

## 「横浜市の医療安全業務に関する検証報告書」を踏まえた情報提供等への対応指針（概要）

平成 29 年 3 月 30 日に「横浜市医療安全業務検証委員会」より提出された「横浜市の医療安全業務に関する検証報告書」を受け、健康福祉局として対応指針を策定しました。

### I 情報提供等に対する健康福祉局としての対応（概要）

#### 1 所管部署の明示

それぞれの部署の所管業務について明確にして、周知します。

#### 2 職員の危機管理意識の向上

職員一人ひとりが防災・防犯に対して鋭敏な感覚を持ち、何ができるのかを考え迅速に行動するように、定期的な研修の実施、説明会の開催その他適切な方法により、職員に対し、十分な周知をします。

#### 3 情報提供等への対応

市民等からの情報提供のうち、生命・身体に危害が及ぶような事件・事故につながる可能性のある情報提供があった場合には、次の対応をとります。

##### (1) 情報提供等の受付

- ・提供者の氏名、連絡先（匿名の場合を除く）、情報提供等の内容となる事実等の把握に努める。
- ・情報提供等を受領した旨を提供者に対して遅滞なく通知する。
- ・受け付けた課の所管に属さないときは、適切な所管課を遅滞なく教示するとともに、提供者の意向を確認し、所管課に情報提供等の内容を伝達する。
- ・横浜市が処分又は勧告等をする権限を有しない場合は、権限を有する行政機関を遅滞なく教示する。また、緊急性や重大性等を有する場合であって、提供者本人の同意を得た場合は、権限を有する行政機関に情報提供等の内容を伝達する。
- ・情報提供等を受け付けた後は、対応する必要性について十分に検討する。その際、個人の生命、身体等に重大な影響を及ぼす可能性が認められる場合には、内容を裏付ける内部資料等の有無に関わらず、柔軟かつ適切に対応する。

##### (2) 調査等の実施

- ・必要な調査・事実確認等を、情報提供等に関する秘密を保持しつつ、遅滞なく、必要かつ相当と認められる方法で実施する。
- ・健康福祉局長が調査等について適宜確認を行う等の方法により、事案を適切に管理する。

