

平成29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 ..... P1
- 札幌市医療安全支援センターの概要 ..... P1
- 札幌市医療安全相談窓口 ..... P2～12
  - 市民相談状況 ..... P2
  - 市民相談事例 ..... P3～12
- 講習会・セミナー ..... P13～14
- 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との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29年度は2,146件の相談がありました。相談内容は、例年どおり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対応事例を中心に、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「市民が生涯を通して健康で安心して暮らせる社会の実現に向けた医療・保健システムの確立」を基本理念に、平成24年3月に策定した「さっぽろ医療計画」の第二ステップとなる計画として、「さっぽろ医療計画2018」を策定いたしました。

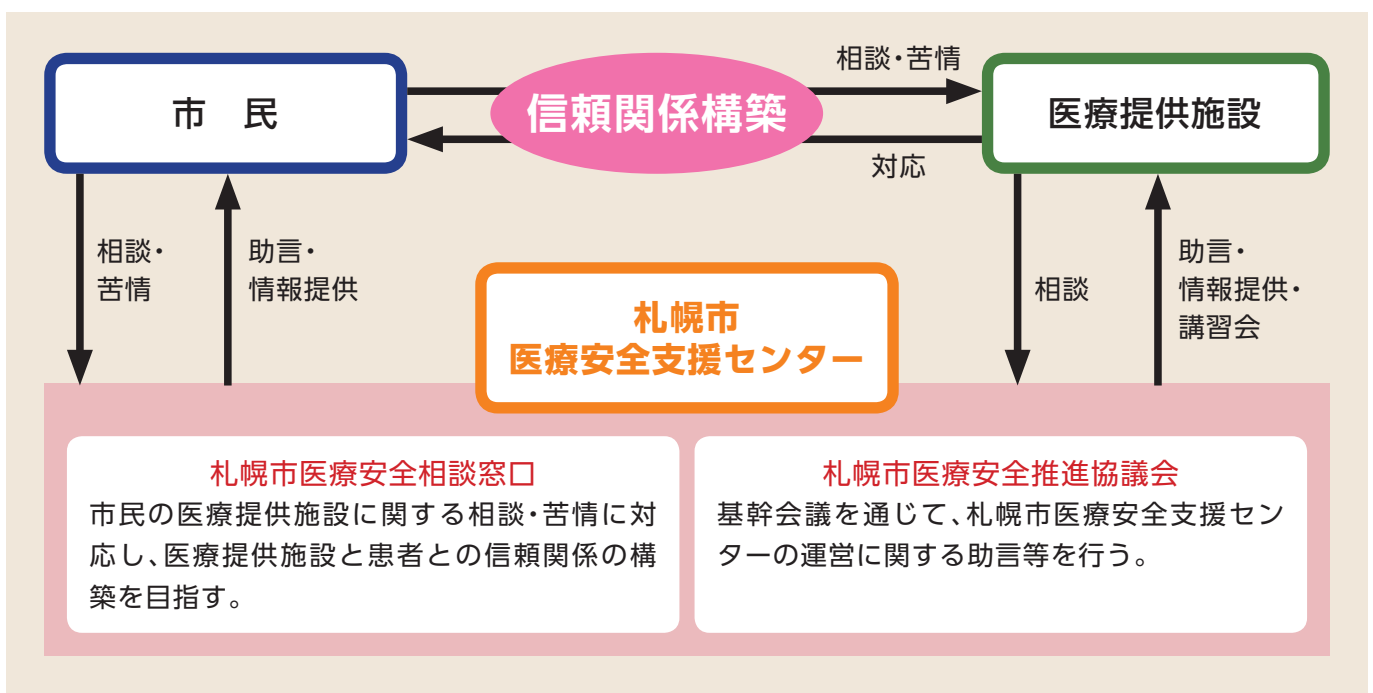
今後、需要の増加が予想される在宅医療体制の充実など医療施策のさらなる推進を目指すとともに、引き続き、医療安全対策につきましても、重要な施策の一つとして取り組んでまいります。

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の規定に基づき設置され、札幌市医療安全相談窓口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。

