

(3)主な事例と対応

※事例は、個人情報の特定がされない様、一部加工しています。

相談内容9分類ごとの代表的事例と対応

相談の内容を大きく9つに分類して統計処理をしていますが、各項目の代表的な事例とその対応をご紹介します。

①健康相談の一事例



昨日から〇〇の症状が出ているが、これは何か？どうすればいいか？



詳細をお聞きすると、持病があり、かかりつけ医からのお薬が変わった後にその症状が出ていることがわかりました。すぐにかかりつけ医に相談をすることをお勧めしました。

ポイント

- 相談者の背景に添った支援ができるよう、聴き取りには十分注意を払います。
- かかりつけの医師に聞けない。聞いていいのかわからない。という気持ちで相談窓口にかけてこられる方も多く、この場合は患者さんが疑問を抱き、説明を求めることは当然であることをお伝えした上で、医師とのコミュニケーションのとり方などを一緒に考えていきます。

②治療内容の一事例



インプラントを行ったがその後痛みや歯茎の腫れなど不具合がある。明日、再度受診することになっているが、どういう状態が普通なのか事前に知っておきたかった。



治療に入る前に、医師よりどういった説明があったのかを詳細に確認したところ「良くなる」としか言われていない」とのことでした。受診の際、ご不安に思っている内容を具体的に医師に伝え、今後の治療方針など説明を求めるようお話ししました。治療や症状についての一般的な内容は県歯科医師会の電話相談窓口をご案内しました。

ポイント

- 治療後の状態が良くないことにより、患者側には不安が生じます。その不安が不満、不信へと変わっていくことも少なくありません。こういったご相談の場合には、医師からどういう説明を受けているかを具体的に聞いて行きます。この事例のようにプラス面しか聞いておらず、不信感につながる場合もあれば、今の不安の強さから、以前に受けた説明を忘れてしまっている方もいます。
- 歯科の相談は、治療の内容に関することも多いため、医師とのコミュニケーションのとり方等については相談窓口でお聞きし、一般的な治療内容については県歯科医師会の電話相談窓口をご紹介しますなど、相談者にとっても有効な連携が図れるよう意識して対応しています。

③薬剤の一事例



近医受診し、薬を2週間分もらったが副作用が出てしまい1日で中止した。残った2週間分は返品、返金することができるのか。



1度渡してしまった薬については、管理保障ができないこともあり、基本的には返品も返金もされないことをお話したところ、以前にも副作用で薬が中止になり、大量のお薬を無駄にしていることがわかりました。今後、受診する際には副作用が出やすい体質であることを伝え、処方期間を最短にしてもらおう等医師に相談することをお勧めしました。

ポイント

- 薬の返品返金についての相談は少なくありません。多くの方が一般的にどうなのかと情報を求めてかけてきますが、中には「納得できない」という方もおり、その場合は「ご自分の処方された薬が誰かから返品された薬だったらどうですか」等と具体的にご説明しながら相談者が納得できる道をさがります。
- 医療業界では当たり前の事でも患者にとっては当たり前ではありません。薬によっては薬価が高く相談者の生活に直接影響を与える問題となる場合もあるため、相談者の主訴とその背景には何があるのかを見極め、寄り添いながら説明をすることに心がけています。

④職員・対応接遇の一事例



医師や看護師の言動で傷ついた。横浜市で指導してくれないか。



医師や看護師の言動に対しては行政の指導対象にはなりません。しかし、患者さんが傷ついたという事実を医療機関側に知ってもらうことが大切であることを伝え、医療機関の患者相談窓口等に相談することを勧めます。相談者の希望があれば「患者と医療者の良好なコミュニケーションの推進」を目的に相談窓口から苦情伝達します。

ポイント

- 対応接遇に関する苦情は感情的な状態で入ることが多いため、傾聴し「傷ついた」という気持ちを受け止めます。
- 内容により、相談者側の知識不足による誤解や、相談者側にも非があると思われる場合などは、中立的な立場で相談者へ医療に関する情報提供を行います。

⑤医療費の一事例



妻と自分と別々の医療機関にかかっている。同じようなことしかしていないが、医療費が全然違う。妻の方が高いが、どうしてか。



保険診療は、診療報酬制度に基づいて請求されており、疾患や検査の内容によって請求点数が異なることを伝え、明細書を確認してもらいました。明細書の項目についての不明点は医療機関に確認することをお勧めしました。

ポイント

- 医療費に関する相談には、上記のようにどういう仕組みで医療費が決まるかという基本的なご質問もあれば、「医師とほとんど会話してないのに医学管理料をとられるのはおかしい」というような内容もあります。相談窓口では、相談者が納得できる道をさぐるため、インターネットや書籍を用いて診療報酬の項目に関する一般的な情報提供をしています。複雑な内容や、請求に疑義があり制度の管轄部署に確認したいという方には管轄部署をご案内しています。
- 明細書の義務化以降、患者の医療費への関心が増しているように感じます。その反面「お世話になっている医療機関には聞きづらい」という声もよくお聞きします。医療機関にご相談があった際は、患者心理に寄り添った説明や対応をお願いします。

⑥医療法等の一事例



整形外科で看護師がレントゲンを撮っているので心配になった。看護師が撮ってもよいのか？



レントゲン撮影ができるのは医師、歯科医師、診療放射線技師であることを伝え、撮影した人(ボタンを押した人)が確かに看護師だったのかを確認したところ、直接本人に確認したと話されたため、相談者の氏名や医療機関名をお聞きし、医療法指導担当に情報提供しました。

