

令和5年度第1回 横浜市医療安全推進協議会 会議録

日時	令和5年7月27日(木) 18時～19時	
開催場所	横浜市役所 17階会議室 (SO1 会議室)	
出席者 (五十音順)	海野千宏、川原綾夏、関水康成、根上茂治、武関いと子、松川紀代	
欠席者	間瀬照美、山口哲頭	
開催形態	公開(一部非公開) 傍聴者 なし	
決定事項		
	<p><b>議事1</b> [事務局 大倉]</p> <p><b>議事2</b> [事務局 修理所長]</p> <p><b>議事3</b> [事務局 大倉] [関水副会長]  [川原委員]  [根上会長]</p> <p><b>議事4 議題(1)</b> [根上会長] [事務局 大倉] [根上会長]  [根上会長] [事務局 大倉] [根上会長]</p> <p><b>議事4 議題(2)</b> [根上会長] [事務局 大倉]</p>	<p><b>&lt;開会&gt;</b> 開会の挨拶、会議公開について説明。</p> <p><b>&lt;挨拶&gt;</b> 修理保健所長より挨拶。</p> <p><b>&lt;会長の選出&gt;</b> 筑丸会長退任に伴い、関水副会長に会長の選出の進行を依頼。 運営要綱第6条2において、「会長は、委員の互選により定めること」となっている。どなたか推薦はあるか。 根上委員には検証委員会の委員長としてご尽力いただいた経緯もあるため、根上委員に会長をお願いしたいと思うが、いかがか。 (異議なし) 会長就任のご挨拶。</p> <p><b>議題(1)ア</b> 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～P15) 議題(1)アについて質問・意見を求める。 (質問・意見なし)</p> <p><b>議題(1)イ</b> 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><b>議題(2)ア</b> 議題(2)アについて事務局より説明を求める。 議題(2)アについて説明。(資料P21)</p>

<p>[根上会長] [事務局 大倉] [根上会長] [関水副会長]</p>		<p>議題（２）アについて質問・意見を求める。 もし、ご意見があれば、よろしくお願ひしたい。 関水委員、いかがか。 前回の研修会アンケートを見る限り、医療クレームへの関心が高いのは、やはり、医院・歯科医院に限らず対応が大変だからではないか。そういった苦勞をかなり強く感じているという話も聞いているので、アンケートで関心があるという回答になったのかと思う。今年度の第１回はメンタルヘルス、第２回は医療コミュニケーションということであれば、また申し込みされる方が多いのではないかと思う。</p>
<p>[根上会長] [川原委員]</p>		<p>川原委員、いかがか。 第２回の案で、医療事故防止対策は、日々診療をしている中でこういったことも意外にあるのだなという振り返り・気づきになるため、ぜひ受けたい。</p>
<p>[根上会長] [松川委員]</p>		<p>松川委員、いかがか。 第２回の案は医療コミュニケーションとのことだが、コミュニケーションとクレーム対応は、重複している部分もあると思う。コミュニケーションを良好にすることで、クレームを未然に防止するというような方向性のテーマだといいいのかなと感じた。講師の推薦は、すぐに思いつかず申し訳ないが、そういった方向性で考えていただければと思う。</p>
<p>[根上会長] [海野委員]</p>		<p>海野委員、いかがか。 このアンケートのニーズに応えるという意味では、両案とも、とてもよいと思う。ただ、内容的には広い印象がある。おそらくアンケートの個別の感想で、コミュニケーションのこの部分を知りたいとか、医療事故について具体的にこういう防止策を知りたいとか、各論が出ているのではないかと思う。そこを拾い上げるような形にすると、よりよくなるのではと思う。</p>
<p>[根上会長] [武関委員]</p>		<p>武関委員、いかがか。 コミュニケーションというのは、なかなかとりづらいものだと思うので、やはり、様々な場面で、様々な立場からコミュニケーションをとっていただけるようになることが重要だと思う。</p>
<p>[根上会長]</p>		<p>様々な意見が出たかと思う。今、話を聞いていて、医療コミュニケーションについて弁護士の先生のお話を聞いてみたいなど思ったが、あとは事務局に預けるかたちでよろしいか。</p>
<p>[事務局 大倉]</p>		<p>はい。</p>
<p><b>議事４ 議題(2)</b> [根上会長] [事務局 大倉] [根上会長] [武関委員]</p>		<p><b>議題(2)イ</b> 議題（２）イについて事務局より説明を求める。 議題（２）イについて説明。（資料 P23、24） 議題（２）イについて質問・意見を求める。 リーフレットが欲しい、または配りたいと思ったら、連絡すればいた</p>

