

令和4年度第3回 横浜市医療安全推進協議会 会議録

日時	令和5年3月28日(火) 18時～19時30分
開催場所	横浜市役所 18階 なみき18会議室
出席者 (五十音順)	海野千宏、川原綾夏、関水康成、筑丸志津子、武関いと子、間瀬照美、松川紀代、山口哲頭
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>議事1 [事務局 古館係長]</p> <p>議事2 [事務局 田畑所長]</p> <p>議事3 議題(1) [筑丸会長] [事務局 古館係長] [筑丸会長] [松川委員]</p> <p>[事務局 古館係長] [松川委員]</p> <p>[事務局 古館係長]</p> <p>[筑丸会長] [事務局 古館係長] [筑丸会長]</p> <p>[筑丸会長] [事務局 古館係長] [筑丸会長] [筑丸会長]</p>	<p><開会> 開会の挨拶、会議公開について説明。</p> <p><挨拶> 田畑保健所長より挨拶。</p> <p><令和4年度事業報告について> 議題(1)アについて事務局より説明を求める。 議題(1)アについて説明。(資料P1～P16) 議題(1)アについて質問・意見を求める。 資料5ページのオレンジ色の囲みにある「紹介状を書いてくれる人がいない。入院の同意書を書いてくれる人がいない。」という部分は、具体的に、身元保証人がいないために入院ができないといった相談ということでしょうか。 そのような内容になる。 こういった相談が多く入っているのだと思うが、厚生労働省からそれのみを理由に入院を拒否することはできないと通知されていることはお伝えしているか。 相談員からその旨はお伝えしている。</p> <p>議題(1)イについて事務局より説明を求める。 議題(1)イについて説明。(資料P17～19) 議題(1)イについて質問・意見を求める。 (質問・意見なし)</p> <p>議題(1)ウについて事務局より説明を求める。 議題(1)ウについて説明。(資料P21～26) 議題(1)ウについて質問・意見を求める。 医療安全相談窓口の「わかりやすい版」リーフレットの配布はこれが</p>
---	---

<p>[事務局 古館係長] [筑丸会長]</p>	<p>らか。 配布は来年度からを考えている。 相談件数が減っているのは、コロナに関する相談が減っているのか、認知度が足りていないのか、どちらなのか。</p>
<p>[事務局 古館係長]</p>	<p>他の相談窓口との兼ね合いもある。具体的には、#7119（横浜市救急相談センター）などの普及が影響していると考えている。</p>
<p>[松川委員]</p>	<p>市民向け講演会だが、アンケートの回答が少ないのが残念だったと思う。こういったアンケートの取り方をしているのか。</p>
<p>[事務局 古館係長]</p>	<p>電子申請サービスから回答していただく形になっている。アンケートの申込みフォームに入ってもらい、お答えいただいている。手間というか、回答しづらい部分は多少あるかと思う。</p>
<p>[松川委員]</p>	<p>お忙しいとは思いますが、ぜひアンケートの取り方についてもご検討いただけるとよい。</p>
<p>[筑丸会長]</p>	<p>議題（１）エについて事務局より説明を求める。</p>
<p>[事務局 古館係長]</p>	<p>議題（１）エについて説明。（資料 P27）</p>
<p>[筑丸会長]</p>	<p>議題（１）エについて質問・意見を求める。</p>
<p>[川原委員]</p>	<p>歯科医師会ともかなりやりとりをしていただき、医療機関側にとっても印象のよいリーフレットになったと考えている。素敵なものを作っていただきありがたい。</p>
<p>[武関委員]</p>	<p>このリーフレットをもし地域の方が申込みたいと思ったら、どちらに連絡すればいいのか。</p>
<p>[事務局 古館係長]</p>	<p>医療安全課になる。在庫の関係もあるとは思いますが、可能な限り対応させていただきますと思う。</p>
<p>議事 3 議題（２）</p>	<p><令和 5 年度事業計画について></p>
<p>[筑丸会長]</p>	<p>議題（２）について事務局より説明を求める。</p>
<p>[事務局 古館係長]</p>	<p>議題（２）について説明。（資料 P29～31）</p>
<p>[筑丸会長]</p>	<p>議題（２）について質問・意見を求める。</p>
<p>[山口委員]</p>	<p>案 1 だが、一般的な話にできるだろうか。我々精神科の領域になるが、広く医療従事者向けの一般的な話にすると、どうなのかなと感じる。</p>
<p>[筑丸会長]</p>	<p>案 3 についてだが、最近は皆さんクレーム対応に対して関心があり、医師会の中でも問題になっている。精神科の先生から、医療従事者向けのメンタルヘルスケアについて講演していただくことは大事だと思う。案 3 は、よい案なのではないか。</p>
<p>[間瀬委員]</p>	<p>それぞれの案で、ターゲットが違うのかなと思う。ターゲットをどこにするかによって変わってくると思うのだが、研修会の対象者をどこに絞りたいと考えているのか。</p>
<p>[事務局 古館係長]</p>	<p>例えば、案 2 で言えば、管理を行っていらっしゃる薬剤師はもちろん、患者さんに実際薬をお渡ししている担当者など、いわゆる医療従事者</p>

