

議題等 2 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について（報告）

議題等 2 船橋市医療安全推進協議会事例 検討部会について（報告）

議題等 2 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について（報告）

開催内容

- ▶ 開催日時 令和4年2月6日（月）19時30分～20時40分
- ▶ 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
- ▶ 出席委員 鳥海 正明 会長（一般社団法人船橋市医師会）
藤平 崇志 委員（公益社団法人船橋歯科医師会）
木澤 尚子 委員（一般社団法人船橋薬剤師会）
川田 理恵 委員（公益社団法人千葉県看護協会）
村山 齊加喜 委員（一般社団法人千葉県精神保健福祉士協会）

議題等 2 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について（報告）

議題 1 診療科目別の相談内容について（報告）

▶ 診療科目別の相談内容の分析について（資料 6～9 ページ）

検討事例の選定にあたり、令和 4 年 10～12 月の相談内容（件数：211 件）を診療科目別に分析した結果を報告した

委員からの意見

- ・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
- ・歯科についても分析をしてもらいたい

議題等 2 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について（報告）

議題 2 相談事例の検討について①

▶ 1 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（資料 11～12 ページ）

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

委員からの意見

- ・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

議題等 2 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について（報告）

議題 2 相談事例の検討について②

▶ 2 産婦人科における医療過誤を疑う相談事例（資料 1 3～1 4 ページ）

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た

委員からの意見

- ・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

議題等 2 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について（報告）

議題 2 相談事例の検討について③

▶ 3 歯科に関する相談事例（資料 1 5～1 6 ページ）

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た。

委員からの意見

- ・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

議題1 診療科目別の相談内容について（報告）

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

議題1 診療科目別の相談内容について （報告）

議題1 診療科目別の相談内容について（報告）

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

医療法第六条の十三

- ▶ 都道府県、保健所を設置する市及び特別区（以下この条及び次条において「都道府県等」という。）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（以下「医療安全支援センター」という。）を設けるよう努めなければならない。

議題1 診療科目別の相談内容について（報告）

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

船橋市医療安全支援センターの業務

船橋市医療安全支援センター設置要綱（以下「設置要綱」という。）第3条にて以下のとおり規定している

- (1) 患者・住民からの苦情や相談への対応
- (2) 医療安全推進協議会の開催**
- (3) 患者・住民からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関・団体等との連絡調整
- (4) 医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供
- (5) 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
- (6) 研修会の受講等によるセンターの職員の資質の向上
- (7) 医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供
- (8) 千葉県医療安全相談センターとの連絡調整
- (9) 医療安全施策の普及・啓発（医療提供施設等に関する情報提供や助言・研修、患者・住民に対する医療安全に係る啓発等を含む。）

議題1 診療科目別の相談内容について（報告）

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

船橋市医療安全推進協議会の所掌事務 （設置要綱第5条第2項）

- (1) センターの運営方針及び業務内容の検討
- (2) センターの業務の実施に係る関係機関及び団体との連絡調整
- (3) 相談窓口の個別相談事例等のうち、重要な事例、専門的な事例等に係る助言を行うことのできる連携体制の構築**
- (4) 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
- (5) 医療安全の推進のための方策の検討
- (6) 前各号に掲げるもののほか、センターの業務に関する重要事項の検討

議題1 診療科目別の相談内容について（報告）

事例検討部会

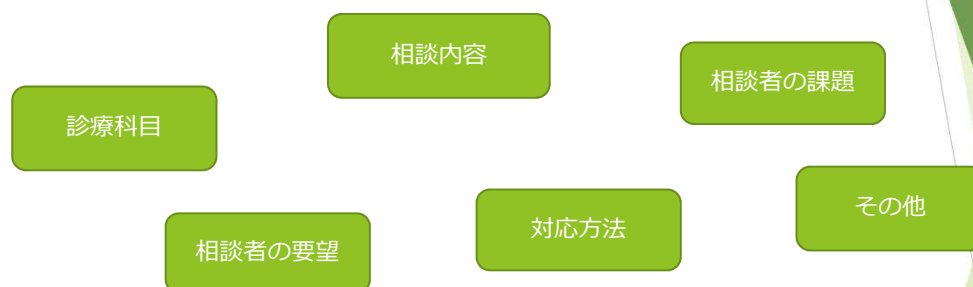
- ▶ 設置要綱第8条にて規定する部会
- ▶ 船橋市医療安全推進協議会の所掌事務のうち（3）に関する審議事項を調査検討させるため設置されている
- ▶ なお、センターに寄せられた個別の相談事例の対応策の検討ではなく、相談事例をもとに医療機関等が共通して持つ医療安全に関する課題を抽出し、事例検討部会ではその対応について検討する

