

平成29年度 第1回 医療安全推進協議会

平成29年9月6日(水) 19時30分～20時50分

船橋市保健福祉センター小会議室①

出席者：寺田委員・尾崎委員・杉山委員・西方委員・加藤委員

オブザーバー：鈴木(雅)

事務局：筒井所長・松野次長・高山課長・鈴木(紳)課長補佐・

佐美三・村瀬・佐々木・佐藤

1. 開会(鈴木補佐)
2. 西方委員に委嘱状交付
3. 保健所長あいさつ

日頃からご理解ご協力をいただいているところ、ありがとうございます。

平成25年度から行っており、今回で9回目となった。

法令に基づいてしっかり議論できる場であるよう年2回お集まりいただき、保健所の医療安全推進行政の方向性を御議論いただきご意見いただき事例検討部会も含めて具体的な対策等を議論していただいているところです。

医療相談は、年々増加傾向であったが、昨年度は減少が見受けられた。医療安全は注目を浴びるところ。実際のところ、100点は取れなくても管内医療機関が90点台を確保できるようしっかりとした医療安全体制の強化をはかっていく。施策を推進していきたいと考えています。

病院患者相談窓口連絡会議は、ひまわりネットワークと実質的に似たような役割を担っている部分がある。各医療機関の窓口担当者がしっかりと対応できるよう応援支援したいと考えています。

今年度1回目ということで昨年度の事業報告と今年度活動計画などお伝えしたい。

(委員紹介)

(保健所職員紹介)

(配布資料確認)

4. 会長あいさつ

寺田会長：この会議は形だけではなく市民にどれだけ貢献できるか。忌憚(キタン)のないご意見をこれからの医療安全を確認していきたいと思います。

本協議会は、「船橋市医療安全支援センター設置要綱」に基づき、船橋市の医療安全対策を総合的に推進するため、センターの運営方針及び業務内容の検討等を審議していただく会議です。

医療安全の推進や医療事故防止に関する社会的関心は依然として高く、医療従事者には、市民の医療に対する信頼の確保のための努力が求められるところでございます。

こうした背景のもと、当協議会におきましても、これを踏まえて船橋市の医療安全対策について協議していきたいと思います。

本日は、保健所から事業の報告等があります。各委員の皆様それぞれの立場でご意見をいただき、また、ご自身の所属で実施されている医療安全対策等についてもご発言をお願い致します。

それでは、議題の1番目ですが、事務局より説明をお願いします。

#### 議題①（佐藤）事務局説明

##### 質疑

加藤：相談者の課題としてコミュニケーションの不足とされるが、全件からか。相談者の側だけの問題か。

寺田：コミュニケーションの不足は医療者と双方向と受け止めている。30%とはかなり多いですね。

加藤：こんなに相談者に課題があるのであれば、相談員は大変だなと。情報不足、認識不足だと。

寺田：相談員とのコミュニケーションもとれないのか？

佐藤：相談員とのコミュニケーションはとれている場合が多い。

寺田：医師とうまくコミュニケーションがとれていないために相談が来たのとらえる。

尾崎：「当事者間の問題」と表記を変えてみたらどうか。市民と医療側と双方だと思う。

寺田：「説明不足」とか「説明を理解しきれなかった」とかの表記にしたらどうか。

佐藤：なるべく課題を挙げるようにしている。県で統一している分類だ。

筒井：相談者が相談員に色々とおっしゃるが、相談者にこういうファクターが足りていれば相談員が「こうすれば相談苦情に至らなかったのかな」と考えるということか。これを満たすように普段から何かしていくべきかということになりますね。それについて考えていかななくてはいけない。

西方：具体的な苦情内容は公表しているのか。

佐藤：事例検討部会で検討している。公表している自治体もあり、医療安全支援センター総合支援事業で事例集を作っている。

西方：看護行為の苦情が3件あって、どういう種類か現場は知りたい。

寺田：事例検討部会で掘り下げて検討していると思う。事例が各会に内容が上がらないと困る。医師会は苦情の場合は文書を出させたりと対応している。

尾崎：幼児検診でトラブルがあったら対応している。各診療所からは県の歯科医師会にいつてしまう場合も多い。市歯科医師会には知られたくない思いが働いてしまう。直接患者さんからの苦情が会に入ることがある。

