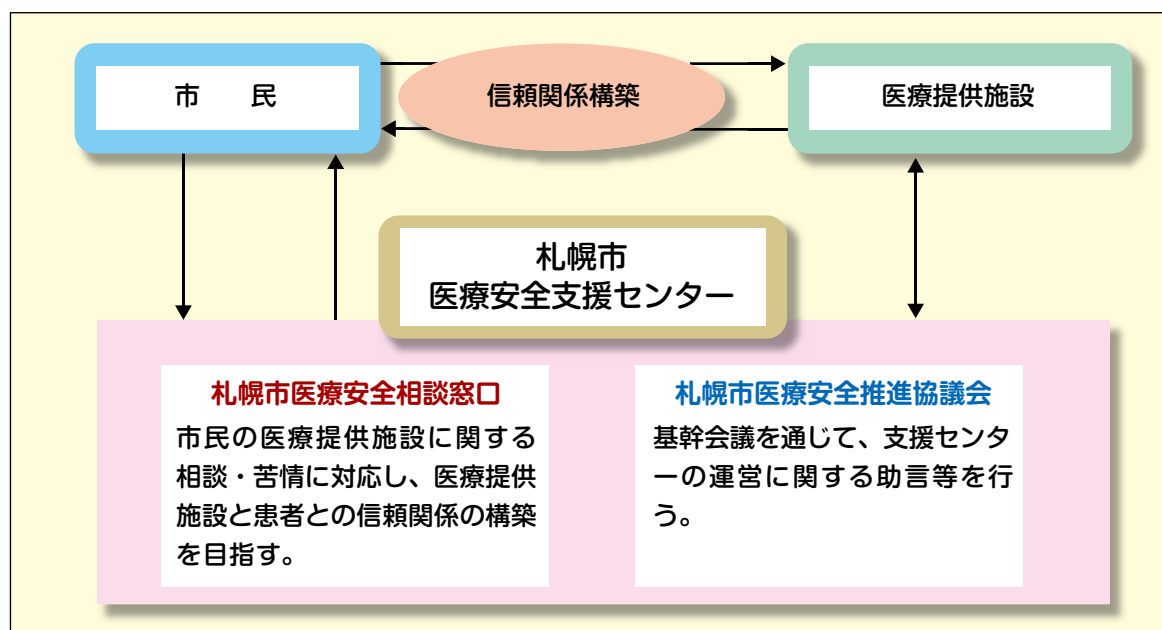
また、札幌市では、医療施策のさらなる推進を目指して、平成23年度に「さっぽろ医療計画」を策定いたしました。本計画の中で、医療安全対策を重要な施策の一つとして位置付けております。平成25年度には、さっぽろ医療計画の一環として、医療に関する基礎知識を市民にわかりやすく情報提供する冊子「さっぽろ医療ガイド」を発行いたしました。市民が、身近な地域で安全・安心な医療サービスを選択し、主体的に医療に参加できるよう、このような取組も行っています。

最後に、この事業概要の取りまとめにあたり、多大なご協力をいただきました札幌市医療安全推進協議会の委員の皆様をはじめ、関係各所の皆様方に心から感謝申し上げます。

札幌市保健福祉局医務監 館石 宗隆

## ◆ 札幌市医療安全支援センターの概要

札幌市医療安全支援センター（以下「支援センター」という。）は、医療法第6条の13に基づき設置され、札幌市医療安全相談窓口（以下「相談窓口」という。）と札幌市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）を柱として、市民と医療提供施設の信頼関係の構築を目指している。



## ◆ 札幌市医療安全相談窓口

相談窓口では、市民からの医療提供施設に関する相談・苦情に対応し、中立的な立場から助言・情報提供等を行うことにより、市民と医療提供施設との間の問題解決を支援している。

### 平成27年度 市民相談状況

平成27年度 (H27.4.1 ~ H28.3.31) **2,155件** (参考：平成26年度 1,894件)

#### 相談対象施設

- ・特定の施設を対象とする相談は全体の約7割であった。
- ・特定の施設に関する相談ではあるものの、病院か医科診療所か明確でないものは「病院又は医科診療所」に分類した。