	<p>[間瀬委員]</p> <p>[筑丸会長]</p> <p>[事務局 古館係長]</p> <p>[筑丸会長]</p> <p>[事務局 古館係長]</p>	<p>全体を想定はしている。どこかだけにフォーカスを当ててということは考えていない。</p> <p>おそらく、案1だと精神科医療に携わる方、案2であれば薬剤などに関心がある方、案3だと医療従事者全体に該当するのかなと思う。研修会の基本的な考え方として、多くの方を対象にしたいのであれば案3がよいかと思う。また、医薬品の紛失を受けて、来年度はそこを強化したいということであれば案2がよいのかもしれない。どのような考えで研修を開催するかということが大事かと思う。</p> <p>今日ご意見をいただいて、その上でまた検討するという形か。</p> <p>はい、改めて内部で検討させていただく。</p> <p>案3であれば、山口先生もいらっしゃるの、よいのではないかと。内部の方で内容を精査し、またご相談させていただきたい。</p>
	<p>議事3 議題(3)</p> <p>[筑丸会長]</p> <p>[事務局 古館係長]</p> <p>[筑丸会長]</p> <p>[筑丸会長]</p> <p>[事務局 古館係長]</p> <p>[松川委員]</p> <p>[事務局 古館係長]</p> <p>[松川委員]</p> <p>[筑丸会長]</p> <p>[事務局 上田課長]</p>	<p><事例検討等について></p> <p>議題(3)アについて事務局より説明を求める。</p> <p>議題(3)ア医療安全相談窓口事例について説明。</p> <p>事例について質問・意見を求める。</p> <p>【事例 「殺したい」と発言があった事案について】</p> <p>そもそもこの方はなぜここまで怒っていたのか。</p> <p>救急搬送されて弱っているにも関わらず、病院で冷たくあしらわれてしまったことや、病名を偽られたと感じて憤りを覚えたということだった。</p> <p>「警察に相談するも仲介仲裁できないと言われた」という部分に関して、これはご相談者が警察に相談したということか。何を相談したのか。</p> <p>はい。何を相談したかは会話の中で特に発言がなかったのだが、警察に相談しても埒が明かないので、医療安全相談窓口にご相談したという話があった。</p> <p>警察に相談するということは、病名を偽られたことが理由で自分は被害を受けたというような、そういう理屈なのかなと感じた。それで「殺す」となってしまうのは、少し背景がわかりにくいと感じたが、窓口側としての対応は適切だったと思う。</p> <p>こういった場合、ご本人としかコミュニケーションはとれないのか。例えばご家族とか。</p> <p>ご本人が直接電話に出ているので、家族の方とお話しようとしても一方的に切電されてしまうとそれまでということになる。相談者の周辺の方と我々が接触するということは、呼びかけることはあっても、応じてもらえることはほとんどない。今回のケースの場合だと、いろいろな関係状況はあるだろうが、結果につながる部分で考えると、かなり執拗な行動を取っているということで、相当緊急性の高いだろうと</p>

