

## 令和4年度第2回船橋市医療安全推進協議会会議録

1. 開催日時:令和5年2月16日(木曜日) 19時30分～20時50分
2. 開催場所:船橋市保健福祉センター3階 歯科健診室、保健学習室
3. 出席者:
  - (1) 委員:鳥海会長、北條副会長(Web)、杉山委員、伊東委員(Web)、加藤委員
  - (2) 関係職員:筒井保健所長、高橋保健所理事、松野保健所次長
  - (3) 事務局:檜館保健総務課長、横山保健総務課長補佐、医事薬事係
4. 欠席者:なし
5. 議題及び公開・非公開の別並びに非公開の場合にあつては、その理由
  - (1) 令和4年度船橋市医療安全研修会について(報告)
  - (2) 令和4年度船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について(報告)
  - (3) 医療安全相談の分析結果について(令和4年10月～12月)
  - (4) 令和5年度船橋市医療安全支援センターの事業計画(案)について

6. 傍聴者数  
0名

### 7. 議事

#### ○横山補佐

定刻となりましたので、ただいまより令和4年度第2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。

司会を務めます保健総務課課長補佐の横山と申します。よろしくお願いいたします。

本日は、保健所とwebによるハイブリッド形式による開催とさせていただいております。本協議会では初めての試みとなりますので、不慣れな面もあるかと思いますがよろしくお願いいたします。

それでは、議事の進行に先立ちまして、本日の協議会の公開・非公開について説明させていただきます。

本市においては、「船橋市情報公開条例」及び「船橋市附属機関等の会議の公開実施要綱」に基づき、「個人情報がある場合」または、「公にすることにより、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれるおそれがある場合」などを

除き、原則として公開することになっており、本日の会議につきましてもこれに基づき、原則公開とさせていただきます。

また、本協議会の議事録につきましては、原則、発言者、発言内容を含め公開となり、市のホームページに掲載します。

続きまして、傍聴者についてご報告いたします。

受付をいたしましたが、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。

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、船橋市の医療安全の推進のための方策及びセンターの運営方針及び業務内容を検討する会議でございます。

本日の会議ですが、定数5名中5人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。

それでは、会議の開催にあたり、船橋市保健所長の筒井よりご挨拶申し上げます。

#### ○所長

皆様こんばんは。保健所長の筒井でございます。本日は御多忙のところ委員の皆様方、ご参加いただきありがとうございます。事務局からも先程申し上げましたように、今回は久しぶりに直接集まって開催させていただこうということになり、前回は令和2年12月ということでコロナが本格的に始まる前に開催して以来、約2年ぶりになります。

医療の安全は市民にとっても大事なこととなりますので、コロナの間も対面ではございませんでしたが、オンラインや書面開催等で継続的に意思疎通を図ってきたところでございます。

今回は、全員参加型のつもりではあったのですが、委員の御都合もありハイブリッドという形で開催させていただきます。

保健所の方では、数年前を思い起こすと毎年立入検査をすべての市内の病院に対して行っておりました。またクリニックや薬局についても限られた数の範囲で立入検査を行っていたわけですが、ここ数年はコロナを最優先するしかなく、あらゆる保健所業務が事実上ストップしている状態でした。

ただ皆様ご承知のとおりコロナの政策もだいぶ様変わりしようということになってきています。一部は今後も残りそうなものはありますが、来年度は戻せるところはできるだけ戻してしっかりやっていきたいと思っています。

本日は、昨年度の11月に開催した医療安全の研修会の報告、2月上旬に本日のこの会議の部会である事例検討部会を開催しましたのでその報告、今年度の下半期やってきた医療相談内容についての分析、それから、来年度の医療安全支援センターの事業計画につきまして、委員の皆様からご意見を頂戴できればと考えておりま

す。是非皆様方から忌憚のない意見を頂戴したく私のあいさつとさせていただきます。  
本日はどうぞよろしくお願いいたします

○横山補佐

<委員紹介>

<職員自己紹介>

<資料確認>

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。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、鳥海会長に議事進行をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○鳥海会長

本日は、4つの議題がありますので、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。

では1番目の議題になります。事務局より説明をお願いします。

○西口主査

議題等1 令和4年度医療安全研修会についてご報告いたします。

設置要綱第3条に規定する支援センターの業務としまして、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することとされております。