ポイント

- 上記の相談者は、既にご自身で職種を確認されていましたが、直接聞くことはとても勇気を伴います。相談窓口から職種を確認すると「～だと思ひます・・・」と職種がはっきりしない場合もよくあります。
- 最近ではネームプレートやユニフォームで職種がわかるように工夫されている医療機関も多いと思いますが、実際にこの種の相談は頻繁に寄せられています。患者が医療機関を受診するときは不安でいっぱいですし、資格のある人に適切な医療をしてほしいと思うのは当然のことだと思います。
- 医療法にかかわる相談については、内容が直接指導等にあたる可能性もあるため、アンテナを張って対応し、その都度、医療法指導担当者とも情報共有をしています。

⑦医療事故の一事例



家族が入院中だが、医療ミスではないかと思うことがある。そちらで判断してもらえるか。



相談窓口では、医療事故か否かの判断は行えません。そういう不安があることを病院の患者相談窓口にご相談し、説明を求めることをお勧めします。その場合、複数で説明を聞くこと、冷静に対応しメモを残すことなど留意点をご案内します。

ポイント

- 相談窓口では仲介や仲裁は行えません。相談の中で、相談者が求めるものは何かを相談者と併に整理しながら、その目的にむかって相談者が行動していけるための支援をします。
- 法的解釈を求められる場合は、弁護士会やADR(裁判外紛争解決手続)について情報提供します。

⑧施設案内の一事例



腕のいい医者のある医療機関を教えてください。

話をよく聞いてくれる良い医者にかかりたい。



相談窓口では、病状に応じた特定の医療機関の紹介や医療機関の評価は行っていないため、腕のいい医者の情報は提供できないことをお話し、ご希望の地域や診療科から医療機関を数件ご案内しました。

ポイント

- 医療機関検索の際は、横浜市医師会のホームページやかながわ医療情報検索サービスのホームページから検索し、ご案内しています。インターネット環境がある方にはそれぞれのサイトや検索方法についてご案内しています。
- 「よい医者を教えて欲しい」という相談はとて多く入ります。長くお付き合いするためには相談のしやすい医師と出会いたいというのは切実な問題です。しかし、医師と患者も人と人の関係であるため、当然「合う・合わない」があり、Aさんにとってよいお医者さんがBさんにとってもよいお医者さんかという判断は誰もできないことをお伝えしています。

⑨その他の事例

<セカンドオピニオン>



主治医から手術を勧められているが、別の医師の意見も聞いてみたい。



主治医以外の第二の医師に意見を求めることをセカンドオピニオンということ。主治医の治療方針をよく理解した上で、主治医から紹介状や資料をもらっていくこと。保険が効かないため、事前に医療機関に費用や方法について確認する必要があることなどを説明しました。

ポイント

- 「セカンドオピニオン」という言葉は広く知られてきているようですが、その内容や手順についてはまだまだ知られていません。言葉が一人歩きしてしまい「今の医師が不信だからセカンドオピニオンを受けたい」とおっしゃる方も少なくありません。本来の意味を正確に情報提供することを心がけて対応しています。
- いざ主治医に「セカンドオピニオンを受けたい」と言うと、主治医との信頼関係がくずれてしまうのではないかと踏み出せない方も多いのが現状です。そのお気持ちを受け止めながら、主治医との信頼関係の上にセカンドオピニオンが成立することを丁寧に説明しています。

<医療の仕組み>



大きい病院に受診しているが、診療所が変わるように言われた。



大きな病院は、そこでしか行えない検査や入院が必要な患者さんを治療する役割を担っているため、安定した投薬や経過観察の段階に入った患者さんは地域の診療所へ紹介し、その診療所がかかりつけ医として日常の診察や健康管理を行っていけるよう役割分担をする必要があることをご説明し、病状等にご心配のある場合は再度主治医に確認されることをお勧めします。

ポイント

- 上記のように、地域連携の考え方についてご説明すると「主治医や医療機関でそうやって言ってくればいいのに、国で決まっているとしか言われず納得できなかった」という声が帰ってくることもあれば、医療機関からしっかり説明された上で確認の目的で相談窓口を活用される方もおり、丁寧な情報提供の重要性を感じています。

<医療機関等からの相談>



患者からカルテのコピーがほしいと言われた。簡単に出してもよいのか。



カルテ開示の手続きに沿って行われることをお勧めし、厚労省のガイドラインと医師会の指針をご案内しました。

ポイント

- カルテ開示について、患者側の権利としての認識が広まりつつありますが、医療機関側では事例が実際の手続きについて考える機会がないのが実状のようです。
- 医療機関からのご相談にも可能なかぎり対応していますので、是非ご活用ください。

時事問題に関わる相談事例あれこれ

医療に関わる問題、事件がマスコミ等で取りあげられると、医療安全相談窓口の相談にもすぐに反映されてきます。主なものをいくつかご紹介します。

成人麻疹の流行(平成 19 年度)

平成 19 年

全国的に麻疹(はしか)が流行し、横浜市内でも多くの患者が発生した。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- 最近流行しているはしかについて聞きたい。以前に予防接種は受けているが、15年以上前なので心配。抗体があるかどうかを検査してから予防接種を受けたほうが良いのだろうか。
- はしかがはやっているが、8か月の子供はまだ予防接種をうけていない。どういうふうに気をつければ良いか。

フィブリノゲン製剤によるC型肝炎(平成 19 年度)

平成 20 年1月

昭和 51 年から昭和 60 年まで旧ミドリ十字が製造販売していた非加熱フィブリノゲン製剤の投与により薬害C型肝炎が発生した件について、感染被害者の方々の早期・一律救済の要請にこたえるべく、国は、特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第 IX 因子製剤によるC型肝炎感染被害者を救済するための給付金の支給に関する特別措置法を制定、施行。施行翌日から国は同製剤の納入先医療機関等を再公表した。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- 昭和 41 年に子宮筋腫手術でフィブリノゲンを使用された。現在、その医院が、存在しておらず、記録をたどる手がかりがつかめなくて困っている。当時医院が存在していたことを証明する証明書はあるのか？
- 10 年以上前に手術をした病院が、先日のフィブリノゲン使用病院一覧に入っていた。病院に問い合わせたがカルテがないとのこと。どうすればいいか。