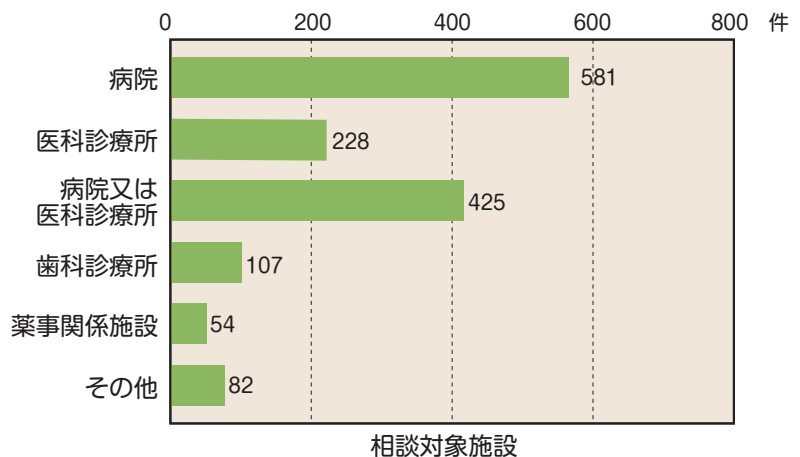
平成29年度  
市民相談状況

平成29年度(H29.4.1～H30.3.31)

**2,146件** (参考:平成28年度 2,089件)

## 相談対象施設

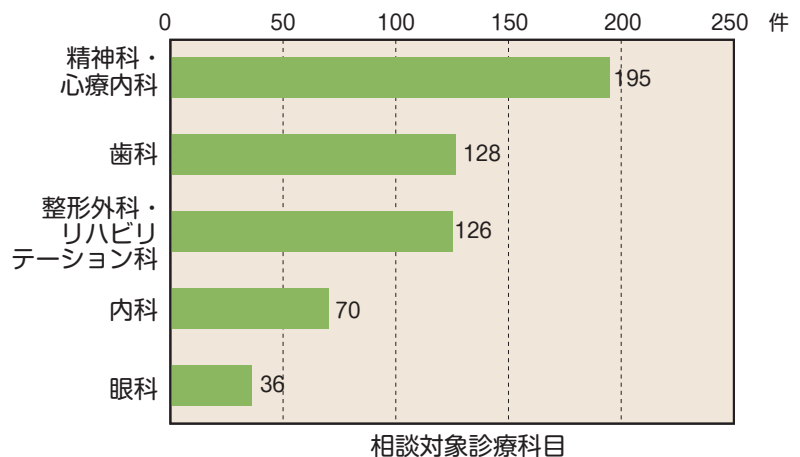
- 病院及び診療所に関する相談は全体の約62%であった。
- 薬局や医薬品販売業者などの薬事関係施設及び施術所などを含むその他施設に関する相談は全体の約6%であった。
- 医療機関の案内や医療に係る一般的な相談などの施設を特定しない相談は約31%であった。
- これらの割合は昨年度とほぼ同様であった。



## 相談対象診療科目

- 昨年度までと同様に「精神科・心療内科\*」に対する相談が最も多かった。
- 「精神科・心療内科\*」、「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、昨年度と同様であった。

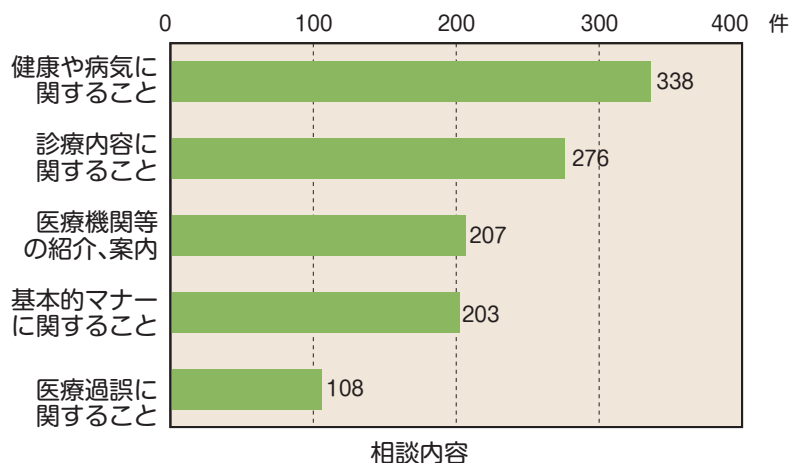
※ 診療科目が判明したもののうち、上位5科目を掲載。



## 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」の相談が昨年度と同様に最も多かった。
- 「診療内容に関すること」及び「医療機関等の紹介、案内」、従事者の対応・態度を含む「基本的マナーに関すること」が上位となる傾向は、昨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。  
※ 従来の事業概要では、「精神科・心療内科・神経内科」で集計しておりましたが、今年度発行の事業概要から「神経内科」を除き、「精神科・心療内科」で集計することといたしました。