[事務局 大倉]

だけののか。

どのくらい必要かおっしゃっていただければ、残部を確認した上で、調整させていただく。

#### 議事 4 議題(3)

[根上会長]

[事務局 大倉]

[根上会長]

[関水副会長]

#### 議題(3)ア

議題(3)アについて事務局より説明を求める。

議題(3)アについて説明。(別紙資料)

議題(3)アについて質問・意見を求める。

薬局への苦情ということだが、資料を読ませていただいて、対応としては間違っていないと思う。処方箋を交付されてから4日以内に薬を取りに行くというのが療養規則で定められているところなので、この案内でよろしいのではないかと。これは情報提供と確認になるが、処方箋をもらって4日過ぎてしまった場合に、薬局から医療機関に問い合わせても、期間の延長は認められないということは改めて認識として必要などところだと思う。今回の事例は去年の夏の話だと思うが、今年も8月10日金曜日が山の日で祝日、土曜日、日曜日と連休になっている。水曜日や木曜日に処方箋を受取り、金・土・日の連休を挟むというのはよくあることだが、事前に処方医に、すぐには取りに行けない事情を伝え、あらかじめ交付期限を延ばしてもらう手続きはできるという認識である。その場合、カルテにそれを残しておくことが大事だと聞いている。また、まさにコミュニケーションの話になるが、今回の場合も、かかりつけ薬局が決まっていたら、電話をしてあらかじめコンタクトを取っておくとか、何かしらできたのかなと思うところはある。いずれにせよ、薬局の対応としては、「怒った」という部分以外の対応については間違っていなかったのではないかと認識である。

合わせて、通達や通知を見てみたところ、昨年9月5日付で、神奈川県国保の診療報酬審査委員会から、「処方箋の使用期間について」という事務連絡が出ている。厚労省からも、今年3月24日付事務連絡で、同様のものが出ている。同じような相談が全国的にあるようで、処方箋の期限について周知を図ること、処方医も含めて事前にコミュニケーションを取っておくことが大事ではないかという旨が書いてある。

FAXはだめなのか？

FAXを本人が送り、電話で「すぐに薬を取りに行けないから」と伝える、これは問題ないと思っている。原本の提出も原則4日以内にするということになるが。

原本を後で持って行き、FAXを送ってくれば大丈夫という話を、複数の薬局から聞いたことがある。

はい。今はLINE処方などもあるので、処方箋をもらって、本人が薬

[松川委員]

[関水副会長]

[松川委員]

[関水副会長]