採血用穿刺器具(平成 20 年度)

平成 20 年5月

島根県の医療機関で、複数の患者に使用しないことが明示されている採血用穿刺器具を複数の患者に使用し、感染症の発生が疑われる事例が発生。その後全国規模の調査が実施された。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- 穿刺器具の問題で1か月ほど前に1か月だけ近医で使っていたものについて該当器具か否か不安になった。本日近医が休診日なので不安で電話した。
- 2か月前、近所の医療機関のイベントで糖尿病の検査があり、検査を受けた。穿刺器具の記事をみたが、大丈夫だろうか？その医療機関はリストに入っているか？

新型インフルエンザ(平成 21 年度)

平成 21 年春

世界で新型インフルエンザが流行。日本では5月に国内初の感染が確認されて以降、兵庫県や大阪府を中心に急速に感染が拡大した。当時、ワクチンの不足とそれに対応する優先接種の問題も併せて社会問題となった。

横浜市でも「発熱相談窓口」を設置し感染の拡大防止に努めた。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- かかりつけ医に定期的な受診に行き、血液検査をしたが採血室で前の男性がインフルエンザの検査をしていることがわかった。自分は持病があるのでインフルエンザ予防を徹底している。主治医からは、新型インフルエンザの疑いがある場合は、「発熱相談センター」に連絡をして、「発熱外来」を受診することになっていると説明されたが、すべての人がそのとおり、対応しているとは限らない。昨夜は不安で眠れなかった。
- 子供が38度の熱で近隣病院の小児科に連れて行った。誰もいない診察室に通され、インフルエンザの検査を要請された後2時間そこで待たされ、看護師から「陽性だったので発熱外来のあるA病院に行くように」と言われた。また、移動は公共交通機関やタクシーは絶対使わず、自家用車か自費で民間救急を手配するように言われた。結局発熱外来で再検査したところ陰性であったが、今後も熱が出るたびにこのような対応が続くのか！！

東日本大震災(平成 22 年度)

平成 23 年 3 月 11 日

東北地方にマグニチュード 9.0 の地震が発生。それに伴って発生した大津波により多くの方が亡くなり、その後の福島第一原子力発電所の事故も重なって 30 万人を超える避難者を生んだ。横浜市でも積極的に被災者の受入等を行った。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- 釜石市でおばが被災し心臓の薬がないようだ。こちらから宅急便で送ってやりたいがどうか。
- 親戚が昨日いわき市から横浜市内に避難してきた。被ばく検査できる場所はないか。
- 福島県に住んでいる人工透析を受けている母の相談。母のいる場所が今後、原子力発電所からの避難区域に入りそう。横浜市内で透析を受けられる病院を探している。

脱法ハーブ(平成 23、24 年度)

覚醒剤、大麻に化学構造を似させて作られた物質などが乾燥植物に添加されたもの。「お香」などと称して販売されており、法規制の対象から外れているが、吸引すると興奮・幻覚などの症状があり、痙攣(けいれん)・意識障害・呼吸困難などの重篤な健康被害を引き起こす恐れもある。吸引後、救急搬送や交通事故などが報道される中、インターネットや店頭、自動販売機による販売もされており社会問題化している。

<医療安全相談窓口寄せられた相談>

- 子供が合法ハーブにはまってしまい、治療できる病院を探している。警察に紹介されて相談した。

その他の相談

診療報酬の改定年度(2年に1度)には、診療報酬に関する相談が数多く寄せられる。

同じように、介護報酬の改定年度にも、相談が寄せられる。

また、テレビや新聞等で特定の疾患に対する治療方法や情報が紹介されると、それに関連した相談、問い合わせが寄せられる。

架け橋としての役割を考える

患者さんと医療機関との架け橋としての役割を考えさせられた事例とその対応をご紹介します。

* 事例は、個人情報の特定がされない様、一部加工しています。

両者の言い分の違いに、 苦情伝達の意味や有効性について考えさせられた事例

相談内容

乳幼児健診の際に医師に質問したところ高圧的な態度を取られた。
幼児の体重が増加しないことなど聞いたところ「あなたがそれを聞くのは4回目だ」「同じ質問を私は何人もの患者から何度も受けてきている」などと高圧的に言われた。
初めての子育てで不安なことがあり質問しているだけなのに、あまりにもひどい態度を取られ憤慨している。

対応経過

初めての子育てで不安な様子を受け止め、傾聴。
結果、質問に対する回答は得られたのかと確認するが「とにかく高圧的な態度で説明もちゃんとしてもらえなかった」とのこと。
相談窓口からの苦情伝達を希望されたため、医療機関名や相談者と患者の氏名、受診日等について確認した。
【診療所へ電話】
苦情の内容について伝達。受付の方が受けられ「院長にも伝えます」とのこと。
【1時間後、院長より電話あり】
相談者へはきちんと診察も行い、処方も行っている。体重増加に関しては正常な範囲内であることを何度も丁寧に説明しているが全然納得してくれない。そんなに心配なら別の専門医療機関をご紹介しますとまで話したが、何度も同じ質問をしてくる。
診療所としては逆に苦情になってしまうことが納得できない。

ポイント

- あくまでも中立的な立場で相談を聞き、良好なコミュニケーションのための留意点を意識しながらの対応を日頃から心がけていますが、相談者からの話を伝えたところ全く異なる話を医療機関から伺い、逆に医療機関の苦悩についてお話しされることもあり、役割の限界性を感じる場合があります。
- 内容の食い違いが、患者が上手く説明できないことで起こっている誤解であったりする場合は、相談窓口からの伝達により誤解が解消され、問題解決につながることもありますが、感情のすれ違いから来るものである場合、その溝を埋める方策について考えさせられます。

