

令和元年度第3回 横浜市医療安全推進協議会 会議録

日時	令和2年2月18日(火) 18時～19時30分	
開催場所	関内駅前第2ビル3階 保健所会議室	
出席者 (五十音順)	阿部正隆、佐伯晴子、佐竹みゆき、関守麻紀子、高津茂樹、武関いと子、吉田勝明、若栗直子	
欠席者	なし	
開催形態	公開(一部非公開) 傍聴者 なし	
決定事項		
	<p>&lt;開会&gt;</p> <p>[事務局 飯野課長]</p> <p>[事務局 富田医務監]</p> <p>&lt;議題(1)(議題ア)&gt;</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[事務局 算係長]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[高津副会長]</p> <p>[事務局 算係長]</p> <p>&lt;議題(1)(議題イ)&gt;</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[事務局 算係長]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[事務局 上田課長]</p> <p>&lt;議題(1)(議題ウ)&gt;</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[事務局 算係長]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[佐竹委員]</p> <p>[高津副会長]</p> <p>[事務局 算係長]</p>	<p>開会の挨拶、会議公開、本協議会の趣旨等について説明。 挨拶。</p> <p>(議題ア)について、事務局より説明を求める。 (議題ア)について説明。(P1～P3) (議題ア)について質問を求める。</p> <p>第3回医療安全研修会の延期時期はいつか。延期の周知の対応はどのようにしているのか。 時期は未定である。延期の周知については、各団体事務局に連絡している。申込者には個別で連絡対応を行う。 (他質問なし)</p> <p>(議題イ)について、事務局より説明を求める。 (議題イ)について説明。(P4～P5) (議題イ)について質問を求める。 会場はいつも同じ会場なのか。 今回は初めて開催となる。次回会場については今年度の実績を踏まえ検討したい。 (他質問なし)</p> <p>(ア)実績報告 (ア)「実績報告」について、事務局より説明を求める。 (ア)「実績報告」について説明。(P6～P18) (ア)「実績報告」について質問を求める。</p> <p>P8の職種別の接遇に関する苦情分析は参考になる。医師も看護師もパソコンや電子カルテに入力しながらの患者に対応することが多く、コミュニケーション障害になっていると思う。 P7の処理経過にある「主な紹介先関係機関」はどのような事例の際に紹介しているのか。 診療報酬や請求に関する相談は厚生局。県歯科医師会電話相談窓口</p>

	<p>[佐伯委員]</p> <p>[事務局 算係長]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[事務局 算係長]</p> <p>&lt;議題(1)(議題ウ)&gt;</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[事務局 算係長]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[佐竹委員]</p> <p>[武関委員]</p> <p>[吉田委員]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[関守委員]</p> <p>[吉田委員]</p> <p>[阿部委員]</p> <p>[佐伯委員]</p> <p>[事務局 算係長]</p>	<p>については歯科治療の内容に関する問い合わせ、介護や障害等の制度・手続きに関する相談には区福祉保健センター、医療過誤等により法律的な判断を求める相談の場合は法律相談窓口。市外の医療機関に関する相談の場合は所管する他自治体の医療安全支援センターを案内している。</p> <p>P6 で診療所の相談苦情件数が他と比べ増えている。本来減ることが望ましいと思うが、その分析はあるか、主な相談にはどのような内容か。</p> <p>増加理由の分析はできていない。</p> <p>次回の協議会で診療所の事例を提示してはどうか。</p> <p>承知した。</p> <p>(他質問なし)</p> <p><b>&lt;イ&gt; 事例検討</b></p> <p>(イ)「事例検討について」事務局より説明を求める。</p> <p><b>&lt;病院関連事例&gt;</b></p> <p><b>【入院手続きに関する苦情】</b></p> <p>意見を求める。</p> <p>高齢で身寄りのない患者は結構いる。保証人ではないが、最近ケアマネが説明に同席してくれる場合もある。病院としては誰かしらと一緒に説明を聞いてもらいたい。どうしてもいない場合は、意思確認、説明した事実を記録に残すようにしている。</p> <p>ケアマネも身内もない、全くの単身者もいる。地域でも手術が必要になった場合どうしたらいいだろうかといった相談を受けることもある。マニュアル等があればいい。</p> <p>この事例は、緊急性のない計画入院であり、本来ならば入院予約の時点で病院は説明をするべきであった。</p> <p>病院は保証人の必要性をきちんと説明する必要がある。</p> <p>保証人がいないと医療が受けられないというのは違うと思う。厚労省も「身元保証人等がいないことだけを理由とした入院拒否はできない」といった通知を出している。最近若い方でも身寄りのない単身者も増えている、対応方針が必要。</p> <p>このような外国人も今後は増えてくると思われる。緊急時であれば保証人不在もやむを得ないが、病院としては何かあった際に備え、保証人等に説明をしておきたい。</p> <p>NPO法人等で保証人の相談を受ける団体もあると聞いている。</p> <p>事例の患者の言い分は当然のこと。事前に説明がなかったことが問題。このようなことが起きないように、経過を追っていくべき。</p> <p>承知した。</p> <p>(他意見なし)</p>
--	---	---

