

令和5年度第2回 横浜市医療安全推進協議会 会議録

日時	令和5年11月28日(木) 18時~19時30分	
開催場所	横浜市役所 9階会議室 (N12会議室)	
出席者 (五十音順)	川原綾夏、関水康成、根上茂治、武関いと子、間瀬照美、松川紀代、山口哲顕	
欠席者	海野千宏	
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 大倉係長]</p> <p>議事2 [事務局 修理]</p> <p>議事3 議題(1) [根上会長] [事務局 大倉] [根上会長] [山口委員] [事務局 大倉] [山口委員] [事務局 大倉] [根上会長] [事務局 大倉] [根上会長] [根上会長] [関水委員] [根上会長] [根上会長] [事務局 大倉]</p>	<p><開会> 開会の挨拶、会議公開について説明。</p> <p><挨拶> 保健所長の修理より挨拶。</p> <p>議題(1)ア 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。 診療科目の詳細は出るか。例えば、内科であれば医療法に関するものが何%、接遇に関するものが何%などデータとして出るか。 統計上、出すことはできる。もし特定の科の詳細が必要であれば、後ほど確認する。 例えば、内科や精神科など、相談の多い科について、出してもらえるとありがたい。 確認してご連絡させていただく。</p> <p>議題(1)イ 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P17~20) 議題(1)イについて質問・意見を求める。 令和5年度第1回の医療安全研修会は薬剤師職の参加が多いが、これは何か理由があるか。 周知したからだと思う。 ありがたい。講師の天貝先生が喜んでいました。</p> <p>議題(1)ウ 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~P22)</p>

[根上会長]	議題（１）ウについて質問・意見を求める。
[根上会長]	これは、今日決める必要があるか。
[事務局 大倉]	いいえ。もし、ご意見があればお願いしたい。事務局で引き取り、今後の参考にしたい。
[川原委員]	患者クレーム対応やコミュニケーションの話になるが、認知症の患者さんが来院したときに、その人に判断能力があるのか判断が難しい。例えば、自費診療を希望していると認識していても、そんなことは言っていないと、あとで患者さんや家族とトラブルになることがある。そのような話が聞けるといいなと思う。
[事務局 大倉]	ご意見、感謝したい。
	議題(1)エ
[根上会長]	議題（１）エについて事務局より説明を求める。
[事務局 大倉]	議題（１）エについて説明。（資料 P23～32）
[根上会長]	議題（１）エについて質問・意見を求める。
[事務局 川畑]	1つだけ皆さんにご意見をお聞きしたい。現在、相談窓口のリーフレットは、A4の紙を3つ折りにしたものだが、個人的には文字が多いのではないかと考えている。行政のリーフレットは文字ばかりになってしまう傾向がある。そのようなものを見る気はあまりしないのではないか。そこで、今年度、大幅にリーフレットの刷新をしたいと考えている。A4両面だと限界があるので、複数ページにするなど考えている。A4で1枚にした方がいいのか、ページ数が多くても見やすく興味をひくようなものがあるのか。どちらがより手に取っていただきやすいかなど、ご意見があればいただきたいと考えている。
[武関委員]	このリーフレットの対象は、どのぐらいの年代なのか。
[事務局 川畑]	我々としては年代を絞っているわけではなく、基本的にはあらゆる年代を対象としているが、ご相談をいただく方々の中心は高齢者が多い。
[武関委員]	文字を羅列するよりは、イラストを入れるなど、目で見てパッと見やすいものが一番よいと思う。しかし、このリーフレット自体をあまり目にしない気がしている。どこに配っているのかなど、わからない。保活のほうでももらったことはない。作ったものを認知してもらうことが大事だと思う。
[間瀬委員]	リーフレットの文字は、実際どの程度の大きさなのか。
[事務局 川畑]	今現物がなくて申し訳ないが、A4三つ折りなので、あまり見やすいものではない。
[間瀬委員]	70歳ぐらいの方までは携帯をお持ちの方が多いと思うので、QRコードなどで読み取れるようにするのはどうか。読み取ってデータを拡大することもできる。
[事務局 川畑]	検討させていただく。ご意見感謝したい。
[根上会長]	横浜市医師会では、2か月に1回「みんなの健康」という広報誌を作

