

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について（報告）

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例 検討部会について

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について

開催内容

- ▶ 開催日時 令和7年11月4日（火）19時30分～21時10分
- ▶ 開催場所 船橋市保健福祉センター2階 小会議室①
- ▶ 出席委員 土居 良康 会長（一般社団法人船橋市医師会）
山崎 繁夫 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）
大槻 義昭 委員（公益社団法人千葉県看護協会）
渡邊 哲也 委員（一般社団法人千葉県精神保健福祉士協会）
- ▶ 議事内容 1 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会部会長の選任について
2 相談事例の検討について

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について

相談事例の検討について

- 1 応召義務・調剤応需義務
- 2 医療安全管理体制の不備
- 3 歯科診療所における説明不足

これらの相談事例について、それぞれの事例から見られる課題について委員と意見交換を行った

3

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について

1 応召義務・調剤応需義務

- ▶ 医療機関への指導を求める苦情
 - ・ 医師の質問に対して先ほども伝えた旨の回答をしたところ、医師と口論になり警察を呼ばれた
 - ・ 受診の予約をしたくて電話をしても受付で断られる。カルテ開示の依頼をしたいが話を聞いてくれない
- ▶ 医療従事者からの相談
 - ・ 明らかに行き過ぎた患者の言い分に対してカスハラで調剤を断れないのか、警察を呼んでもいいのか

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について

1 応召義務・調剤応需義務

	医療機関	薬局
法の規定	医師法	薬剤師法
正当な理由に関する根拠	「応召義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」（厚生労働省医政局通知、令和元年12月25日）	「薬局業務運営ガイドライン」（厚生省薬務局長通知、平成5年4月30日 薬発第408号）
患者の迷惑行為による規定	あり	なし

信頼関係が壊れているケースについては相談員も対応に苦慮

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について

1 応召義務・調剤応需義務

患者

- ・ 医師は見てくれるのが当然ではないのか
- ・ 緊急だから受診しているのになぜ見てくれないのか
- ・ なぜ思い通りの治療をしてくれないのか

医療機関
薬局

- ・ 診療時間が過ぎているのに見ないといけないのか
- ・ 緊急性がないのに見ないといけないのか
- ・ 患者の暴言に対してどこまで対応しないといけないのか

- ◆ 医療機関・薬局における患者対応のルールの整備
- ◆ 各団体におけるカスハラ対策への取組
- ◆ 患者に対しても正しい知識の啓発が必要

保健所からは、患者向けに、別添「ルールやマナーを守って受診しましょう」を用いて市ホームページ等における啓発を提案

6

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について

1 応召義務・調剤応需義務

▶ 委員からの意見等（抜粋）

- ・カスハラに対して、複数人で対応したり、事前に警察と関係性を築いておく取組をしている
- ・カスハラに対応した職員の心理的サポートが課題
- ・症状から来ている行動なのか、性格からなのか、線引きが難しい
- ・職員が虐待者扱いにされる可能性もある
- ・後日、インターネットで書き込まれることもある
- ・トラブルのきっかけについて一番考えられる原因が待ち時間ではないか
- ・相手のペースに巻き込まれないようにしながら、話のポイントをずらさないことが重要
- ・改めて落ち着いた状態で話し合いの場を設けることも有用
- ・三師会では、会員からの情報収集等はこれまで行っていない
- ・保健所案について内容的にはよいと思うが、もう少しインパクトがあったほうが良い