# 市民相談事例

平成29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くださいことを期待しております。

## 診療内容

### 相談事例1

内科クリニックを受診したところ、エックス線撮影をされた。なぜエックス線撮影を行うのかについて説明がなかったのだが、本当に必要な検査だったのだろうか。また、放射線による被ばくが心配である。

### 相談事例2

膝の手術を受けるために病院に入院した。現在はリハビリを行っているところだが、主治医からの説明によると、手術も成功に終わったようで、実際に調子も良い。退院したいと医師に相談したところ、それはまだ難しいだろうと言われてしまったのだが、なぜだろうか。

### 相談事例3

虫歯治療のため、歯科クリニックを受診した。虫歯の治療は完結したが、噛み合わせがあまり良くないので矯正治療を受けてはどうかと歯科医師より勧められているのだが、どうしたら良いだろうか。

### 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、その適否については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て疑問や不安に思うことなどについて相談するよう助言した。



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との信頼関係が十分に構築されていない、又はコミュニケーションの不足が一因と思われる事例があります。

また、「必要の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、良好な信頼関係を築けるよう、心がけてください。

#### 【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。」

## 相談事例 1

カテーテル検査を受けたところ、脳梗塞となり後遺症が残ってしまった。インターネットで調べたところ、カテーテル検査には脳梗塞のリスクがあると書かれていた。私が脳梗塞となってしまったのも、カテーテル検査が原因ではないだろうか。

## 相談事例 2

予防接種を受けるために子どもと小児科クリニックに行ったのだが、予定とは異なるワクチンを接種された。主治医はミスを認め、謝罪とともに見舞金の提示があった。その金額が妥当かどうかかわからないし、法的な場で解決を図ることも1つの方法ではないかという気持ちもある。

## 対応1～2

相談窓口では医療機関に過失があるのかどうかについては判断できないと説明した。医療機関に説明を求めたうえで、それに納得が出来なければ弁護士に相談してはどうかと助言した。



相談が寄せられたものについては、必ずしも医療機関に過失があったと認定されたものではありませんが、例年多く相談が寄せられる項目の1つです。

相談窓口で医療事故についての相談があった際には、弁護士等を案内する前に、まずは医療機関に説明を求めてみてはどうかと助言しています。医療機関に対しても、患者から「医療過誤ではないか」「診断ミスではないか」などの相談が寄せられることもあるのではないかと思います。十分な説明を行うことで、ご納得いただける場合もあるのではないかと考え

ますので、患者への丁寧な対応を引き続きお願いいたします。

一方、予期せぬ医療事故が発生した場合には、患者やその家族に丁寧な説明を行うとともに、その事故が起きてしまった要因等について分析を行い、再発防止策を講じることが重要です。

また、公益財団法人日本医療機能評価機構では、医療事故情報を収集・分析し、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が期待できます。詳細につきましては、札幌弁護士会にお問い合わせください。

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/>

# 従事者の対応・態度

## 相談事例1

受付終了時間の少し前にクリニックを受診したところ、医師が私の話をあまり聞こうとせず、早く診察を終えようとしているように感じた。また、医師に質問をしたところ、嫌な顔をされてしまった。

## 相談事例2

あるクリニックを初めて受診したところ、若い医師が担当してくれたのだが、患者である私に対して馴れ馴れしく友達言葉で接してきた。友達ではないのだから、敬語で丁寧に対応すべきではないか。

## 相談事例3

病院で交付された処方せんを持って薬局へ行った。受付後、1時間近く経っても呼ばれなかったため、どうなっているのかと事務職員に尋ねたところ、手違いでまだ対応されていなかった。さらに、これについて何の謝罪もなかった。

## 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。



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」、「このよう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。」

## 治療費等

### 相談事例1

夜中に体調を崩し、救急車で病院に搬送され、そのまま入院することとなった。思ったより医療費が高額だったので問い合わせたところ、差額ベッド代を請求されていることがわかった。特別個室には病院の都合で入院したのだから、支払うことに納得できない。