		<p>って、医療機関に配布しているのだが、A3用紙3枚を2つ折りにして12ページの冊子にしている。</p> <p>2枚の紙を2つ折りにして8ページにするだけでも、コンテンツがとも増えるし、絵や写真やイラストも増える。金額は上がってくるかと思うが、8倍や12倍にはならないので、いいものが作れるなら、2つ折りの冊子がいいと思う。</p> <p>QRコードは、うちの患者さんを見ている限り、読み取りができる人は少ないように思う。スマホを使えない高齢者にも配慮していただくとよい。</p> <p>本日たまたま持っていた歯科医師会作成のリーフレットは、大きい紙を4つ折りにして2回開ける、観音開きのものになる。開いたときにパッと目を引くので、割とインパクトのあるリーフレットになっていると思う。人によっては少しうるさい印象を持つデザインかもしれないが。小さいサイズで、お財布サイズのリーフレットもある。</p> <p>一回り紙を大きくするだけで情報量がかなり増えると思う。参考にさせていただきたい。</p> <p>参考に、横浜市医師会の広報費用についてはお問い合わせいただければと思う。</p> <p>議題(2)</p> <p>議題(2)について事務局より説明を求める。</p> <p>議題(2)について説明。(P33)</p> <p>議題(2)について質問・意見を求める。</p> <p>来週障害者差別解消検討委員会が横浜市であると思うが、この件を仮に議題に出すと、「電話ができない方もいる」という話になるかと思う。そういった機関と調整はされているか。</p> <p>実際にこのメール対応を開始するにあたって、令和3年の9月に、必要な機関と調整はさせていただいている。今回は今後も継続していくという趣旨であるため、改めての周知等は特にしていない。</p> <p>この対応をやめるとなると、そういった機関で取り上げられる可能性もある。視野に入れて検討していただければと思う。</p> <p>議題(3)ア</p> <p>議題(3)ア事例1について事務局より説明を求める。</p> <p>議題(3)ア事例1について説明。</p> <p>議題(3)ア事例1について質問・意見を求める。</p> <p>この事例をみると、単純に看護師の接遇が悪かったということなのかもしれないが、患者がご高齢であるという点を踏まえると、入院により軽いせん妄や認知症状が出ていた可能性もある。心臓機能が疑わしいということでもあるので、お体の酸素状態が低く、認知が低くなっていた可能性もあると思う。それで怒鳴られたというよう</p>
	[川原委員]	
	[事務局 川畑]	
	[根上会長]	
	議事3 議題(2)	
	[根上会長]	
	[事務局 大倉]	
	[根上会長]	
	[事務局 大倉]	
	[根上会長]	
	議事3 議題(3)	
	[根上会長]	
	[事務局 大倉]	
	[根上会長]	
	[間瀬委員]	

	[松川委員]	<p>に感じたのかもしれない。対応についてはこれで十分だと思うが、背景には、単純な看護師の接遇にとどまらない状況があると感じた。</p> <p>高齢の父親の話とのことだが、父親を90歳だと考えると、娘さん達も70歳前後の可能性はある。看護師さん達は30代40代が多いと思うので、そこから考えると娘さん達も高齢の部類に入るのではないかと。そうすると看護師さんとのように話をするか悩むのはごもっともだと思うが、何故病院に相談しに行くことになったのか疑問に感じた。看護師さんに呼ばれているのか、それとも電話では埒が明かないので、お姉さんが行くしかないとおっしゃっていたのか。</p> <p>対応としては問題ないと思う。伝聞の伝聞なので、本当にこういうことがあったのかはわからないが、相談窓口で電話をして気持ちの整理や問題点の整理ができたのであれば、よかったのではないと思う。あるいは、相談を受けた方が、何か心配になるような点があったのか。</p>
	[事務局 大倉]	<p>これ以上のことは特段お話にはなっていない。直接病院に話をしに行くようだという事のみで、具体的にどんな話をしたかという詳細はわからない。</p>
	[松川委員]	<p>対決の雰囲気があったのかどうか少し気になったところではある。</p>
	[根上会長]	<p>この後の顛末はないということではよい。</p>
	[事務局 大倉]	<p>はい。これで終了している。</p>
	[山口委員]	<p>話し合いをするに尽きると思う。この対応でよろしいのではないかと。</p>
	[根上会長]	<p>顛末がないということは、話し合いをして納得されたという可能性も十分あると思っよいのではないかと。</p>
	[事務局 大倉]	<p>再電話はなかったので、そのように受け止めている。</p>
		<p>議題(3)ア</p>
	[根上会長]	<p>議題(3)ア事例2について事務局より説明を求める。</p>
	[事務局 大倉]	<p>議題(3)ア事例2について説明。</p>
	[根上会長]	<p>議題(3)ア事例2について質問・意見を求める。</p>
	[松川委員]	<p>相談員のケアを十分にさせていただきたい。このような場合には、すぐに対応を代わってあげてもよいのではないかと。こういったケースは、何を伝えても怒ってしまう。相談員は本当にひどい言葉を大声で言われたのではないかと。もし対応交代が可能であれば、このようなときは、即対応を交代してよいと思う。電話なので直接何かをされるとということはないが、相談員は傷ついたと思う。大変な相談だったと思う。</p>
	[根上会長]	<p>松川委員に質問がある。この相談の中で、謝罪要求をされているが、謝罪することに関してはどうお考えか。私は謝罪をしてしまうことに納得がいけない。謝罪要求に対して謝罪をしてしまうと、相手の言い分を認めたことになってしまうのではないかと。</p>

