



□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

◆横浜市医療安全相談窓口寄せられる相談から

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆横浜市医療安全相談窓口寄せられる相談から

先月のメールマガジンでもご紹介しましたが、横浜市医療安全相談窓口では、市内の医療機関に関する相談・苦情等をお受けしており、平成29年度は4,854件の相談がありました。相談の多い内容分類としては、医療行為・医療内容に関するものが1,584件、コミュニケーションに関するものが942件、医療知識等を問うものが766件となっています。

医療行為・医療内容に関する相談としては、治療内容や技術についての相談ももちろんあるのですが、「治療の説明をきちんとしてくれない」「転院の説明に納得がいかない」「自分の望む治療方針ではないものを提案された」といった説明に関わるものも多くあります。また、コミュニケーションに関する相談例を挙げると、「医療用語についての解説が不十分である」「医師に聞きにくい」「医療従事者の対応・態度が悪い。威圧的な態度を取られた」等があります。このように説明やコミュニケーションに関係した相談が寄せられています。相談者は『説明されていない』と主張していることでも、詳しく話を聞いていると医療機関は『説明している』ということが多くあります。ただし、相談者が説明内容を理解できていなかったり、説明時の対応方法に不信を感じたりした場合、『説明されていない』と感ずるようです。

私自身、ほとんど医療機関に行くことがないため、受診する時はとても緊張してしまいます。医療機関から説明されたことが頭に入っておらず、家に帰ってから「さっきはわかった気でいたけど、あの言葉はどういう意味だったんだろう？」とモヤモヤしたことがあります。かかりつけ医やかかりつけ薬局等、お互いに信頼関係が築けている場合はコミュニケーション上のトラブルは少ないかと思いますが、初めての受診や年に数回しか受診しない患者さんなどコミュニケーションが難しくなるケースも見受けられます。さまざまな患者さんがいる中で対応に苦慮されることもあるかと思いますが、今後も緊張感や不安感を抱えている患者さんに寄り添ってご対応いただければ幸いです。

■■■編集後記■■■

年度も変わり、周囲の環境が変わられた方も多と思います。日頃の健康管理に十分お気を付けてください。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<http://archive.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryoku-anzen/ml/>

★配信先解除・変更：

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLにアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市保健所健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.



□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

◆会話力と理解力 ～相談電話から垣間見えたこと～

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆会話力と理解力 ～相談電話から垣間見えたこと～

医療安全相談窓口の担当となってから、かなりの月日が経ちます。その中で少し気になることをお伝えしたいと思います。
相談の中で、最近増えているのが、「私、たぶん〇〇病だと思うんですけど、医師がそうじゃないって言うんです。どうしたらいいですか？」この質問の中には2つの大きな問題があるのではないかと感じます。一つは、患者さん側がインターネットなどで得た不確実な情報をきちんと理解せず本当の情報だと信じてしまうことがあること。もう一つは、医師から患者への説明に伴うコミュニケーションの問題。この二つが重なると患者さんと医療従事者との正常なコミュニケーションを構築することは難しいと感じます。

ここ数年、「医療リテラシー」という言葉が大学などでも扱われるようになり、講座なども開かれています。辞典によれば、「リテラシー」とは、「読み書きする能力」と書かれています。インターネットの普及に伴い、多くの情報が提供されるようになったことは非常に便利なことだと思いますが、その反面、情報過多になり、内容の理解が追いつかないというケースも増えています。今年、インフルエンザが大流行しましたが、「熱があり、頭が痛い」＝「インフルエンザ」という思い込みが患者さん側にあり、医師が「インフルエンザ検査では問題なかったよ」と説明を受けても納得されず、2軒目、3軒目と医療機関を次々と渡り歩かれた方もおられます。また、ご自身の病気が「難病」であるとの思い込みから、あちこちの大学病院で「ご自身が思った診断名」を言われるまで、転院を繰り返すという方もいます。