### 相談事例2

病衣やタオル、歯ブラシなどの日用品に係る費用がまとめて請求される。私は病衣以外はすべて自分のものを使用しており、使用していない物まで費用を請求されるのは納得がいかない。

### 相談事例3

歯科医院で自由診療により部分入れ歯を作成した。別の歯科医院を受診したところ、担当医にこれなら保険適用となるはずだと言われた。保険が適用されるのかされないのか、どのように見分ければよいのか。

### 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、まずは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。



必要があって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。以下の厚生労働省からの通知には、患者から保険外負担金を徴収する場合の手続きについてや保険外負担金として徴収することが認められるもの、認められないものの一例が記載されていますので、改めて

ご確認をお願いいたします。

#### 【関係通知】

●療養の給付と直接関係ないサービス等の取扱いについて（平成17年9月1日付け保医発第0901002号）

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ってください。



# 院内感染

## 相談事例1

父が入院している病院から、院内でインフルエンザに感染した患者が複数名発生したため、面会を制限するとの連絡があった。いつになったら制限が解除されるのだろうか。また、感染が広がり父にもうつってしまうのではないかと不安だ。

## 対応1

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、入退院制限、全ての入院患者の家族に面会制限を行っているとのことだった。面会制限が解除される目途は立っていないが、患者家族に対し説明したいという回答があった。相談者に対しては、こちらから病院からの回答をお伝えした。

## 相談事例2

医療機関従事者からの相談。

当院では、単回使用医療機器を滅菌して再使用している。患者に健康被害が生じるのではないかと不安だ。

## 対応2

立入検査を実施したところ、単回使用医療機器とされている医療機器を再使用している事実を確認したため、改善指導を行った。

## 相談事例3

歯科医師が手袋をせずに口の中を触るのだが、不衛生ではないだろうか。

## 対応2

手袋は着用が義務付けられるものではないが、感染防止の観点から着用することが望ましいとされていると回答し、クリニックに対しては相談内容について情報提供を行った。



事例1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、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。

また、事例2の単回使用医療機器を再使用している事例については報道等でも目にするとあります。単回使用医療機器については、感染の防止を含む医療安全の観点から、その種類を問わず、再使用することはできません。厚生労働省からも以下のとおり繰り返し通知されておりますので、通知の内容について改めてご確認をお願いいたします。

### 【関係通知】

- 単回使用医療用具に関する取り扱いについて（平成16年2月9日付け医政発第0209003号）
- 単回使用医療機器（医療用具）の取り扱い等の再周知について（平成26年6月19日付け医政発0619第2号）
- 単回使用医療機器（医療用具）の取り扱い等の再周知について（平成27年8月27日付け医政発0827第15号）
- 単回使用医療機器の取扱いの再周知及び医療機器に関わる医療安全等の徹底について（平成29年9月21日付け医政発0921第3号）



## 相談事例

医療機関から、患者の対応に困っているとの相談。

当院は予約制ではあるものの、患者にお待ちいただくことが少なからずあるのだが、お待たせしてしまっているときに他の患者に暴言を吐くなどの粗暴な態度を示す患者がいる。その方にはそのような行為をやめるよう何度もお伝えしているが、なかなか理解していただけない。

応招義務の規定により、このような患者を断ることも認められないのだろうか。今後どのように接していけばいいだろうか。

## 対応

保健所で応招義務の規定にある正当な事由に該当するかどうかを判断することはできないが、本件については正当な事由に該当すると判断される余地があるように思えるとお伝えした。今後の対応としては、その患者への対応記録を残し、必要に応じて警察や弁護士等に相談してはどうかと助言した。



他の患者に迷惑行為を行ったり、職員に暴力を振るっ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。

このほか、応招義務については「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」などの患者から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、患者がそのように感じてしまうこともあります。患者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、診察治療の求めがあった場合には、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 1

ある美容クリニックのホームページに、美容整形前後の写真や実際に美容整形を受けた方の体験談が掲載されている。医療機関にとって都合の良い内容ばかりを載せているように思えるのだが、法律的に問題ないのだろうか。