	<p>[松川委員]</p> <p>[事務局 古館係長]</p> <p>[筑丸会長]</p> <p>[事務局 上田課長]</p> <p>[筑丸会長]</p> <p>[海野委員]</p> <p>[間瀬委員]</p> <p>[山口委員]</p>	<p>判断をし、医療機関には気を付けてくださいとご連絡させていただいた。</p> <p>対応として適切であったと思う。資料にある「担当係長の対応」の中の「区役所の生活保護担当に連絡し、情報提供」という点に関しては、実際に生活保護担当がいたということによろしいか。</p> <p>はい。</p> <p>最近、例えば申込書の書き方や機械の使い方、制度のことを電話で相談するとき、「この会話は安全のために録音させていただきます」という文言が流れると思うが、そういうことを検討するのはどうか。相談者が言いたいことを言えなくなってしまうということがあるか。</p> <p>一般市民からの一般の相談になるので、録音をするということになると、市民が相談しにくくなるということはあると考えている。したがって、通常の相談の中では相手に了解を取らない限りは録音をしないというのが市の基本的な取り扱いである。その一方で、危険性が高い場合や我々への脅迫などの侵害行為が確認されるということになれば、身体・生命への危機回避ということになるので、証拠として相手に了解を取ったうえで録音をするというように、最小限に留めつつ必要な対応を取っている。警察の方からの助言では、時間の記録等だけではなく、極力録音をしてほしいという指導も行われているため、先程もお話したように、状況に応じて録音もするという対応を取らせていただいている。</p> <p>録音に関して法律的な観点からはどうか。</p> <p>先ほどおっしゃられた市の内規の取扱いの話と、民・民の話とで分けて考えるというところである。民・民の話で言えば、会話をしている相手に対しては、会話の秘密を放棄しているという考え方がある。私が電話で話をしている場合、当然相手には聞いてもらっていることを前提にしている。つまり、こっそり録音したとしても、その相手に対しては話を聞かせてよいものになるので、それ自体に問題があるわけではない。ただそれを第三者に公開してよいかという話になれば、それは別問題になってくる。横浜市の場合、行政ということになるので、最初からこっそり録音してよいかという、きちんと相談しやすい環境という観点から、この内規の取り扱いになっていると理解した。</p> <p>前回の事例と同様、非常に重いケースで、対応している方のご苦勞が感じられる。対応はベストだったと思うが、その対応をしてくださった方へのメディエーターのような研修やメンタルのサポートがあるとよいと思う。</p> <p>この方は、今後も同じようなことを起こしてしまう可能性があると思う。生活保護担当などできちんとフォローされた方がよい。3年経っていてもこのような感情を抱いているのは危ない。何かしらのストレスがかかったときに気持ちが盛り上がって、たまたま何かがあって収まって、またストレスがかかると盛り上がるということを繰り返すの</p>
--	---	--

<p>[事務局 上田課長]</p>		<p>ではないか。気を付けられたほうがよい。医療機関への連絡は当然だ と思う。相談者の人権を超えると思う。</p> <p>相談者からの一方的な相談内容で実害があるかどうかの判断は難し いところだが、先生のおっしゃるとおりで、今回の事例でいえば、生 活保護に繋がっている場合は、保護担当に情報をつなぐことで保護担 当のほうからフォローする、また他にも区の高齢・障害支援課など関 係部署につなぐなどして、市全体で対応するように取り組んでいる。 ご理解いただければと思う。</p>
<p>[筑丸会長]</p>		<p>今回の件は精神科で診てもらった方がいいような状態の方かなと思 うが、本人に精神科へ行きなさいと言うのは難しいと思うので、やは り家族を巻き込めるような対策があれば一番よいのではないかなと 思う。</p>
<p>[筑丸会長] [事務局 菅原係長・ 高瀬係長] [筑丸会長]</p>		<p>議題（３）イについて、事務局より説明を求める。 「令和４年度 医療安全課臨時対応等について」説明。 （非開示）</p> <p>議題（３）イについて質問・意見を求める。 （非開示）</p>
<p>議事３ 議題（４） [筑丸会長] [事務局 大倉係長] [筑丸会長] [筑丸会長] [事務局 大倉係長] [筑丸会長]</p>		<p><夜間・休日のメール対応について></p> <p>議題（４）について事務局より説明を求める。</p> <p>議題（４）夜間・休日メール対応について説明。（資料 P33～34）</p> <p>事例について質問・意見を求める。</p> <p>これは全件返信するわけではないということか。</p> <p>あくまでも緊急対応が必要な場合のみ返信する対応になっている。</p> <p>これを継続しなかったとき、相談者にメールが届かなくなるというこ とか。緊急案件を見つけることができなくなるということ、止める か止めないかということか。</p>
<p>[事務局 大倉係長] [川原委員]</p>		<p>届かなくなるということはない。休日が明けた日に確認をするという ことになる。</p> <p>その業務が負担になっていて、何か対応を考えているということなの であれば、AI でキーワードに引っかかったかもののみ返信するのの一 つの方法かと思う。例えば、「死にたい」という言葉や、何か他者に危 害を加えるようなキーワードといったもの。緊急対応だけでなく、普 段のメールにも使えるのではと思った。</p>
<p>[事務局 上田課長]</p>		<p>今回、私共がこういったメール対応を手動でやっているのは何故かと いうと、大口の事件があった後、実施までに時間がかかってしまった ことに関連するが、行政機関ゆえにメールに対するセキュリティが非 常に厳しくなっている。例えば、行政に入ったメールを他のところに 転送するだとか、他の回線を使って何かをする、例えば自宅から役所</p>