一方で、もう少し医療機関側が丁寧な分かり易い説明を行えば容易に納得されるのではないかとされるケースもあります。ご高齢の方の中には「医師が言っているのだから間違いない」と話を聴いて来られるが、その反面医師からの説明は全く理解出来ていないということも多々あります。限られた診療時間の中で「噛んで含んで」という説明は難しいこととは思いますが、そこで会話力が重要になってくるのではないかと思います。これは医師に限ったことではなく、医療機関に従事者すべての方に当てはまることではないかと考えます。医療従事者間では日常使われている言葉でも、患者さんには初めて耳にするという言葉も多くあり、意味の取り違いなどのギャップを生んでしまうこともあるのではないかと感じます。患者側も「聞きかじり」の不確かな情報ではなく、ご自身の症状をきちんと説明し、医師に診断を求めるといったことが大切なのではないかと感じています。

インターネットなどで容易に情報が入手できるようになった分、そこから提供

される情報をどのように使いこなすのかが、本当のコミュニケーションに繋がるのではないかと思います。医療機関側、患者さん側の双方が会話力と理解力を高めるため、お互いに歩みよることが求められているのではないのでしょうか。尚、横浜市医療安全相談窓口では、患者さんとお医者さんとのより良い関係づくりをお手伝いする「お医者さんへの上手なかかり方」というパンフレットをご用意しております。ご参考にしていただければと存じます。

■■■編集後記■■■

新しく仕事に就かれた方、異動された方、仕事には慣れたでしょうか？多くの仕事は担当が変わっても綿々と引き継がれ、つつがなく行われていると思います。私もご卒業される先輩から「タスキをつなぐ」と言われ、まだまだ先輩には及ばないことを認識しつつ、気を引き締めて仕事を受け継ぎました。そして、このメールマガジンの編集については、新たなメンバーに引き継いでまいります。1年間のご愛読ありがとうございました。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<http://archive.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryoku-anzen/ml/>

★配信先解除・変更：

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLにアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市保健所健康安全部医療安全課）
Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.



□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

◆かかりつけ医制度

2 医療安全情報

◆令和元年第1回横浜市医療安全研修会

★ 1. 医療安全対策情報 ★

◆かかりつけ医制度

医療安全相談窓口では、医療従事者とのコミュニケーションに関する相談を主に受けておりますが、中には「症状に関して何科に受診したらいいか？」といった相談もあります。

その時に周りに医療職がいれば、相談しながらお答えしていますが、いない場合は、まずはかかりつけ医の有無を確認し、かかりつけ医がいる場合は、かかりつけ医にご相談いただくことをお勧めしています。

「かかりつけ医」の推奨が進み、昨今ではこの「かかりつけ医制度」が市民にもだいぶ浸透されているように感じています。病気になったとき、真っ先に相談できる身近な存在が「かかりつけ医」です。日頃から患者の健康状態を把握し、予防も含め体調の変化や異変があれば、早期対応や専門機関への紹介であったり、主治医の意見書や指示書など、介護や福祉サービスを受ける為に必要な書類作成に対応してもらえるなど、患者に対し安心で円滑な医療を提供する有効な制度です。

しかしその一方で、相談者から「かかりつけ医ではないから受けられない」「かかりつけ医に相談してください」と医療機関で受診を断られたとする苦情も多く寄せられます。相談の中には、お子さんの急な発熱等の症状で受診したとするものや、高齢者でインフルエンザ予防接種を希望し受診した等のものがあります。おそらく、小児の場合は、予防接種の管理や発達・発育の評価等、一つの小児科にて総合的に診ることが望ましいとされており、受診をお断りされたものと思われまます。高齢者の場合も、持病の有無や継続している治療、服薬との兼ね合いから、日頃から状態を把握している医師の方が対応がスムーズにとれるという判断によるものと思われまます。特に高齢者は、医療と介護の連携の観点からも、「かかりつけ医」に患者の情報が集約されることが望ましいとされています。

