

平成26年度 第2回船橋市医療安全推進協議会 次第

日時：平成27年2月23日（月）午後7時30分  
場所：船橋市保健所 4階 予診室

- 1 閉会
- 2 保健所長あいさつ
- 3 事務局紹介
- 4 会長あいさつ
- 5 議題
  - ①平成26年度（4月～12月）  
船橋市医療安全支援センター実績報告
  - ②平成27年度船橋市医療安全支援センター活動計画
  - ③医療機関立入検査（医療安全部門）結果について
  - ④事例に基づく協議
- 6 閉会

平成26年度  
(4月～12月)  
船橋市医療安全支援センター  
実績報告

## 根拠法令

医療法第六条の九

国並びに都道府県、保健所を設置する市及び特別区は、医療の安全に関する情報の提供、研修の実施、意識の啓発その他の医療の安全の確保に関する措置を講ずるよう努めなければならない。

## 医療法第六条の十一

都道府県、保健所を設置する市及び特別区は、第六条の九に規定する措置を講ずるため、次に掲げる事務を実施する施設（「医療安全センター」）を設けるよう努めなければならない。

- 一 患者又はその家族からの当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所若しくは助産所における医療に関する苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに、当該患者若しくはその家族又は当該病院、診療所若しくは助産所の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。
- 二 当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所若しくは助産所の開設者若しくは管理者若しくは従業者又は患者若しくはその家族若しくは住民に対し、医療の安全の確保に關し必要な情報の提供を行うこと。
- 三 当該都道府県等の区域内に所在する病院、診療所又は助産所の管理者又は従業者に対し、医療の安全に關する研修を実施すること。
- 四 前三号に掲げるもののほか、当該都道府県等の区域内における医療の安全の確保のために必要な支援を行うこと。

3

## 主な業務

- ① 患者・住民からの相談や苦情に対応。  
相談・苦情に適切に対応するため、関係する機関・団体等との連絡調整を行う。
- ② 医療安全推進協議会の開催
- ③ 医療安全施策の普及・啓発  
(医療提供施設等に対する情報提供や助言・研修、患者・住民に対する啓発等)

4

# 年間業務

- 5月 医療安全支援センター初任者研修の受講
- 6月 医療安全支援センター初任者研修の受講  
第1回病院患者窓口担当者連絡会議の開催
- 7月 第1回医療安全推進協議会の開催
- 10月 医療安全支援センター実践研修の受講
- 12月 関東信越厚生局主催「医療安全に関するワークショップ」の受講
- 2月 医療安全研修会の開催
- 医療安全推進協議会の開催
- 第2回病院患者窓口担当者連絡会議の開催
- 適宜 市民への啓発活動「出前講座」