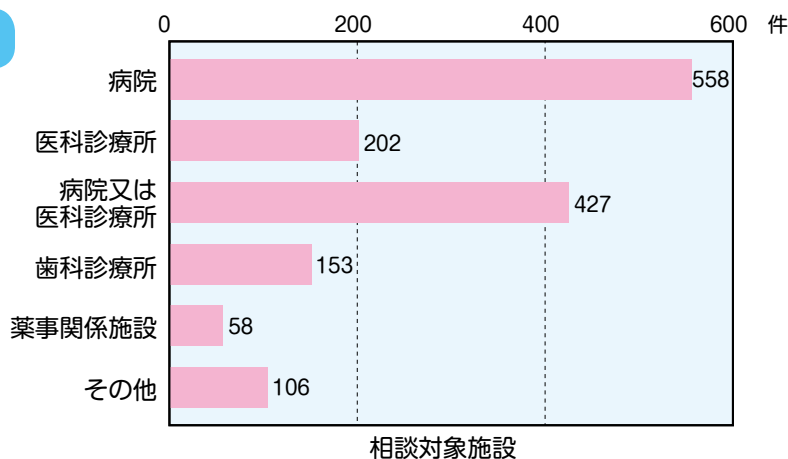
※「薬事関係施設」

薬局、医薬品・医療機器販売業者等

※「その他」

施術所その他の施設

- ※施設を特定しない相談、医療以外の相談は651件あった。

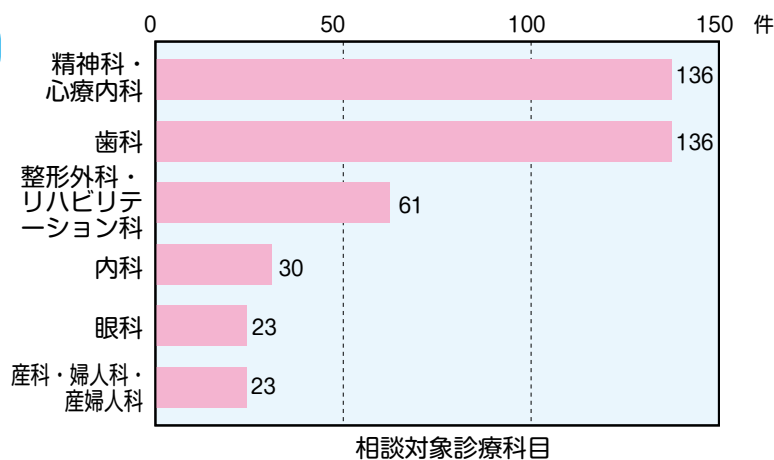


#### 相談対象診療科目

- ・「精神科・心療内科」、「歯科」、「整形外科・リハビリテーション科」、「内科」が上位となる傾向は、昨年度と同様であった。

- ・特定の歯科診療所の開設状況に関する問い合わせが集中したため例年より歯科の相談件数が多かった。

- ※診療科目が判明したものの内、上位6科目を掲載。

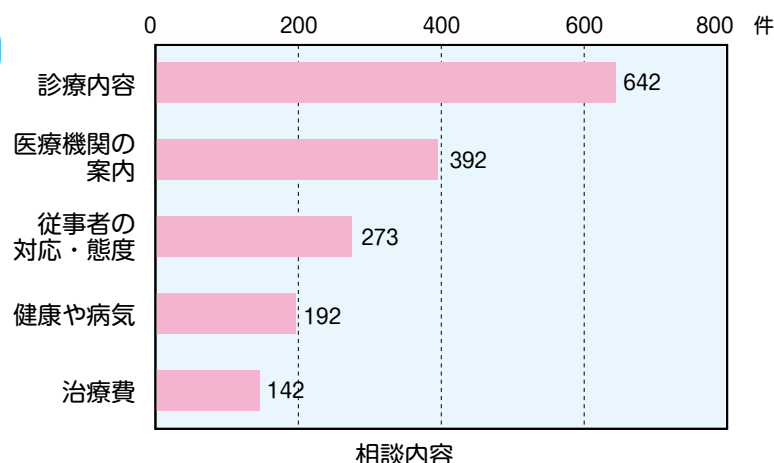


#### 相談内容

- ・「診療内容」、「医療機関の案内」及び「従事者の対応・態度」が上位となる傾向は、昨年度と同様であった。

- ・「医療機関の案内」が増加傾向を示している。

- ※相談者の主訴に基づいて分類し、上位5項目を掲載。



※「相談状況」の詳細については、札幌市医療安全支援センターのホームページに掲載しております。ホームページアドレスは裏表紙を参照ください。

## ◆ 市民相談事例

平成27年度に市民から相談窓口寄せられた相談事例を紹介します。

この相談事例をもとに「自分たちならどうするか」、「より良い対応はないだろうか」など、医療提供施設のスタッフの皆様で話し合っていたくことを期待しています。

## 診療内容

### ◆ 相談事例 1

胃の出血箇所をクリップで留めることによって出血を止める処置をされたが、家で色々調べてみると、この処置は間違ったことであるかのような記載があり、不安に感じている。

### ◆ 相談事例 2

副鼻腔炎の治療に通っている。症状は変わらないので、自分としては同じ薬をもらえれば十分なのだが、行くたびにレントゲン撮影や細菌検査をされるため、医療費が高額となる。過剰診療ではないのか。

### ◆ 相談事例 3

メラノーマ摘出手術後、植皮の手術を受ける予定だったが、小さな子供がいるので入院はできないと担当医に相談したところ、入院は必要ないとの説明を受けた。しかし、インターネットで調べたところ、一般的に植皮手術は入院を伴うようだ。

そもそも植皮が本当に必要かなど、現在の担当医の治療方針に疑問を感じている。

### \* 対応 1～3

診療内容については、医師の医学的判断に基づくものであるため、相談窓口で判断することはできないと説明した。

まずは主治医とよく話し合い、疑問に思うことなどについて相談してみてはどうかと助言した。

## アドバイス

相談窓口寄せられる相談で毎年多いのが「診療内容」に関することです。

