

## 令和元年度第1回船橋市医療安全推進協議会会議録

1. 開催日時：令和元年11月11日(月曜日) 19時30分～20時30分
2. 開催場所：船橋市保健福祉センター 2階 小会議室①
3. 出席者：
  - (1) 委員：鳥海委員、尾崎委員、杉山委員、宮下委員、加藤委員
  - (2) 事務局：筒井保健所長、松野保健所次長、西田保健総務課長、鈴木保健総務課長補佐、市田保健総務課長補佐、西口医事薬事係長、藤田主任技師、佐美三技師、村瀬医療安全相談員、和田医療安全相談員
4. 傍聴者：0人
5. 議事：

### ○事務局（鈴木保健総務課長補佐）

定刻となりましたので、ただいまから令和元年度第1回船橋市医療安全推進協議会を開催させていただきます。

委員の皆様、本日はお忙しいところお集まりいただきましてありがとうございます。

本日の会議ですが、定数5名中5名の委員のご出席をいただいておりますので、「船橋市医療安全支援センター設置要綱」第7条第2項の規定によりまして、このまま会議を開催させていただきます。

初めに、協議会委員につきまして、10月1日より新たに委員の委嘱をお願いしております。委嘱状の交付をさせていただきますので、その場でご起立いただき、お受取りくださいますようお願いいたします。

では、所長お願いいたします。

### <委嘱状交付>

本日の会議は公開としておりますが、傍聴の希望者はおりませんでしたのでご報告いたします。

なお、会議の議事録につきましては、市のホームページ等での公開となりますので、ご承知おき願います。

それでは、会議の開催にあたりまして、船橋市保健所長の筒井よりご挨拶申し上げます。

#### ○保健所長

皆様こんばんは。保健所長の筒井でございます。本日はお忙しいところお集まりいただきましてありがとうございます。また、日頃よりこの地域の医療に関すること等でお世話になっております。この医療安全推進協議会は船橋市では平成25年度から立ち上げ開催しております。おかげさまで今回11回目の開催となります。

本協議会ですが、船橋市医療安全支援センターの運営方針等、重要なことを議論していただき、それを踏まえて施策を行っていくという流れになっております。相談の受付件数につきましては、ここ最近減少傾向となっております。少ないことがいいわけではなく、たくさん出てきたうえで対策をとって減ってくるというのが理想であります。減少の理由についてはまだ分析できていないのですが、市民の方に伺うと知らない方が結構おられるようなので、市民への情報が発信できていないのではないかとということになりました。前回の協議会においてもリーフレットの相談をさせていただいたところですが、現在、医療安全支援センターの機能を整理しながら案を考えているところでございます。

また、いくつか研修会を開催していますが、病院に対する研修会もありますし、病院患者相談窓口担当者を集めて、連携を図るとともに、相談対応のノウハウを身に付けるための技術的な研修を行っております。医療機関も行政側も患者や家族をしっかりと理解した上で適切な対応をしていきたいと考えております。さらに、昨年度につきましては市民に向けた講演「歯医者さんの上手なかかり方」を開催し、全国的にもあまりやってないとは思いますが手掛けさせていただきました。実は船橋市の医療安全支援センターは全国でも注目されております。最先端的な取り組みを積極的に取り組んでいきたいと思っておりますのでいろいろとご助言いただければ有難いと思っております。本日は遅くなりますけれども、どうぞよろしく願い申し上げます。

#### ○事務局（鈴木保健総務課長補佐）

ありがとうございました。

それでは、改めまして、本協議会の委員をご紹介します。

船橋市医師会副会長 鳥海正明委員

船橋歯科医師会会長 尾崎隆委員

船橋薬剤師会会長 杉山宏之委員

千葉県看護協会 宮下智枝委員

元船橋市医療安全相談員 加藤加代子委員  
以上5名の皆様でございます。  
続きまして、保健所職員を紹介いたします。

○事務局

保健所次長の松野です。どうぞよろしくお願ひいたします。  
保健総務課長の西田と申します。皆様よろしくお願ひいたします。  
保健総務課長補佐の鈴木と申します。よろしくお願ひいたします。  
同じく保健総務課の市田です。よろしくお願ひいたします。  
保健総務課の西口と申します。よろしくお願ひいたします。  
保健総務課藤田と申します。よろしくお願ひいたします。  
相談員の和田と申します。よろしくお願ひいたします。  
同じく相談員の村瀬でございます。よろしくお願ひいたします。  
保健総務課の佐美三と申します。よろしくお願ひいたします。