		局に FAX で流しておく。そういったことは大丈夫なのではないかなと思う。
[松川委員]		ちなみに、かかりつけ薬剤師の場合はどうなるのか？
[関水副会長]		その場合は対応できるはずである。電話番号を教えているはずなので、受け付けていただけるか？ということを知って、お休みで対応できないとなれば、他の薬局を紹介するというのも、一つの方法かと。
[松川委員]		それは、薬を急ぐ場合ということか。
[関水副会長]		急ぐ場合になる。応需義務があるので、その処方せんを受け付けられない場合には、次の薬局を紹介することもあるという話である。
[松川委員]		なるほど。「怒った」というのは相談者が言っているだけなので、実際の対応がどうだったかはわからない部分があると思う。ただ、FAX もできる旨を書いておくなど、何かあってもよかったのかなとは思っている。
[関水副会長]		たぶん毅然とした態度で対応したのではないかなと思うが、「怒った」という解釈になってしまい、相談窓口で相談されたのだと思う。
[松川委員]		何日までお休みですという貼り紙をするのであれば、FAX ができることも書いておいていただければと思った。もし市のほうからそういった指導ができるのであれば、無用なトラブルは避けられると思うので、もったいないなと思った。
[関水副会長]		まさに、今おっしゃっていただいたことが通知の中にも書いてある。考える取り組み例だとか、処方箋の 4 日以内文字が小さいだとか。
[松川委員]		あれはフォームなのか。
[関水副会長]		おそらく書式なのではないかなと思う。
[松川委員]		何日までです、とは書いてくれない気がする。
[関水副会長]		薬局は、交付年月日と、4 日以内かどうかというのは受け取る時に必ず確認している。何かしら事情があって、4 日間を超える場合、摘要欄に書いてあるので、そういうところは受付の段階で確認している。
[武関委員]		この相談者は、違う薬局に行く方法を考えなかったものなのか。
[関水副会長]		恐らく決めている薬局に行くことしか考えていなかったのではないかな。
[武関委員]		スーパーの中の薬局など、遅くまでやってくれているところ、日曜日もやっているところなどもあると思う。違う薬局へ行ってもよかったのではないかなと思う。いつものところに行けないのであれば、他の薬局に行く方がいいなと思い、行ってしまふことが実際あるが。
[関水副会長]		そういう意味では、相談窓口の「別の薬局に行くという選択肢もあったと思われる」という案内は適切であったと思う。
[松川委員]		逆に言うとなさくロイヤルティの高い患者さんだと思う。これを機に「かかりつけ薬剤師の登録をお願いします。」と言ったらいいのではないかなと思う。
[武関委員]		薬局側が怒ったというのが、少しおかしいと思うが。
[松川委員]		「何故持って来なかったんですか？」という一言で、怒られたと解釈

	をする方はいるので、仕方ないところではあると思う。ちなみに、期限が過ぎたら無効になってしまい、もう一回、処方箋を取りに行かないといけないと思うが、その時にやはり、もう一度初診料と処方箋料がかかるのか？
[根上会長]	薬局から医院のほうに電話して、期限を延ばしていいですかって聞いてみるのはだめなのか？
[関水副会長]	それはできない。昔はそういったことができる認識だったが、今はできないという通知が出ている。
[松川委員]	4日しか期限がないというのは、つまり今の体調を診てもらい、それに基づいての処方ということなのだと思う。期限が過ぎたら、もう一度受診して、やはり同じ薬でよいという医師の判断があって再度処方という流れになると認識した。そうすると、もう一回再診料がかかってしまうと思う。こうなってしまうと、患者さんも納得できず、このような電話になってしまったのかなと思った。
[関水副会長]	こういう事例があるので、改めて4日以内ということを経営共有することが大事だなと思う。あと、事前資料としてはお配りできていないが、事務局に渡した資料があるので、こちらも共有しておく。
[根上会長]	保険診療のルールなどが記載されているものか。
[関水副会長]	はい。処方箋を失くしてしまったとか、そういうものも自費になるので。
[松川委員]	それも自費なのか。
[関水副会長]	失くしてしまった場合は自費診療になる。保険診療はできない。
[根上会長]	十分な議論がなされたのではないかと思う。それでは事例2に進みたい。インフォームドコンセントの事例だが、松川委員からお話いただけるか。
[松川委員]	インフォームドコンセントと書いてあるが、この内容では、何のインフォームドコンセントなのかわからなかった。今後の治療方針についてか。
[事務局 大倉]	相談内容から確認できているのは、これから医療機関に説明を受けに行くという事実だけである。
[松川委員]	なるほど。これから説明を聞きに行くが、どうしたらよいかという相談だと思うのだが、今までの経過に納得がいかないということか？それを整理するのを手伝って差し上げるということであれば、これでよろしいのではないかと思う。
[根上会長]	私もこの対応でよいと思うが、川原先生いかがか？
[川原委員]	私も問題ないと思う。
[海野委員]	もちろんメモと録音テープといった方法もあると思うが、双方スムーズに話し合いをするために、医療機関側から簡単なペーパーをご準備いただけないかお願いするのはどうか。双方を守るために、という意味合いの提案になる。
[武関委員]	医師に聞くとか確認するとか、なかなか難しいことだと思う。私も話