**相談窓口と院内相談窓口の連携により、
医師・患者のコミュニケーションが補助できた事例**

相談内容

会社の健診で精査が必要と言われた。1週間後に近所の病院を受診したところ、すぐに大きな病院へ行くよう指示された。紹介状をもってA病院に行き、診断をつけるために生検をし、「2週間で結果が出る」と言われていたが、2週間後の診察でも出ず、8週間経った先週受診した際も出ていなかった。会社が診断の出ないことを心配し、会社の提携医療機関(健診したところ)に紹介状をもらいB病院への受診を手配してくれた。

1週間前、B病院初診。生検を受け「2週後に結果が出るから家族と一緒に来るように」と言われている。また「仕事も重労働は避けるように」とも言われている。

A病院の医師からは家族を連れて来てという指示も仕事への指示も何もなかった。

B病院からはA病院の紹介状とデータがほしいと言われたため、先週A病院受診の際に医師に伝えたところ「何故B病院にかかったのか。」と医師の対応が急変してしまった。

紹介状の依頼については受付でするように言われたが、受付の事務員が医師に確認したところ「B病院から直接打診があれば書くが、患者からの求めでは書かない」と言われ帰って来た。

周りの人からもあまりにも対応がひどいので保健所に相談した方がいいと言われ相談した。

対応経過

相談者の意向を確認すると「もうこの件でA病院にかかるつもりはない。B病院は遠いが、診断と今後の治療方針が出るまではB病院にかかり、その後は近隣のA病院以外の病院で治療するかどうか等決めていきたい。そのためにも紹介状やデータはもらっていきたい」とのこと。

本日相談された内容と、紹介状をもらいたいという意向を相談窓口から病院へ伝達することとした。相談窓口では仲介はできないので、その後最終的には相談者と病院とで話し合い、経過についての説明を受けられたほうが良いこと。その際に相談者からも紹介状が必要であることを再度伝えてもらうことをお願いした。

【A病院へ電話】担当者受け。「主治医とも相談し、患者さんへ連絡入れます」とのこと。

【A病院より報告の電話あり】

院内調整し、医療安全の看護師が間に入る形で先ほど患者、医師との面談を実施した。

医師は、検査結果についても説明をしたつもりであり、全く怒ってもいない。紹介状については、事務員が医師の意向を汲み取り違えて患者に伝えてしまったりと、いくつかのすれ違いがあったことがわかった。相談者も、今回の説明で納得され、B病院から地域の病院へ振られた際はやはりA病院に通いたいという希望もあり、こちらは歓迎すると伝えた。

ポイント

- 相談窓口が医療機関へ苦情や要望を伝達する目的の一つは、患者側が医療機関に言い出せない思いや不安などを代弁し、そういった声を聞いてくださった各医療機関が次につなげてもらえればという思いです。
- 本事例では、病院側の担当者は、相談窓口からの連絡を受けた後すぐに事実関係を確認し、いくつかの点で真に患者側が不安を抱いていたことについて理解され、受け止めてくれていました。患者側は不安が重なり、病院への不信になってしまっていたため、院内の担当者がまず患者の不安を理解し、受け止められたからこそ、その後の院内調整もスムーズに行われたということを実感した事例でした。

2 横浜市医療安全推進協議会

(1) 概要

横浜市域における患者・住民からの相談等に適切に対応するため、医療法第6条の11に規定する医療安全支援センターである「横浜市医療安全相談窓口」の運営方針や地域における医療安全の推進のための方策等を検討するために設置された協議会です。

横浜市医療安全推進協議会は、横浜市附属機関設置条例に記載される横浜市の附属機関であり、その運営は、横浜市医療安全推進協議会運営要綱により規定されています。

(2) 委員構成

委員は、関係団体5名(横浜市医師会、横浜市歯科医師会、横浜市薬剤師会、横浜市病院協会、神奈川県看護協会)、学識者2名、市民代表1名の8名で構成し、任期は1期2年です。

委員(委嘱順)

* 単位は年度。太字は現委員です。

<関係団体>		<学識者>	
横浜市医師会	古谷 正博 氏(20~22) 白井 尚 氏(23~)	横浜弁護士会	鈴木 野枝 氏(20~)
横浜市歯科医師会	宇野 誠 氏(20~23) 高津 茂樹 氏(24~)	いいなステーション	和田 ちひろ 氏(20~23)
横浜市薬剤師会	向井 秀人 氏(20~21) 阿部 正隆 氏(22~)	東京 SP 研究会	佐伯 晴子 氏(24~)
横浜市病院協会	吉田 勝明 氏(20~)	<市民代表>	
神奈川県看護協会	近藤 美知子 氏(20~)	横浜市保健活動推進員会	長井 孝子 氏(20~21) 池田 ミネ子 氏(22~)

(3) 会議の開催

平成 20 年度 4回開催 平成 21 年度 3回開催 平成 22 年度 3回開催
平成 23 年度 2回開催 平成 24 年度 3回開催

(4) 会議、会議録の公開

① 会議の公開

「横浜市審議会等の設置及び運営に関する要綱」の規定に基づき、会議は原則公開とする。毎回、会議1週間前からホームページ、市役所掲示板、市民情報センターへ会議案内を掲示し、傍聴者を受付けている。

② 会議録の公開

「横浜市審議会等の設置及び運営に関する要綱」の規定に基づき、会議録は医療安全課、市民情報センターで1年間閲覧に供するとともに、ホームページへ掲載している。

◆◆協議会委員からのコメント◆◆

白井 尚 委員

不確定要素を多く孕んでいる医療では、受ける側、提供側がともに予期せぬ結果を招来することがある。両者の満足度の溝は様々な問題を引き起こすが、提供側は研鑽と信頼関係構築に努力が必要である。残念ながら「溝の架け橋」として窓口に多くの相談が寄せられたが、相互理解により「虹の架け橋」としていきたい。