## 対応 1

医療機関ホームページガイドラインによれば、あたかも効果があるかのように見せるために加工した術前術後の写真や、医療機関に対し便益を与えるよう意図的に選択された体験談等については、ホームページに掲載すべきではないとされている。しかし、医療機関のホームページについては医療法上の広告に該当せず、規制の対象外\*であるため、法律的には問題があるとは言えないと回答した。

## 相談事例 2

消費者センターからの相談。

ある医療機関のホームページに、人間ドックが通常15万円のところ、「今だけ10万円！」のような記載がある。また、同様の内容でポスティングもしているようだ。これらについて法令等に抵触する可能性はあるだろうか。

## 対応 2

医療機関ホームページガイドラインによると、費用の過度な強調はホームページに掲載すべき事項ではないとされている、また、ポスティング広告の内容についても、医療広告ガイドラインによれば品位を損ねるものであるとして、禁止されるものに該当すると回答した。こちらから医療機関に対し、ガイドラインを順守し、修正するよう伝えた。

※平成30年6月1日に改正医療法が施行され、医療機関のホームページについても規制の対象となりました。規制の内容については、次ページをご参照ください。



従来、医療機関のホームページ(バナー広告等を除く。)については、医療法上の広告とはみなされなかったものの、平成24年に厚生労働省が策定した医療機関ホームページガイドラインにより、関係団体等による自主的な取組を促してきました。しかし、特に美容医療サービスに関する消費者トラブルが跡を絶たず、その背景として美容医療サービスに係るホームページに不適切な内容が存在することがあるためと考えられてきました。そのため、改正医療法が平成30年6月1日に施行され、これまで広告とはみなされなかった医療機関のウェブサイト等についても規制の対象となりました。

相談事例1及び2については、いずれも平成29年度中に寄せられたものであるため、法令により規制を受けるものではありませんでした。しかし、今後はホームページの内容について法令により規制を受けることとなりますので、その内容について注意が必要です。

#### 【新たに規制対象となったもの】

- 医療機関のウェブサイト
- メルマガ
- 申込みに応じて申込者に配布されるパンフレット等

#### 【禁止される広告】

- 虚偽、誇大、比較優良、公序良俗に反するもの
- 患者等の主観や伝聞等に基づく、治療等の内容、効果に関する体験談
- 治療等の内容や効果について、患者等を誤認させるおそれがある治療等前後の写真等

ただし、患者が自ら求めて入手する情報については、適切な情報提供が円滑に行われる必要があることから、以下①～④の4要件をすべて満たす場合には上記【禁止される広告】に該当するものを除き、広告可能な事項が制限されません(ただし、③及び④については、自由診療について情報提供する場合に限る。)

#### 【広告可能な事項が制限されない場合の要件】

- ①ウェブサイトのように患者等が自ら求めて入手する情報であり、自らの医療機関について、医療に関する適切な選択に資する情報を提供しようとする場合
- ②当該情報について、問合わせ先の記載などにより内容について容易に照会が可能となっている場合
- ③自由診療に係る通常必要とされる治療等の内容、費用等に関する事項についての情報が提供されている場合
- ④自由診療等に係る治療等に係る主なりリスク、副作用等に関する事項についての情報が提供されている場合

#### 【参考】

■**医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針(医療広告ガイドライン)**

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10800000-Iseikyoku/0000209841.pdf>

なお、上記ガイドラインが策定されたことに伴い、「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針(医療広告ガイドライン)」及び「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)」は廃止されました。

# 医療従事者の資格

## 相談事例 1

コンタクトレンズを購入するために併設している眼科クリニックを受診した。医師が不在にしていたようだが、医師による診察もないまま事務職員により検査が行われた。

## 対応 1

立入検査を実施したところ、無診察治療及び看護師でない者による診療の補助行為が行われた事実を確認した。管理者による監督を適切に行い、今後このような違反行為を行わないよう改善指導を行った。

## 相談事例 2

歯科クリニックを受診したところ、歯科衛生士にエックス線撮影をされた。

## 対応 2

立入検査を実施したところ、相談にあった事実は確認できなかった。患者にそのように誤認されないよう、撮影の際には歯科医師から患者に対し声掛けを行ってはどうかと助言した。



医師法や歯科医師法をはじめとした各身分法においては、それぞれの資格を持った方が行うことのできる業務の範囲が定められています。医療機関においては、管理者による適切な監督の下、適切な業務範囲により業務を行うようにしてください。