<p>[事務局 筧係長]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[佐竹委員]</p> <p>[若栗委員]</p> <p>[事務局 筧係長]</p> <p>[吉田委員]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[高津副会長]</p> <p>[佐伯委員]</p> <p>[事務局 上田課長]</p> <p>[吉田委員]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>&lt;議題(1)(議題エ)&gt;</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[佐藤係長・楠田係長]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>&lt;議題(1)(議題オ)&gt;</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[事務局 筧係長]</p> <p>[若栗会長]</p> <p>[武関委員]</p>	<p>&lt;看護関連事例&gt;</p> <p>【看護師の接遇の苦情】</p> <p>意見を求める。</p> <p>相談者は辛い状況でもありとても敏感になっていた、傾聴の対応は良かった。もし自分が対応する立場であったら、まずは双方の意見を聞く、その上で職員に対応の振り返りを行い気付きを促す。事実確認を丁寧に行い、患者接遇の取り組みに生かしていく。</p> <p>苦情伝達には患者の氏名を病院に伝えているのか。</p> <p>具体的な内容を病院に把握してもらうために氏名は伝えている。</p> <p>苦情伝達に患者名を伝える必要はないのではないか。匿名性が守られるべき。病院機能評価でも病院内のご意見箱の設置に匿名性が守られているかという点も確認している。</p> <p>双方が言った言わないにならないよう、事実確認を行い、今後の改善に努めて欲しい。</p> <p>患者対応、患者への声掛けの方法等を勉強してもらうことが大事。病院の仕組みとしての人材育成を工夫して欲しい。</p> <p>企業内でのセクハラやパワハラの相談は名乗る必要はないとされている。安心して相談できるよう、相談窓口では市民よりのスタンスがあったら良い。相談する側にとって敷居を低くして欲しい。</p> <p>意見を踏まえ、対応に関する運用の見直しも検討していきたい。</p> <p>行動化と言語化。相談者を孤立させないこと、言語化につなげることで(トラブルになるような)行動化を防ぐことができる。</p> <p>(他意見なし)</p> <p>事例報告、事例検討については以上。</p> <p>議題エ「令和元年度臨時対応案件について」事務局より説明を求める。</p> <p>「令和元年度臨時対応案件について」報告</p> <p>(非開示)</p> <p>議題エについて、意見を求める。</p> <p>(非開示)</p> <p>(他意見なし)</p> <p>議題オ「令和元年度その他横浜市医療安全支援センター事業について」事務局より説明を求める。</p> <p>議題オについて説明。(P19～P20)</p> <p>議題オについて、意見を求める。</p> <p>泉区の出前講座に参加した。参加者は高齢者が多く、分からないことがきけて良かったと思う。</p> <p>(他意見なし)</p>
--	--

