

平成28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27年度には初めて2,000件を超え、平成28年度は2,089件の相談がありました。相談内容は、例年、診療内容やコミュニケーション（従事者の対応・態度や説明）に関するものが多数を占めています。

本事業概要では、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。

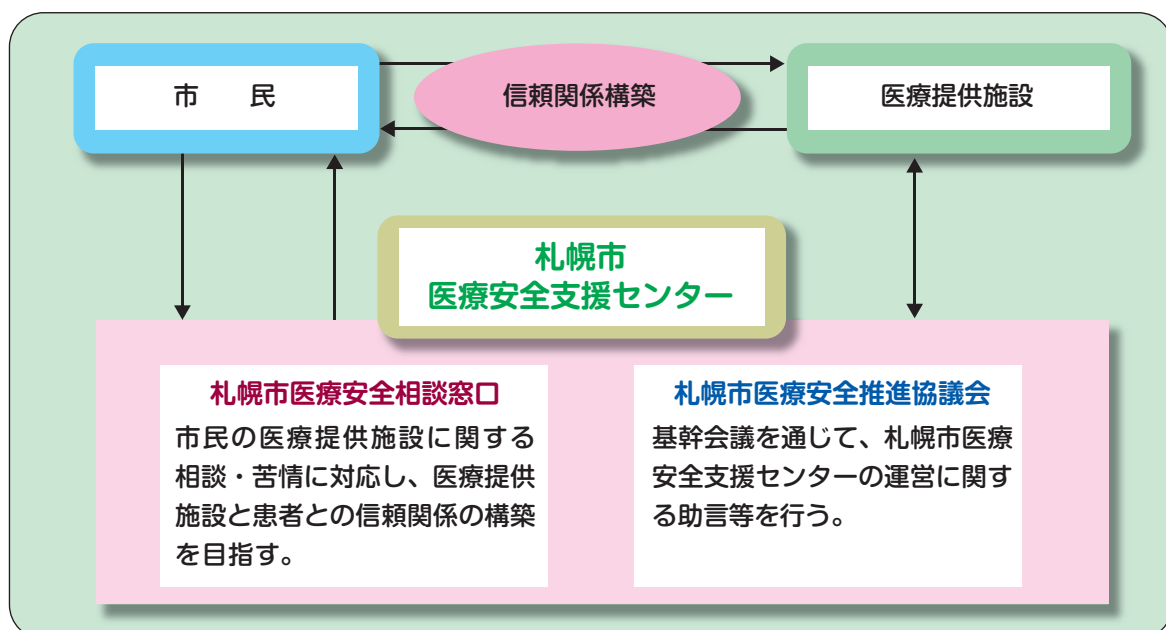
また、札幌市では、医療施策のさらなる推進を目指して、平成23年度に「さっぽろ医療計画」を策定いたしました。医療安全対策は本計画の中で、重要な施策の一つとして位置付けられております。平成25年度には、さっぽろ医療計画の一環として、医療に関する基礎知識を市民にわかりやすく情報提供する冊子「さっぽろ医療ガイド」を発行いたしました。市民が、身近な地域で安全・安心な医療サービスを選択し、主体的に医療に参加できるよう、このような取組も行っています。