##### (3) 調査等の結果に基づく措置等の実施

- ・調査等の結果、対象事実や法令違反等の事実があると認められるときは、速やかに、法令に基づく措置その他適当な対応を実施する。

##### 4 全庁的な対応

情報提供等への対応について、全庁的な対応が必要な事項については、今後、関係局と連携しながら検討します。

### II 「横浜市の医療安全業務に関する検証報告書」に対する医療安全課としての対応（概要）

項目	対応	
	既に取り組んだこと	今後取り組むこと
1 市の判断 ・危機管理意識の醸成と徹底 ・情報の整理・取扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療安全に係る事件・事故等、他都市事例の共有や分析、カンファレンスの実施、研修の受講等により知識や危機管理意識・感覚を高める</li> <li>・医療安全課職員の心得を策定し、執務室内の掲示により常に危機管理意識をもって業務を実施</li> <li>・医療施設に対する指導要望や内部通報、事件・事故につながる可能性のある情報提供があった場合の基本フローを作成し、情報提供に迅速・的確に対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供に対する事例対応を積み重ねて、情報に対する感性や判断を組織として高めていく</li> <li>・公益通報者保護制度について研修を実施し、制度や具体的な対応フローを身に付ける</li> </ul>
2 市の体制 ・医療安全に関わる相談等への対応 ・夜間・休日等のメール対応 ・立入検査担当等所管部署の人員体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページを改修し「医療法に関する公益通報の通報先・相談先」であることを記載</li> <li>・電子メールやファックス等、夜間・休日等業務時間外に送信される情報に対して、「業務対応が翌開庁日以降になる旨」を医療安全相談窓口のホームページに記載</li> <li>・医療安全業務の機能強化担当を新たに設置し、課内の情報共有や業務調整を図るとともに、必要に応じて臨時立入検査を行う体制を整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務時間外に送信された電子メールに対して、受信した時点で自動的に電子メールを返信することを検討</li> <li>・同一職種及び職種間による情報共有や事例検討の機会を増やし、立入検査担当職員のスキルアップを図っていく</li> </ul>
3 職場のフォロー体制 ・情報共有ルールの明確化 ・情報管理の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事件・事故につながる可能性のある情報は課内で情報共有を行い、組織として情報を把握し、基本フローに従い、迅速・的確に対応</li> <li>・事件・事故につながる可能性のある情報について、担当のラインが不在の場合における情報処理の体制を整理</li> <li>・組織メールアドレス宛てに、事件・事故につながる可能性のある情報が提供された場合の情報処理の体制を整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報共有の実施状況や基本フローに従った対応状況を定期的に確認し、適切に実施していく</li> <li>・組織としての情報処理の実施状況を定期的に確認し、情報管理を適切に行っていく</li> </ul>
4 他機関との連携 ・警察等公的機関との協力 ・医療機関・団体等との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警察や労働基準監督署等の関係公的機関と業務内容の相互共有、担当窓口の確認を行い、円滑に連絡・連携できる体制を築く</li> <li>・医療機関や医療関係団体と連携した研修会の開催等、引き続き立入検査以外の取り組みによる医療安全体制を推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係公的機関との情報交換会を開催し、円滑な連絡体制に取り組む</li> <li>・医療安全研修会等のテーマに「防犯」等を取り上げ、医療機関が関係公的機関に相談しやすい環境づくり</li> </ul>
5 立入検査 ・臨時立入検査 ・指導後の改善状況等の検証 ・任意の事情聴取等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事案が「違反の蓋然性が高い場合」及び「事件・事故につながる可能性がある場合」には、確認や立入検査を遅滞なく行うことを再徹底し、実施</li> <li>・立入検査以外の手法による医療機関との情報共有やコミュニケーションを積極的に取り入れ、事例に応じて迅速・的確に対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・臨時立入検査の実施事例について検討を積み重ね、検査の実施基準を精査</li> <li>・立入検査で助言等を行った場合は、確実に病院に助言等が伝わるよう、「情報提供や提案」の事項として検査結果に記録</li> </ul>

「横浜市の医療安全業務に関する検証報告書」を踏まえた  
情報提供等への対応指針

横浜市健康福祉局

平成 29 年 5 月

はじめに

平成 28 年 9 月 20 日に横浜市神奈川区の大口病院で発生した入院患者の死亡事件に前後して、本市宛てに寄せられた複数の当該病院に関する情報提供に対する市の対応等を検証するため、「横浜市医療安全業務検証委員会」を設置しました。

平成 29 年 3 月 30 日には、委員会より「横浜市の医療安全業務に関する検証報告書」が提出され、本市の対応について多くの指摘と提案をいただきました。

この報告書を受け、生命・身体に危害が及ぶような事件・事故につながる可能性のある情報提供があった時のためにどう備えておくべきか、またはどう対応すべきかの指針を策定しました。

対応指針の前半は、健康福祉局としての情報提供等への対応をまとめ、後半は、報告書の中で提案をいただいた個々の内容について、事件当時に情報が寄せられていた医療安全課としての対応をまとめました。

なお、報告書の中には、健康福祉局だけではなく、全庁的な対応が必要な事項も含まれており、それらの提案については、今後関係局とともに、必要な対応策について検討を進めてまいります。

この対応指針を健康福祉局の全職員で共有し、市民の安全・安心の確保に努めてまいります。

## I 情報提供等に対する健康福祉局としての対応

### 1 所管部署の明示

- ・各部署は、それぞれの所管業務について明確にして、市民等に対し周知する。

### 2 職員の危機管理意識の向上

- ・職員一人ひとりが防災・防犯に対して鋭敏な感覚を持ち、何ができるのかを考え迅速に行動するように、定期的な研修の実施、説明会の開催その他適切な方法により、職員に対し、十分な周知をする。

### 3 情報提供等への対応

市民等からの情報提供のうち、個人の生命・身体に危害が及ぶような事件・事故につながる可能性のある情報提供（以下、「情報提供等」という。）があった場合には、以下の対応をとる。