本年度の研修会につきまして、新型コロナウイルスの流行状況等により、平成30年10月に実施して以来約4年ぶりの令和4年11月13日に船橋市中央公民館にて開催いたしました。

講師に、大阪府立高校の教師であり、医療情報の公開・開示を求める市民の会代表世話人、産科医療補償制度「再発防止委員会」委員等、数々の要職を担っていらっしゃる勝村久司氏をお招きし、「患者・市民とつくる医療安全」という演題で御講演いただきました。

研修会には、市内医療機関、薬局等の管理者等、76名が参加されました。

勝村氏は、1990年に大阪府内の市民病院で出生されたご長女を亡くされ、市を提訴。裁判の過程でカルテの改ざんや不必要な陣痛促進剤の投与などが判明し、二審で逆転勝訴されたご自身の経験をきっかけとして、患者と医療提供者の両者が納得のいく医療の提供の実現に向けて今もご尽力されています。今回の研修会では、経験談を交え、事例紹介やご自身が取り組んできたことをわかりやすく講演していただきました。

勝村氏の活動の支えとなったものは、事故を教訓として同じような被害が起こらなければ、亡くなった子供の命に意味を持たせることができるという遺族としての思いであ

ったこと、レセプト開示によって、患者が感じた「医療の価値観」を「医療の単価」として正しく反映させていくことが、患者にとって不本意な医療をなくしていくことにつながること、事故に遭った市民病院が日本一の病院になることを願って活動をされたことなど貴重なお話をお伺いしました。

また、医療裁判をなくすために必要なことは、医療機関が、情報を閉ざしたり、患者を情報操作したりして、裁判の回避を目指すのではなく、正直に患者と情報共有し、原因分析・再発防止に向けて精一杯取り組む姿勢を示すことであると伺いました。

次に、アンケート結果のうち、今後の研修会に望むこと、保健所に期待することについて、参加者からいただいた意見をご紹介します。

まず、今後の研修会に望むことです。

- ・普段の診療を行っている、どうしても患者の立場を忘れがちになるため今回のような研修会を開催してほしい。
- ・精神科関連の医療安全研修もあるとよい。
- ・調剤薬局の投薬事故も扱ってほしい。
- ・DNARに関する研修を受けてみたい(基本的な考え方、説明の仕方等)。
- ・スタッフが医療安全に前向きに関われる実際の方法等を紹介してほしい。(インシデント報告書を書きたがらない人が多いと感じているため)

といった、研修内容に関することや、

- ・市民立場のお話は大変参考になった。
- ・被害者側が話す時には、同時に対応に当たる医療者側の意見を言う場を作らないと一方的な場になってしまうと思われた。

といった、今回の研修にて感じたこと、また、

- ・講演の時間を短縮して欲しい。
- ・オンライン研修を希望する。

といった研修方法についての意見もありました。

次に、医療安全を推進する上で保健所に期待することですが、

- ・全国の様々な取り組みの紹介等、色々な媒体で発信してほしい。
- ・医療事故について、注意喚起や再発防止の観点から情報収集をしてもらえると医療安全の推奨につながるのかなと思った。
- ・実際に起こった医療事故等を FAX 等で情報共有して頂きたい。
- ・医師以外の医療スタッフが、医療安全について学べる、考えられるような機会があったらうれしい。クリニックでは Dr,Ns 間に比べ他職種は積極的に関わることが少ないため。
- ・医療安全に関する研修会の開催が求められているが、施設の規模によっては専任の医療安全管理者がおらず、兼任しているところも多いと思うので、「船橋市としてこういう研修をしてください」、という見本や資料を作ったらいいいと思う。

- ・これからも研修会を開催してほしい。
- ・医療安全の大切さを学んだ。回数が増えるとありがたい。

等の意見がございました。

保健所に期待していることの中に、医療事故について情報収集してもらえると医療安全の推奨につながるといった意見や事例を情報共有してほしいという意見がございました。

公益財団法人日本医療機能評価機構では、登録医療機関から報告を受け、その事故情報について、医療安全情報として共有しています。

一例として、2010年に「No.47 抜歯部位の取り違い」、2011年に「No.57 PTP シートの誤飲」、2012年に「No.63 画像診断報告の確認不足」が出されているのですが、日本医療機能評価機構のホームページにて公開されております集計を見ていただきますと、これまで No.47 は 95 件、No.57 は 105 件、No.63 は 161 件報告されており、10年以上たった現在も、例年 10 件程度、又はそれ以上の件数が報告されていることが分かります。