○事務局（鈴木保健総務課長補佐）

それでは、配布してございます資料のご確認をお願ひいたします。  
本日お配りしている資料を順番に申し上げます。  
本日の次第でございます。続きまして出席者名簿になります。続きまして資料1としまして「船橋市医療安全支援センター設置要綱」。資料2です。「船橋市医療安全支援センターの取り組みについて」。資料3「令和元年度船橋市医療安全支援センター活動予定」、以上の5点でございます。不足等はございませんでしょうか。

それでは、「船橋市医療安全推進協議会」の議事を始めさせていただきます。お配りしております船橋市医療安全支援センター設置要綱第7条第1項により会長が議長を務めることになっておりますので、会長選任までの間は私の方で議事を進めさせていただきますので、よろしくお願ひいたします。

議題の1番目、役員改選についてですけれども、要綱第6条第2項に基づき、会長及び副会長は委員の互選により定めることとなっております。どなたか、ご推薦ございますでしょうか。

(杉山委員挙手)

○事務局（鈴木保健総務課長補佐）

はい、杉山委員。

○杉山委員

会長に鳥海委員を推薦いたします。

○事務局（鈴木保健総務課長補佐）

ただいま、杉山委員より鳥海委員を会長に推薦するとの意見がございましたが、杉山委員の案について、ご賛同いただける方は、拍手をもってお願いします。

（拍手）

それでは、会長を船橋市医師会の鳥海委員にお願いしたいと思います。副会長につきましてもご推薦はございますでしょうか。

（鳥海委員挙手）

○事務局（鈴木保健総務課長補佐）

はい、鳥海委員。

○鳥海委員

尾崎隆先生にお願いしたいと思います。

○事務局（鈴木保健総務課長補佐）

ただいま、鳥海委員より尾崎委員を副会長に推薦するとの意見がございましたが、鳥海委員の案について、ご賛同いただける方は、拍手をもってお願いします。

（拍手）

それでは、副会長を船橋歯科医師会の尾崎委員にお願いしたいと思います。

では、改めまして、役員につきましては、会長を鳥海委員、副会長を尾崎委員にお願いしたいと思います。

早速ですが、鳥海会長にご挨拶いただきまして、ここからの議事進行を、鳥海会長にお願いしたいと思います。よろしくお願いたします。

○鳥海会長

会長を仰せつかりました鳥海です。

みんなで協力していかないと安全は推進できないと思います。必ずヒューマンエラーは存在するものですから、それを減らす努力、技術的なものも心理的なものもあるとは思いますが、それぞれの専門家からアドバイスいただきながらそのスキルを上げていただく、もう一つは安全というかわかりませんが、好ましくない事案が生じたときに誤解されてしまうことがありますので、皆様と力を合わせてシステムの構築、患者さんが損をしない組織づくりが必要になると思いますので、皆様にご協力いただければと思います。よろしく願いいたします。

本協議会は、医療法第6条の13の規定により設置された医療安全支援センターが、「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。

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、ご発言をお願い致します。

それでは、議題の2番目ですが、事務局より説明をお願いします。

#### ○事務局（西口）

事務局より「船橋市医療安全支援センター設置要綱」第8条に規定する部会について、提案させていただきます。

これまで、部会として船橋市医療安全支援センターに寄せられた苦情や相談について話し合うため、事例検討部会を設置させていただいておりました。今回も引き続き、問題のある事例について部会でご協議させていただきたく、事例検討部会を置かせていただきたいと考えております。

また、部会委員につきましては第8条第2項にて、協議会委員及び審査事項の調査検討に相当であるものから会長が指名するとございます。これまで、船橋市医師会、船橋歯科医師会、船橋薬剤師会、千葉県看護協会、千葉県精神保健福祉士協会より推薦をいただき委員をお願いしております。本来、この場で会長から委員を指名していただくところではございますが、これから各会に推薦をお願いいたしますので、部会委員として、各会から推薦のいただいた方を会長が指名した方として取り扱いたいと存じますのでご協議をお願いします。

○鳥海会長

事務局から提案ありました件についてご賛同いただけますでしょうか。

(「異議なし」の声)

○鳥海会長

ありがとうございます。では、各会から推薦の得られた方を部会委員に指名することで、手続きしたいと思います。

それでは、議題の3番目ですが、事務局より説明をお願いします。

○事務局（西口）

それでは、事務局よりスライドと資料を用いまして、船橋市医療安全支援センターの活動についてご報告いたします。医療安全支援センターにつきましては、医療法第6条の13に規定されているもので、都道府県や保健所設置市において設置することが努力義務とされております。医療安全支援センターの業務は国の通知にも示されており、苦情や相談対応をはじめ、医療安全推進協議会の開催や市内医療機関の管理者等に対する医療の安全に関する研修の実施、医療安全施策の普及啓発などを行うこととされています。では船橋市の医療安全支援センターの平成30年度の活動実績について説明いたします。