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 矢野 公一

◆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ます。



◆ 札幌市医療安全相談窓口

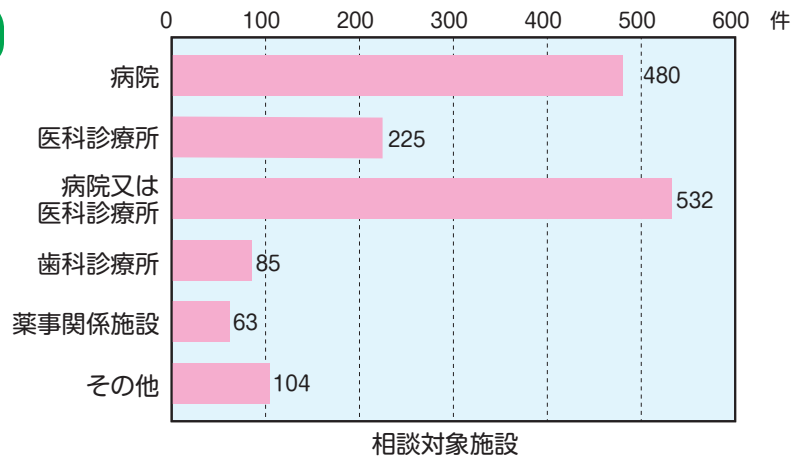
相談窓口では、市民からの医療提供施設に関する相談・苦情に対応し、中立的な立場から助言・情報提供等を行うことにより、市民と医療提供施設との間の問題解決を支援しています。

平成28年度 市民相談状況

平成28年度 (H28.4.1 ~ H29.3.31) **2,089**件 (参考：平成27年度 2,155件)

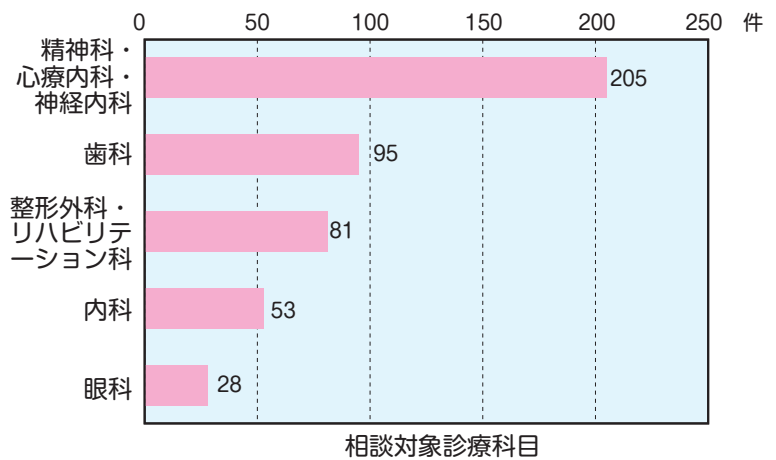
相談対象施設

- ・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、病院か医療診療所が明確でないものは「病院又は医療診療所」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600件あった。



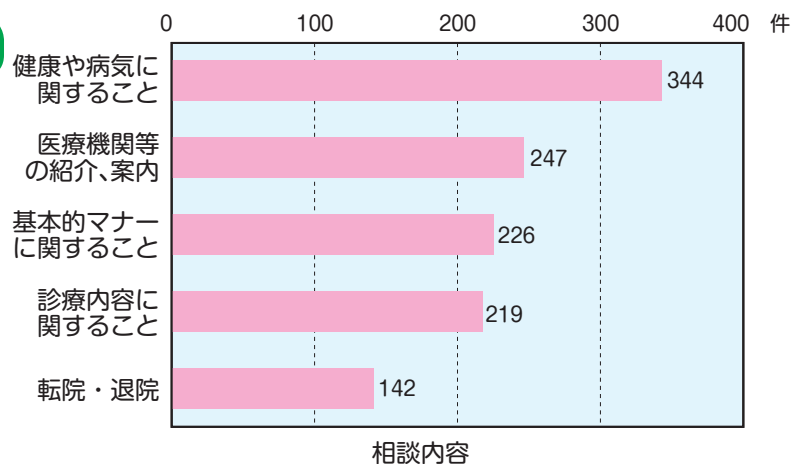
相談対象診療科目

- ・平成27年度までと同様に「精神科・心療内科・神経内科」に対する相談が最も多かった。
- ・「精神科・心療内科・神経内科」、「歯科」、「整形外科・リハビリテーション科」が上位となる傾向は、平成27年度と同様であった。
- ※診療科目が判明したもののうち、上位5科目を掲載。