[松川委員]	<p>を聞きに行ったことがあるが、自分でまずは話を理解しないといけないので、メモを取る余裕もなかった。ただ、説明の紙をいただいたりはした。医療安全相談窓口の対応としては、これでいいのかなと思う。今、海野委員から話があった、病院からペーパーを用意してもらおうのだが、書面で出してほしいと言うと医療機関側もかなり構えてしまうと思う。うまい言い方というか、こちらの真意が伝わるような言い方は何かあるか。</p>
[海野委員]	<p>先ほどもご質問があった通り、今後の手術などに関するインフォームドコンセントなのか、今までの治療内容に対して不満があり、それについての説明なのかで、全く違うと思う。何か不満がある点に関してだけということであれば、単純に事実関係の確認をしたいと伝えていただければよいのではないか。こういった話は、言った言わないになることが多いが、どちらからかがこっそり録音していたりすると、違法かどうかは別として、隠れて録ったものは出しづらい。双方行き違いがあるとよろしくないということで、やはり紙に残すのがいいのではないかと思う。比較的、丁寧にご説明してくださる医療機関も多いと思う。</p>
[松川委員] [海野委員]	<p>カルテ開示とかそういう話になってくると、おおげさか。 そこまでの難しい話ではないのかなと思う。現場対応では、悪意なくカルテと違っていたり、経過とは違う事を言うってしまうこともあり、思わぬ行き違いが生じることはあるので、冷静に事実を説明するという意味でも、ペーパーがあるほうがよいかと思う。</p>
[根上会長]	<p>では事例2についてはこれで終わりにしたい。事例3のセカンドオピニオンについて、親族でない人からのセカンドオピニオンの申込ということで、ご意見をお願いしたい。</p>
[海野委員]	<p>これも事実確認からさせていただきたい。本当にいわゆるセカンドオピニオンなのか、何か新しく治療をするということでの本人からの診療の申し込みなのかで全く違うと思うのだが、単純に第三者的意見を得るという意味のセカンドオピニオンでよろしいか？</p>
[事務局 大倉] [海野委員]	<p>相談の内容から、詳細を推し量ることは難しかったと聞いている。 本人からの診療の申し込みである場合と、診療・診察ではなく第三者から意見を得たいという場合と、そこは切り分けて考えていただいたほうがいいと思う。切り分けていただいた上で、純粋なセカンドオピニオン、診察・診療の申し込みが一切ないものであるとすると、確かに個人情報の問題でお断りされたのではないか、との回答は妥当な答えかなと思う。</p>
[松川委員]	<p>この男性は、今の主治医から一緒に説明を聞いていたのだと思うが、セカンドオピニオンということになれば、その男性のほうが女性の検査結果などの書類を持って行くことになる。そういった関係性が今の医師と築けているのであれば、事実婚関係という理由で拒否されるというのはあまり合理的ではないのかなと思ってしまう。どのように依</p>

<p>[根上会長]</p>	<p>頼をしたのかということも気になる。いきなり正式な配偶者ではないのだが…というところから話が始まってしまうと、難しいのではないかなど。</p>
<p>[事務局 大倉]</p>	<p>事務局に確認だが、この方はファーストオピニオンは受けているという認識でよいか。</p>
<p>[根上会長]</p>	<p>はい、受けている。受けた上で、セカンドオピニオンを探していると聞いている。</p>
<p>[事務局 大倉]</p>	<p>紹介状ももらって、探しているという感じか。</p>
<p>[武関委員]</p>	<p>紹介状をもらっているかまでは把握できていない。</p>
<p>[武関委員]</p>	<p>この方は、セカンドオピニオンより、事実婚関係に対して差別されているという思いが強いのかなと感じた。</p>
<p>[松川委員]</p>	<p>何歳代くらいの方だったのか。</p>
<p>[事務局 大倉]</p>	<p>中年ぐらいだったと聞いている。</p>
<p>[松川委員]</p>	<p>割と高齢の年代でもこういった話を聞くので、どうなのかと思い、聞いてみた。</p>
<p>[根上会長]</p>	<p>推測でしかないが、命に関わるような病気の説明という前提で話を進めると、事実婚という法的裏付けがない関係性であれば、セカンドオピニオンの申込みを受ける側は慎重にならざるを得ないと思う。</p>
<p>[根上会長]</p>	<p>たとえ親族だとしても、患者さん自身が同意しているか、確認が必要になる。</p>
<p>[根上会長]</p>	<p>そういう意味でセカンドオピニオンの申込みを受ける側がとるべき</p>
<p>[根上会長]</p>	<p>防御策というか、そういったものがあるのではないかと思うが、いかがか。誰でも来たら、話しますというわけにはいかないのではないか。</p>
<p>[根上会長]</p>	<p>セカンドオピニオンであれば、自由診療になるので、どういった条件を満たせばよいのかという話になってくると思う。住民票を出せばよいという話なのか、それとも本人の同意書を出せばよいということなのか。</p>
<p>[根上会長]</p>	<p>回答にもある通り、どういう関係であろうが、ご本人が情報を開示して提供し、見てもらってよいと言っているのであれば、それを医療機関が確認した上で判断することは問題ないと思う。ただ、自費ということと、病院ごとのルールというところがあるので、その兼ね合いかなとは思う。</p>
<p>[松川委員]</p>	<p>がんであれば、がん相談支援センターなどで、何か情報提供などがあるかもしれない。病名がわからないので何とも言えないが。</p>
<p>[川原委員]</p>	<p>歯科ではあまりセカンドオピニオンはないので、質問させていただくが、セカンドオピニオンが自費ということは、セカンドオピニオンのために情報提供する側も自費扱いで診療情報提供書を書くということか？</p>
<p>[松川委員]</p>	<p>それは保険適用になる。</p>
<p>[川原委員]</p>	<p>それは保険だが、セカンドオピニオンを受けるときが自費ということか。自費であれば病院が受ける・受けないは自由だと思う。</p>