診療内容については、相談窓口でその当否を判断できるものではありませんので、主治医とよく相談するよう説明しておりますが、「テレビやインターネットで見た情報と違う」、「聞いても十分な説明をしてくれない」など、医療提供施設と患者さんとの信頼関係が十分に構築されていないことが一因と思われる事例があります。

また、「必要ない検査をしている」という相談もあれば、「検査をほとんどせずに薬だけ出している」という相談もあります。検査を行うとき、あるいは患者さんから希望があった検査を行わないときは、その目的や必要性などを患者さんに説明することが重要です。

患者さんへ丁寧な説明を行い、良好な信頼関係を保てるよう、ご配慮願います。

## 従事者の対応・態度

### ◆ 相談事例 1

事務員が受付時に目も向けずに「どうなされましたか」と言ったり、記入した問診票を提出したときに何も言わずに受け取ったりするなど態度が悪い。また、出入り口の扉が少し開いていたとき強い勢いで閉めるなど、乱暴に扱っていた。

医師をはじめとする他の従事者の対応は素晴らしいものであり、今後も通いたいので受付の対応を改善してほしい。

### ◆ 相談事例 2

午後9時に救急車で病院に運ばれた。医師と看護師が「朝から具合が悪かったのになんでこんな時間に来るのか」と文句を言っていた。また、「今日残業なの?」、「うん、働かないとね」というような雑談しており不適切だと思った。

### ◆ 相談事例 3

ある薬局に処方箋を持って行ったが、従業員の態度が悪かったため処方箋を返してもらうことになった。しかし、返却された処方箋には調剤済印が既に押されていたため消すようお願いしたが、消してもらえなかった。

### \* 対応 1 ~ 3

相談内容を傾聴した上で、従事者の対応・態度については、個人の資質によるところが大きく、法令等で規制される事項ではないため、指導できないことを説明した。病院内に設置されている患者相談窓口や診療所・薬局等の管理者に相談するなど、医療提供施設側とよく話し合うよう助言した。

また、相談者が医療提供施設への伝達を希望した事例では、このような申し出があったことを施設にお伝えした。

## アドバイス

医療従事者の対応・態度が悪い、という相談は非常に多く寄せられております。中には「このような病院は許可を取り消すべきである」、「こんなひどい医師は免許を取り上げるべきだ」と訴えて来られる方もいらっしゃいます。

医療従事者の対応・態度については、保健所で指導できる内容ではありませんが、相談者からの希望があれば、医療提供施設へ相談内容について情報提供をさせていただく場合もあります。その際は、医療提供施設内で情報を共有していただき、改善すべき点はなかったかどうかなどについて検討していただくよう、お願いいたします。