相談内容

- ・何科にかかったら良いか等を含む「健康や病気に関すること」の相談が増加し、最も多かった。
- ・「医療機関等の紹介、案内」及び従事者の対応・態度を含む「基本的マナーに関すること」、「診療内容に関すること」が上位となる傾向は、平成27年度と同様であった。
- ※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、札幌市公式ホームページ内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参照ください。

◆ 市民相談事例

平成 28 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おります。

診療内容

◆ 相談事例 1

眼の調子が悪く、眼科に通っていたところ、看護師から「次回の検査で造影剤を投与します」と言われた。どうやって造影剤を入れられるのかなどの説明はなく、目に注射されるのだろうかと考えると怖くなり、検査が不安だ。

◆ 相談事例 2

足を骨折し、病院に入院している。自分としては、時間がかかるかもしれないが、骨折部分を固定した上で治るまで病院で安静にしたいと思っている。しかし、主治医からは手術を提案された。手術でミスがあり足が動かなくなると困るので、手術は受けたくない。

◆ 相談事例 3

歯科クリニックで入れてもらった歯が合わず、2ヶ月経った今でも、主治医は「もう少し様子を見てみないとわからない」と治療方針がはっきりしない。様子を見るだけで治療が進まないのが不安に感じている。

* 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っって疑問に思うことなどについて相談し、最終的には患者自身で治療を受けかどうかを決めていただきたいと助言した。

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、相談窓口でその適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助言しています。しかし、「聞いても十分な説明をしてくれない」、「自分の希望していない治療を一方向的に勧められる」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。

その際、医療提供施設側としては説明したつもりでも、患者さんにうまく伝わらず、それによりトラブルが発生することがあります。このため日頃から、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、治療方針などを適切に分かりやすく説明し、良好な信頼関係を保てるよう、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。」

従事者の対応・態度

◆相談事例 1

3歳の息子の発達が少し遅れており、まだうまく話すことができない。かかりつけの医師から「まだしゃべれないの?」「発音が変だね」など、気にしていることを言われて傷ついた。また、「子どもが便秘なのは食事が悪い」と断言され、ショックを受けた。

◆相談事例 2

主治医から「お前みたいな生意気な奴はもう来なくて良い」「精神科は他にもたくさんあるからどこへでも行け」と怒られた。患者に対して言って良い言葉ではないだろう。薬を変更してほしいため、その旨を伝えただけなのに、なぜこのような暴言を吐かれなければいけないのか。

◆相談事例 3

薬局で、ある薬剤師は患者の名前を怒鳴りつけるように呼び、投薬口で薬の入った籠を投げつけるように扱っている。全体的に威圧的な態度のため、薬のことを聞きたくても、とても相談できるような雰囲気ではない。

* 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「このような病院や薬局の許可を取り消すべきだ」、「こんなひどい医師は免許を取り上げるべきだ」と訴えてこ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、改善すべき点があれば今後の対応に生かしていただくよう、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

10 か月ほど通院していた病院（A）では良性の腫瘍だと説明を受けていたが、手術を行うために紹介された病院（B）では癌だと診断された。Bの医師は、癌があるのは見つけづらい部分だとは言っていたが、Aの誤診だと思う。

これからAと話し合いたいと考えているが、素人だけでは不安がある。どのように対応したら良いだろうか。

* 対応 1

診断結果が違っていたからといって、直ちにAの誤診とは言えないだろう。まずは弁護士に相談してはどうかと助言し、医療ADRを紹介した。

◆相談事例 2

歯科医院でインプラントを受けたところ、インプラントが突き抜けて鼻を手術することになってしまった。骨が薄い患者に無理矢理インプラントを勧めて問題ないのか。治療費を前払いしており、費用の返還や謝罪を求めたい。