まず、患者・住民からの苦情・相談への対応についてです。船橋市保健所には相談窓口を設置しております。相談窓口の体制でございますが、平成30年度につきましては、専任の看護師3人で対応しておりました。

受付内容としましては、医療に関することや医療従事者等の対応について、医療機関等の案内等を行っております。

受付時間は月曜日から金曜日の9時から16時、受付電話は専用電話で、原則電話での対応になりますが、面談、メール等でも対応しております。

昨年度の対応実績でございますが、709件の相談や苦情を受け付けております。電話による受付が基本となりますので、9割以上が電話、また相談、苦情の割合としましては6：4、相談が6割、苦情が4割となります。平成29年度と、ほぼ同じ割合で相談のほうが多くなっております。

時間につきましては1件30分程度を目安としており、長いときには何時間も対応することもございますが、平均して約21分となっております。長時間の対応で相談員の負担が増加しないよう、対策を検討しておく必要があると考えているところです。

年齢につきましては、あまり聞くことがないことから、おおむね不明となっておりますが、60代、70代の方からのお電話が多い傾向がございます。医

療機関にかかる機会が多いことに加えて、本センターの受付の時間帯も影響しているかと思えます。

患者との関係につきましては、本人が6割、家族親戚が3割、その他1割となっております。

相談内容の内訳としましては、健康や病気に関すること、医療機関の紹介・案内、医療行為や治療内容に関することと続いています。

次に苦情の割合です。苦情につきましては、医療行為・医療内容に関すること、従事者の接遇、医療過誤等に関することと続きますが、例年傾向は同じような感じになっています。

診療科別につきましては、内科、整形外科、精神科、歯科の順に多くなっておりますが、前年度と順番は異なりますが、同様の傾向でございました。

施設別になりますと病院に関するものが一番多く、診療所、歯科診療所と続きます。

相談苦情者の要望についてです。おおむね前年度と変わりませんが、話を聞いてもらいたいのが8%ほど減少し、病気や健康に関する知識の提供が7%ほど増加しております。次の対応状況とも関わりますが、医療安全支援センターに意見を求める声が増加したことがうかがえます。

次に対応状況です。助言紹介等が29年度は60%でしたが約2割ほど増え、傾聴のみは11%から3%ほどに減少しました。医療機関への情報提供・対応依頼についてはほとんど変わりませんでした。

相談者の納得度は、8割が納得した一方、納得いただけない方も一定数いらっしゃいます。数値としては29年度とほぼ同数です。

支援センターの役割は、法にあるとおり医療に関する苦情に対応し、または、相談に応じ、必要に応じて助言する役割で、当事者間で解決する支援を行うものです。この役割以上のことを求められる場合があり、そのような場合はご納得いただけないことがございます。

相談者の課題についてです。前年度と比較するとコミュニケーションの不足が1割ほど減少しております。病気や治療法に関する情報不足は例年と変わっておらず、医療側は患者に説明していると思っても、患者側は必要な情報を得ていない場合があると考えられます。以上が相談窓口についてになります。

次に医療安全推進協議会についてお話しさせていただきます。平成30年度は3月6日に開催させていただき、「船橋市医療安全支援センターの活動について」「病院立入検査結果（医療安全部門・院内感染対策部門）について」「各会における医療安全管理の取り組みについて」について協議していただきました。

患者相談窓口連絡会議です。こちらは病院の患者相談窓口担当者を対象にス

キルアップや情報共有、顔の見える関係づくりを目的とし平成24年度より開催しております。昨年度1回目は平成30年6月28日に開催しました。グループワーク、病院からの発表、船橋市医療安全支援センターの実績報告を行いました。2回目につきましては平成31年2月24日に実施し、国立保健医療科学院WHO協力センターの種田憲一郎先生のグループワークを兼ねた講演と病院からの発表などを行いました。

次に医療安全研修会についてになります。平成23年度より、市内病院の医療安全責任者、担当者に対し医療安全体制の充実への支援として開始したのになります。平成30年10月17日に、船橋中央病院より「JCHO船橋中央病院における医療安全管理対策の現状・医療事故調査制度への対応について」、船橋整形外科病院より「側方経路腰椎体間固定術(XLIF)による腸管損傷による死亡事例」、船橋二和病院より「CVポートからの抗がん剤漏出事例の報告」について講演いただきました。