5

## ①相談苦情対応について

設置場所：船橋市保健所総務課内

相談員：看護師（専任）2名

相談内容

医療内容、医療従事者等の対応等に関する  
相談・苦情の受付、医療機関等の案内等

受付時間

月曜日～金曜日 9時～16時（昼休みを除く）

受付電話

保健所代表電話 047-431-4191

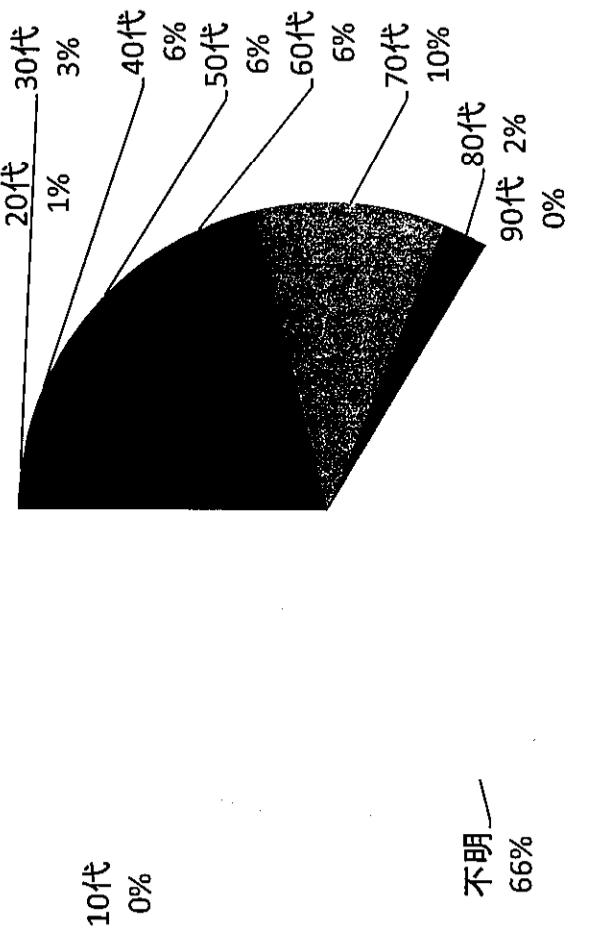
6

## ①相談苦情受付概要

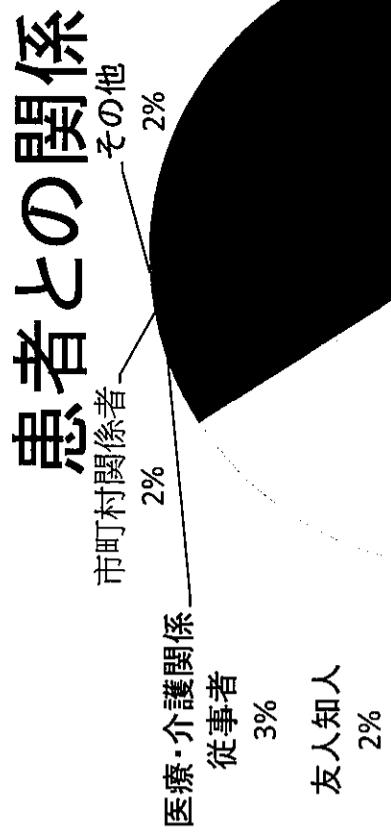
- 受付件数：549件
- 性別：男性 40% 女性55% 不明5%
- 受付方法：
  - 電話 93% 来所 6% メール 1%
  - 内容：相談 59% 苦情 41%
  - 診療科別（不明を除く）
    - 内科 21.5% 精神科 18.6% 歯科 10.9%
    - 整形外科 9.1%

7

## 年代別



8



9

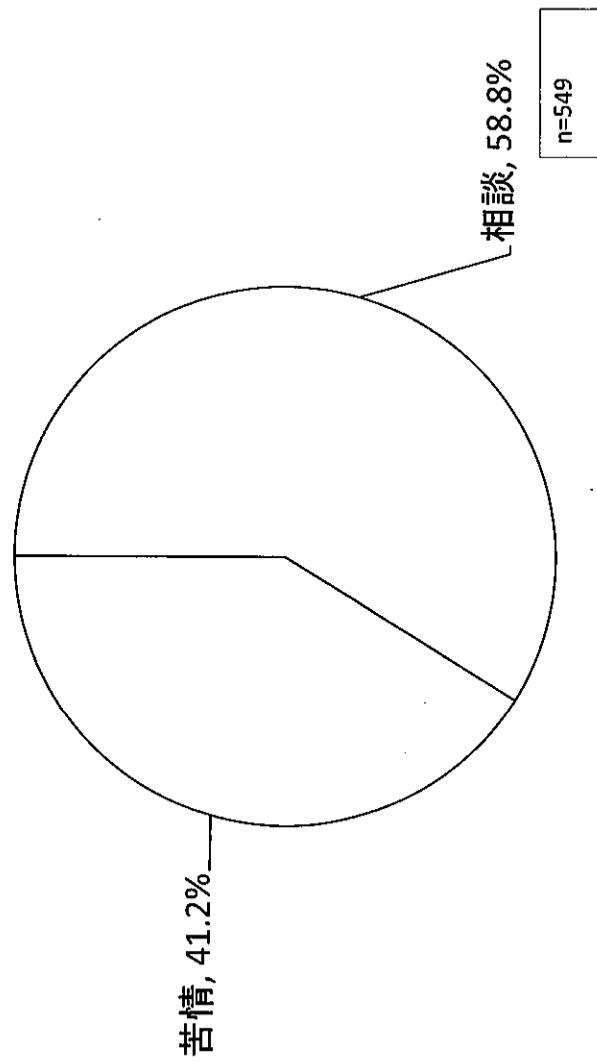
## 受付方法

26年度(4月～12月)

|     | 件   | 割合   |
|-----|-----|------|
| 電話  | 511 | 93   |
| 来所  | 33  | 6    |
| 手紙  | 0   | 0    |
| メール | 5   | 1    |
| 合計  | 549 | 100% |

10

# 相談苦情の内訳



11

## 相談の内訳

|               | 平成26年<br>4月～12月 | 平成25年度        |
|---------------|-----------------|---------------|
| 健康や病気         | 130件<br>23.7%   | 139件<br>23.6% |
| 医療機関紹介・<br>案内 | 93件<br>16.9%    | 74件<br>12.6%  |
| 薬に関するこ<br>と   | 25件<br>4.6%     | 23件<br>3.9%   |
| 医療費           | 14件<br>2.6%     | 12件<br>2.0%   |
| 治療内容          | 8件<br>1.5%      | 24件<br>4.1%   |
| 転院            | 13件<br>2.4%     | 10件<br>1.7%   |
| その他           | 38件<br>7.1%     | 50件<br>8.5%   |
| 計             | 323件<br>58.8%   | 332件<br>56.5% |