ただ、残念ながらこちらに寄せられる相談に、「なぜかかりつけ医を勧めるのか」の説明がなされていない、もしくは、患者側の正しい理解がなされないまま、「一方的に受診を断られた」といった苦情が多くあります。中には「受診拒否だ」「応召義務違反だ」と、声を荒げる方もいます。相談窓口でも、医療機関が「かかりつけ医」を勧めた理由について、可能な範囲で説明しご納得いただくよう努めております。それでも、症状があるに



□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

◆医療安全相談窓口で感じたこと

★ 1. 医療安全対策情報 ★

◆医療安全相談窓口で感じたこと

昨年の4月、相談員として月に2回ほど医療安全相談を担当することになりました。

それまで区役所で時々保健や医療に関する相談を受けていましたが、年間約5,000件の医療安全相談窓口となると、相談内容や対応方法もこれまでと大きく異なります。

そこで、新たに医療安全相談を担当する相談員を対象とした、医療安全支援センター初任者研修に参加しました。

目からうろこ状態でした。

・とにかく、まず話を聴くこと。
社会人を30年以上やってきて恥ずかしいのですが、私を含め医療関係者といわれる職種は、人の話を最後まで聞くのが苦手で、話の途中で自分の意見を言おうとする傾向（私だけ？）があると思っています。（そういえば、区役所でも日頃からワーカーさん（社会福祉職）が、よく相談者の話を聴いていました。）

・怒り心頭で苦情を言ってくる人に正論を言っても通じない。
まさにその通り。
少し話を聴いた段階で、明らかにそれは違うのではないかと思ったとしても、ここで正論を言ったら火に油を注ぐ状態になります。一通り話し終わると少し相談者も落ち着きますので、そこから話し合いを始めます。（そういえば、区役所の窓口に怒鳴り込んできた方の話をまずは聴き、あるタイミングでふわっと切り返し、最後は笑顔でお帰りいただいたベテラン職員さんがいました。）

・相談でのストレスは、職場で吐き出して切り替えて帰る。
苦情を受ける相談員は、責任感が強いところに高いストレスがかかり、バーンアウトを起こしやすいと言われていますが、相談の内容は、職場外で愚痴と言えるようなものではありません。だからこそ、職場で罪悪感を持たずにストレスを捨てる、切り替えて吐き出すことが大切。

日頃病院などで相談に従事している皆様にとっては当たり前のことかもしれませんが、当たり前のことを辛抱強く続けていらっしゃるプロフェSSIONALの方々に深く感謝をいたします。



□ □ □ 目次 □ □ □

- 1 医療安全対策情報
◆医療安全相談窓口に入った事例のご紹介
- 2 医療安全情報
◆横浜市安全管理者会議のご案内

★ 1. 医療安全対策情報 ★

◆医療安全相談窓口に入った事例のご紹介

今年も厳しい暑さになりそうですね。医療機関にお勤めの皆様、外は酷暑・院内は冷えすぎて体調が不安定という事はないでしょうか。くれぐれもご自愛ください。

今年も医療安全相談窓口に入った事例をご紹介していきたいと思います。同じような苦情や気になる事例について、院内のミーティングで話し合ってみてはいかがでしょうか。

(1) 明細書《特定疾患管理料》についての説明を求めた際、『国が取ってもいいと言ってますから』とか『市役所が取れると言った』『決まりだから』と言われた。

⇒この説明では説明にはなりません。診療報酬制度により算定している事を伝え、更に『患者様の場合には、〇〇という病名があり、医師の管理・指導のもと処方されているので請求している』等とお伝えしては如何でしょうか。

(2) 『先生が説明をしてくれませんか』『病名はないと言いました』

⇒このような相談は依然として多くあります。おそらくは説明は受けています。しかし医療従事者による、端折った説明の場合、患者はほとんど理解が出来ず、『説明を受けていない』という相談になっているようです。もしも何度も聞いてくる方がいたら、『具体的にどのような事がわからなかったですか？』と、一歩踏み込んで聞いてみては如何でしょうか。