[松川委員]	不快にさせてしまったことに関して申し訳ないと伝えることは問題ないと思う。間違っただけを言ったと認めたり、相手を攻撃したと認めて謝罪しているわけであればよいのではないか。「こちらはそういうつもりはないが、不快にさせたのであれば」という旨をしっかりと伝えるしかないのではないかと思う。
[関水副会長]	相談窓口の相談は録音できるのか。
[事務局 川畑]	録音はできない。
[関水副会長]	文面からやりとりを見る限り、この相談に対応された方の苦勞がうかがえる。「謝罪しろ」と言われた場合、何に対して謝罪するのかを明確にしていればよいと思う。
[松川委員]	「警察に訴える」「県庁に言ってもいいのか」「頭が悪い」など非常に攻撃的だと思う。人格攻撃や脅しのようなものに関しては、上司と代わり、上司が「何も悪いことはしていませんので、謝る必要はありません」と毅然と伝える、そういった対応も悪くはないと思う。不快な思いをさせたということに関しては申し訳ない、期待に応えられなかったことは申し訳ないと伝え、暴力的な言動に対しては毅然とした対応を取りますと意思表示をしてよいと思う。
[根上会長]	医療安全課の方針として、不合理な謝罪要求に対しては毅然とした対応、「これ以上、あなたの相談には応じられません。」と言えるくらいの対応があってもよいのではないかと思ひ、今の質問をした。
[事務局 川畑]	そこは山口先生のご意見も伺いたい。我々も基本は毅然とした対応を取るべきだと思っているが、今回はメンタルクリニックに関する相談であったため、患者さんの状況や精神状態を踏まえた対応も必要ではないかと思っている。うつ病と診断されたということから、このように攻撃的になるのは、本人の特性というより、病気によるものもあるのではないかと思う。そのような場合であっても、毅然とした対応がよいのかお伺いしたい。
[山口委員]	私は、県社協の苦情委員会の委員を20年以上している。苦情の内容について分類すると、3分の1が施設の問題、3分の1が本人の問題、3分の1が対応の仕方の問題。今回の事例は、メンタルクリニックに診療を拒否されたとのことだが、おそらくこのようなことを繰り返しているのではないか。「うつのような症状」ということだが、うつによる症状ではなく、本人の問題という側面が強いと思う。社協もそうだが、行政という公的な立場なので、難しいと感じる。ちなみに、この相談をしてきた方は名乗っているか。
[事務局 川畑]	名乗っていない。
[山口委員]	名乗っていないとなると、言いつばなしになる。県社協の場合は、基本的には名前を確認したうえで対応している。名乗っていると、相談者側も考えて発言するようになる。この事例は、最初はクリニックに対する苦情だったものが、相談窓口に対する苦情になっている。どこに対する苦情かというところを元に戻してあげるのが一つの方法だ