<p>&lt;議題(2)(議題ア)&gt;  [若栗会長]   [事務局 笥係長]  [若栗会長]  [佐伯委員]   [阿部委員]   [事務局 上田課長]  [若栗会長]  [事務局 笥係長]  [高津副会長]  [事務局 上田課長]</p>	<p>議題ア「令和2年度医療安全研修会の内容について」、事務局より説明を求める。</p> <p>議題アについて説明。(P21)</p> <p>議題アについて、意見を求める。</p> <p>対象者に在宅介護のヘルパー等も加えてはどうか。医療と介護の分野の連携として役立つと思われる。</p> <p>多職種連携という意味でも必要。薬局にも在宅介護の分野から講演依頼はきている。薬品の安全な取り扱いなど知ってもらいたい。</p> <p>対象者については所管課とも相談し、周知方法含め検討したい。</p> <p>第2回、第3回の講師選定についての意見はないか。</p> <p>具体的なテーマや講師などの提案をいただきたい。</p> <p>テーマや内容に関する方針を事務局で示してもらいたい。</p> <p>事務局でたたき台を作成し、各委員に送るのはいかがでしょうか。</p> <p>(他意見なし、了承いただく)</p> <p>&lt;議題(2)(議題イ)&gt;  [若栗会長]   [事務局 笥係長]  [若栗会長]  [佐伯委員]  [事務局 笥係長]</p> <p>議題イ「令和2年度横浜市市民向け講演会」について、事務局より説明を求める。</p> <p>議題イについて説明。</p> <p>議題イについて、意見を求める。</p> <p>入院時に保証人を必要とするような具体的な事例等の情報はどうか。</p> <p>開催規模、内容について検討し実施します。</p> <p>(他意見なし)</p> <p>&lt;議題(2)(議題ウ)&gt;  [若栗会長]   [事務局 笥係長]  [若栗会長]</p> <p>議題ウ「令和2年度その他医療安全支援センターの取組」について、事務局より説明を求める。</p> <p>議題ウについて説明。</p> <p>議題ウについて、意見を求める。</p> <p>(他意見なし)</p> <p>&lt;議題(3)&gt;  [若栗会長]  [高津副会長]   [事務局 笥係長]   [若栗会長]  [事務局 飯野課長]   [事務局 富田医務監]</p> <p>議題(3)「その他」について、意見を求める。</p> <p>医療安全支援センター総合支援事業からの研修情報等、適宜情報提供が欲しい。</p> <p>了解した。</p> <p>(他意見なし)</p> <p>他意見がなければ進行を事務局へ。</p> <p>今期で退任となる委員についての報告。</p> <p>吉田委員、佐竹委員、関守委員から挨拶いただく。</p> <p>ご協力いただいた委員に謝辞を述べる。</p>
---	---

	[事務局 飯野課長]	<p>次回の日程は、令和2年5月19日（火）を予定。詳細は改めて通知したい。</p> <p>（異議なし）</p>
<p>資料 特記事項</p>	<p>1 資料</p> <p>(1) 令和元年度第2回医療安全研修会実施報告（資料1-1）</p> <p>(2) 令和元年度第3回医療安全研修会チラシ（資料1-2）</p> <p>(3) 令和元年度横浜市市民向け講演会実施結果（資料2）</p> <p>(4) 令和元年度医療安全相談窓口の相談実績（平成31年4月1日から令和元年12月31日）（資料3）</p> <p>(5) 令和元年度その他医療安全支援センター事業（資料4）</p> <p>(6) 令和2年度医療安全研修会（案）（資料5）</p> <p>(7) 令和2年度横浜市医療安全支援センターの取組（資料6）</p> <p>2 特記事項</p> <p>次回日程は令和2年5月19日（火）。</p>	