(3) 『診療拒否に遭いました』

⇒おそらくは何らかのトラブルがあり、信頼関係が築けない事など、医療機関から今後の診察はお断りさせて頂く旨、伝えられたのではないかと思います。信頼関係が築けない事が理由であれば仕方ない事もありますが、そのような時でも、患者の治療が中断する事のないよう、診療情報提供書や、近隣の同科医療機関の案内一覧等をご用意しておいて頂けたら幸いです。

(4) 『個室しか空いていないから同意書にサインしてください』としか言われずサインをしたら、個室料を請求された。

⇒こちらも依然として多い相談です。厚労省より《患者に特別療養環境室に係る特別料金を求めてはならない場合》が通達されています。差額ベッド代を徴取するにあたり、根拠となる情報提供が必要です。十分な説明及び、金額の提示をした上で、同意を求めてください。

★ご意見・ご感想はこちらへ
kf-soudan@city.yokohama.jp

発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市保健所健康安全部医療安全課）
Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.



□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

◆医療広告の相談について

2 医療安全情報

◆令和元年度 第2回 横浜市医療安全研修会のご案内

★ 1. 医療安全対策情報 ★

◆医療広告の相談について

医療広告については、以前このメールマガジンで何度かご案内したことがあります。

※参照：横浜市医療安全メールマガジン バックナンバー
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

日々、広告代理店、マスコミや医療機関の皆さまから医療広告の内容について御相談があります。

今回は、その中で比較的多く修正をお願いした事例についてお伝えしたいと思います。

【事例 1】

広告可能な医師等の専門性に関する資格名等については「医師〇〇〇〇（××学会認定××専門医）」といった形で認定団体の名称を資格名とともに示すことで広告可能ですが、研修については、研修の実施主体やその内容が様々であるため、広告できません。

しかし、研修を受けた旨の広告についても、患者等が自ら求めて入手する情報を表示するウェブサイト等については、医療広告ガイドラインに掲載されている広告可能事項の限定解除要件を満たした場合には広告することができます。

【事例 2】

「糖尿病外来」や「認知症外来」など「〇〇外来」との標記については、広告が可能な診療科名と誤認を与える事項であり広告できませんが研修を受けた旨の広告同様、広告可能事項の限定解除要件を満たした場合には広告することが可能となります。

【事例 3】

診療時間や診療日時などが病院や診療所の届出内容と違う場合があります。これらについては、開設者が個人であれば変更した時点でお届けが必要となります。



□ □ □ 目次 □ □ □

- 1 医療安全対策情報
 - ◆健康サポート薬局について
- 2 医療安全情報
 - ◆令和元年度第2回医療安全研修会のお知らせ
 - ◆横浜市市民向け講演会のお知らせ

★ 1. 医療安全対策情報 ★

◆健康サポート薬局について

毎年10月17日から10月23日までの1週間は「薬と健康の週間」です。1949年（昭和24年）に「全国薬学週間」が開催されたことを契機として、1978年（昭和53年）から「薬祖神祭の日」である10月17日を初日とする1週間が実施期間とされました。

本週間は、医薬品を正しく使用することの大切さ、そのために薬剤師が果たす役割の大切さを一人でも多くの方に知ってもらうために、ポスターなどを用いて積極的な啓発活動を行い、国民の保健衛生の維持向上に寄与することを目的とされています。

今回は、地域住民の相談役の一つとしての役割を果たすことが期待されている「健康サポート薬局」についてお伝えします。

※参考：横浜市医療安全メールマガジン バックナンバー 第97号
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

健康サポート薬局の表示制度は、平成28年10月からその届出が開始され、届出された健康サポート薬局は、令和元年6月末時点において、全国で1,432薬局、そのうち神奈川県は81薬局となっています。また、横浜市は15区において47薬局から届出が出ています。