相談員の資質向上を図るため、積極的に研修に参加しています。こちらに示すような研修に参加しました。さらに、ケース会議を実施しております。元相談員がアドバイザーとして現相談員と事例の対応方法について検討する会議になります。昨年度は8回実施しております。

市民啓発としまして、昨年11月に「歯医者さんの上手なかかり方」という演題で、東京歯科大学の鳥山教授よりご講演いただきました。また、市生涯学習部が所管する出前講座にて、「上手なお医者さんのかかり方」としまして、「上手なお医者さんのかかり方10か条」など約1時間の講座を実施しております。こちらのスライドにありますように、昨年度は8回実施しております。

次に、令和元年度上半期の活動実績になります。

相談窓口の体制でございますが、今年度は専任の看護師4人で対応しております。おおむね1日2人体制になっております。

技術と経験が異なる者が4人いることで、幅広い対応も可能ですが、日をまたいだ対応になる場合は、日によって異なる対応とならないよう記録票の作成や情報共有については、注意を払って対応しております。

上半期の速報値になりますので、多少変化する可能性がございますことを御了承ください。

受付件数につきましては9月までで360件となっております。今年度も昨年度とほぼ同じくらいの件数を受け付けております。

変化したことといえば、相談数の割合が格段に増加しております。すべての相談が健康相談ということではございませんが、医療安全支援センターの機能としまして、医療に関する相談苦情を受け付ける窓口であり、一般的な健康相談を受け付ける窓口ではないことの周知がもっと必要だと考えられます。健康

相談が増えていることもあり、昨年度より短くなっております。

年代別は30年度同様、70代60代が多くなっております

患者との関係としましては、主に患者と家族親戚からで同じ傾向にあります。

相談内容につきましては特に順番は変わっておりませんが、先ほど申し上げましたように健康や病気にかかる相談の割合が増加しております。

苦情内訳については、ほぼ例年と同様の傾向です。

診療科の割合については、内科、精神科、整形外科はほとんど変わっておりませんが、歯科の割合については減少しております。前年度は、歯科医院の廃業などで歯科の件数が多かったところもあったと思います。

施設別ですが、こちらについては例年とほとんど変化はございません。

相談者の要望ですが、対処方法を教えてほしいが約15%増加しており、相談事例が多いことによるものだと考えられます。

対応状況についてはほとんど変わっておりません。

納得度につきましてもおおむね例年どおりの傾向になっております。

課題につきましては、「なし」が25.2%から5.6%に減少しています。病気や治療法に関する情報不足の方が増えており、患者側から医師に対して質問が不足しているように感じます。

患者相談窓口連絡会議は、6月3日に実施し、3月にハラスメント対策の通知があったことを受け「医療現場における暴言・暴力等のハラスメント対策」をテーマとして講演や情報交換を行い、他病院の対応方法などが聞けて参考になったなどの感想をいただきました。来年度以降も、担当者の方々にとって有意義なテーマで開催したいと考えております。

出前講座は、9月までに6回実施しております。

8月には厚生労働省より船橋市医療安全支援センターを視察したいとの依頼があり、視察を受けました。

最後に講演等としまして、10月11日に医療安全管理者養成研修会にて所長の筒井が船橋市の医療安全支援センターの取り組みについて講演しております。

この医療安全管理者養成研修会は、診療報酬における「医療安全対策加算」の施設要件に義務付けられており、組織的な医療安全管理体制を確立するための要件を取得し、安全文化の醸成及び医療の質向上を図る人材となる医療安全管理者、若しくは今後その任に当たる予定の者を育成するために行われています。

今年度はこのようなプログラムであったことを参考としてつけさせていただいております。また、9月に船橋薬剤師会、10月に船橋市医師会にて、支援センターの取り組みについて情報提供させていただいております。

では、次に令和元年度船橋市医療安全支援センター活動予定について報告させていただきます。

今年度下半期の予定になります。出前講座につきましてはすでに10月実施したものも含めて5回実施する予定です。

議題2でご承認いただきました事例検討部会につきましては、委員を委嘱させていただきます、1月中に開催できればと考えております。

次に、医療安全管理者研修会についてですが、現在、勝村久司様に内諾を得ており、3月1日の日曜日に実施する方向で調整しております。

勝村様は、ご自身が医療裁判に取り組み、医療情報の公開などに尽力された方でございます。これまでの研修会では、医療機関側の取り組みについてお話しさせていただいたところではございますが、今年度につきましては患者側からの話を聞く中で医療安全の推進につなげていければと考えております。