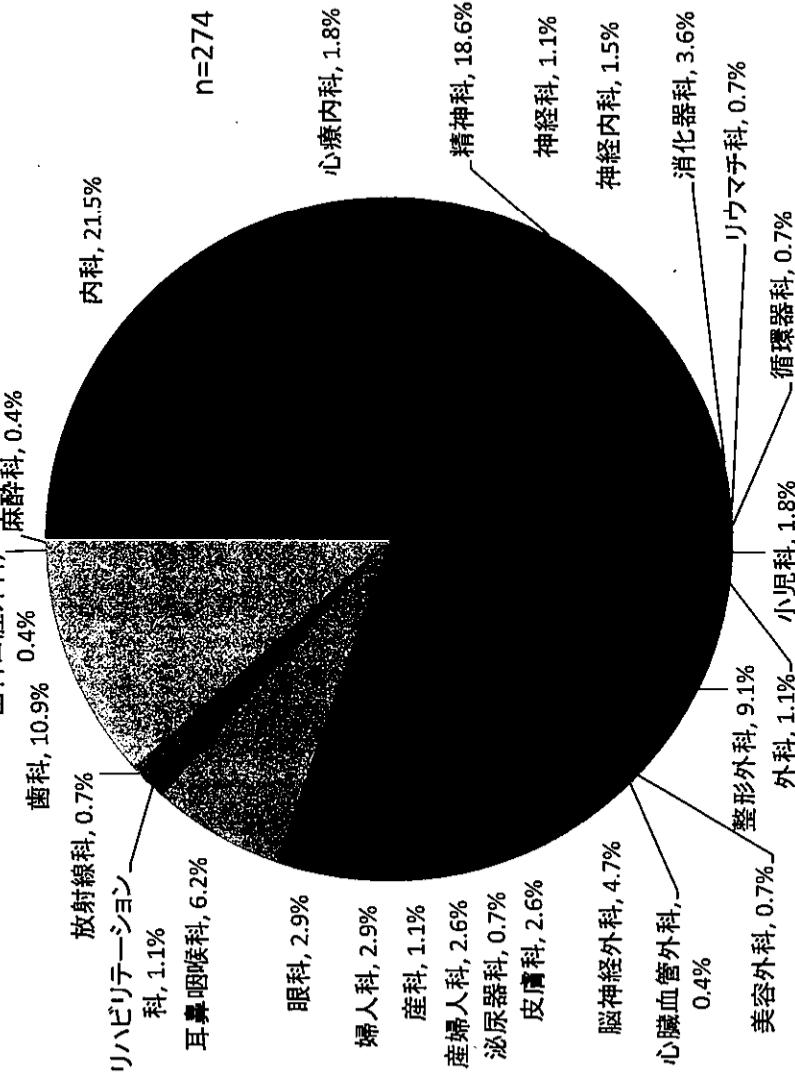
12

## 苦情の内訳

|           | 26年度<br>(4月～12月) | 25年度  |
|-----------|------------------|-------|
| 医療行為、医療内容 | 68件              | 12.4% |
| 従事者の接遇    | 47件              | 8.6%  |
| 医療費関係     | 19件              | 3.5%  |
| 医療過誤・医療事故 | 25件              | 4.6%  |
| 関連法規      | 5件               | 0.9%  |
| 説明不足      | 21件              | 3.8%  |
| 診療拒否      | 7件               | 1.3%  |
| その他       | 58件              | 6.1%  |
| 計         | 226件             | 41.2% |
|           |                  | 256件  |
|           |                  | 43.5% |