* 対応 2

相談窓口は医療ミスか否かを判断できる立場にない。費用の返還を求めたいのであれば、弁護士に相談するのが相応しいと助言した。

◆相談事例 3

医療機関から、患者に対してワクチンの誤注射をしてしまったとの相談。

患者は憤慨し、謝罪は行ったが納得はされなかった。事務職員と看護師が医師に相談する前に全て対応してしまい、患者の帰宅後に医師に報告したなど、こちらの対応が悪かった。患者に対しては後日、体調に問題がないかを確認し、再び謝罪した。今後、担当した看護師に詳細を確認し、原因究明を行いたいと考えているが、保健所に対して経緯や改善計画などの報告が必要だろうか。

* 対応 3

患者に対しては十分に説明と謝罪をする必要があり、担当職員から当時の状況を確認した上で今後同じ事故が起こらないように体制を改善する必要があると助言した。

また、医療安全の観点としては報告は必要ではないが、医療機関側の意向があり改善策の確認のために報告書を提出していただいた。

「医療事故・医療過誤」の相談件数は毎年上位となっていますが、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全て計上していますので、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場合や、自分の思っていた結果と異なると感じた場合には、医療ミスではないかと不安に思い、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よう案内していますが、できれば訴訟とならないよう、患者さんから医療事故・診断ミスではないか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です。

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に丁寧な説明を行うとともに、再発防止策を講じることが重要です。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、その記録を残すとともに、スタッフ間で情報共有することで、再発防止に結びつくと考えられます。

また、公益財団法人日本医療機能評価機構では、医療事故情報やヒヤリ・ハット事例を収集・分析し、医療安全対策に有用な情報として医療安全情報や医療事故情報収集等事業報告書を提供しています。これらの情報を定期的に確認し、類似事例が発生しないよう事前に対策をとることも大切です。

【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り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り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

■ 医療安全情報と医療事故情報収集等事業報告書

公益財団法人日本医療機能評価機構の医療事故情報収集等事業ホームページにこれまでの医療安全情報と報告書が掲載されています。

医療事故情報収集等事業ホームページ：

<http://www.med-safe.jp/>

治療費等

◆相談事例 1

病院で手術のための入院費用の概算を出してもらったところ、約 18 万円と言われた。以前、別の病院で同じ病気の手術を受けた際は数万円だったので驚き、再度確認したが金額は変わらないと言われた。内視鏡か切開かという手術方法の違いがあり、前回よりも入院日数が長くなるという違いはあるが、インターネットで調べた相場と比べてもかなり高い。

◆相談事例 2

病院の入院中、預り金として数万円を預けているが、その預り金にさらに管理料を払わなければならないことに疑問を感じている。管理料は月 3,600 円、1年で約 4 万円にもなり、負担も大きい。預り金の管理料を取るとするのは普通のことなのだろうか。また、月 3,600 円は高すぎないだろうか。

◆相談事例 3

歯科医院でブリッジ治療を受けることになり、隣の歯を抜いた。しかし、その後で歯科医師がカルテを見て気付いたらしく、「前回の治療から 2 年経っていないので保険適用にならない」と言われた。本当にそのような決まりがあるものなのか。そうだととしても、歯を抜いてから言われても困るし、納得がいかない。

* 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。また、相談者から診療報酬制度について知りたいという希望があった事例では、制度を所管する北海道厚生局を案内した。

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、保険外負担を求めら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、治療を行う前に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

母が入院している病院から連絡があり、昨日の夜からインフルエンザの疑いがある患者がいて、今日の検査で陽性になり、他にも複数の病室で感染患者が見つかったため、お見舞いの制限をするとのことだった。今まで頻繁にお見舞いをしていたのに、しばらく母の様子を見ることができず心配だ。病院に感染の状況を聞いて、教えてほしい。

* 対応

電話で病院に状況を確認したところ、院内感染対策として、感染患者の隔離、全ての入院患者と職員に対するインフルエンザ薬の予防投与、全ての入院患者の入退院制限、全ての入院患者の家族にお見舞い制限を行っているとのことだった。また、制限は1週間を目途に行い、その後必要に応じて延長する予定という回答があった。