11

議題1 診療科目別の相談内容について（報告）

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

診療科目別の集計について



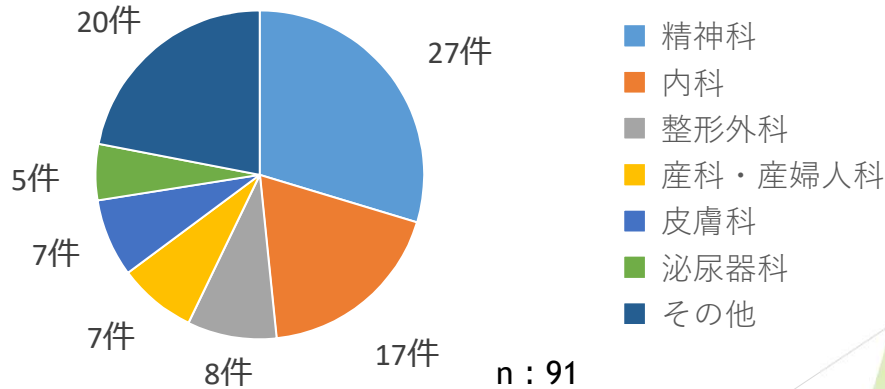
これらを結び付けて分析し、相談対応の検討につなげる

検討事例の選定にあたり、令和4年10～12月の相談内容を診療科目別に集計した（相談件数：211件）

議題1 診療科目別の相談内容について（報告）

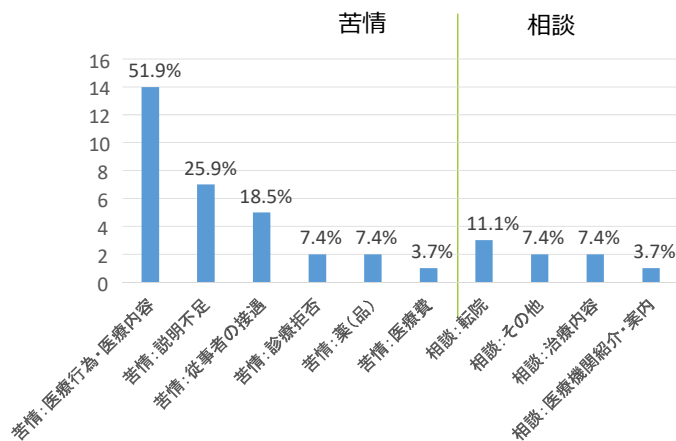
令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

診療科目別の集計結果（件数） （10～12月）



議題1 診療科目別の相談内容について（報告）

精神科に関する相談（27件）



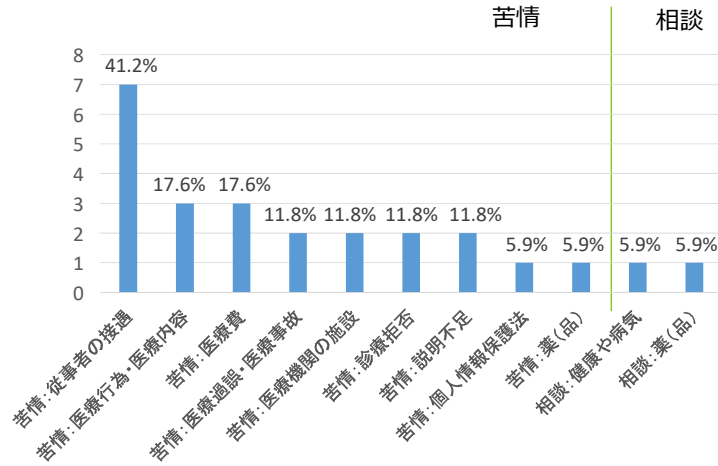
- ・医療行為・医療内容に関する苦情が最も多く、説明不足、従事者の接遇に関する苦情と続く
- ・複数回にわたる相談事例が、5人で18件あった