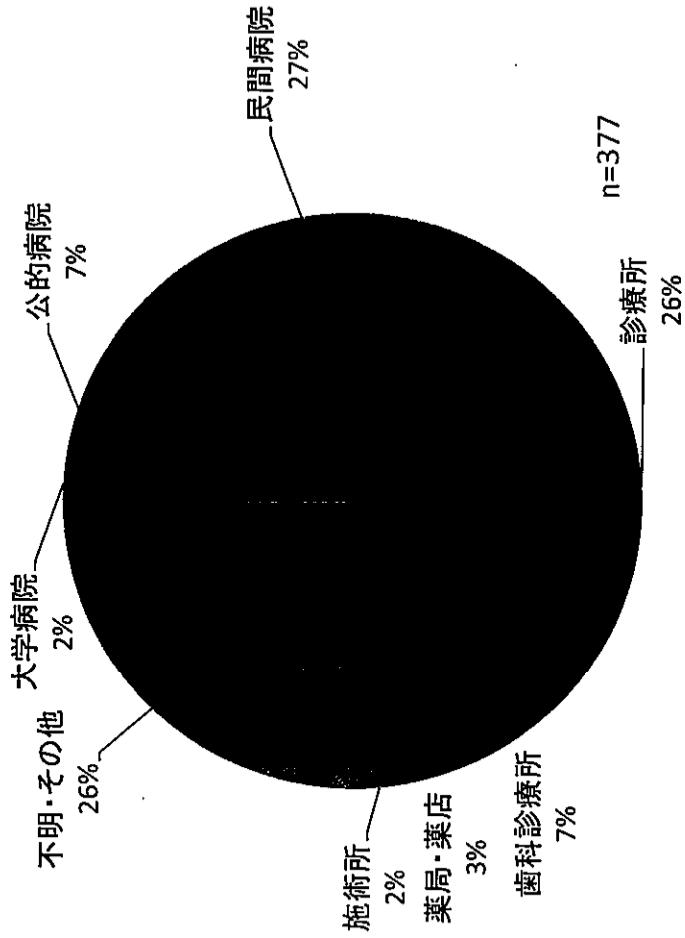
13

## 診療科別受付数



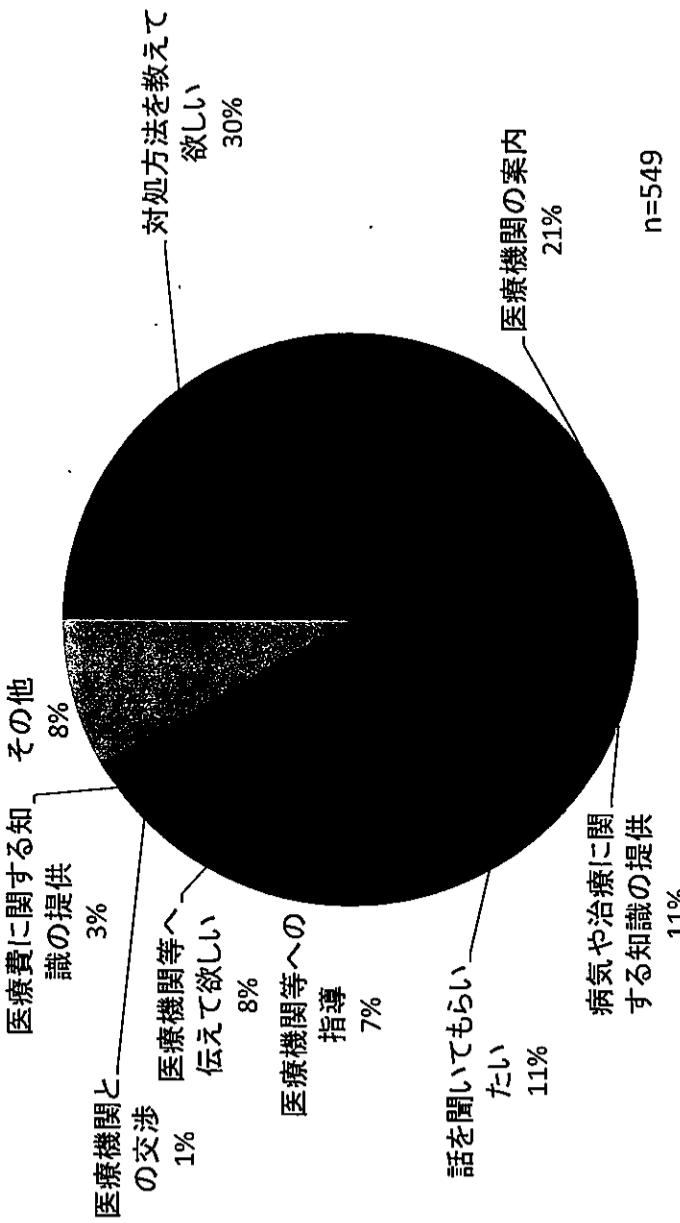
14

## 施設分類別件数



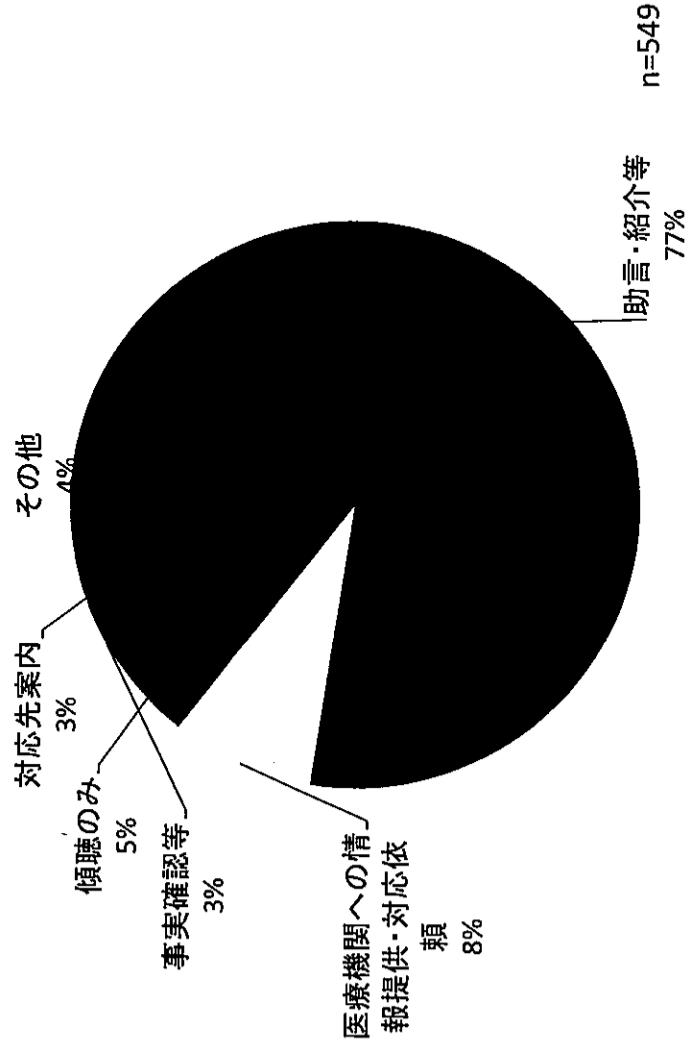
15

## 相談苦情者の要望



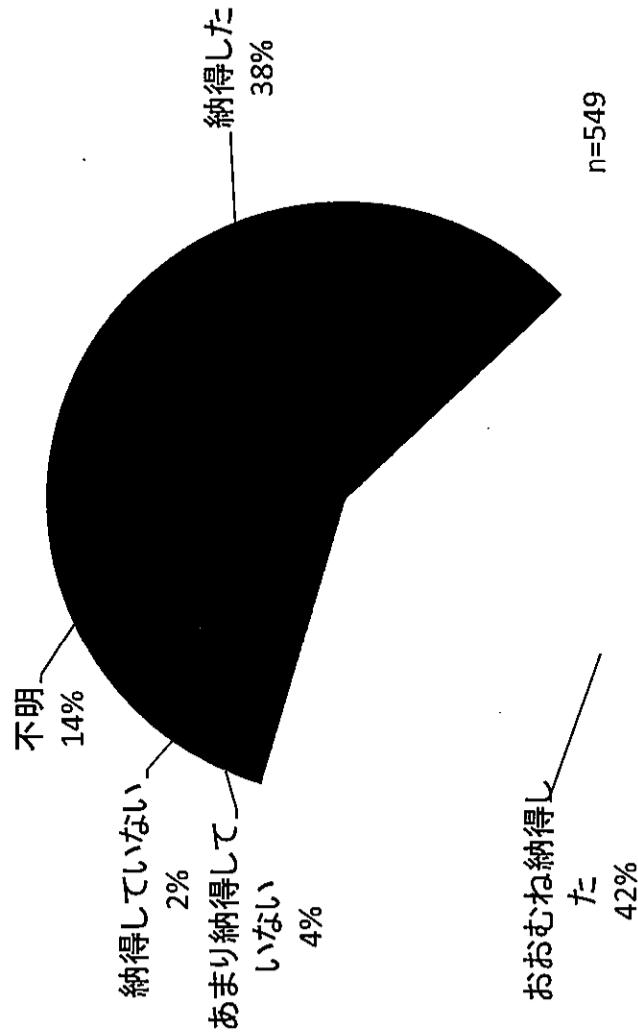
16

# 対応



17

# 納得度



n=549

18

## ②医療安全推進協議会

平成26年7月23日(月)19時30分～  
概要と議事録は、  
市役所ホームページで公開中

平成27年2月23日(月) 19時30分～

19

## ③医療安全研修会

- 日時：平成27年2月7日(土)14時～16時
- 場所：船橋市保健所
- 演題：「大学病院における医療安全」
- 講師 東京医科歯科大学医学部付属病院  
副院長 大川淳先生
- 出席者 病院医療安全責任者等 34名