三師会及び病院あてに参加について募集をさせていただきたいと思っておりますので、ぜひ会員様にご周知いただければと思っております。

第2回の医療安全推進協議会につきましては3月を予定しております。部会の報告等をさせていただきたいと思っております。

最後に医療安全支援センターリーフレットの配布についてです。

医療安全支援センターの機能の周知を目的とし、病院、診療所、薬局、市関係機関等にて配布したいと考えております。

事務局からは以上になります。

○鳥海会長

ありがとうございます。今、活動実績及び活動予定の説明がありましたが、何かご質問、ご意見等はございますか。

○加藤委員

リーフレットについては前も話していたかと思いますが。

○事務局（西口）

前回の協議会においても意見をいただいて、先ほどお話しさせていただいたように、今年度、健康相談が増加していることから、医療安全支援センターの機能が明確に伝わるよう案を作成中でございます。改めてご意見を頂戴できればと思っております。

○加藤委員

そこからちょっと進んだということですね。

○事務局（西口）

はい、そうです。

○尾崎副会長

聞き漏らしたかもしれないですが、平成29年度と比べ平成30年度、歯科の割合が減少した理由はありますか。

○事務局（西口）

平成29年度は歯科の廃院による電話が多かったことが、原因しているかと考えております。

○鳥海会長

内科は多いですね。反省点としましては、医師会にも明らかに医療従事者に落ち度がある事例が寄せられることがございます。センターにいろいろな苦情が来る中で、不満が多いときには医師会に来ることもあります、情報が共有できず、対応に苦慮することもあります。確かめてみると、事実と違うこともありますので、事実関係を確認したうえで、事実関係を伝えるようなシステムが良いのですが、事務局に担当してもらっている関係で情報共有が不足し、さらに不満が増幅することもあります。情報共有すべき事案だけでも十分なので共有できれば発生を防げるかなと思います。

○鳥海会長

それでは、議題4「その他」について事務局より説明をお願いします。

○事務局（西口）

その他としまして、事務局より院内感染対策について、提案させていただきます。

厚生労働省に確認しましたところ、医療安全推進協議会で協議できる事項としまして院内感染対策についても可能であるとの回答を得ております。今後の協議事項として院内感染に関する事項も協議させていただきたいと考えております。

なお、先日も市内の病院から、院内感染対策として患者や患者家族にマスクの着用をお願いしているところであるが、なかなか伝わらず、保健所にも協力してほしいとの意見をいただきました。保健所としましては、病院へ例年送付

している感染症情報の通知の中に、院内感染対策を保健所からもお願いしたい旨の一文を追加し、医療機関の院内感染対策の一助にしてもらいたいと考えております。

今後、院内感染対策を協議事項に加えていく件につきまして、協議会の委員の皆様よりご意見を頂戴できればと思っております。

#### ○鳥海会長

よろしくお願いたします。待合室、診察室のドアノブなども気が付いた時には拭きますが、見落としている部分もあるでしょうし、ぜひとも患者からも意見を聞けるといいと思いますのでよろしくお願いします。

#### ○事務局（保健所長）

管内の病院から相談があり、マスクの話もそうですが、お見舞いに患者家族が来た時に子供が咳をしていたりして、病院の立場からすると体の弱った方が入院しているので、症状のある人には遠慮してもらいたいが何とかならないかなということで、家族へ理解をお願いしているが難しく、保健所から市民や医療機関に対して指導をしてほしいとの話がありました。感染源の持ち込みについてもご意見いただいて院内感染対策に反映できたらと思っております。

#### ○宮下委員

分析したところ、土日の見舞客が増えた翌日から感染数が増えることがわかりました。見舞い数を抑えたいと考え、11月より、1回2人以内、10分以内、小学生以下は症状の有無にかかわらずお断りするというシステムをとるようにしています。土日対策の強化のため、病院の出入口を1か所とし、制限をして対応しております。

#### ○鳥海会長

患者さんからの苦情もあるとは思いますが、そうでもしないと外から入るものを防ぐのは難しいとは思いますが。医療機関や施設が嫌われ者になってはいけないが、1年か2年やっているともナーとして定着する時が来ると思います。

#### ○尾崎副会長

11月より前はどうかされていたでしょうか。

#### ○宮下委員

受付にて発熱等の申告は受けておりましたが、自己申告するのみで、制限まで

はかけておりませんでした。

○鳥海会長

そのほかございますか。

当初の予定では以上になりますが、皆様のご協力により議事の進行をスムーズに運ぶことができ、ありがとうございました。

進行を司会にお返しします。

○事務局（鈴木保健総務課長補佐）

鳥海会長ありがとうございました。

これをもちまして、令和元年度第1回船橋市医療安全推進協議会を終了いたします。

ご協力ありがとうございました。