#### 【関係法令】

##### ■ 医療法第15条第1項

「病院又は診療所の管理者は、その病院又は診療所に勤務する医師、歯科医師、薬剤師その他の従業者を監督し、その業務遂行に欠けるところのないよう必要な注意をしなければならない。」

##### ■ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（以下「医薬品医療機器等法」という。）第8条第1項

「薬局の管理者は、保健衛生上支障を生ずるおそれがないように、その薬局に勤務する薬剤師その他の従業者を監督し、その薬局の構造設備及び医薬品その他の物品を管理し、その他その薬局の業務につき、必要な注意をしなければならない。」

# 医療事故・医療過誤

## ◆相談事例 1

盲腸のため手術を受けた。事前に3つの傷ができるの説明があったが、傷の一つが事前の説明より大きく、その傷口が最近膿んできた。傷口が大きいことや膿んでいることは医療ミスなのだろうか。

## \* 対応 1

医療ミスか否かは相談窓口で判断できない。まずは傷口の治療のために受診し、併せて病院側の説明を聞いてはどうかと助言した。

## ◆相談事例 2

神経のない歯を削るはずだったのに、神経が入っている別の歯を削られてしまった。私がとても痛かったことで、歯科医師が誤りに気付いた。歯科医師はミスを認め、「責任を持って詰め物をする」と言い処置してくれた。

今後同じ歯科医院を受診し続けるのが不安であるが、どうしたらいいだろうか。

## \* 対応 2

治療を受ける上では医師と患者との信頼関係が重要となるため、まずは、歯科医師に今後の問題点（詰め物が取れないか、削ったことで他に問題が生じないか、何か症状が出てきた時の治療費の負担等）について説明を受け、今後も信頼できると考えるのであれば受診を続け、難しいようであれば別の歯科医院に転院することも考えてはどうかと助言した。

## ◆相談事例 3

4～5年前に乳がんの手術を受けたところ、翌日、体中に湿疹が出た。

数日後、別の医療機関にかかったところ、「乳がんで湿疹は聞いたことがない、手術をしたクリニックに聞いた方が良い」と言われ、手術を受けた医療機関に行ったところ「全摘する必要がある」と言われた。その時、医師らが小さい声で「ガーゼが入っているから」と言っていたのが聞こえた（付き添いの家族も聞いていた）。全摘手術後、湿疹が治ったことからガーゼが体内に残っていたために湿疹が出たのではないかと。そもそも乳がんであったかどうか疑わしく思ってきた。

## \* 対応 3

担当医師にどうして乳がんだと診断したのか、どうして手術後に湿疹が出たのか、というように不安に思っていることを一つ一つ確認してはどうかと助言した。

## ア ド バ イ ス

「医療事故・医療過誤」の相談件数は毎年上位となっておりますが、相談者から「医療事故ではないのか」と相談があったものをすべて計上しておりますので、必ずしも医療事故等として認定されたものではありません。

医療機関側としては通常の治療を行っていても、患者さん側が事前の説明と結果に相違があると感じたり、自分の思っていた結果と異なると感じたりした場合には、医療ミスではないかと感じ、相談に至るケースが多く見られます。

医療事故かどうかを相談窓口で判断することはできないため、弁護士等に相談することを案内しておりますが、訴訟には時間も費用もかかりますので、できれば訴訟とならないよう、患者さんから医療事故・診断ミスであるなどの相談を受けた際には、診断内容や治療の経緯・結果等について、十分な説明を行うことが望ましいと考えます。

一方、事例にあるように、医療機関側の責任で患者さんに健康被害が発生した場合には、患者さんやその家族の方に丁寧な説明を行うとともに、再発防止のための対策をとることも重要です。このように、院内でインシデント・アクシデントが発生した場合には、必要な処置を行った後、院内規定等に従って報告を行い、責任者の指示を仰ぎましょう。また、インシデント・アクシデントの記録を残すとともに、スタッフ間で情報共有することも大切です。

### 【関係法令】

#### ■ 医療法施行規則第1条の11第1項第4号

医療機関の管理者は、「医療機関内における事故報告等の医療に係る安全の確保を目的とした改善のための方策を講ずること。」

### 【参 考】

#### ■ 札幌弁護士会紛争解決センターが運営する医療ADRについて

裁判より早く（3か月以内での解決を目指しています）かつ少額の費用で、話し合いによる解決を図ることが期待できます。

患者さん、ご家族だけでなく、医療機関も申立てを行うことができます。

医療事故について患者さん側の代理人として取組むことの多い弁護士1名、医療機関側の代理人として取組むことの多い弁護士1名の合計2名の弁護士が調停人として、中立的な立場で調停を行います。