20

### ③病院患者相談窓口担当者連絡会議

○第1回 平成26年6月25日 参加者数 31名

・研修 「相談支援の取り組み」

講師：東京大学医学系研究科

医療安全管理講座特任研究员

水木 麻衣子氏

・グループワーク

「患者相談窓口の院内の役割について」

○第2回 平成27年2月26日予定

・講演「病院における苦情相談」

講師：元東京大学医学部附属病院

患者相談・臨床倫理センター相談員 阿部 篤子氏

・報告「病院での相談苦情対応の取り組みについて」

21

### ③相談員の資質向上

○医療安全支援センター初任者研修

5月9日、6月20日：1名ずつ受講

○医療安全支援センター実践研修

9月25日：1名受講

○関東信越厚生局主催

医療安全に関するワークショップ

12月8日～12日：1名受講

\* いづれの研修も、対象は全国の医療安全支援センター職員及び医療機関職員

22

### ③市民への啓発

○出前講座「上手なお医者さんのかかり方」

厚生労働省研究班が作成した

「上手なお医者さんのかかり方10か条」の講義

- 対話の始まりはあいさつから
- より良い関係づくりはあなたにも責任が
- 伝えたいことはメモして準備
- 伝覚症状と病歴はあなたを伝える大切な情報
- 自覚事なことはメモをとつて確認
- 大それからの見通しを聞きましょう
- その後の変化も伝える努力を
- よく相談し、治療方法を決めましょう
- 納得できないときは何度も質問を
- 治療効果をあげるため、お互いに理解が必要

23

| 月日     | 団体名            | 人数   |
|--------|----------------|------|
| 6月25日  | 藤寿会            | 40人  |
| 7月16日  | みづほ豊年会         | 25人  |
| 7月18日  | ケアハウス市立船橋長寿園   | 15人  |
| 7月19日  | 生涯学習インストラクターの会 | 15人  |
| 8月25日  | 三井住友信託銀行船橋支店   | 29人  |
| 9月6日   | 御滝さくら会         | 28人  |
| 9月14日  | いづみハイツ船橋自治会    | 35人  |
| 9月20日  | 悠遊会            | 11人  |
| 10月2日  | 南楽遊会           | 25人  |
| 11月13日 | 西習志野自治会シニアクラブ  | 25人  |
| 2月10日  | 夏見長寿会          | 25人  |
| 2月17日  | 湊町地区福祉協議会      | 30人  |
| 2月19日  | ボランティアサロンふなばし  | 30人  |
| 計      | 13回            | 333人 |

24

# 平成27年度 船橋市医療安全支援センター 活動計画

1

## 年間計画

- 5月 医療安全支援センター初任者研修の受講
- 6月 医療安全支援センター初任者研修の受講  
第1回病院患者窓口担当者連絡会議の開催
- 7月 第1回医療安全推進協議会の開催
- 10月 医療安全支援センター実践研修の受講
- 12月 関東信越厚生局主催  
「医療安全に関するワークショップ」の受講
- 2月 医療安全研修会の開催  
医療安全推進協議会の開催
- 第2回病院患者窓口担当者連絡会議の開催
- 適宜 市民への啓発活動「出前講座」

2

# 相談苦情対応について

設置場所 船橋市保健所総務課内

相談員 看護師（専任） 2名

相談内容

医療内容、医療従事者等の対応等に関する

相談・苦情の受付、医療機関等の案内等

相談受付時間

月曜日～金曜日 9時～16時（昼休みを除く）

相談電話

保健所代表電話 047-431-4191

## 医療機関立入検査(医療安全部門)結果について

## 平成26年度 病院立入検査における医療安全に関する主な指導事項

|   |
|---|
| 事故報告が全職種から提出されるための対策を講ずること              |
| 重大事故発生時の体制整備を図ること                       |
| 事故報告の分析・再発防止策の決定等は委員会として実施すること          |
| 医療安全指針の内容を整理すること                        |
| 医療安全マニュアルの充実を図ること                       |
| 医療安全委員会の院内における位置付け・役割・運営体制の見直しを図ること     |
| 医療安全委員会決定事項の周知徹底・遵守を図ること                |
| 医療安全研修会の出席率向上と未受講者へのフォローを行うこと           |
| 患者相談窓口で受けた相談苦情を積極的に把握し情報として整理すること       |
| インシデント(ヒヤリハット)がより多く、迅速に報告されるための対策を講ずること |
| インシデント(ヒヤリハット)の報告が全職種から提出されるための工夫をすること  |
| インシデント(ヒヤリハット)の分析及び対策の強化をすること           |
| 身体拘束マニュアルを遵守すること                        |