病院から得られた回答を相談者に伝えると、心配していたので連絡してくれたことに感謝しますというお話があった。

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 28 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 3 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 18 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、それに準じた対応を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。

■ 感染性胃腸炎等 (疑いを含む。) 院内発生時の報告基準

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

応召義務

◆ 相談事例

クリニックからの紹介状を持って病院を受診したが、ベッドに空きがないとの理由で入院を断られた。

* 対応

病院に事情を確認したところ、「その患者は入院の必要がなかったため、紹介元のクリニック宛に手紙を書いた」「入院の必要がある患者を断ることはなく、万が一ベッドに空きがなかったとしても、入院できるほかの病院を案内することになる」との回答があった。

アドバイス

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。」

◆ 相談事例

月額2万円のフリープランで脱毛ができるとホームページに記載されているのを見て受診した。受診時の説明でもフリーという表現が強調され、追加料金なしで何度でも脱毛ができると思い、契約した。しかし、実際には、契約してから1年間で最大6回までのみ施術を受けられるというもので、月額2万円という料金も6回の施術の総額を24回で分割したときの1回分の額であり、合計で48万円を支払う必要があることがわかった。

高い料金を請求しようとしていて許せない。指導してほしい。

* 対応

当該施設のホームページを確認したところ、月額の施術料金については下部に分割料金である旨が書かれているが、その表記は小さく総額の記載もないなど、誤解を生みやすい表現であった。

当該施設に対し、現在のホームページの内容では患者が誤認する恐れがあるため、医療機関ホームページガイドラインを順守し、患者が誤解することのない表現に修正するよう伝えた。

アドバイス

現在、ホームページは原則として、医療法の広告規制の対象とは見なされておりません（バナー広告等を除く）。しかし、自由診療を行う医療機関のホームページに掲載されている情報を契機として発生するトラブルに対して、適切な対応が求められる事態が発生しているため、厚生労働省では医療機関ホームページガイドラインを作成し、自主的な取組を促しています。

患者さんに対して客観的で正確な情報提供を行えるよう、ガイドラインを順守したホームページの作成を心がけましょう。

【参 考】

■ 医療機関のホームページの内容の適切なあり方に関する指針（医療機関ホームページガイドライン）

http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokokukisei/dl/hp_guideline.pdf

患者に正確な情報が提供され、その選択を支援する観点や患者の利用者保護の観点から、ホームページに掲載すべき又は掲載すべきでない事項を示しています。

なお、平成29年6月に「医療法等の一部を改正する法律」が公布され、ウェブサイト等についても、虚偽や誇大な広告をしてはならないなどの広告規制の対象となる予定です。規制の詳細については、今後公布される政令や省令をご確認ください。

個人情報

◆ 相談事例

その診療所では月に一度受診すると、毎回必ず保険証のコピーを取られる。保険証は個人情報の塊なので、特に説明もなく毎回コピーを取られるのは不安を感じる。

* 対応

診療所に確認したところ、月に一度は保険証の原本を確認しているが、毎回コピーを取るのではなく、初診時や保険証の切り替え時のみスキャンしているとのことだった。保険証の原本確認については院内に掲示しているが、スキャンを行う場合の説明や個人情報を適切に取り扱う旨も併せて掲示することを検討したいとの回答があった。

アドバイス

紹介した事例以外にも「保険証を誤って他の人に渡されたが、その後の医療機関の対応が悪い」など個人情報の取扱い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ぐためにも、下記の通知を参考に、個人情報の開示等のルールを定め、従事者への周知や患者さんへの適切な説明を行うと良いでしょう。