に何かを配備するという事は一切できない。今おっしゃられていたチェックを仮に自動的にしたとしても、自宅にいる我々に伝える方法がセキュリティ的に許されていなかった。しかし、コロナウイルスの流行に伴って、テレワークの仕組みを利用できるようになったため、いったん対応してみようということになった。昨年9月から、まず試行ということで1年半やってみたが、その結果を振り返って、いわゆる緊急対応の発生率と職員の負担を考えたときに、このまま続ける必要があるかどうかを皆様方のご意見として伺いたいと考えている。実際には係長がローテーションで対応しているのだが、その先にいる課長以上の責任職も365日常時そういった案件が来るという心構えを持ち続けなければならない。かなり精神的にも疲弊するため、本当に必要かということを考えている。試行をこのまま続けるか、いったん止めてみるのか、また、おっしゃっていただいたように新しい技術が導入されて仕組み上対応できるようになったときに考えるのか、そういった点も含めて皆さんにご意見をいただきたい。

[筑丸会長]

事務局の方からは、緊急対応も1件しかなく、負担が大きいということで不要ではないかという方向性のお話だったが、いかがか。

[海野委員]

少し前提を確認させていただきたいのだが、最後に資料をつけてくださった対応指針が、大口病院の事件が反映された再発防止策としてあったもので、当時はその事件を踏まえて今後取り組むこととして考えられたのだと思う。そこまでの状況を踏まえて、大口病院の事件を受けて提言されたこととの連続性、あえてプラスでテレワーク制度を活用して始められたのは何故なのか、何か状況などを教えていただきたい。

[事務局 上田課長]

当時、提言を受けて課内での対応については強く求められていたので、私共も対応指針を作るときに、これについては原則的に対応していくという方向性で臨ませていただいた。それ以降、すみやかに対応できるよう様々な方法を検討し、例えば、我々個人の携帯電話を持っているので、それに自動的に転送することができないか、などということも確認した。市の管理部局に交渉を続けたが、いずれも業務規定上だとか法律上の制限だとかで、実施ができないままになっていた。その後、コロナの影響でテレワークの制度が始まり、自宅で役所のコンピューターにアクセスができるようになった。自宅でメールを開くということが初めてできるようになり、お約束したことに対して方法が一つ見つかったので、どのくらいの負担になるかわからないが、試行として9月からやってみてはどうかという流れになった。

[松川委員]

1年間で100件以上メール相談があると最初にお話いただいたと思うが、メール全体のうち、これだけ夜間休日があるということは、ほとんどが夜間休日のメールなのか。

[事務局 古館係長]