## 平成26年度 診療所立入検査における医療安全に関する指導事項

|       |    |
|-------|----|
| 一般診療所 | なし |
| 歯科診療所 | なし |

|        |   |    |    |     |      |      |    |
|--------|---|----|----|-----|------|------|----|
| 件名     | 相談：その他  |    |    |     |      |      |    |
| 事例     | 退院するようにならなかったが、不安である。   |    |    |     |      |      |    |
| 相談者    | 家族  | 年齢 | 不明 | 性別  | 女    | 相談方法 | 電話 |
| 医療機関種別 | 病院  |    |    | 診療科 | 整形外科 |      |    |
| 相談内容   | <p>70歳の夫が事故で両足の骨折をしてA病院で6回手術を受け、6ヶ月間入院している。現在、松葉杖訓練中である。先日担当医から「来週退院するように、息子に手伝つてもらつてリハビリをするように」と言わされた。息子は仕事がある、と答えたなら「家から出ないようすればよい」と言われた。家に帰ればリハビリが出来ず歩けなくなるのは目に見えている。A病院の相談室で相談したが「ケアマネイジャーを探すように」としか言われなかつた。介護認定に話をしてくれず友人に聞きつつ手続きをした。介護度認定はまだ未定である。今、自宅に帰されてもどうした良いか分からぬ。どうしたら良いか。</p> |    |    |     |      |      |    |
| 相談対応   | <p>A病院の使命として急性期患者の診療があります。ですから急性期を過ぎた患者さんについては、転院や退院を勧めざるを得ない状況にあります。このことはご理解頂きたい、と思います。しかしながら、やみくみに退院を促しているわけではない、と思います。患者さんの事情もあると想いますので、病院と良く話し合うことが必要だと思います。医師からご主人の現在の状態、見通し、他院でのリハビリの必要性等具体的にお聞きしたら如何でしょうか。医師からの説明を求めるといふ事項について、簡潔に質問できるようメモにしておくと良いと思います。</p>                        |    |    |     |      |      |    |
| 留意点    | <p>退院後の療養については、家庭環境等を査定し、スムーズに移行できるようにチームとして対応しているものと思われる。退院の見通しが立った時点で、早めに自宅療養の環境を整えるようにすべきと思われる。</p>  |    |    |     |      |      |    |

## 件名 19 相談：治療内容

## 事例 保険医療で入れ歯を作つてほしい

| 医療機関種別 | 歯科診療所   |    |    | 診療科 | 歯科 |      |    |
|--------|---|----|----|-----|----|------|----|
| 相談者    | 本人  | 年齢 | 不明 | 性別  | 女  | 相談方法 | 電話 |
| 相談内容   | <p>A歯科クリニックで入れ歯治療の為、型を取つた。その後に歯科医が上下で60万円かかると言われたが、保険医療の範囲でと頼んだ。歯科医は急に不機嫌になり、答えてくれず行つてしまつた。仕方がないので会計に行つたら12,000円を請求された。今までそんな料金を請求されたことがないので尋ねねたら、入れ歯の内金との答えだった。よく分からぬまま支払つたが、内金の必要性が分からない。自分の希望が歯科医に伝わつてゐるのかと不安になつたので、A歯科クリニックに連絡しようとしたが、数回かけても繋がらない。保険適応の入れ歯を作つてほしいがどうしたら良いか。</p> |    |    |     |    |      |    |
| 相談対応   | <p>入れ歯の治療は保険適応で出来ます。しかし歯科医によつてはより精巧にする等の理由で自由診療での入れ歯を勧めることが少なからずあるようです。その歯科医の判断の是非については保健所で判断できません。保険適応の治療であれば、内金を支払う必要はありません。内金として支払つたのであれば、自由診療としてですので、消費者センターが管轄になります。まずは、歯科医とよく話し合い保険適応での治療を決定した場合、内金の返還を求め応じない場合は消費者センターに相談したら如何でしょうか。</p>                                     |    |    |     |    |      |    |
| 留意点    | <p>歯科治療の医療費支払いについては、相談が多い。医療者側には患者へのインフォームドコンセントを望みたい。又患者側もよく説明を聞き納得してから治療を受けるよう勧めたい。保健所として、市民への啓発活動を推進していきたい。</p>  |    |    |     |    |      |    |

|        |  |    |    |    |   |             |
|--------|--|----|----|----|---|-------------|
| 件名     | 相談：薬   |    |    |    |   |             |
| 事例     | 薬剤師が変更薬の確認を怠った   |    |    |    |   |             |
| 相談者    | 本人   | 年齢 | 不明 | 性別 | 男 | 相談方法<br>診療科 |
| 医療機関種別 | 薬局   |    |    |    |   | 耳鼻咽喉科       |
| 相談内容   | <p>アレルギー性鼻炎でA診療所に通院している。いつも処方されているアルデシンが販売中止になるので、類似薬のナゾネットを処方する、と言われた。処方箋をB薬局に出した際、薬剤師が「点眼薬が変わります。」とだけ言って、変更理由を聞いてくれなかつた。後日、アルデシンは販売中止になつたがジネリック薬のアルロイヤーは中止にならないことを知つた。薬剤師が処方箋変更時に理由を聞いてくれたら、高い薬代を支払わなくて済んだはずである。B薬局の他の薬剤師は変更時には必ず理由を聞かれる、時には医師に直接確認をとつてくれた。今回その確認をしてくれなかつた。アルロイヤーとナゾネットスの差額料金を支払い、謝罪してほしい。</p> |    |    |    |   |             |
| 相談対応   | <p>医事薬事内で協議した。今回の件は薬剤師法第4章（処方せん中の疑義）第24条 薬剤師は、処方せん中に疑わしい点があるときは、その処方せんを交付した医師、歯科医師又は歯医に問い合わせて、その疑わしい点を確かめた後でなければ、それによつて調剤してはならない、に当たると思われる。薬剤師としては類似薬を処方されており、「薬が変わったのですね。」と確認しているので、疑問は生じなかつたと思われる。薬剤師としての落ち度は認められず、謝罪、差額料の支払いを求めるのは無理があると思われる、との結論になつた。相談者にその旨お話しした。</p>                                       |    |    |    |   |             |
| 留意点    | 患者対応マニュアルがあれば、薬剤師個々による対応の違いが出ないので、と思われる。   |    |    |    |   |             |