手続、費用の詳細につきましては、札幌弁護士会にお問い合わせ下さい。

札幌弁護士会ホームページ：<http://www.satsuben.or.jp/>  
電 話：011-251-7730

## 治療費等

### ◆相談事例 1

夫が病院で寝たきりの生活を送っていて食事はとれない状態である。食事用のおしぼりを使うことはないのに、毎日290円のおしぼり代がかかっている。

看護師から顔を拭く手ぬぐいは別にあるとの説明があったため、使用していない食事用のおしぼりの代金は支払いたくないと伝えたが叶わない。

### ◆相談事例 2

気温が20度を超えた暖かい日に医療機関を外来受診したところ、暖房費を取られた。暖かい日に暖房を使う必要はなく、暖房費を徴収するのはおかしいのではないかと思う。

医療機関はもっと柔軟な対応をすべきである。

### ◆相談事例 3

かかりつけの診療所には長年通っていたが、昨年開設者が変わってから1回の受診あたり以前の倍以上かかるようになった。エコーや心電図検査を近くの大きな病院で行わせようとするなど検査の回数が急に増えたり、大した診察をしない時でも5,000円以上の診察料がかかったりもする。

### \* 対応 1 ~ 3

治療費等については、保健所で対応できるものではないため、直接医療機関と話し合いをするよう助言した。

## アドバイス

必要があっても算定されたものであっても、治療費に関する制度は複雑であるため、患者さんとしては不当に高額であると感じる場合もあるようです。また、保険外負担を求めるおむつや病衣などの費用についても相談が寄せられています。費用に関する質問があった際には、患者さんに対し、算定根拠となる資料を示すなど、適切に説明することが重要です。

さらに、診療契約の内容に対する認識が互いにずれていたことから、トラブルになることもあります。診療契約を結ぶ際には、患者さんに対し治療の内容や必要性を説明するとともに、契約内容について、文書で取り交わすなど十分な情報提供を行いましょう。



# 院内感染

## ◆ 相談事例

病院で疥癬の院内感染が発生している。初発患者に関わる医師・看護師を起点に、多くの看護師、患者、その家族にも感染が拡大しているにも関わらず、感染した医師、看護師は通常業務を継続しているので調査してほしい。

## \* 対応

電話で病院に状況を確認したところ、看護師数名への感染はあったが、接触予防策の実施など適切に対応しているとのことだった。

なお、医師への感染はないなど相談者の認識に誤りがあったことが判明した。

## アドバイス

事例のように疥癬、ノロウイルス、インフルエンザなどの院内感染について相談が寄せられています。特に、相談者が正確な情報を把握しておらず、面会制限などにより不安を抱くケースが見られます。

院内感染が発生した場合には、感染拡大の防止対策を行うとともに、患者さん、ご家族が安心できるよう丁寧な説明をお願いいたします。

### (参考) 病院・有床診療所における院内感染事例報告数

平成27年度のノロウイルスによる感染性胃腸炎の報告数は例年と同程度の4件でした。また、平成27年度から報告をいただくこととしたインフルエンザの件数は8件でした(報告基準は下記のとおり)。

各施設では院内感染対策マニュアル等を作成していただいていると思いますが、流行期が始まる前の研修が間に合わなかったり、マニュアルが各スタッフに浸透していなかったりすることにより院内感染が発生している事例が見られます。

### ■ 感染性胃腸炎(疑) 院内発生時の報告基準について

次のいずれかに該当する場合

- (1) 同一の感染症による又はそれらによると疑われる死亡者又は重篤者が1週間内に2名以上発生した場合
- (2) 同一の感染症の患者又はそれらが疑われる者が10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合
- (3) 前二号に該当しない場合であっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長が報告を必要と認めた場合

# インフォームドコンセント

## ◆ 相談事例 1

病院で胃カメラ検査を受けた時に、勝手にピロリ菌の検査もされた。1週間後に陰性だったと言われたが、数値等が書かれた結果書はもらえなかった。結果書がもらえなかったことで、本当に検査をしたのか疑わしく思った。