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⇒検討事例1

議題1 診療科目別の相談内容について（報告）

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

内科に関する相談（17件）

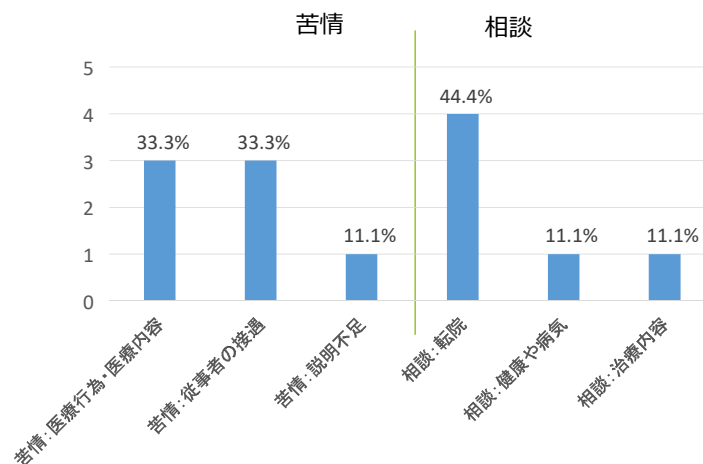


- ・従事者の接遇に関する相談が最も多く、医療行為・医療内容、医療費に関する苦情が次に多かった
- ・医療機関の施設に関する苦情は2件ともに発熱外来に関するものであった

議題1 診療科目別の相談内容について（報告）

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

整形外科に関する相談（9件）

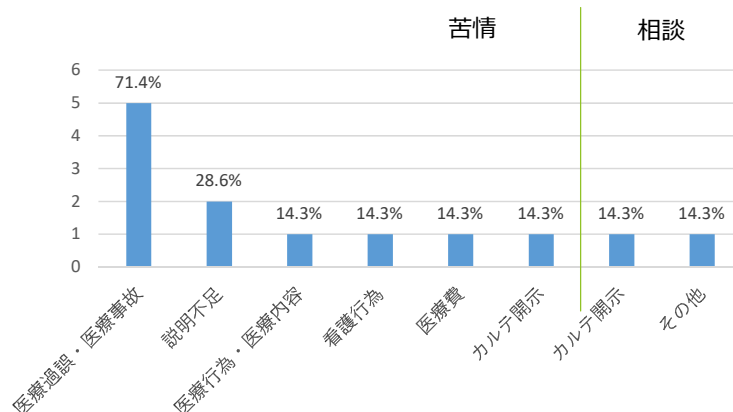


- ・転院の相談が最も多いが、同一人物による市外医療機関に関するものであった
- ・医療行為・医療内容や従事者の接遇に関する苦情が次に多かった

議題1 診療科目別の相談内容について（報告）

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

産科・産婦人科に関する相談（7件）



・医療過誤・医療事故に関する苦情が最も多かった

産婦人科における医療過誤を疑う相談事例⇒検討事例2

議題1 診療科目別の相談内容について

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

まとめ

- ▶ 精神科に関する相談については、医療行為・医療内容に関する苦情件数が最も多く、受けている医療に対して不満を持つケースが多い傾向がみられた。また、複数回にわたる相談が27件のうち18件を占めた。
- ▶ 内科に関する相談については、医療行為・医療内容に関する苦情件数よりも、従事者の待遇に関する苦情件数が多く、医療の内容より医療従事者へ不満を感じるケースが多い傾向がみられた。
- ▶ 整形外科に関しては、相談内容ごとに大きな差はみられなかった。
- ▶ 産科・産婦人科に関する相談内容については、医療過誤・医療事故についての苦情件数が最も多く、発生した事象に関してセンターに対処方法を相談してくるケースが多い傾向がみられた。

議題2 相談事例の検討について

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

議題2 相談事例の検討について

議題2 相談事例の検討について

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

相談事例

- (1) 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
- (2) 産婦人科における医療過誤を疑う相談事例
- (3) 歯科に関する相談事例

議題2 相談事例の検討について

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

(1) 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

議題2 相談事例の検討について

令和4年度船橋市医療安全推進協議会
事例検討部会資料（令和4年2月6日開催）

相談概要①

患者

- ▶ 50代
- ▶ 統合失調症で入退院を繰り返しており、現在の病院にも長期間入院中

相談者

- ▶ 患者の母親
- ▶ 10年以上前からセンターに20回以上相談がある
- ▶ 相談者の家族には患者のほかに子供が1人いる

相談概要②

相談内容

- ▶ 相談者は患者が精神疾患を有するとは認めておらず、退院しても薬を飲ませる気はない
- ▶ 早く退院させて、検診や他の疾患の治療などを受けさせたい

要望

- ▶ 病院と話しても言うことを聞いてくれないし、担当医が対応してくれない
- ▶ 保健所から言ってくれば病院も聞いてくれるのではないか

当時のセンターの対応

- ▶ センターは当事者同士の解決に向けた助言を行うことを目的としており、相談者には病院に対して退院させるよう話はできない旨を伝え、病院の患者相談窓口からよく説明を受けるように伝えた
- ▶ 相談者の同意の上、センターから病院へ相談内容を情報提供し、今後の対応を依頼した
- ▶ 相談者の同意の上、保健所内の精神保健担当部署と情報共有した
- ▶ 12月に3度同様の訴えがあったが、現在は対応を終了している