健康サポート薬局とは、「かかりつけ薬剤師・薬局の基本的な機能」に加え、「地域住民による主体的な健康の保持増進を積極的に支援する機能」を備えた薬局です。

- かかりつけ薬剤師・薬局の基本的な機能として、
- 1 服薬情報の一元的な把握とそれに基づく薬学的管理・指導
 - 2 24時間対応、在宅対応
 - 3 かかりつけ医を始めとした医療機関等との連携強化

また、地域住民による主体的な健康の保持増進を積極的に支援する機能として

- 1 地域における連携体制の構築

- 2 薬剤師の資質確保（薬剤師の実務経験と研修の修了）
 - 3 薬局の設備（個人情報に配慮した相談スペース）
 - 4 薬局における表示
（健康サポート機能を有する薬局であることの表示）
 - 5 要指導医薬品等の取扱い
（要指導医薬品等、衛生材料、介護用品の供給・助言）
 - 6 開局時間
 - 7 健康相談・健康サポート
- がそれぞれ挙げられ、基準が設けられています。

横浜市では、健康サポート薬局制度の適切な運営を推進するため、健康サポート薬局の取組内容を確認しています。

- 健康サポート薬局で実施されている取組の一部をご紹介します。
- ・医療機関に対して、患者の服薬情報の提供や処方提案を行った。
 - ・薬局の開店時間外に、服用中の薬と市販薬との飲み合わせについて問い合わせがあり、患者の薬歴を確認して回答した。
 - ・患者の来局日以外の服薬期間中における継続的な服薬指導（電話による状況確認）を実施している。
 - ・市販薬を希望される方の症状、これまでの服薬期間を考慮し受診勧奨した。
 - ・認知症が疑われる方の兄弟から相談を受け、地域包括支援センターを紹介した。
 - ・小中学生の保護者に対して、薬の正しい飲み方についての講演を行った。
 - ・薬局内外でお薬相談会や管理栄養士と連携した栄養講座を定期的実施している。
 - ・地域の子供を対象に1日薬剤師体験を行った。

このような取組により、健康サポート薬局は、地域包括ケアシステムの中で多職種と連携して、地域住民の相談役の一つとしての役割を果たすことが期待されています。

今後は、健康に関する相談を行う身近な場として健康サポート薬局の届出を増やしていくことが重要であり、横浜市としては、制度の適切な運営の推進を図っていきたいと思います。

★ 2. 医療安全情報 ★

◆令和元年度第2回医療安全研修会のお知らせ

- ◇日時 2019年10月17日（木）
午後5時00分開場 午後5時25分開演 午後7時00分終了予定
- ◇会場 横浜市市民文化会館 関内ホール（大ホール）
横浜市中区住吉町4-42-1
- ◇対象 横浜市内の医療提供施設の医療関係者
- ◇内容 「患者安全の全体像」 講師 長尾 能雅氏

- ◇申し込み方法：電子メールまたはFAXでお申し込みください。
メールアドレス kf-anzenkensyu@city.yokohama.jp
FAX番号 045(663)7327

◆横浜市市民向け講演会のお知らせ

- ◇日時 2019年12月4日（水）
午後1時30分開場 午後2時00分開演 午後4時20分終了予定



□ □ □ 目次 □ □ □

- 1 医療安全対策情報
◆医薬品の適正管理について
- 2 医療安全支援センターからのお知らせ
◆横浜市市民向け講演会のお知らせ

★ 1. 医療安全対策情報 ★

◆医薬品の適正管理について

医薬品は管理方法が決まっており、適切に管理することが必要となります。今回は医薬品の適正管理について、使用期限と保存方法に主眼を置き説明します。

○使用期限（未開封の医薬品）について

多くの医薬品は、直接の容器または被包に使用期限が記載されています。この使用期限を守り、医薬品を使用することが必要となります。

通常錠剤等の内服薬は、外箱に使用期限が記載されていますので、医薬品を保管する際に外箱を捨ててしまうと、使用期限が分からなくなり、期限が切れてしまった医薬品を交付又は使用する恐れがあるため、医薬品を保管する際には、使用期限が記載された外箱等を捨てずに保管することが必要となります。