高津 茂樹 委員

支援センターと歯科医師会を繋ぐ6つの行動目標を考えてみた。

①支援センターを知ってもらう ②メルマガ会員を増やす ③医療安全研修会の参加者を増やす ④歯科の苦情相談を減らす ⑤歯科の健康相談を共有する ⑥支援センターの協力による横浜市歯科医師会医療安全研修会への参加者を増やす。 よろしくご指導をお願いします。

阿部 正隆 委員

日々、患者さんと医療機関の架け橋として、ご尽力していただいている横浜市医療安全相談窓口の皆様には感謝を申し上げます。

これからも微力ながら医療安全推進協議会委員としてご協力させて頂きたいと思います。

吉田 勝明 委員

訴訟を防ぐ「3M」がある。見放す、見下す、無視する、これさえしなければ、訴訟は減少する。患者に「どうしようもない、無理ですよ」「どうせ素人にはわからないことだよ」「医師会の用事でないと言ってくれ」と応えること。医師—患者関係を良好に保ち、いつの日か、この相談窓口が不必要になることを目指したい。

近藤 美知子 委員

医療を受ける側・提供する側の何れも安全と安心の保証を受けるためには、医療従事者がまず患者の立場からのものの考え方や捉え方を受け入れること。そして、患者の視点から丁寧なインフォームドコンセントを心がけることが相互理解と円滑なコミュニケーションに繋がると実感しています。

鈴木 野枝 委員

窓口寄せられる相談は実に多岐にわたります。生の声から見えてくる医療の現状を真摯に受け止め、より安全な医療の実現に向けた提案を行うよう努めてまいりましたが、これからも多くの声をありのままに受け止め続けることが大切だと感じています。

佐伯 晴子 委員

横浜市の「医療安全相談窓口」には患者・住民の安心・安全に積極的に取り組む姿勢が貫かれており、医療機関と医療を受ける立場を信頼でつなぐ架け橋としての役割を果たしつつあると思います。患者・住民の皆さんと一緒にこの活動が充実発展しますよう祈念いたします。

池田 ミネ子 委員

相談窓口が開設されてから8年が経過しました。開設時から様々な相談が寄せられています。今後も市民が安心して医療を受けるための心強いサポーターとして活動されることを期待しています。私は、市民の皆様が安心して相談窓口をご利用いただけるよう、市民の目線を大切にすることを心がけ微力ながらサポートして参ります。

3 医療機関、医療従事者に向けた連携の取組

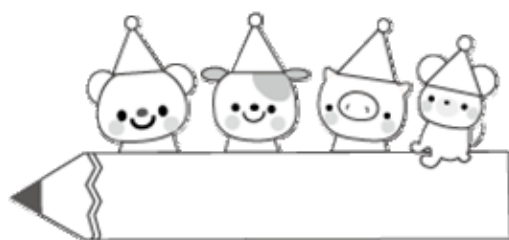
(1) 医療安全研修会

医療機関における医療安全の推進と患者サービスの向上を目的に、主に医療施設従事者を対象に年度3回、研修会を開催しています。

近年は、主にコミュニケーションに重点を置き、医療サイド・患者サイドの視点に立った講師をお招きしています。

年度	年月日	内容	講師	参加者数
16年度	平成17年 3月18日	医療における個人情報保護法Q&A —ガイドラインの実践的解説—	厚生労働省医政局総務課課長補佐 濱田 幸夫氏	485名
17年度	平成17年 5月13日	医療における個人情報保護法Q&A —ガイドラインの実践的解説—	厚生労働省医政局総務課課長補佐 濱田 幸夫氏	630名
18年度	平成18年 6月29日	医療制度改革について 医療提供体制と医療費を中心として	厚生労働省保険局総務課課長補佐 佐々木 裕介氏	303名
	平成18年 12月15日	事例や判例から学ぶ苦情解決 →患者相談窓口担当者対象	棚瀬法律事務所 棚瀬慎治弁護士	78名
19年度	平成19年 6月14日	今後の医療安全対策について 改正医療法による医療安全管理の義務づけを理解する	日本医療機能評価機構医療事故防止センター医療事故防止事業部長 後 信氏 労働安全研究所 常務理事 酒井 一博氏	393名
	平成19年 7月26日	今後の医療安全対策について 改正医療法による医療安全管理の義務づけを理解する	厚労省関東信越厚生局医事課長 福田 光氏 労働安全研究所 常務理事 酒井 一博氏	560名
	平成19年 10月4日	診療所における医療安全と医療機器安全管理体制の実際	医療法人社団善人会横浜第一病院 臨床工学部部長 本間 崇氏	900名
20年度	平成20年 7月10日	医療安全とインフォームドコンセント ～患者・家族との信頼関係を 構築するために～	東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学講座准教授 前田 正一氏	801名
	平成20年 10月23日	患者からみた医療安全とリスクコミュニケーション	いいなステーション代表、横浜市医療安全推進協議会委員 和田ちひろ氏	536名
	平成21年 1月22日	それぞれの医療現場における医療安全の取組	コーディネーター: 古谷正博氏(医療安全推進協議会会長) シンポジスト: 小澤進氏(横浜市医師会)、藤尾昭氏(横浜市歯科医師会)、有山ちあき氏(横浜市病院協会)、金泰烈氏(横浜市薬剤師会)、鈴木敏旦(医療安全課)	247名