医療安全の推進のため、保健所としましても、このような医療事故事例について、改めて市内医療機関に情報を伝えるとともに、それぞれの医療機関において対策がとられているか確認していくことが必要であると考えております。

最後に、アンケート結果のまとめになります。

- ・参加者の職種は薬剤師が最も多く、次いで医師、看護師が多かった
- ・約70%がこれまで参加したことがなかった
- ・医療安全支援センターについて、80%が知らなかった
- ・研修会開催日・時間帯について、約半数が「土日の日中が良い」とのことだった
- ・講演内容について、93%が「大いに参考になった」「参考になった」とのことだった
- ・医療事故にあった方やそのご家族からの講演について、75%が聴講の経験がなかった
- ・研修会に係る意見として、「真剣に問題に取り組まないとマズイと思う」「医療に携わる者としてもう少し考えて患者と向き合いたい」等、前向きな意見が寄せられた一方で、「マンパワーの問題等もあり電子カルテを研修会で示されたように記録するのは大変」等、現実的な意見もありました

研修会に参加したことがなかった、医療安全支援センターを知らなかったなど、これらをセンターの課題と捉え、周知に努めてまいりたいと思います。

令和4年度の医療安全研修会の報告は以上となります。

#### ○鳥海会長

昨年11月の医療安全研修会の報告がございましたが、ご意見はございますでしょ

うか。

○杉山委員

薬局の参加が多いというのは思い当たるところがありまして、地区別薬事講習会というものを毎年、県の薬務課が講演してくださる講習会があり、今年は web で行われているのですが、今回保健所が主催したということで、必須と思った薬局が多くあったため 70%くらいの参加者があったのではないかと思います。

あとは年2回行わなければならない、薬局、医療機関で行わなければならない医療安全研修会の題材として薬局に持ち帰って話をしたのではないかと思います。

○鳥海委員

ありがとうございます。加藤委員。

○加藤委員

アンケート結果を見ていて、被害者側だけでなく、医療者側の意見と両方必要なのかなと思いました。私も研修会に出ると被害者側の話ばかり聞くんですね。自分も医療側にいましたから、本当にどこまで真実が解明されて、情報を共有して原因を追究したいというのは当然必要だと思いますが、両方の話を聞きましょうという機会、調整をする場が必要だと思います。

アンケート結果のまとめですが、保健所も認識されていますように、70%80%がセンターを知らないというのは驚いています。

○鳥海会長

ありがとうございます。伊東委員いかがでしょうか。

○伊東委員

アンケート結果に、講演時間を短縮してほしいという意見があります。土日の日中がいいとある中で、夕方にかけて時間が長くて大変だったのかなと推測されるのですが、事実どうだったのか時間帯と開催時間が分かるとうれしいと思います。

○鳥海委員

日曜日の昼間だったのですが、ただ長く感じたのではと思います。

勝村講師の長年のご苦労の中に、随所に医療側の不誠実に対する訴えがございました。カルテの改ざんはあってはならないことですし、真実を中々伝えなかったということもありました。長い戦いや患者の苦しみを話していただきながらも、対策というよりも、いわゆる不誠実さに対して、医療側は反省しかしようがないですし、カルテ開示

に至るまでの道のりも長くお話いただきましたが、今はカルテ隠蔽できないし、電子カルテですし、開示も簡単ですし、書き直したら形跡が残るという中で、お聞きになられている方からするとちょっとなというのもあったかなと思いました。

ただ、勝村氏の話の中にもありましたが、医師の説明を求めらる中で一番伝わったものがナースチャートだったという話もございました

減らしていかなければならないけれども、患者さんにご迷惑をかけることは今後もなくなりはしないと思いますが、少なくとも一生懸命やっている証として誠実にミスも含めて開示しなければならないと反省させられたところでございます。

最後になってしまいました。北條先生コメントをお願いいたします。

#### ○北條委員

僕も、なかなか機会も無いので、患者の意見というのは気をつけないといけないなというのもあったので参加させていただいてよかったと思いました。

時間とかも、日曜日だと集まるのは難しいというのもわかるので、例えばハイブリッドにして、直接聞くから響くというのもあるんですけど、なかなか時間が取れない方だとzoomでの参加も考えて、できるだけ多くの方に見てもらえる体制を作ってもよいのかなと感じました。