チェックリストを作成するなど、使用期限を適切に守れるような工夫も、適正な管理の一つの方法と考えます。

○保存方法について

医薬品には保存方法が定められています。この保存方法を守ることが必要となります。医薬品の保存方法は添付文書、インタビューフォーム等に記載されています。

注意が必要なことの一つとして温度管理があります。医薬品によって保存する際、室温保存であったり、冷所保存であったり適性温度が異なります。これから、私が体験したことも含めて、例を挙げながら医薬品の温度管理をする上で注意すべき点について説明します。

（例1）室温保存の医薬品

室温保存の点眼薬を冷蔵庫で保管している患者さんがおり、「目薬は冷たい方が気持ちいいので、冷やして使っている」とのことでした。

冷蔵庫に保管していれば安心と思う方が多いと思いますが、点眼薬の種類によっては、冷蔵庫に保管することで、結晶が析出してしまい使用できなくなってしまう場合があります。このことを患者さんに伝えるととても驚いて

いました。

ちょっと気になる患者さんには、保管方法についても、より詳しく説明することが望ましいです。

（例2）冷所保存の医薬品

インスリン製剤を患者さんのご自宅に配送した時に、患者さんから「インスリンが凍っていて使用できない」という連絡がありました。

状況を確認するため、運送会社にインスリン製剤の保管方法を確認したところ、運送会社が間違えてインスリン製剤を冷凍保管し、配送してしまったことが分かりました。「冷所保存の医薬品なので、冷凍庫に保管しても問題ないと思った」とのことでした。

医薬品を患者さんのご自宅に配送する時には、運送会社に医薬品の保管方法について注意事項をお伝えいただくようお願いいたします。

このように医薬品を保管する場所の適切な温度管理のためには、定期的な確認、場面ごとの確認が必要とされます。

最後になりますが、医薬品をより適切に管理するために、定期的に添付文書、インタビューフォーム等の確認をお願いします。

また、病院等の管理者の方は、医薬品安全使用のための業務に関する手順書も確認していただきたいと思っております。

★ 2. 医療安全支援センターからのお知らせ ★

◆横浜市市民向け講演会のお知らせ

- ◇日時 2019年12月4日(水)
午後1時30分開場 午後2時00分開演 午後4時20分終了予定
- ◇会場 横浜市開港記念会館（会議室1号室）
横浜市中区本町1丁目6番地
- ◇対象 横浜市民優先
- ◇内容
 - 午後2時05分～2時30分
「医療にかかる基礎知識と医療安全相談窓口」
横浜市健康福祉局医療安全課
 - 午後2時45分～4時15分
「お医者さんへの上手なかかり方」
講師 佐伯 晴子氏
(一般社団法人マイインフォームド・コンセント理事長)

- ◇申し込み方法：電子メールまたはFAXでお申し込みください。
メールアドレス kf-anzenkensyu@city.yokohama.jp
FAX番号 045(663)7327

※申し込み時期によっては、定員に達している場合があります。

+++++

■■■編集後記■■■

今年、インフルエンザの流行が、例年より2か月位早いようです。インフルエンザの流行期の南半球からの人の流れもあり、感染拡大が懸念されています。体調管理と予防で流行期に備えましょう。

メールマガジンご購入の皆様へ

横浜市医療安全メールマガジンは平成20年10月より発信が始まり、昨日より12年目に入りました。今後も皆様に役立つ情報等を発信していきたいと考えております。皆様のご意見、感想をいただけましたら幸いです。kf-soudan@city.yokohama.jpまで、よろしく願いいたします



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

★配信先解除・変更：

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLにアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzengan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市保健所健康安全部医療安全課）
Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.