## ◆ 相談事例 2

歯の詰め物が取れたため歯科診療所を受診したところ、虫歯になっているため少し削るといわれたが、実際は歯の根元を残して全部削られた。そこまで削るという説明は受けていなかったのでもショックである。

## \* 対応 1～2

医療従事者は、適切な説明を行い、患者の理解を得るよう努めることとされているので、まずは医療機関に対して説明を求め、その点を確認してみてもどうかと助言した。

### アドバイス

事例にあるように、説明もなく処置・検査をされたという相談が寄せられています。医療機関側としては説明したつもりでも、患者さんにうまく伝わっていないことがあり、このようなトラブルが発生することがあります。

日頃から、医療従事者と患者さんがコミュニケーションをとりやすい環境を整え、治療方針などの説明を適切で分かりやすく行うように心がけましょう。

#### 【関係法令】

##### ■ 医療法第1条の4第2項

「医師、歯科医師、薬剤師、看護師その他の医療の担い手は、医療を提供するに当たり、適切な説明を行い、医療を受ける者の理解を得るよう努めなければならない。」

# 個人情報

## ◆ 相談事例

重症と思われる患者の心拍数や血圧等が映し出されたモニターが休憩所の自販機の横に置かれていた。打ち出された記録用紙には患者氏名も記載され個人情報が丸見えだった。

## \* 対応

病院に確認したところ、容体の悪い患者が立て続けに入院したことによりモニターが足りなくなったため、別の病棟からモニターを借りてきて臨時的に設置したとのこと。スタッフが観察できる場所として共用廊下に設置したが、配慮が足りなかったため改善したいとの話があった。

### アドバイス

紹介した事例以外にも「リハビリ担当者が会話の中で他の患者の情報を話す」など個人情報の保護に関する相談が寄せられています。患者さんとのトラブルを未然に防止するため、下記の通知を参考に、院内規則等で開示のルールを定め、従事者に周知すると良いでしょう。

#### 【関係通知】

##### ■ 医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン（厚労省通知）

< <http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/seisaku/kojin/> >

# 応召義務

## ◆ 相談事例

医療機関から、要求の多い患者の対応に困っているとの相談。

治療内容について繰り返し説明を求められたり、夜遅くにメールで質問が来たりする。メールで回答できない件について次回の診察時に説明しようとする「もう必要ない」と断られることもある。また、「あれはするな。これだけやってくれ」などの要求もあり、医学的な観点から必要性を説明しても理解が得られない。

応召義務もあるため診療を断ることに抵抗があるが、今後も同じような要求が続くことが予想され困っている。どのように対応したらいいだろうか。

## \* 対 応

今後も患者の求めがあれば説明を行う必要があるが、「説明を求められたのに、その後必要ないと言われる」ような行為が何度も続くようであれば、不当要求に該当する可能性があるため、その内容や回数について記録したうえで弁護士に相談した方が良いと助言した。

## アドバイス

職員に暴力をふるったり、繰り返し大声を出して他の患者さんに不安を与えたりする場合は警察に通報するなど毅然とした態度で接することが大事です。事例のように、明らかな暴力・暴言がない場合でも、不当な要求の場合は今後の対応について弁護士に相談するのが良いでしょう。

この他、応召義務については「紹介状がないと診られないと言われた」、「理由もなく診療を拒否された」などの相談が多く寄せられています。紹介状がない場合は、「紹介状があればスムーズに診療を受けられるので、以前通っていた医療機関からもらうことはできませんか」など、丁寧に説明すると良いでしょう。

また、診療拒否をしたつもりがなくても、患者さんがそのように感じてしまうこともあります。患者さんが不安に感じないよう「〇〇の症状についてはうちで診ますので、△△の症状については、△△科に診てもらってはどうでしょうか」など丁寧に説明するようお願いします。

### 【関係法令】

#### ■ 医師法第19条第1項

「診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」

※正当な事由とは・・・

- ・医師の不在又は病気等により事実上診療が不可能な場合
- ・休日夜間診療所、休日夜間当番医制などの方法により地域における急患診療が確保され、かつ、地域住民に十分周知徹底されているような休日夜間診療体制が敷かれている場合において、医師が来院した患者に対し、休日夜間診療所などで診療を受けるよう指示する場合（ただし、必要な応急の措置を施さねば患者の生命、身体に重大な影響が及ぶおそれがある場合を除く）
- ・社会通念上妥当と認められる場合