#### ○鳥海委員

参加した方の多くがよかったとの感想でしたしもっと聞きやすいように、回数を増やして欲しいという積極的な意見が多かったということで、今後もいいものを提供してもらえればと思います

#### ○鳥海会長

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。

#### ○西口主査

議題2 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会の報告になります。令和5年2月6日(月)の19時30分から実施いたしました。

鳥海会長をはじめ委員全員に御参加いただきました。

議題1 診療科目別の相談内容についてでございますが、

令和4年10～12月の211件の相談を診療科目別に分析した結果を報告しました。6～9ページが部会の資料の該当箇所でございます。

診療科目別の相談件数及びそれぞれの診療科における相談件数を集計いたしました。

委員からは、「精神科に関して何度も相談される方について、今後も集計して

ほしい」、また、この期間は歯科が2件しかなかったこともあったのですが、「歯科に関しても分析をしてもらいたい」との意見がありました。

次に、議題2、相談事例の検討を3事例について行いました。

1つ目の事例は、精神科に入院中の患者の家族から複数回にわたる相談事例です。

事務局より、相談者が高齢であり、患者の状態を正しく理解できておらず、家族として適切な対応につながっていない。このような場合のセンターの対応としてどのようなことが考えられるか意見を求めたところ、委員より、

- ・相談者にとってはセンターの相談窓口が受け皿となっているのはよいことだと思う
- ・今後、また不満を感じたときにセンターに相談されるかもしれないし、相談者が現状を理解する時が来るかもしれないが、センターとしては今の対応を継続するしかないのではないか
- ・精神科患者が他の疾患を抱えているときに、精神科病院がすべてをフォローしきれていない現状がある
- ・相談対応の問題ではなく、船橋市の医療体制の問題である

との意見がありました。

2つ目の事例として、産婦人科における医療過誤を疑う相談事例について、事務局より、妊娠中にお腹の子供が亡くなってしまい、法的措置も検討している相談者へのセンターの対応について意見を求めました。相談員としては、もう少し寄り添う必要があったのではという気持ちがあり、あげさせていただいたところでしたが、委員より

- ・センターの対応としては十分な対応だったと思う
- ・相談員も十分に相談者に寄り添っていたと思う

との意見をいただきました。

3つ目の事例として、司会関する相談事例をあげました。事務局より、歯科の専門的な内容について十分な理解ができないまま治療し自分のイメージと異なっている今回の事例と、歯科に関しては、十分な治療が受けられていないため、治療費が高額であった、不具合が続いている等の相談が多いことから、望ましいセンターの対応について意見を求めました。

委員からの意見として

- ・センターの対応としては十分な対応だったと思う
- ・今後、船橋市でも歯科健診が取り入れられるため、歯科医師に相談しやすくなると思う
- ・歯科健診についての啓発も併せて行うとよいと思う

との意見がありました。



以上、部会の報告になります。

○鳥海会長

ご意見、質問等がありますでしょうか。

○加藤委員

精神科へ何度も相談される方について集計してほしいという意見があったようですが何をどう使いたいのか、と思ったのでしょうか。

○西口

病院でもそういう事例が多くあるということで、センターのほうでもどれくらいそういう事例があるか知りたいという感じだったかと思います。

○加藤委員

相談者への支援が必要だと思うんですね。

この人がどういうふうに住んでいるのかがすごく気になっています。何回も電話が来ているということで、保健所としては病院へ言う筋合いのものではないけれども、相談者自身は信頼しているのではないかなと思いました

産科はもう、言いようがない悲しいものだけでも、どうにもして差し上げようがない。病院がお母さんの悲しさを共有してあげてほしい、関わった病院が強くフォローしてほしいと強く強く思います。

○鳥海会長

歯科の相談もありましたが、北條先生いかがでしょうか。

○北條委員

歯科の方でも、インプラントだったり、高額な医療費の問題などが出てきて、対応については適切に御対応いただいて有難いと思います。歯科だと、費用が高かったり、セカンドオピニオンで病院に行かれると元のところに戻りたくないと言って、歯科相談や健康相談で専門家の意見を聞いていただいたりしていただけるといいかなと思いました