	<p>と思う。根上先生がおっしゃるように謝罪する必要はないと思うが、抑えるために、嫌な思いをさせたことに関しては申し訳ないと伝えることはなしではない。続くようなら最終的には上司が出て、これ以上続くようなら対応できないと伝える。それでもさらに続く場合は、「これ以上になりますと、警察対応になると思いますがよろしいでしょうか」と言ってしまってよいと思う。</p> <p>私もこういうケースの対応をすることはよくある。相手が興奮していると、対面の場合は手が出ることもあるが、電話であれば、話すだけ話したら満足する場合もある。あとは対応するほうの経験かなと思う。</p>
[松川委員]	<p>ひとつだけよいか。この方はメンタルクリニックを変えている。診療拒否と訴えているが、もう既に他のクリニックを受診しているのであれば、もういいではないかと思ってしまう。ただ、何か怒らせない方法はあったのかなと考えたとき、「医療機関の対応がひどかったのですね」と共感しつつ、相談者自身は何がしたかったのかという部分をやりわり聞いていく。相手が話し出すとだんだん矛盾が出てくると思う。そこを責めるわけではないが、「先ほどこうおっしゃっていましたよね」と言うと、30分ぐらいで話の辻褄が合わなくなり、相手が電話を切るというパターンが経験上は多いと思う。</p>
[山口委員]	<p>しかし、30分も話を聞くのは大変ではないか。この方はクリニックに電話をして苦情を言ったが、相手にされなかったので、その怒りをこちらに持って来ただけだと思う。</p>
[根上会長]	<p>いずれにせよ、相談員が困ってしまったためのために、こういう場合にはこういう対応をするというマニュアルをしっかりと作ることが大切だと感じた。よろしくお願ひしたい。</p>
[事務局 大倉]	<p>最後に、本日欠席されている海野委員にも事前に確認したところ、「法的解釈は今回の事例の本質的な問題ではないと思いますが、文章の中にある『信頼関係を構築することができないと判断されれば、お断りされることもある』という件に関しては、厚労省の通知の中にもありますので、不適切な点はなかったと思います。」とご意見をいただいている。</p>
[根上会長]	<p>議題(3)ア</p> <p>議題(3)ア事例3について事務局より説明を求める。</p>
[事務局 大倉]	<p>議題(3)ア事例3について説明。</p>
[根上会長]	<p>議題(3)ア事例3について質問・意見を求める。</p> <p>川原委員ご意見をいただけるか。</p>
[川原委員]	<p>すべて、まずは院長に相談するということでよいと思う。この対応でよいと思う。内容に関して言えば、受付で症状を聞いていても、歯科医師が全く聞かずに診療するということはないと思っている。受付での聞き取りに間違いがあったり、患者の勘違いがあるかもしれない、歯</p>

		<p>科医師としては、診察の際に再度症状がある場所などを確認するのは当然だと思う。2番目の声かけに関しては、聞こえなかったという可能性もあり、患者と歯科医師のちょっとしたずれ違いだと思う。3番目の関係のない歯を削られたという件に関しては、奥歯なので患者からは見えない位置という場合もあり、実は元から欠けていたということもあるかもしれない。写真があれば前後の情報を見てわかることもあるので、院長に相談されるのがよいと思う。</p> <p>[松川委員] この方は、1か月前に詰め物が取れたということだが、相談時はどのような状態になっていたのか。</p> <p>[事務局 大倉] 1か月前に詰め物が取れてしまったこと以外に言及はなかった。</p> <p>[松川委員] 対応に問題ないと思うが、少しヒアリング不足かなと感じた。1か月前に詰め物が取れて受診しており、削られたとおっしゃっているが、削ってそのままにしているということはあると思う。何故そのように感じたのか、鏡で見てそうなっていると認識して話しているのか、少し不思議な相談という印象を受ける。1つ目と2つ目に関しては、院長先生に相談していただくことにはなると思うが、もう少しじっくり話ができるのであれば、どのように院長先生に話を持っていけばよいのかなど、そういったお話までできるとよいのかなと思う。</p> <p>[事務局 川畑] 確かにもう少し聞き取りができていたらよかったと思う。削られていることに気が付かないということはあると思うが、どうか。帰ってから削られたことに気が付いたと言っているが、そのようなことはあるのか。</p> <p>[川原委員] 患者さんが動いてしまったときなどに、削ろうとした歯の隣の歯にタービンのバーが当たってしまい、削れてしまうということはある。しかし、患者さんが気づく程度のものかという点、そうではない。マイクロの世界だと思う。気づくようなものとなると、3～4ミリ以上の穴が残っていることになると思うので、勘違いというケースもあるかもしれない。今回のケースは、しばらく歯科を受診されていなかったようなので、実はその歯の詰め物が取れていたというケースも考えられる。もし医療機関に口腔内写真が残っていたら、その部分の説明ができると思う。</p> <p>[事務局 川畑] どこまで相談員が確認する必要があったかはわからないが、最終的には歯科医院に確認するほかないと思うので、相談員の対応はこれでもよかったのかなと思う。</p> <p>[武関委員] この相談者は、詰め物が取れたから詰め直せばいいという感覚だったのかもしれない。しかし、詰め物が取れたことには何らかの原因があるのが普通で、削らなければならない場合もあると思う。その認識の違いかなと思う。また、口を開けて待っているのが普通だと思うので、口の中に器具を入れるときに「失礼します。」と必ず歯科医師が言うという認識がなかった。このようなことに不満を抱く人もいるのだ</p>
--	--	---