#### ■ 医薬品医療機器等法施行規則第11条の11

「薬局開設者は、調剤の求めがあった場合には、その薬局で調剤に従事する薬剤師に調剤させなければならない。ただし、正当な理由がある場合には、この限りでない。」

#### ■ 薬剤師法第21条

「調剤に従事する薬剤師は、調剤の求めがあった場合には、正当な理由がなければ、これを拒んではならない。」

# 調剤過誤

## ◆相談事例 1

調剤薬局で調剤された薬が処方内容と全く異なっていた。服用1回分ごとに小さい袋に入れてもらっていたのだが、夕食後に2錠服用しなければいけないところ5錠入っていたり、昼食後に5錠服用しなければいけないところ7錠入っていたりしていた。

## ◆相談事例 2

処方箋の倍量を調剤された。3週間近く服用した頃、薬局で気づいたようで連絡があった。管理薬剤師が来て謝罪し、副作用が出ていないことは確認したが、どんな副作用が出るかなどの説明が全くなかった。

## ◆相談事例 3

処方された薬の種類と量が異なっていることに帰宅してから気づいた。薬局に確認したところ、調剤ミスを認め、薬剤師が家に来て正しい薬と交換していった。謝罪はあったが、あまり反省していないようだった。

## \*対応 1～3

薬局に確認したところ事実であることが判明した。

処方箋監査、調剤時監査、患者との窓口での薬の種類及び数の確認を徹底するよう指導した。

## アドバイス

事例では、患者さんに副作用の症状は出なかったとのことですが、健康被害につながる可能性もありますので、再発防止に向けしっかり対策を行い従事者に周知・徹底することが必要です。

また、調剤過誤が明らかになった後の患者さんへの謝罪や説明を十分丁寧に行うことで、不安を解消することができると思われます。

### 【関係法令】

#### ■医薬品医療機器等法第8条第1項

「薬局の管理者は、保健衛生上支障を生ずるおそれがないように、その薬局に勤務する薬剤師その他の従業者を監督し、その薬局の構造設備及び医薬品その他の物品を管理し、その他その薬局の業務につき、必要な注意をしなければならない。」

## ◆ 講習会・セミナー

### ◆ 医療安全講習会 ◆

支援センターでは、医療提供施設における医療安全対策の推進を図ることを目的に、毎年度、医療安全講習会を開催している。

平成27年度は「院内感染対策に向けた取組」をテーマとして2回開催した。

#### ● テーマ：「院内感染対策に向けた取組」

- ・ 日 時：平成 27 年 11 月 6 日 (金) 19:00 ～ 20:30  
平成 27 年 11 月 13 日 (金) 19:00 ～ 20:30
- ・ 場 所：WEST19 5 階講堂 (札幌市中央区大通西 19 丁目)
- ・ 講 師：北海道大学大学院歯学研究科口腔病態学講座口腔診断内科学教室  
講 師 佐藤 淳 氏 (11月6日)  
市立札幌病院感染管理推進室  
感染管理認定看護師 山本 謙太郎 職員 (11月13日)
- ・ 参加者数：490名



## ◆ 院内感染対策セミナー ◆

各医療機関の実情に即した院内感染対策の向上を図るため、病院の看護師を対象に、少人数制による参加型のセミナーを開催した。

平成27年度は「感染対策の基本である標準予防策に関する知識と手順」をテーマに4回開催し、講義・演習（吐物処理方法）・Q&Aを行った。

### ● テーマ：「感染対策の基本である標準予防策に関する知識と手順」

- ・ 日時：平成27年11月27日（金）18:00～20:00  
平成27年11月30日（月）18:00～20:00  
平成27年12月1日（火）18:00～20:00  
平成27年12月2日（水）18:00～20:00
- ・ 講師：定山溪病院 感染管理認定看護師  
小池 ひとみ氏（11月27、30日）  
手稲溪仁会病院 感染管理認定看護師  
猫宮 由美子氏（12月1、2日）
- ・ 場所：WEST19 2階研修室（札幌市中央区大通西19丁目）
- ・ 参加者数：66名



## ◆ 市民対象の講座（出前講座） ◆

「出前講座」は、市民グループなどからの申込みに応じて、札幌市職員が地域に出向き、市の事業等について説明を行うものであり、平成23年度から、医療安全に関する出前講座「かしこい患者になりましょう！～上手なお医者さんのかかり方」を実施している。