○杉山委員

事例については、部会のほうで検討していただいているので結果を読ませてくださいました

いつも思うんですけど、相談員の方の負担をどう解消していくかということで、先程

の産婦人科の話じゃないですけど、相談員のもう少し寄り添えたのではないかという気持ちを周りで和らげてあげられるかということもすごく大事だと感じました。

○伊東委員

私は、歯科のところで、委員からの意見というところで、船橋の歯科検診が始まるので、あわせて相談をうけるとよいとありましたが、健診業務と相談業務がごっちゃになって、非効率だったりするのかなと思って、そのとおりでよいのかしらと思いましたが、他の皆さんはいかがだったでしょうか。

○鳥海会長

忙しい中で健診をやる限りは、ある程度歯科に関する説明は、時間を割いてでもすべきだろうと思います。

下手したら100万円になるかもしれない治療が不十分な説明のもと行われていてトラブルが続出しているのは、逆に言うと誠実な先生は心を痛めているのだらうと思うので、きちんとした説明を時間を作ってでもやるか、どうしても業務と別でできないのであれば、行政を含めて相談会という機会を作ってもいいのではと思います。

○伊東委員

ありがとうございます。忙しい診療の中で、健診は治療に行く前段階ですので、ミックスになると歯科の先生が煩雑になって、相談を十分できないと患者さんが怒るのではないかなと思ったものですから、一緒に考えないのがいいのかなと思ひまして。うまく伝わっているか分からないですけど、もし北條先生よろしければお願いします。

○北條委員

歯科検診のとき、口腔内をみせていただいて、内容を説明するときに「何かありますか」と相談を兼ねてやっていくところがあります。学校の検診のように多くの方を対象とするときは、一人の患者さんと時間をかけるのは難しいので、その場合はまた別で相談会をしたりします。普通の診療のときとどれだけ一人の方に時間がとれるかが大きいとは思いますが、この方は時間をかけて説明したほうがいいのかという場合は、別の機会に時間を設けて、またこういう機会があるのでしっかり相談してもらったほうがよいのではないですかと伝えて、分ける必要がある場合もあります。

歯科医師会でやっているような健康相談や健診だと、比較的時間を相談がメインに使える場合があるので対応できるかなと思います。

○伊東委員

ありがとうございます。

#### ○鳥海委員

もう長らく内科の検診と申しますか、船橋でもやっています船橋は行政の働きかけもあって他の市町村より受診率が高く、レントゲンや大腸がんや一般的な肝機能、腎機能、糖尿、脂質も含めて検査をし、説明も必ずしようとなっています。診療の合間にやっています、私のところだと今日は6人くらいですかね、スタッフも含め患者の合間にやっているので時間を区切ってやっていますけど、内科健診と同じくらいのもので、歯科に行ってもおそらく診療の合間にできると思いますし、あるいは、普段、歯科に問題のある方ですでにかかれています、おそらく、中には歯科医師会に属していない先生がいるかもしれませんが、かかりつけの先生のところでは検診を受ける方が多いのではと思いますので、やればできることかなと基本的には思っています。

精神科の相談については、お母さん自身の救いを求めているので、具体的な働きかけは難しいなというケースだったかなと思います。ナースコールを30回押す患者さんと同じように電話されるケースですけど、十分に対応できているのかなと思います。医療相談を通じて、お母さん自身のことについてあまり触れると、一歩間違えると医療に対して否定的になってしまいますので悩ましいケースだと思います。

産科は、どうしてもない部分ってたくさんあるんですけど、医療の萎縮というものがこれ以上進まないようにしてほしいと思います。この患者さんは医療を責めている患者さんではなかったですけど、産科、小児科の先生がいなくなってしまう、あるいは、もっともつうまくいかなかった医療事例に対して強い責任感をもってという風になると、それが当たり前になったときに、難しい外科の手術をやる先生がいなくなってしまうということになってしまうので、絶対に、医療従事者としては医療の萎縮につながらない反省というのが必要で、これが難しい事例だと感じました。

#### ○鳥海会長

それでは、議題の3番目をお願いします。

#### ○西口主査

次に、議題等3 医療安全相談の分析結果について（令和4年10～12月）になります。

設置要綱第5条第2項の医療安全推進協議会の所掌事務としまして、センターで収集した医療安全の確保に関する相談事例の分析とあります。今回は、10～12月の相談について分析した結果を報告します。