21 年度	平成 21 年 7 月 16 日	判例、事例から学ぶ！！ 医療トラブルの実際と対応	横浜弁護士会 弁護士 みなと綜合法律事務所 海野 宏行 氏	668 名
	平成 21 年 10 月 22 日	患者・家族との対話に必要なものは ～医療過誤被害者としての 経験を生かして～	新葛飾病院 豊田 郁子 氏	355 名
	平成 22 年 2 月 25 日	医療クレームを減らすためには ～法的観点から医療従事者としての 対応を考える～	中京大学法科大学院教授 元大阪地方 裁判所判事 稲葉 一人 氏	725 名
22 年度	平成 22 年 7 月 8 日	医療現場における コミュニケーションの重要性	武蔵野赤十字病院 副院長 日下 隼人 氏	534 名
	平成 22 年 10 月 14 日	医療現場における ヒューマンエラー対策25	自治医科大学医学部 メディカルシミュレーションセンター センター長 医療安全学教授 河野 龍太郎 氏	587 名
	平成 22 年 12 月 2 日	最近問題となっている新興多剤耐性菌に ついて～基礎知識と感染予防・感染制御 のポイント～	横浜市立大学附属病院感染制御部 部長 准教授 満田 年宏 氏	439 名
23 年度	平成 23 年 7 月 7 日	今、医療現場ですべきこと ～守りの美学～	順天堂大学医学部附属順天堂医院 医療安全対策室 室長 教授 小林 弘幸 氏	665 名
	平成 23 年 10 月 6 日	患者と医療者がともに手をとりあうために	医療の良心を守る市民の会 代表 永井 裕之 氏	423 名
	平成 24 年 2 月 9 日	医療機関におけるトラブルの実際と対応	横浜弁護士会 弁護士 高井 佳江子 氏	496 名
24 年度	平成 24 年 7 月 12 日	医療現場の信頼と勇気	自治医科大学附属病院 医療安全対策 部教授 長谷川 剛氏	686 名
	平成 24 年 10 月 25 日	安全と信頼のリテラシー ～医療情報の開示で 医療事故の防止を～	医療情報の公開・開示を求める市民の 会、全国薬害被害者団体連絡協議会、 陣痛促進剤による被害を考える会等 世 話人 勝村 久司 氏	513 名
	平成 25 年 2 月 28 日	大災害時の医療体制整備 ～東日本大震災時の感染対策への取り組 み～	白鬚橋病院 名誉院長 石原 哲 氏	



(2) 横浜市立病院等安全管理者会議

市内で発生した医療事故を契機に、市大病院・市立病院・中核病院等の安全管理担当者が集まり、医療安全に関する情報交換や研修を行うことを目的に平成12年度に設立されました。

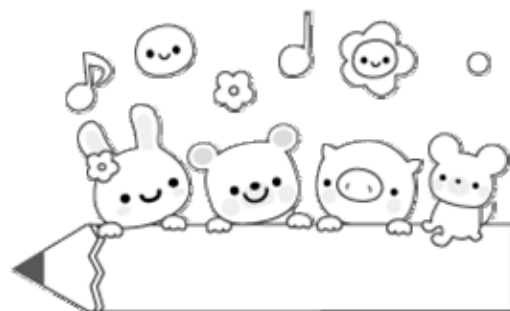
会議を構成する病院は、市内13病院からなり、年2回の本会議のほか、各部会（放射線部会、検査部会、臨床工学部会、看護部会、薬剤部会（休会中））があります。また、適宜、企画部会を開催し会議内容を検討しています。

平成20年度に事務局が医療政策課から医療安全課に移管しました。また、平成21年度に10年目を迎え、これを契機に市内の他の病院に所属する安全管理担当者にも研修会や報告会への参加を呼びかけ、会議の内容をホームページに掲載しています。

横浜市立病院等安全管理者会議実績

年度	年月日	内容	講師	参加病院数 参加者数
18年度	平成18年 第1回	医療事故で問われる刑事責任	あたご法律事務所 弁護士 瀧澤 秀俊 氏	
	平成18年 第2回	※報告・事例発表のみ		
	平成18年 第3回	よりよい患者と医療者の関係の 構築	東京海上日動メディカル 主任研究員 山内 桂子 氏	
19年度	平成19年 7月12日	患者からみた医療安全	NPOヘルスケア・リレーションズ 理事長 和田 ちひろ 氏	12病院 29名
	平成20年 3月6日	※報告・事例発表のみ		
20年度	平成20年 7月31日	病院機能評価と医療安全 ～チーム医療の観点から～	横浜市立大学附属市民総合医療 センター安全管理指導者 寺崎 仁 氏	9病院 36名
	平成21年 3月5日	※報告・事例発表のみ		11病院 54名

21 年度	平成 21 年 10 月 1 日	院内における、参加型医療安全 職員研修を考える	国立保健医療科学院政策科学部 安全科学室室長 種田 憲一郎 氏	38 病院 72 名
	平成 22 年 3 月 11 日	安全管理を組織的に進めるポイント ～病院に安全体質をつくる～	横浜市立大学附属病院 医療安 全管理学教授 橋本 廸生 氏	36 病院 90 名
22 年度	平成 22 年 7 月 27 日	一步進める医療安全 ～インシデント・アクシデント レポートのツボ～	東京医科大学医療安全管理学講 座教授 相馬 孝博 氏	30 病院 62 名
	平成 23 年 3 月 10 日	これからの医療安全を考える	横浜市立大学附属市民総合医療 センター 安全管理指導者 寺崎 仁 氏	42 病院 94 名
23 年度	平成 23 年 9 月 9 日	コミュニケーションから見た医療安 全 ～事故はなぜ起こるのか～	東京大学大学院医学系研究科 医療コミュニケーション学分野准 教授 石川 ひろの氏	52 病院 93 名
	平成 24 年 2 月 28 日	中小規模病院の安全対策 ～医 療安全の地域化(水平展開) 医療安全取組事例発表	横浜市立大学附属病院 医療安 全管理学教授 橋本 廸生 氏	39 病院 91 名
24 年度	平成 24 年 7 月 5 日	他の病院はどうやっているのだろ う ～いただき！隣の医療安全 ～ (グループワーク)	横浜市立大学附属市民総合医療 センター 安全管理指導者 寺崎 仁 氏	44 病院 77 名
	平成 25 年 2 月 21 日	中小規模病院の医療安全取組を 支援するために 医療安全取組事例発表 第1回グループワーク成果発表	横浜市立大学附属市民総合医療 センター 安全管理指導者 寺崎 仁 氏 汐田総合病院院長 窪倉 孝道 氏 東京SP研究会代表 佐伯 晴子 氏	