□ □ □ 目次 □ □ □

- 1 医療安全対策情報
◆患者さんの対応に困ったら ～相談員の立場から～
- 2 医療安全支援センターからのお知らせ
◆令和元年度 第3回横浜市医療安全研修会のお知らせ

★ 1. 医療安全対策情報 ★

◆患者さんの対応に困ったら ～相談員の立場から～

病院で長く順番を待たされて、いら立ちを感じた患者さんから声を荒げられた経験をお持ちの方も多いのではないかと思います。そんな時、「お待たせしてすみませんでした。」の一言があれば、互いに気持ちを和らげることもできるのではないかと思います。

窓口で相談を受けていても、すぐに怒り出す人が増えているようにも感じます。私達医療従事者は、サービス業ではありませんが、場を和らげるための相手に寄り添った一言がますます、大切になっていくのではないかと感じています。

また、インターネットなどで情報が氾濫し、実際の医療内容と自分の情報との相違があったとき、そのことに不信感を持たれて相談に来られる方もいらっしゃいます。でも話をよくよく聞いてみると原因は説明が足りなかったり、理解がされていないことがほとんどです。

医療者からの十分な説明はとても大事ですが、それだけでなく相手の理解が得られたかを確認していただくことも大切だと感じました。

適格な言葉かけが患者さんの怒りや不信感を収める一番の方法と実感しています。

でも、そんな気遣いばかりを続けていると自分でも疲れてしまいます。相談を受ける側の私の場合ですが、相談終了後には、一人で抱え込まずに周りの人たちに対応が難しかった事、理不尽に感じた事などを聞いてもらっています。

仲間に「大変だったね」とか「わかるよ」とか共感してもらえると気持ちがかかなり軽くなりリセットされます。おそらくそれがなかったら、この仕事を続けることできないでしょう。

早め、早めに自分の気持ちをコントロールすることが何よりも肝心。単純ですが、この方法はお勧めです。みなさまもどうぞ、お試してください！

★ご意見・ご感想はこちらへ
kf-soudan@city.yokohama.jp

発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市保健所健康安全部医療安全課）
Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.



□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

◆令和元年度第2回横浜市病院安全管理者会議 開催のお知らせ

2 医療安全支援センターからのお知らせ

◆令和元年度 第3回横浜市医療安全研修会

★ 1. 医療安全対策情報 ★

◆令和元年度第2回横浜市病院安全管理者会議 開催のお知らせ

横浜市病院安全管理者会議は、平成11年に発生した医療事故を契機に医療安全に関する情報交換や研修を行うことを目的として、平成12年度に設置されました。当初は会議形式にて実施していたようですが、ここ数年は年2回講演会形式で行われています。

(参考：<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/anzenkanrishakaigi.html>)

毎回の講演会のテーマは、病院の安全管理担当で構成される企画部会にて検討されます。最近のトピックスや日常の業務を通じて感じる問題点などから決められており、院内の安全管理担当者のみならず、職種を問わずに多くの方が出席されています。

実際に病院に勤務されている方々が知りたい、聞きたい、といった思いが反映される会となり、聴講される皆様にも、直接役立つ内容となるのではないのでしょうか。

次回会議は、中区の横浜市開港記念会館にて2月5日に開催します。昨年6月に医療事故調査・支援センターから公表された医療事故の再発防止に向けた提言 第9号「入院中に発生した転倒・転落による頭部外傷に係る死亡事例の分析」がテーマとなっています。

(参考：https://www.medsafe.or.jp/modules/advocacy/index.php?content_id=1#teigen009)

今回は、この提言に関わった専門分析部会、部会長の荒井秀典氏のご講演後、3病院からの実践報告と、シンポジウム形式での意見交換などを予定しています。

提言では、転倒・転落後の診断と対応について、頭部CT撮影の推奨が明記され、病棟や部門間、職種間での情報共有や連携する体制の整備等についても示されました。院内の設備や人員等、様々な制約がある中でどのように取り組むべきか、皆様の病院での参考となる、よい機会になればと思います。ぜひご参加ください。

【令和元年度第2回横浜市病院安全管理者会議】

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLに
アクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。
<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>
★ご意見・ご感想はこちらへ
kf-soudan@city.yokohama.jp

発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市保健所健康安全部医療安全課）
Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.