杉山：直接患者さんからの苦情が薬剤師会に入ることが多い。

寺田：その辺の取り込みが大事だ。

筒井：看護行為の苦情の件ですが、この会議は事例検討部会の親会議になるので、会議結果は報告されます。

寺田：市民への啓発はオーディエンスの質にも左右される。入門コースなどに分けても良いのではないか。一番簡単ところで話をしないと次から来てもらえないこともあるので「平易な表現でわかりやすい」という意見を大切にしたい。

## 議題②(佐藤)

寺田：ダイジェスト版はどこでもすぐに手に入ると良い。

杉山：「メモを取りましょう」とありますが、お薬手帳の活用をすすめて欲しい。お薬手帳に書いていいのです。

寺田：(同意見)話を聞くより早いので。

杉山：「こういう過程で症状が変わった等は書いていいですよ」と言っている。

加藤：年配の方で話が通じないことが多い。受診に際しては家族の同伴もすすめて欲しい。

佐藤：本編にあるがダイジェスト版にも盛り込んでいく。

筒井：医療機関にも協力していただきたい。一緒に使って提案も受けたい。

寺田：：医師会員に送ることは問題ない。

尾崎：ダイジェスト版はもう少し情報を入れても良い。

寺田：情報が多いと見なくなる。

加藤：お薬手帳の活用は多いに宣伝した方が良い。

尾崎：「上手な～」は初診をイメージにしているのか。

寺田：⑧は初診ではない。

鈴木：「迷ったとき」は「困ったとき」の方が良い。

加藤：相談先はセンターだけでなく健康ダイヤル24を加えても良い。

鈴木：作成の際は医療安全支援センター総合支援事業とも検討を。

加藤：相談員は同時に昼休みをとるのか。

## 議題③

### 【医師会】

寺田：1年に1回講習会を行っている。今年は10月26日に保健所と合同で接遇講習会を行う。色々な演題で行っている。一番医療事故であがってくるのが予防接種。医師会としては母子手帳を持参しない方への予防接種はすすめていない。兄弟児への誤接種がある。予防接種講習会を行っている。予防接種の事故はダントツだ。どう減らしていくかが課題。接遇、患者さんとトラブルを起こさない。結核の集団発生があれば、保健所と相談して結核についての講習会を行ったり、トピックスになる感染症があれば講習

会を行いたい。

【歯科医師会】

尾崎：医療安全（管理）講習会の開催他行っている。歯科用のエアタービンに関する記事が新聞に出ていたが、個人個人でタービンヘッドを交換する。かざぐるま、さざんか休日診療所で歯科衛生士等に講習会を行っている。今年度は救急蘇生実習を行う。多くの会員に出席してもらい実施する。万が一起こるかもしれないので行っておく。新入会員の説明会で医療安全の義務化ということで周知している。

【薬剤師会】

杉山：薬局に持ち帰ってもらい研修をしてもらえるように、スタッフに聞いてもらえるような題材で行っている。年2回、研修会を開いている。3月は県薬剤師会研修会の内容を共有する。薬剤師会に寄せられた苦情を報告している。患者の意見は貴重だと伝えている。患者さんとトラブルが起きないように。

加藤：大学に寄せられた事例を検討している。全国から寄せられた事例集を見ている。医師会ではひとつひとつの事例に踏み込んで対応できる。

寺田：担当理事はかなり厳しく言っている。ある程度以上の事例には改善も求めている。

筒井：複数回の相談苦情が来る医療機関はない。

寺田：医療事故に関わる事案は素早く改善されているところもある。自浄作用も働いていると思う。

筒井：看護協会からの情報提供もお願いしたい。

西方：毎年11月に医療安全大会を行い、セミナーや基調講演を行い、医療安全を推進している。医療安全推進者の育成も行い毎年30名ほど育てている。

寺田：医師会は毎回高名な先生をお呼びしている。講習会を受講した医療機関には受講証を発行している。

佐藤：議題は以上。

（閉会あいさつ） 寺田会長・鈴木補佐

以上