また、日頃から患者とコミュニケーションを取るなどして、法律上認められない範囲の業務を行っているのではないかと誤認されないような環境づくりも大切です。

### 【関係法令】

#### ■ 医師法第20条

「医師は、自ら診察しないで治療をし、若しくは診断書若しくは処方せんを交付し、自ら出産に立ち会わないで出生証明書若しくは死産証書を交付し、又は自ら検案をしないで検案書を交付してはならない。」

#### ■ 歯科医師法第20条

「歯科医師は、自ら診察しないで治療をし、若しくは診断書若しくは処方せんを交付してはならない。」

#### ■ 診療放射線技師法第24条

「医師、歯科医師又は診療放射線技師でなければ、第2条第2項に規定する業をしてはならない。」

#### ■ 診療放射線技師法第2条第2項

「この法律で「診療放射線技師」とは、厚生労働大臣の免許を受けて、医師又は歯科医師の指示の下に、放射線を人体に対して照射（撮影を含み、照射機器又は放射性同位元素（その化合物及び放射性同位元素又はその化合物の含有物を含む。）を人体内にそう入して行うものを除く。以下同じ。）をすることを業とする者をいう。」

#### ■ 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ことのないよう必要な注意をしなければならない。」



## 個人情報

### 相談事例

美容整形を受けるため、医療機関を受診した際に、他の患者のカルテを見せられたうえで手術の説明をされた。手術前後の写真があり説明自体はわかりやすかったが、個人情報が丸見えであり、個人情報保護の観点から適切ではないように思う。

### 対応

個人情報保護に係る指導については個人情報保護委員会が担当しているため、そちらに対応を依頼した。その後、個人情報保護委員会より、医療機関に対してカルテを他の患者に見せる行為は個人情報の保護に関する法律に抵触する可能性があるため、改善するよう指導を行った旨の情報提供があった。



紹介した事例以外には「カルテ開示を断られた」や「断りなく、個人情報を含む書類をコピーされた」などの相談が寄せられています。患者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への適切な説明を行うと良いと思います。

#### 【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

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

## 調剤過誤

### 相談事例

心療内科を毎月1回受診しており、毎回同じ薬を出されている。いつものように診察後、近所の薬局に処方せんを持っていった。その場では特に薬の確認をせず、自宅に帰ってから確認してみると、いつも処方されている薬と異なるものであることが分かった。これについて薬局に電話したところ、誤った薬を出してしまったとのことだった。今回は大丈夫だったが、健康被害が生じる可能性があるミスなので、再発防止のためにも薬局を指導してほしい。

### 対応

立入検査を実施したところ、調剤過誤があったことは事実であると確認した。要因として、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、手順書の見直しと当該手順書に基づく業務の実施を徹底するよう指導した。



事例のようなケースでは、患者の健康被害につながる可能性もありますので、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。

### テーマ

#### 「弁護士から学ぶ医療事故」

- 日時：平成29年10月20日（金）、25日（水）  
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：田端 綾子 弁護士
- 参加者数：842名



## [院内感染対策セミナー]

在宅医療における感染対策の向上を図るため、在宅医療に従事している医療機関及び訪問看護ステーションの看護師を対象に、少人数制による参加型のセミナーを開催しました。

### テーマ

#### 「在宅医療における感染対策」

- 日時：平成29年11月16日（木）、17日（金）、  
21日（火）、22日（水） 18:00～20:00
- 場所：WEST19 2階研修室  
（札幌市中央区大通西19丁目）
- 講師：手稲溪仁会病院 感染管理認定看護師  
佐藤 由美子 氏
- 参加者数：77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
- 実施結果：18回（643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29年 5月29日（月） 1名
- 医療安全支援センター実践研修（東京） …………… 平成29年11月 7日（火） 1名
- 医療安全に関する研修会（札幌） …………… 平成29年 5月18日（木） 2名
- 平成29年度医療安全に係るワークショップ（札幌） …………… 平成29年10月31日（火） 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29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29年7月26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28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29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30年2月20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29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「接遇について」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、「院内でのインフルエンザ対策、感染性胃腸炎対策について」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：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29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	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
鈴 木 康 子	市立札幌病院 医療安全担当課長
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

札幌市医療安全支援センター

検索

<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29年度版)

平成30年(2018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