(3) 医療安全メールマガジンの発行

平成 19 年度に、医療安全課が市内医療機関を対象に実施したアンケート調査で、医療機関が必要とする情報で、「医療安全の知識」、「医療安全相談窓口の事例」が上位に挙がりました。それらの情報発信・啓発のため、安価で、直接的で定期的に情報提供できる媒体としてメールマガジンを発行することになりました。これは、全国自治体初の試みです。平成 20 年 10 月から毎月 1 回配信しています。

● 内容

医療安全相談窓口に寄せられた相談事例の紹介
他の医療機関での医療安全の取組事例紹介
医療安全に関する研修会のご案内 ほか

これまでの主な記事

(相談事例)

- ・カルテ開示について
- ・あの人は何職
- ・医師の説明から～手術前の患者の心理
- ・診療報酬に関する「良くある相談」紹介 など

(医療安全関連情報)

- ・放射線の基本的な知識
- ・医療広告に関する相談について
- ・アシネトバクター など

● 執筆者

医療安全課職員が交代で執筆を担当しています。

● 主な対象者

主に市内医療機関従事者を対象としますが、配信を希望する人はどなたでも登録が可能です。登録件数は平成 24 年 12 月 1 日現在 1,305 件です。

● 配信

月 1 回程度配信しています。

(平成 24 年 12 月現在、第 50 号までと 2 回の臨時特別号を発行しています。)

● 配信登録ホームページ

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryou-anzen/ml/>

横浜市医療安全メールマガジンの
登録をお願いします！

パソコンから
「医療安全メールマガジン」
で検索するか
右のQRコードを
スマホで読みこんでください



(4) ホームページを用いた情報の発信

横浜市医療安全支援センターのホームページでは情報や資料を自由に収集していただけるように随時更新しています。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/shien-center.html>

The screenshot shows the homepage of the Yokohama City Medical Safety Support Center. The page is in Japanese and features a navigation menu at the top with categories like '高齢者福祉' (Elderly Welfare), '障害福祉' (Disability Welfare), '医療・保険・年金' (Medical Insurance Pension), '健康・安全' (Health Safety), '暮らし・生活' (Living Life), '環境・衛生' (Environment Hygiene), '保健所' (Health Center), and '衛生研究所' (Institute of Hygiene). The main content area is titled '横浜市医療安全支援センター' and includes sections for '医療安全相談窓口' (Medical Safety Consultation Window), '医療安全推進協議会' (Medical Safety Promotion Council), '医療安全研修会' (Medical Safety Training Conference), and '医療安全メールマガジンの配信' (Medical Safety Email Magazine Distribution). Callouts are placed over the page to highlight specific features:

- ① 医療安全研修会のページ**
 - ・次回研修会のご案内とちらしの掲載
 - ・開催した研修会の配布資料掲載
 - ・アンケート集計結果掲載
- ② 横浜市立病院等安全管理者会議のページ**
 - ・全大会や各部会の資料、議事録掲載
- ③ 医療安全メールマガジンのページ**
 - ・配信の登録
 - ・バックナンバーの掲載
- ④ 国からのお知らせ、その他医療安全情報のページ**
 - ・国からの通知等掲載

(5) 課題、今後に向けて

<医療安全研修会>

- ・ 対象施設、職種を超えて共通認識できる内容で構成しているため、内容が恒常化しつつあり、今後、対象を絞るか否かなど開催形態等も含め検討が必要と感じています。
- ・ 参加者のリピート率は高いのですが、その反面参加される方が決まってきた現状があります。参加者の拡大について課題を感じています。

<横浜市立病院等安全管理者会議>

- ・ ここ1～2年は「中小規模病院の医療安全取組の支援」を柱として行っています。会議に参加したことのない病院にも、参加したいと思っていただけるような内容を、いかに企画部会等の意見を受けながら企画していくかということは課題です。
- ・ 看護部会、放射線部会、臨床工学部会、検査部会の4部会が活動していますが、その活動内容と親会議の有機的な連携が今後重要になってきます。

<医療安全メールマガジン>

- ・ 読者からのレスポンスが少なく、反応が確認できない点が課題となっています。
- ・ 加入者数が頭うちになっているため、更なるPRが必要と考えます。
- ・ 毎回、異なったテーマを提供し続けることは容易でなく、継続的な創意工夫が必要です。

4 医療安全への市民の参加に向けた連携の取組

医療安全、医療従事者との良好なコミュニケーションの実現には、患者側の医療に関する知識や興味、診療における主体的なかかわりが欠かせません。

横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)では、平成20年度から市民の方を対象にした講演会や情報発信を行っています。

(1) 市民講演会

<全市民向け>

テーマ:上手な医療のかかり方

日時:平成20年11月10日(月)、21日(金)

講師:東京SP研究会代表 佐伯晴子 氏

場所:横浜市社会福祉センターホール、都筑区公会堂

対象:全市民向け(市のたより、TVK情報コーナー、タウン誌等で募集)

参加者:延べ142名

<保健活動推進員向け>

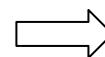
テーマ:上手な医療のかかり方～コミュニケーションの視点から～

日時:平成22年1月28日(木)

講師:いいなステーション理事長 和田 ちひろ 氏

場所:関内ホール

対象:横浜市保健活動推進員(保健活動推進員研修会のカリキュラムに組み込む)