比率的には夜間休日の方が多く、日中にも入ってくる。

<p>[松川委員] [事務局 古館係長] [事務局 上田課長]</p>	<p>夜間休日が特別多いわけではないのか。 はい。 基本的に夜間のチェックの対象になるのは、金曜の夜に入ったものということになる。例えば月曜や火曜の夜に入ったものは、翌日の朝仕事が始まったときに確認できるので、あまり時間を空けずにチェックができる。しかし、金曜の夜や祝日前の夜に入ったものについては、休日を挟んで翌開庁日にならないと確認されず、時間が空いてしまうため、議論になった。休日にもチェックすれば、平日の対応と同等の対応が維持できるだろうというのが、今回の夜間休日のメール対応を行った流れになる。</p>
<p>[間瀬委員] [事務局 上田課長]</p>	<p>質問なのだが、先ほど経費の問題があるとおっしゃったと思うが、それは職員に対する休日の手当などになるか。 はい。当然業務になるので、休日にいわゆる超過勤務としてそれぞれの職員に支給をしなくてはならないし、当然機械を持ち帰ったりなど、様々なことをしなければならぬ。どうしても休日に職員を長時間拘束しなければならないということになるので、労務管理をする側からすれば、本当に必要なかどうかの確認をしなければならず、今回ご意見を伺ったという経緯である。</p>
<p>[間瀬委員] [事務局 上田課長]</p>	<p>ちなみに経費として、いくらぐらいかかっているのか。 市の職員の人件費なので、人事部局に確認しないとわからないが、30分の超過勤務で、休日になるので平日よりは割り増しになっている。これが高額かどうかは別として、一定の税金が支出されるということでお考えいただければと思う。</p>
<p>[筑丸会長]</p>	<p>難しい問題だと思う。現状は一件の緊急案件だけなので、今後も統計をとりつつ、止めるというよりは少しインターバルを置いて、もう一度どれだけ緊急性があるものが出てくるのか、見てみるのがよいのではないか。</p>
<p>[関水副会長]</p>	<p>自動返信サービスで「対応は翌日以降になります」というものがあるが、相談窓口を24時間365日オープンにするのか、それとも行政サービスということで平日だけのサービスとして提供するのか、という点もあると思う。他にも、横浜市民には様々なサービスが提供されていると思うので、もしメールを開くということをしなくてあれば、行政の仕組みとしてできるかできないかはわからないが、自動返信はやはり一つの選択肢なのではないかと感じた。</p>
<p>[筑丸委員]</p>	<p>内容に関してもある程度分別しないといけないと思う。例えばロコミ程度の感覚のメールもあるのかなと思う。そういうものに対して急いで返信する必要は当然ない。どうしても経済的に続けていくということに踏み切れないということならば、いったんきちんと見極める機会、分析をする期間を置いてもいいのではないかと思うが、どうか。</p>
<p>[関水副会長] [事務局 上田課長]</p>	<p>ちなみに、市民かどうかというのはどのようにわかるのか。 基本的にメールで来たものは、市民かどうかはわからない。入ってき</p>

	<p>議事4 その他 [筑丸会長]</p> <p>[事務局 古館係長]</p> <p><閉会></p>	<p>たメールの文面のみでの判断になる。もともと医療安全相談窓口は、市民かどうかではなく、対象区域の医療機関に関する相談かどうかで判断をしている。メール相談の場合、我々の所管の相談であることを前提として見ている。現状、全件メールを開いているが、急いで対応しなくてよいと判断したものは休み明けに回しており、通常の日中業務と同じような判断基準で対応している。本当に必要性があるものについてだけ、その時点で対応しているということになるが、今までに対応した案件は1件のみである。これも、医療安全課が医療安全に関わることとして動くべきものか判断が難しいが、市の職員として「自殺したい」というような文言を見たら、対応を取らざるを得ないだろうということで、緊急対応を取ったものになる。医療安全という観点で言えば、本筋のものではなかったと思っている。本日いただいたご意見を課でまとめさせていただき、今後この体制を続けるかどうかを検討していきたいと思う。</p> <p><その他> 委員からの情報提供等を求める。 (特になし)</p> <p>次回以降の協議会の日程については、6月の開催を予定している。後日、改めてご連絡させていただきたい。 (異議なし)</p>
<p>資料 特記事項</p>		<p>1 資料</p> <p>(1) 【医療安全相談窓口への相談実績】(資料1) P1~P16</p> <p>(2) 【令和4年度 横浜市医療安全研修会(結果報告)】(資料2-1) P17~P19</p> <p>(3) 【令和4年度その他の取組】(資料2-2) P21~P25</p> <p>(4) 【歯科リーフレット「歯医者さんへの上手なかかり方」版下】(資料3) P27</p> <p>(5) 【令和5年度医療安全研修会・市民啓発活動】(資料4-1) P29~P30</p> <p>(6) 【令和5年度医療安全支援センターの取組(案)】(資料4-2) P31</p> <p>(7) 【夜間・休日のメール対応について】(資料5) P33</p> <p>2 特記事項</p> <p>次回日程は調整中。</p>