	<p>[松川委員]</p> <p>[根上会長]</p> <p>[松川委員]</p> <p>[事務局 大倉]</p> <p>[根上会長]</p> <p>[事務局 埋田・高橋]</p> <p>[根上会長]</p> <p>[根上会長]</p> <p>[山口委員]</p> <p>[松川委員]</p> <p>[事務局 川畑]</p>	<p>など率直に思った。</p> <p>やはり、この方がこのまま歯科医院へ行って院長と話し合いをしても、埒が明かないと思う。「ここを削られたんですけど、どういうことですか？」と言事になってしまう。舌で触ったら欠けていると感じるとかそういう話なのかなと思うので、状況を詳しく聞いてどのような話し合いをしたらよいかお伝えできると、この方のためにもなるかなと思う。</p> <p>こういう相談者ほど詳しく聞いた方がよいということか。</p> <p>はい。そうしないと、院長とお話をしても実のある話にならないのではないかな。聞いてくれないとか、説明がないとか再クレームになってしまうと思う。</p> <p>海野委員からも事前に意見をいただいている。医療ミスではないかという発言があるが、この段階で相談員が法律的な話をするのは適切なのかなを伺った。「問題はないとは思いますが、医療安全相談窓口が慰謝料を請求できるかどうかの判断はできないと伝えた上で、請求の可否を含めて法律相談で確認するよう念押ししていただけるとより丁寧かもしれません。」とのことだった。</p> <p>議題(3)イ</p> <p>議題(3)イについて事務局より説明を求める。</p> <p>議題(3)イについて説明。 (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><その他></p> <p>その他情報提供等を求める。</p> <p>3事例目の歯科医院の事例だが、行政として細かく聞き取ることが正しいのか。相談者が万が一その歯科を訴えることなどを考えていた場合、もしこれが2事例目のような方だとしたら、あまり細かいところまで聞いてしまうと巻き込まれてしまうような気がする。</p> <p>私はこの事例を読んだ時に、「行政ではわからないので診療所に聞いてください。」という部分が、門前払いのように聞こえてしまった。うちでは受け付けませんと言っているように感じてしまう。確かに医療機関に聞くしかないのだが、どのように話し合いをするのがよいかという話はできると思う。医療ミスという部分に関しては、何か被害を受けているわけではないので、法律的な問題にならないと思う。訴えるという話になったら、「何か被害を具体的に受けているのですか」と聞くことになるのではないかな。</p> <p>おそらく、治療が必要ではない健康な歯を削られたということが、被害にあったという認識になっているのだと思う。</p>
--	--	---

	<p>[松川委員]</p> <p>[山口委員]</p> <p>[松川委員]</p> <p>[根上会長]</p> <p><閉会></p> <p>[事務局 大倉]</p>	<p>しかし、そのようなことは常識的に考えにくいと思う。少し突っ込んで聞くことで、ご自分の言っていることを客観的に見られるかなと思う。確かに、医療ミスではないかと相談してくる方は、山口委員がおっしゃるような傾向のある方が多いというのは私も感じる。あまり立ち入りすぎるのは、よろしくないという考え方もあるとは思う。</p> <p>説得すればするほど深みにはまってしまう可能性もあるのではないかなと思う。逆に行政が責められてしまう部分を作ってしまうのではないか。そのあたりを行政としてどう考えるかによって対応が違ってくる。歯科医院側が正しいだろうという解釈で話を聞いていくと、どうしても説得になってくる。聞けば聞くほど説得の材料が増えてしまい、逆に本人を怒らせてしまうのではないかな。</p> <p>聞いている側が、「あなた、間違っていますよ」と言うわけではないと思うが。</p> <p>本件に関しては、結論が出ないと思うので、医療安全課でどのような対応をしていくべきか検討していただき、次回の協議会で報告していただければと思う。</p> <p>今回、資料をタブレット端末で用意させていただいたが、不便がないようであれば、次回からも同様にさせていただきたい。</p> <p>次回以降の協議会の日程については、2月から3月の間で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。</p> <p>(異議なし)</p>
<p>資料 特記事項</p>	<p>1 資料</p> <p>(1) 【医療安全相談窓口相談実績の5年推移(4～10月)】(資料1-1) PI～P2</p> <p>(2) 【令和5年度医療安全相談窓口相談実績(4～10月)】(資料1-2) P3～P15</p> <p>(3) 【令和5年度医療安全研修会について】(資料2) P17～P20</p> <p>(4) 【令和6年度第1回医療安全研修会(案)について】(資料3) P21～P22</p> <p>(5) 【令和5年度その他の取組について】(資料4) P23～P32</p> <p>(6) 【医療安全課における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>	