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について

2 医療安全管理体制の不備

▶ 内容

患者家族から、患者に投与された薬で副作用が出てしまい、医療機関が信用できないため転院したいとの相談

▶ 医療安全管理体制の確認

- ・重要な情報について確認方法
- ・チーム医療として各医療従事者の役割
- ・医療安全部門との連携

保健所からは、医療機関向けに、医療の安全に対する意識や患者サービスの向上等の情報を発信し、地域全体の医療安全の推進を図ることを提案

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について

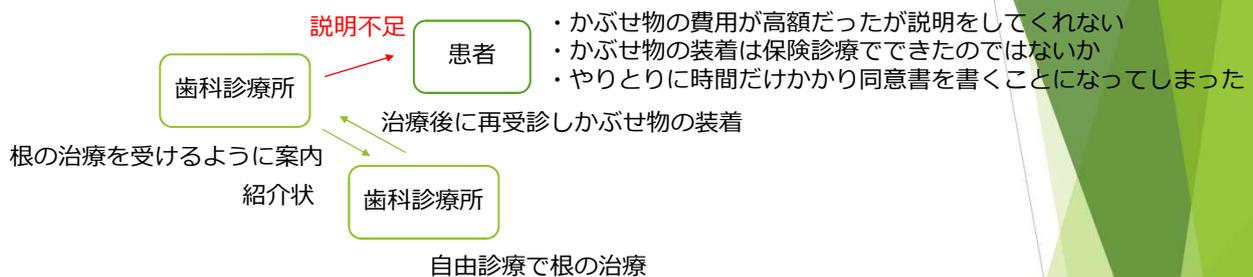
2 医療安全管理体制の不備

▶ 委員からの意見等（抜粋）

- ・再発防止のためにも速やかな情報伝達が大事
- ・インシデントアクシデントレポートが管理職に上がってくるまでにタイムラグをなくすためにSNSなどのツールの活用もありではないか
- ・SNSは便利なツールではあるがルール化が必要
- ・見落としを防ぐには、電子カルテ上のアラート機能や色を変える等、システムティックな対応をするしかない
- ・保健所案について、苦情内容から自院の体制を整備するという面では、何らかの形で発信していくのはよい
- ・まずは一般向けではなく三師会向けに出してみてもどうか
- ・eSTの活用も方法の1つとしていいのではないか

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について

3 歯科診療所における説明不足



課題

- ▶ 自由診療での治療の際の医療機関側の説明が不足している
- ▶ 患者側も正しい知識を持って治療を受ける必要がある

保健所からは、患者の満足度がアップする歯科診療所へ支援センターの取組と患者向けに、別添「上手な歯医者さんのかかり方」の作成を提案

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について

支援センターが目指すこと ～患者の満足度がアップする歯科診療所へ～

支援センターに相談が入る（＝相談者が不満を持つ）要因

- ▶ 医療従事者側の説明が不足している
- ▶ 医療従事者が患者が理解できていると思い込んでいる
- ▶ 患者の疑問に応えられる体制となっていない
- ▶ 患者側が話を聞いていない、理解したつもりでいる

→以下のことを実施できているか

- ▶ 患者が何を望んでいるか確認する
- ▶ 事前に今後の治療方針を伝える
- ▶ 他の治療方法の有無も説明する（時間、費用、効果をあわせて）
- ▶ 患者が理解できているか確認する
- ▶ 診療後でも患者が疑問点を確認できる体制を伝える

報告事項（1） 船橋市医療安全推進協議会事例検討部会について

3 歯科診療所における説明不足

▶ 委員からの意見等（抜粋）

- ・ 混んでいる歯科医院だと効率的に行った結果、決して説明していないわけではなくても説明されていないように感じることもあるのではないかと
- ・ 若くて経験が少ないときにどこまで説明すればよいのかわかっておらず、結果、説明不足となったことがあった
- ・ ティーチバック法により説明内容を患者自身で説明してもらい、足りない部分を補ってあげることで患者の理解が深まるが、時間がかかってしまう
- ・ 「上手な歯医者さんのかかり方」について、適正価格なのかが一番気になるところではあるが、費用については医療機関のホームページにわかりやすく掲載されているので、ホームページを確認しましょうでも十分ではないかと
- ・ 内容が沢山になるとわかりにくくなってしまっているのでできるだけ簡単に
- ・ お金のことだけでなく、「こんなことを聞いておくことが重要」という内容を載せるとよい