【参考】

■ 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

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272.html>

調剤過誤

◆ 相談事例

子どもが耳鼻咽喉科を受診した。クリニックからは小児の用量(250 mg)で処方されたのに、調剤薬局で渡されたのは成人の用量(500 mg)だった。誤りに気づかずに子どもに1回分飲ませてしまい、医師からは副作用等の問題はないと言われたが、この薬局に薬を間違われたのは今回で3回目であり、問題があると思うので指導してほしい。

* 対応

薬局に状況を確認したところ、調剤過誤があったことは事実であり、患者家族に対しては謝罪を行ったと説明があった。立入検査の結果、薬剤の取り間違い及び不十分な監査が原因と考えられたため、薬剤の陳列を改善するとともに、薬局内で定めた調剤体制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、今回の事故の原因究明や再発防止に向けた対策をしっかりと行い、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ます。

平成 28 年度は「医療事故防止に向けた取組」をテーマとして2回開催しました。

● テーマ：「医療事故防止に向けた取組」

- ・ 日 時：平成28年9月30日(金)及び平成28年10月7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：北海道大学病院高次口腔医療センター口腔インプラント治療部門
診療教授(准教授) 石川 誠 氏(9月30日)
北海道大学病院医療安全管理部
医療安全管理部長 南須原 康行 氏(10月7日)
- ・ 参加者数：787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ました。

平成 28 年度は下記のテーマで計4回開催し、講義・演習・グループ討論・Q&A を行いました。

● テーマ：「MRSA、ESBL、MDRP 感染対策」及び「針刺し防止対策」

- ・日 時：平成 28 年 10 月 17 日 (月) 及び 10 月 31 日 (月) 18:00 ～ 20:00
- ・講 師：市立札幌病院 感染管理認定看護師 山本 謙太郎 職員
- ・場 所：WEST19 2階研修室 (札幌市中央区大通西 19 丁目)
- ・参加者数：42 名

● テーマ：「カテーテル血流感染対策」及び「尿路感染対策」

- ・日 時：平成 28 年 10 月 18 日 (火) 及び 11 月 1 日 (火) 18:00 ～ 20:00
- ・講 師：札幌西円山病院 感染管理認定看護師 浅野 紳次郎 氏
- ・場 所：WEST19 2階研修室 (札幌市中央区大通西 19 丁目)
- ・参加者数：38 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す。札幌市保健所医療政策課では、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」を実施しています。

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」

- ・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：22 回 (町内会 6 件、老人クラブ：5 件、企業・NPO：4 件など)
- ・参加者数：684 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ました。

- ・医療安全支援センター初任者研修 (東京) 平成 28 年 5 月 20 日 (金) 2 名
- ・医療安全支援センター実践研修 (東京) 平成 28 年 10 月 11 日 (火) 1 名
- ・平成 28 年度医療安全に係るワークショップ (札幌) 平成 28 年 11 月 11 日 (金) 2 名
- ・医療安全に関する研修会 (札幌) 平成 29 年 1 月 26 日 (木) 2 名

◆ 札幌市医療安全推進協議会

本協議会では、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・提案等を行っています。

平成 28 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回開催しました。

会議要旨

第1回基幹会議（平成28年6月27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 27 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 28 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29年3月14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 28 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
・医療安全講習会は「医療事故防止と対応」を中心に検討していくことで、了承を得た。
・院内感染対策セミナーは、「在宅医療における感染対策」を中心に検討していくことで、了承を得た。

本会議の資料等は、札幌市公式ホームページ内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28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
荒 木 美 枝 (H28.8.1～)	北海道看護協会 専務理事
小 林 要	札幌薬剤師会 副会長
今 眞 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 眞理子	市立札幌病院 医療安全担当課長
砂 山 圭 子 (~H28.7.31)	北海道看護協会 常務理事
中 江 舞 美	札幌医科大学附属病院 感染制御部主査
橋 本 暁 佳	札幌医科大学附属病院 医療安全部副部長
星 野 由 利 子	北海道医療ソーシャルワーカー協会 副会長
毛 利 節	札幌弁護士会

(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28年度版)

平成29年 (2017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