件名 相談：薬  
平成27年2月受

事例 薬剤師が服薬状況の確認をしない

| 相談者    | 家族  | 年齢 | 不明 | 性別  | 不明 | 相談方法 | メール |
|--------|---|----|----|-----|----|------|-----|
| 医療機関種別 | 薬局  |    |    | 診療科 |    | 小児科  |     |
| 相談内容   | 市役所市民の声を聞く課あてのメール。<br><br>利用している薬局は、薬剤師が全く服用状況の確認をせず、後発品に対する説明もない。<br>算定要件を満たさずに薬歴管理指導料を請求されている。<br><br>「お薬手帳は不要」と伝えると「手帳がない人には薬はだせません」と言われたことがある。  |    |    |     |    |      |     |
| 相談対応   | <p>薬局に立入検査を実施し、服薬指導の状況を確認した。</p> <p>患者ごとに作成された薬剤服用歴に基づき、薬剤情報提供文書を用いて適切に情報提供が行われていた。</p> <p>また、お薬手帳は不要という患者に対しては新たなお薬手帳を交付し与薬していることを確認した。</p> <p>また、後発品に関する情報提供については、薬剤情報提供文書を用いて実施していた。</p> <p>健康保険法の調剤報酬に係る件なので、関東信越厚生局千葉事務所に情報提供した。</p> |    |    |     |    |      |     |
| 留意点    | 薬剤師は薬局で定めた業務手順書を遵守し業務を正確に実施することは当然である。<br>患者に不安や誤解を与えないように「不明な点がありましたらご相談ください」や「お大事にしてください」等の一言を添え、コミュニケーションをとることが求められる。  |    |    |     |    |      |     |

|        |  |    |    |    |   |      |
|--------|--|----|----|----|---|------|
| 件名     | 苦情：看護行為  |    |    |    |   |      |
| 事例     | 口腔清拭を行つてくれない、ナースコールの答えてくれない。   |    |    |    |   |      |
| 医療機関種別 | 病院   | 年齢 | 不明 | 性別 | 女 | 相談方法 |
| 相談者    | 家族   |    |    |    |   | 電話   |
| 相談内容   | <p>夫が〇月〇日にA病院からB病院に転院した。以来、誤嚥の可能性のある夫の口腔保清が不十分な為、昼過ぎに面会に行き自分が口腔清拭を行つてきた。ある日面会中に腹痛を訴えたのでナースコールを押したが、看護師が訪室してくれなかつた。しばらくして食事時間になつたので配膳のため訪室してきた看護師に腹痛を訴えた。夫に食事を食べられかどうかを聞き「食べられる」と答えたら何も手当をしてくれなかつた。夫はまだお腹の調子が悪いといつて。口腔清拭が不十分だからだ。病院の相談員に口腔清拭の不備、ナースコールを切つたことについて苦情を言った。看護師長から謝罪の言葉はあつたが、担当の看護師の名前を聞き出そうとしたがおしえてくれなかつた。保健所で担当看護師の名前を聞き出してほしい。又、このことを公表したい。</p> |    |    |    |   |      |
| 相談対応   | <p>ナースコールに対応して頂けない事は大変不安なことだと想ひますし、口腔保清も大切なことです。当該病院の看護体制の問題で看護師個人の問題ではないと思います。貴方が望むのは、ナースコールを切つた看護師の名前を知ることではなく、改善されることではないでしょうか。看護師長もそのように思うから謝罪をして、看護師個人の名前は言わなかつたのだと思います。保健所として出来ることは貴方の想いを当該病院に伝えることです。公表したいという事に対しては、保健所に苦情を伝えたことで果たされたのではないでしょうか。相談者が納得されたので当該病院にお伝えし、当該病院から相談者に連絡対応することになった。</p>   |    |    |    |   |      |
| 留意点    | <p>昨今、口腔保清に関する市民の要求度は高いと感じられる。適切なケアが必要と思われる。ナースコールは場合によつては命に直結する事態を招きかねない。ケアが重なり対応できない場合でも、コールを切るのではなく一言でも状態を聞くことが必要ではないか。苦情に発展した場合も、慎重に扱い病院として対応すべきと思われる。</p>   |    |    |    |   |      |