相談者は高齢であり、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げていない。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ご意見を伺いたい

(2) 産婦人科における医療過誤を疑う相談事例

相談概要

患者

- ▶ 40代
- ▶ 出産は過去に経験済で、担当医とは以前から信頼関係があった
- ▶ 妊娠後期

相談者

- ▶ 患者本人

内容

- ▶ 妊娠中の患者は、身体に異変を感じたため通院中のAクリニック（産婦人科）を受診し、担当医が不在だったため、別の医師の診察を受けたが、医師の判断で担当医を待つことになった。その後、担当医を待っている間に、おなかの赤ちゃんが急変し救急搬送され、転院先のB病院で赤ちゃんが死亡した。もし医療過誤であれば、裁判まで考えている

要望

- ▶ 明らかなミスがあれば訴えたいと思っているが、今後の対処方法を教えてほしい

当時のセンターの対応

- ▶ 相談者に対してカルテ開示の制度についての説明と、まずはAクリニックと話しをし、その後に法的な解決を求める時には、再度センターへ相談するように伝えた
- ▶ Aクリニックとの話し合いにあたっては、転院先のB病院の担当医に状況を確認しておくことを勧め、話し合う際にはメモを取ることや複数で話を聞くように伝えた
- ▶ Aクリニックとの話し合いに備えて、転院先のB病院に確認しておくことを一緒に整理した
- ▶ その後、相談者から連絡はない
- ▶ 対応した相談員自身が、十分に伝えきれなかったと感じる部分がある（精神面のサポート、グリーフケア、関連制度の説明等）

より関与を強めるべき必要があったと考えられる対応

- ▶ 精神面のサポート
 - ・相談者の気持ちをもっと聞ければよかった
- ▶ グリーフケア
 - ・体調を気遣う言葉かけをもっとできればよかった
 - ・継続してケアしてくれる場や病院を一緒に探すなど相談者へもっと寄り添うことができればよかった
- ▶ 関連制度等の説明・案内
 - ・関連のある制度や法律相談について説明・案内をできればよかった

相談者へのセンターの対応についてご意見を伺いたい

(3) 歯科に関する相談事例

相談の概要

患者

- ▶ 60代

相談者

- ▶ 患者本人

相談内容

- ▶ 半年前から下顎のインプラント治療を行っているが、先月、2本とも抜け落ちてしまった
- ▶ その後、下顎にあった歯も抜かれてしまったが、縫合もバキュームもなく、抜歯後は綿をかませるわけでもなく、痛み止めも化膿止めも処方されなかった
- ▶ 歯科医師は短気で、気に入らないと治療が雑になると感じている
- ▶ インプラント治療の契約書を交わしておらず、治療計画は口頭での説明だった
- ▶ 脱落したインプラントは再建済みで、抜歯後の患部の状態は良好である

要望

- ▶ 現在、治療中だが、歯科を変えた方がよいか悩んでいる。どうしたらよいか。

当時のセンターの対応

- ▶ 相談者には、すぐに変えるのではなく、まず医療機関と話をすることを勧めた
- ▶ 今後の治療計画や費用、保証期間等を含め歯科医師とよく話をしたほうがよいと伝えた
- ▶ 治療内容（残っている歯を切ってキモにすればピンは2本ですむ）について意味が分かりかねるため、抜歯に至った理由とあわせて歯科医師に尋ねるよう伝えた
- ▶ 疑問に思うところや歯科医師の説明をメモしておくとうい旨も伝えた

そのうえで、アドバイスとして以下をお伝えした

- ▶ 自費での契約はその内容やリスクについて事前に受けた説明を書面にしておくことが望ましい
- ▶ インプラントも半永久的ではないので、定期的なメンテナンスが必要となるし、転院した場合には新たに契約を交わす必要がある
- ▶ 処置の際のパキュームや縫合、投薬についてはその必要性は医師の判断になるが、鎮痛剤の処方患者から求めてもよかったのではないかと

今回は、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た事例で、自分のイメージと異なっている。また、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。望ましいセンターの対応についてご意見を伺いたい。