□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

◆冬季の流行性感染症対策の重要性

2 医療安全支援センターからのお知らせ

◆「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」

★ 1. 医療安全対策情報 ★

◆冬季の流行性感染症対策の重要性

「冬季に流行する感染症」というと、インフルエンザ(呼吸器系)とノロウイルス胃腸炎(消化器系)を大部分の方が連想されると思います。

冬季になると、これらの感染症による院内感染がおりやすく、病院・診療所やその他の施設にとっては驚異的な存在になっています。毎年のように院内感染発生報道がなされているのは記憶されていることでしょう。

このため、院内(施設内)感染を防止するために様々な予防対策が講じられます。

<インフルエンザやノロウイルス対策について>

①感染経路：飛沫感染・接触感染

②感染力：強い

発症する場合、感染して1～3日程度で症状が現れてきます。乳幼児や高齢者など免疫力が低下している人は感染症を起こしやすくなります。

③感染予防策：「標準予防策」に加えて「飛沫*・接触予防策**」の実施を徹底することです。この予防策の原則は、国内のみならず、世界的にも認められている内容です。

* : サージカルマスク、咳エチケット

** : 石鹸手洗い、手指消毒

(ノロウイルスはアルコールが効きにくいので手洗いを推奨)

(参考：横浜市保健所

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/hokenjo/hokenjo.html>)

医療安全課では、毎年実施している定期立入検査の中で、病院の院内感染予防対策について確認しています。

その検査の項目には「組織的に対応を取っているか」、「対策の実施状況を組織的に確認しているか」、「対策を実施するための環境は整っているか」など

組織的・個人的なレベルで確認しています。

医療安全を確保するということは、適切かつ安全で質の高い医療サービスの提供を図ることであり、感染予防対策は大変重要です。

流行性感染症を蔓延させてしまうことは、医療機関のみならず一般職場内での職務遂行に対しても大変なダメージを与えてしまいます。

特に冬季特有の流行性感染症が多いので、なにより早期から感染予防対策を行い、蔓延を阻止する行動を取ることが大切です。

(参考：横浜市感染症情報

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/eiken/idsc.html>)

★ 2. 医療安全支援センターからのお知らせ ★

◆ 「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」

厚生労働省より、医師法19条の「医師の応召義務」について新たな解釈通知が出されました。(医政発1225第4号)

<https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000581246.pdf>

医師の働き方改革関連で、「医療をとりまく状況の変化等を踏まえた医師法の応召義務の解釈に関する研究について」をふまえての発出です。患者を診療しないことが正当化される事例が整理されています。

■■■編集後記■■■

新型コロナウイルス関連の肺炎において、感染拡大が懸念されています。標準予防策に加え、接触・飛沫感染予防策を行い、エアロゾルが発生する医療的な手技を行うときは空気感染も考慮するとされています。

新型コロナウイルス感染症については以下をご参照ください。

国立感染症研究所

<https://www.niid.go.jp/niid/ja/diseases/ka/corona-virus/2019-ncov.html>

横浜市保健所

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/yobosesshu/kansensho/20200127coronavirus.html>

厚生労働省Q&A

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/dengue_fever_qa_00001.html

横浜市医療安全メールマガジンでは、よりよい情報をお伝えできるよう今後変化していきたいと思っております。皆様からのご意見、感想お待ちしております

おります。

kf-soudan@city.yokohama.jpまで、よろしく願いいたします。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

★配信先解除・変更：

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLにアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市保健所健康安全部医療安全課）
Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.