### 出前講座「かしこい患者になりましょう！～上手なお医者さんのかかり方」

- ・ 講師：札幌市保健所医療政策課職員
- ・ 内容：医療に関する市民相談事例の紹介、医療機関を受診する際の留意事項等
- ・ 実施回数：20回（老人クラブ：5件 企業・NPO：5件など）
- ・ 参加者数：481名

## ◆ 相談員の研修 ◆

相談窓口では11名の職員（行政職兼任）が対応しており、対応レベルの向上を目的として、以下のとおり研修を受講した。

- ・ 医療安全支援センター初任者研修（東京）  
平成27年7月10日（金）、17日（金） 各1名
- ・ 医療安全支援センター実践研修（東京）  
平成27年11月5日（木） 1名
- ・ 平成27年度医療安全に係るワークショップ（札幌）  
平成27年11月27日（金） 1名
- ・ 医療安全に関する研修会（札幌）  
平成28年1月27日（水） 1名

## ◆ 札幌市医療安全推進協議会

協議会では、札幌市の医療安全施策及び医療安全支援センターの運営方針等について、評価・助言・提案等を行っている。

平成27年度は、医療安全対策全般について検討する「基幹会議」を2回開催した。

### 会議要旨

#### 第1回基幹会議（平成27年7月7日）

【札幌市医療安全支援センターの年間の活動について協議】

- 平成26年度 札幌市医療安全推進協議会基幹会議及び医療安全推進事業の実施報告  
・「市民相談結果の概要」及び「医療安全講習会の実施結果」等について報告し、了承を得た。
- 平成27年度 札幌市医療安全推進協議会の運営方針及び医療安全推進事業について  
・基幹会議の運営方針、医療安全講習会及び院内感染対策セミナー等の開催予定について説明し、了承を得た。

#### 第2回基幹会議（平成28年2月4日）

【相談事例の紹介及び講習会等について協議】

- 医療安全相談窓口寄せられた相談の報告について
- 医療安全講習会等の結果報告について  
・平成27年度に実施した医療安全講習会・院内感染対策セミナーについて報告し、了承を得た。
- 次年度の医療安全講習会等について協議  
・医療安全講習会は「医療事故防止の取組」をテーマとすることで、了承を得た。  
・院内感染対策セミナーは、引き続き実施することで、了承を得た。

本会議の資料等は、札幌市医療安全支援センターのホームページに掲載しております。  
ホームページアドレスは裏表紙をご覧ください。

## \* 札幌市医療安全相談窓口のご案内 \*

札幌市医療安全支援センターでは、市民からの医療提供施設に関する相談に対応し、問題解決の支援を行うための窓口として、札幌市医療安全相談窓口を設置しております。

相談専用電話：011-622-5159

受付時間：9:00～12:00 13:00～15:00

(月～金曜日。ただし、祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く。)

## \* 医療提供施設の皆様へのお願い \*

札幌市医療安全支援センターに寄せられた市民からの相談について、医療提供施設へ情報提供させていただく場合がございます。患者と医療提供施設とのより良い信頼関係を構築するための助言と位置付けておりますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。

## 平成27年度 札幌市医療安全推進協議会委員

天野大助(副会長)	札幌歯科医師会 理事
小山田玲子	北海道大学病院感染制御部看護師長
今真人(会長)	札幌市医師会 副会長
佐々木弘好	札幌病院薬剤師会 常任理事
佐々木真理子	市立札幌病院 医療安全担当課長
砂山圭子	北海道看護協会 常務理事
中山礼奈	北海道医療ソーシャルワーカー協会 副会長
南須原康行	北海道大学病院医療安全管理部長
毛利節	札幌弁護士会
山田武志	札幌薬剤師会 副会長

(50音順 敬称略)

\*札幌市医療安全支援センターの活動については、札幌市公式ホームページ内に掲載しております。

## 札幌市医療安全支援センターについてのホームページアドレス

<http://www.city.sapporo.jp/hokenjo/f4imuyaku/f78anzenshien/index.html>

## 札幌市医療安全支援センター事業概要(平成27年度版)

平成28年(2016年)9月発行

発行(事務局):札幌市保健福祉局保健所医療政策課

電話:011-622-5162