受付件数は211件、うち相談が117件、苦情が94件で、96.7%が電話での相談でございました。

今年度、第1回の協議会で報告させていただきましたが、10月より相談内容

の傾向をより詳細に把握するため、相談内容を複数計上しており、集計方法を変えております。

10 - 12月の3か月間の相談内容でございますが、前年度と比べ、医療行為・医療内容に関すること、コミュニケーションに関する相談について増加傾向がみられました。

次に、相談後の対応、傾聴後の対応についてでございます。「苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡をした」が9.7%で、前年度に比べ増加傾向がみられました。

年度が異なりますので、あくまで参考ではございますが、令和2年度の全国の保健所設置市の平均が6.7%でしたので、センターの対応として医療機関へ何らかの連絡をしているケースが全国と比べても多くなる傾向が見られました。

医療機関へ直接対応可能な相談窓口であることを強みとして、分析結果を活用しながら周知してまいりたいと思います。以上になります

○鳥海会長

ありがとうございます

今のご報告について、ご意見ありますか。

○加藤委員

医療機関へ連絡したというのが増えてきているが、医療機関に連絡して病院の対応はどんな感じでしたか。

○藤田主任技師

私自身の相談員の役割を担っており医療機関と連絡をしておりますので、私から話をさせていただきます。

患者から相談を受けて医療機関に連絡した際の対応はまちまちですけど、患者さんからの声を重く受け止めていらっしゃるところも多いなという印象はございます。

一方で、まずは患者さんの声をつなぎますので、実際は患者さんがオーバーなケースもあり、実際はこうなんですというケースも数多く見受けられる現状でございます。

○鳥海会長

逆に怒られることはどれくらいありますか。

○藤田主任技師

私自身の経験としては、皆さん思うところがあったとしてもないですね。あと相談員

の立場からも申し上げます。

○村瀬相談員

率としては少ないですけど、なくはないです。正直、こちらの話も聞いてくださいと言  
う感じで、一方的な意見だけを聞いて頭ごなしに言わないでくださいということもご  
ざいますし、よくぞ電話をくださいましたという風におっしゃるところもございます。

対応してくれたんですね、本当に迷惑をされていて困っていたんですということもあり、  
こちらとしても相談者さんの話と医療機関の話が違うということがたくさんありましたの  
で、相談者はそう思ったんだと、事実は別としてそう感じられたんだなというように考  
えて対応しています。

研修等で、味方がほしくて相談するケースがあるということも学びましたので、私た  
ちに訴えて自分の力になってほしいという相談もあることを考慮して、医療機関の方  
には、先方はこうおっしゃっていますけど、もしよければ状況を教えていただけないで  
しょうかというように情報提供をする場合もございます。

説明をされているかもしれませんが御理解をいただけていないようでこちらに御相  
談がありましたので、今一度説明していただけないかとお願いをすることも多くござい  
ます。

○伊東委員

私は実際、管理者として保健所からお電話をいただいた時に、もらってよかったと  
思うことが多かったです。

医師の診療のところで、私たち自身も患者さんへの対応がどうなのかと思っている  
ところが、なかなか言っても聞いてくれないところを、保健所をバックに持ちながら苦情  
を言ってくださったので先生変わらましようというきっかけになったりもしますので、委  
員としてというより病院の看護師としては御意見いただくのはありがたいと思ってい  
ます。

表現の大小はあるとしても、主旨として間違っている、事実と違うというのは今まで経  
験としてないですから、お電話いただいたときは、ありがとうございますという気持ちで  
聞いています。

○鳥海会長

もっともな意見をありがとうございます。北條先生いかがですか。

○北條委員

嫌だなと直接言ってくれる方は、説明不足だったなど参考になることもあるし、不満  
があると大体は来なくなってしまうので、知らずにいるよりも、こういうように意見があっ

たと知れる分には参考になると思います。

ただ、言っていることが正しいかどうか、こちら側の意見もあるし、状況もあるんですけど、そういった話があるというのを知れると、ちゃんと分かってもらえるような説明をしなきゃいけないとかという感じにもなるので、御連絡いただける方がいいと思います。

あと、「こんな事例があります」というのを知れると、自分も気をつけないとセンターにこんな連絡がいくんだなと分かる機会になるかなと思います。事例が各医療機関に伝わる何かがあると、考えるいいきっかけになるかなと感じました。