	[関水副会長]	病気のステージなどで、患者さんがどこまで委任状の作成などに対応できるかということを考えたとき、セカンドオピニオンを受ける側の権利を守るということも必要だが、医療機関側からすると悪意を持った不正な利用がないように考えねばならず、どうしても慎重になることがあると思う。相談窓口の対応経過で提示している回答、これが妥当なのかなと思う。
	[松川委員]	この相談は、先ほど武関委員もおっしゃっていたが、1つにはセカンドオピニオンを受けたいが、なかなか受けてくれるところがないという部分と、自分たちが差別されているのではないかという感情的な部分の、2つあるように思う。 その感情的な部分をケアするような対応があったのか、この文面ではわからない。また、それがどれくらいのリソースであったほうがよかったのか、実際に相談者に聞いてみないとわからないところではあるが、もしかしたらそちらのほうが主な訴えだったのかもしれないと感じた。
	[根上会長]	質問だが、本人以外のセカンドオピニオンは受け付けないというのは多くの病院がそういう体制をとっているものなのか。
	[事務局 大倉]	調べてみたが、病院によってさまざまであった。比較的、二親等以内の親族からの申込み以外は受け付けられないとしているところが多かったように思う。
	[根上会長]	本人の同意が確認できればOKというところもあったか？
	[事務局 大倉]	はい。同意書があれば問題ないというところもあった。
	[武関委員]	親族とは、どこまでが親族なのか。
	[事務局 大倉]	二親等以内とホームページに書かれているところが多かった。
	[根上会長]	二親等以内であれば誰でもよいということになってしまわないか。
	[武関委員]	やはり、本人の意思が大事なのかなと思う。
	[根上委員]	本人の同意が重要ということで、まとめさせていただきたい。
	[根上会長] [事務局 埋田・高橋]	<b>議題(3)イ</b> 議題(3)イについて事務局より説明を求める。 議題(3)イについて説明。(別紙資料) (非開示)
	[根上会長]	議題(3)イについて質問・意見を求める。 (非開示)
	[根上会長]	<b>&lt;その他&gt;</b> その他情報提供等を求める。 (特になし)
	[事務局 大倉]	次回以降の協議会の日程については、11月と2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)
	<閉会>	
資料 特記事項	<p>1 資料</p> <p>(1) 【医療安全相談窓口への相談実績5年推移】(資料1-1) P1~P2</p> <p>(2) 【令和4年度医療安全相談窓口への相談実績】(資料1-2) P3~P15</p> <p>(3) 【令和4年度医療安全研修会結果報告について】(資料2) P17~P19</p> <p>(4) 【令和5年度医療安全研修会について】(資料3) P21</p> <p>(5) 【令和5年度医療安全支援センター事業その他の取組】(資料4) P23~P24</p> <p>2 特記事項</p> <p>次回日程は調整中。</p>	