このあと、保健活動推進員を中心に各地区単位での出前講座へ移行しています。

(2) リーフレット「お医者さんへの上手なかかり方」

平成20年度、医療安全課内にプロジェクトチームを結成し、リーフレット作成にとりかかりました。

リーフレットの内容は「新・医者にかかるための十箇条」(※)を基に作成し、複数の構成案を医療安全推進協議会委員や講演会に参加された市民の方等に見て頂きながら使いやすいものに改良しました。最終的にできあがったものは、医療機関に持参して直接メモもとれるような情報交換のツールとなりました。

(※)平成10年厚生労働省の研究班がまとめたものをNPO法人ささえあい人権センターCOMLが改訂し、全国に普及させているものです。患者が主人公になって医療に参加するための心構えが書いてあります。

平成21年3月 初版発行

市内18区役所や医療機関に配布し、その後毎年増刷・配布しています。

(65ページに見本を示してあります。)

(3) 出前講座

横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)職員が団体、地域施設、自治会等の求めに応じて地域に出向き、講座を実施しています。

テーマ:「お医者さんへの上手なかかり方」

- ・医療安全支援センター及び相談窓口について(事例紹介含む)
- ・医療に関する基礎知識
- ・上手なお医者さんへのかかり方(新・医者にかかるための十箇条抜粋)

講師:横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)職員

年度	開催回数	開催場所	参加人数
21年度	3回	片倉三枚地域ケアプラザ(神奈川区)	23名
		上星川東部町内会館(保土ヶ谷区)	20名
		国際親善総合病院(泉区)	数十名
22年度	4回	すすき野コミュニティハウス(青葉区)	13名
		瀬谷区役所(瀬谷区)	70名
		青葉区役所(青葉区)	38名
		CROSS STREET(中区)	20名
23年度	7回	旭公会堂(旭区)	265名
		旭公会堂(旭区)	453名
		磯子区役所(磯子区)	74名
		あざみの自治会館(青葉区)	30名
		生麦地区センター(鶴見区)	50名
		横浜市消費生活総合センター	19名
		不老町地域ケアプラザ(中区)	32名
24年度	7回予定	十日市場ヒルタウン集会場(緑区)	12名
		老人福祉センターうらしま荘(神奈川区)	40名
		コンフォーレ南日吉自治会(港北区)	41名
		十日市場ヒルタウン集会場(緑区)	22名
		東戸塚地域ケアプラザ(戸塚区)	38名
		南区北永田第4町内会館(南区)	31名
		ビオラ市ヶ尾地域ケアプラザ(青葉区)	10名

(4) ホームページを用いた情報の発信

横浜市医療安全支援センターのホームページ内で、市民の方に知って頂きたい情報や資料を自由に収集していただけるように随時更新しています。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/shien-center.html>

① 医療安全支援センタートップページ

リーフレット「横浜市医療安全相談窓口のご案内」と「お医者さんへの上手なかかり方」が自由にダウンロードできるようになっています。

② 医療安全相談窓口のページ

- ・横浜市医療安全相談窓口の概要、利用方法
- ・よくある相談Q&A
- ・上手な医療機関のかかり方
- ・他の相談機関の連絡先
- ・医療安全相談窓口の前年度実績
- ・市内病院の患者相談窓口一覧表

③ 市民向け出前講座のページ

出前講座の申し込み案内やこれまでの開催実績を掲載しています。

④ 医療安全推進協議会のページ

会議録や資料を掲載しています。この資料から、横浜市医療安全支援センター(相談窓口)の事例や統計資料、その他の活動内容の詳細を確認することができます。

また、会議開催の案内も随時掲載しています。

(5) 課題、今後に向けて

- ・ 保健活動推進員会を軸とした出前講座の開催が定着してきました。今後はより地域へ浸透していくために老人クラブや民生児童委員に対してのアプローチも検討が必要と考えます。
- ・ リーフレット「お医者さんへの上手なかかり方」についての意見聴取と内容等の再検討の必要性を感じています。
- ・ 今後は子育て世代など、各世代に向けたアプローチについて、関係部署や区役所福祉保健センター事業との連携を強化していく必要性を感じています。

5 関係団体・機関との連携、学会発表等

(1) 関係団体への普及、啓発

- ・市歯科医師会、区歯科医師会、市歯科医師連盟、鶴見大学歯学部OB会での講習
各団体からのご依頼を受け、歯科分野の相談事例を紹介しながら医療安全相談窓口の役割と患者さんから見た歯科医療についてお話をいただいています。
- ・薬局実務実習研修会
横浜市薬剤師会が市内大学薬学部の学生を対象に年3回開催している研修会に、横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)職員が出向き、医療安全相談窓口の活動と窓口寄せられた相談事例の紹介を行って、薬局店頭等での患者対応に関する啓発を図っています。
- ・横浜市病院協会会報への寄稿
横浜市病院協会の会報に、横浜市医療安全支援センターの取組や病院への立入検査の記事を寄稿しています。(会報第37号(平成18年7月発行)～)

(2) 医療安全支援センター総合支援事業での活動

- ・プロジェクトチーム第1期(平成20年度)への職員派遣
- ・平成20年度ジョイントミーティング全国大会、平成22年度代表者ジョイントミーティングでの活動報告発表
- ・他自治体からのヒアリング、先進地視察受け入れ

(3) 学会等発表

- ・平成22年度 神奈川県医療安全推進セミナー 成功事例口述発表
「医療安全相談窓口寄せられた相談事例と対応」
- ・第6回医療の質・安全学会学術集会(平成23年度) シンポジウム「対話からはじまる医療」
「横浜市医療安全支援センターの取組」
- ・第47回横浜市保健・医療・福祉研究発表会(平成24年度)
「横浜市医療安全相談窓口(横浜市医療安全支援センター)実際と課題」
- ・第7回医療の質・安全学会学術集会(平成24年度) ポスターセッション
「横浜市医療安全相談窓口8年の活動を振り返って」

外部発表活動については、平成20年度以降のものを記載しています。