#### ○鳥海会長

ありがとうございます。仕事を増やすようですけど、共有できた方が医療が良くなると思います。事実はどうだったかもしれないけど、患者はこういうふうにとらえてこういうトラブルになっていますというのが結構あると思うんです。

医師会にもクレームや厳しい現状が来るんですけど、よくぞ言ってくれたみたいな、おっしゃるとおりみたいなことでも、中々改まらないということもあって、自助作用というのを医療者が高めていくことをしないと、結果患者が苦しめられるということが起こるので、その一助になるシステムがあれば一番良いと思います。仕事を増やして申し訳ないですが、こういう解釈をされているとか、こんな怒りがたまっているよというようなことを挙げてもらって各師会から配るとかするとよいと思います。時間を作ってやりましょう。

#### ○筒井所長

鳥海会長から仕事を増やすようでの話がありましたが、決してそんなことはなく、保健所としてもやっていきたいと思います。

事例検討部会については全国でもここだけだと思います。率先して問題解決にあたっていこうと、そこで逆に先生方のご負担になっている部分もあろうとは思いますが、直接やりとりすることによって、医療関係者と行政側と一体的に問題解決をできるようにしていこうという運びにしているつもりですので、是非お願いしたいと思っています。

医療安全については、私自身、全国でも講師をやっていたりしましたが、先程の資料 議題3 4つめの資料の集計結果②のところで説明もありましたが、医療行為、医療内容の割合、コミュニケーションの割合という項目があるんですけど、「医療と対話」という言葉がありますが、トラブルになるような事例に限って医療だけやっていたらいい、対話が十分でなかったみたいなことが、結果論としてトラブルになったパターンとして多いのかなと思います。

とはいっても、対話を丁寧にしすぎると時間がということがあって難しいところだと思

います。インフォームドコンセントというのが昔からあるように、一方的な説明ではなく、相手との対話がどれだけできているかが大事で、医療の内容に関わらず対話がしっかりしていれば、患者は納得できたとしても、医療だけで勝負して何かうまくいかなかったときに対話が全然できてないと、言っていた話と全然違うと、むしろ不信感になってしまうと思います。

消費者庁の仕事をしていたときに、いろいろな場合においてありましたが、商品を売ることと、その商品の説明と同じ関係かなと思います。いくら商品がよくても、説明が違くと返却されたりするので、そのあたりを医療関係者の方にも認識していただき、中身だけやっていたらいいのではなくて、いかに対話のところをうまくできるようにするかも1つの技術のようなどころもあると思います。そういうところも保健所でやっている研修会でも取り上げてお手伝いさせていただけると、市民もそうですし医療関係者の方にもお互いにとって信頼を高められる機会になればと思っています。

引き続きよろしくお願ひしたいと思います。

#### ○鳥海会長

ありがとうございます。共有という点では、数年前の医療安全研修会で「人のふり見て我がふり直せ」ということが医療安全で大事との話があり、いい言葉だと思いました。人のふり見てというのは、事例をまとめていただいて出してもらおうと、自分も同じようなことをしているんだろうなと思う機会になるので、そこは力になればと思います。

先程の議事の精神科の集計についてですけれども、集計を細かくという意味だったかと思いますが、委員の病院にて、相談が1年で2000件あった時があったようで、2人から1000件くらいあり、その人が入院すると500件減ったということもあったようで、件数ではなく、数字が生きるような集計をしないと、どうしても数は大事ですけど、その拾い方については工夫が必要ということだったと思います。補足でした。

#### ○鳥海会長

それでは、議題の4番目ですが、事務局より説明をお願いします。

#### ○西口主査

最後に議題等4 令和5年度船橋市医療安全支援センターの事業計画（案）についてになります。

医療相談については例年どおり、平日9時～12時、13時～16時で対応いたします。

医療安全推進協議会ですが、7月と1月の2回開催させていただきたいと思っています。

医療安全推進協議会の部会である事例検討部会については、次年度につきましては10月頃開催させていただきたいと思います。

病院患者相談窓口担当者連絡会議になります。講演、グループワーク等を行う予定でございます。病院の患者相談窓口担当者と情報交換を行い意思疎通・連携を図るとともに、相談窓口担当者のスキルアップや窓口体制を充実させるための支援を行ってまいります。

続いて、医療安全研修会です。例年、11月に厚生労働省が定める医療安全週間がございますので、次年度につきましても11月に、市内医療機関安全管理者、担当者、市内薬局の医療安全管理責任者等を対象に、実施したいと思います。講演いただくテーマ等は未定でございます。

続いて、ケース会議は年4回、医療安全相談員経験者等の医療安全に関して知識を有する者よりアドバイス等を受ける機会を設けたいと考えております。

続いて、専門研修でございますが、相談員のスキルアップのため、専門研修としまして、医療安全支援センター事務局主催の研修、5月に初任者研修、12月に実践研修、令和6年2月にスキルアップ研修及び全国協議会に参加いたします。また、11月には関東信越厚生局主催の医療安全に関するワークショップに参加し、7月には国際医療リスクマネジメント学会が主催する医療安全基礎講座2023に参加する予定でございます。

学会参加としましては、医療の質・安全学会 学術集会へ参加したいと思います。

最後に、市民向けに、出前講座「上手なお医者さんのかかり方」を行ってまいります。

以上になります。

#### ○鳥海会長

ご意見、質問等がありますでしょうか。

#### ○杉山委員

医療安全研修会で、薬局の対応の仕方というのを医療安全に関する苦情の対応の仕方というのをやっていただけると助かると思います。

いろいろと研修を受けていらっしゃいますので、電話の対応の仕方とか、苦情が薬剤師会に入ってくるとその苦情の処理は私の仕事になっていて、事務方では対応しきれないと、こちらに回ってきて対応します。

電話での対応の仕方、窓口での対応の仕方一つで大きく変わってくると思いますので、もしそういう研修ができるのであれば、中にはやっていただくとありがたいと思います。



○鳥海会長

北條先生いかがですか。

○北條委員

特に大丈夫です。

○鳥海会長

伊東さんいかがですか。

○伊東委員

トラブル防止もそうですが、医療者として相談を受けたときにどう、相手を怒らせないで、怒っているところをどう話を進めて前進していくかという研修は大事なスキルだと思いますのでそういう話が聞けるといいなと思いました。

○加藤委員

県の医療安全との関係はどうなっているのですか。

前は会議があったと思うのですが。

○西口主査

県内の医療安全支援センターの集まりが開催されてたことが1度有ったと思いますが今は開催されていません。

昨年度、全国協議会に参加した時に、近隣の医療安全支援センターとグループワークをする機会があって情報交換をしたのですが、東京都では集まりがあると伺ったのですが、千葉、埼玉はやっていないというのが現状です。

○加藤委員

やはり、今、相談者が市内だけでも、対象病院が市外とか、逆も結構あるから、本当は、その辺との連絡がとれていれば良いと思います。

○鳥海会長

研修会とか、ワークショップをやって一番よいことは、仲間ができること、別の病院の方と知り合えるということで、孤軍奮闘でどうしたらよいのかという人たちに相談しあえたりする場を設けてあげられます。やる気のある方、リーダーを育てていくことに時間と労を惜しまないでいけば、やがてそういった指導者たちが良い花を咲かせてくれるだろうと思いますし、そういうきっかけになるのが研修会とか勉強会だと思うので、開くのは大変だと思いますが、それは助けになっていると思います。医師会でも色んな職

種の方を集めて会合をやっていたんですが、連携がよくなりました。知り合いが増えて、相談できる人が増えるだけで、患者や市民が得ると感じますので、この分野でも広げていきましょう。

○筒井所長

コロナの間止まっていますが、委員の方も御存じかと思いますが医療安全の担当者を集めて意見交換もやっていたし、あわせて地域医療連携の関係で、SWさんが集まる会があったし、さらに旧船橋保健所の関係もあって、鎌ヶ谷の医療機関と一緒にやっていることもあったので徐々に復活させていきたいと思っています。

お互いの医療機関の紹介ができていたり、復活して前のペースに戻していきたいなと思っています。で、委員の方々が提案されていることもさらに取り込んでいきたいと思っていますので来年度から1つでも2つでも復活していきたいと思っています。

よろしくをお願いします。

○鳥海会長

本日の議事等につきましてはすべて終了いたしました。御協議ありがとうございました。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ましたことを心より御礼申し上げます。進行を司会にお返しします。

○横山補佐

鳥海会長ありがとうございました。

では、これもちまして、令和4年度第2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。