#### (1) 情報提供等の受付

- ・情報提供等を受け付けたときは、提供者の氏名、連絡先（匿名による情報提供等の場合を除く。）、情報提供等の内容となる事実等の把握に努める。
- ・電子メールなどで情報提供等がなされた場合は、提供者からは情報提供等の内容を職員がいつ確認するかが不明なため、職員は内容を確認後、遅滞なく提供者に対して情報提供等を受領した旨を通知するよう努める。
- ・情報提供等の内容となる事実について、横浜市が処分又は勧告等をする権限を有する場合であって、情報提供等を受け付けた課の所管に属さないときは、適切な所管課を提供者に対し遅滞なく教示するとともに、提供者の意向を確認し、適切な所管課に情報提供等の内容についての情報を伝達する。
- ・情報提供等の内容となる事実について、横浜市が処分又は勧告等をする権限を有しない場合は、権限を有する行政機関を提供者に対し遅滞なく教示する。また、情報提供等の内容が緊急性や重大性等を有する場合であって、提供者本人の同意を得た場合は、権限を有する行政機関に情報提供等の内容についての情報を伝達する。  
なお、匿名等の理由により権限を有する行政機関を教示できない場合や提供者本人の同意が確認できない場合であっても、個人の生命・身体に危害が及ぶ可能性と、情報提供等に関する秘密の保持及び個人情報の保護とを比較衡量し、必要に応じて、権限を有する行政機関に情報提供等の内容についての情報を伝達する。
- ・情報提供等を受け付けた後は、所掌事務及び関係法令を踏まえて、情報提供等に対応する必要性について十分に検討する。検討に当たっては、提供者の供述内容に具体性、迫真性等が認められる場合であって、個人の生命、身体等に重大な影響を及

ばす可能性が認められる場合には、情報提供等の内容を裏付ける内部資料、関係者の供述等の有無に関わらず、柔軟かつ適切に対応するものとする。

- ・各情報提供等事案への対応に係る記録及び関係資料について、情報提供等に関する秘密保持及び個人情報の保護に留意して、適切な方法で管理する。

## (2) 調査等の実施

- ・情報提供等を受け付けた後は、必要な調査・事実確認等（以下、「調査等」という。）を行う。
- ・調査等の実施に当たっては、情報提供等に関する秘密を保持しつつ、遅滞なく、必要かつ相当と認められる方法で行う。
- ・調査等の方法、内容等の適正性を確保するとともに、調査等の適切な進捗を図るため、健康福祉局長が調査等について適宜確認を行う等の方法により、情報提供等事案を適切に管理する。

## (3) 調査等の結果に基づく措置等の実施

- ・調査等の結果、情報提供等の対象事実又はその他の法令違反等の事実があると認めるときは、速やかに、法令に基づく措置その他適当な対応をとる。

## 4 全庁的な対応

情報提供等への対応について、全庁的な対応が必要な事項については、今後、関係局と連携しながら検討する。

## Ⅱ 「横浜市の医療安全業務に関する検証報告書」に対する医療安全課としての対応

### 1 市の判断について

#### (1) 危機管理意識の醸成と徹底

##### 【既に取り組んだこと】

- ・医療安全に係る事件・事故等、他都市事例の共有や分析、カンファレンスの実施により、危機管理意識を高め、事例対応能力を磨いていく。  
(朝ミーティングで医療安全関係記事・ニュースの共有、事例に応じた症例検討)
- ・医療安全に係る研修の受講や相談事例検討会の開催、情報共有により医療安全に対する知識や感覚を身に付ける。  
(医療安全研修会、医療安全ワークショップ、医療安全支援センター実践研修報告等)
- ・「医療安全課職員の心得」を策定し、職員への配付、執務室への掲示により、常に危機管理意識をもって業務を実施する。

#### (2) 情報の整理・取扱い

##### ア 情報の精査

##### 【既に取り組んだこと】

- ・「医療施設に対する指導要望や内部通報、事件・事故につながる可能性のある情報提供があった場合の基本フロー」(以下「基本フロー」という。)を作成した。職員に周知、執務室内へ掲示を行い、基本フローに従った対応に改善した。
- ・情報提供内容の信憑性に関しては、寄せられた情報だけで判断することは困難であるため、事件・事故につながる可能性のある情報には即時対応するよう改善した。

##### 【今後取り組むこと】

- ・情報提供に対する事例対応を積み重ねて、情報に対する感性や判断を組織として高めていく。

##### イ 対応の指針や基準の必要性

##### 【既に取り組んだこと】

- ・医療安全相談窓口や医療安全課が医療関係者等から、医療施設の安全管理に関する相談や情報提供を受けた場合には、基本フローに基づき、迅速・的確に処理するよう改善した。

##### 【今後取り組むこと】

- ・公益通報者保護制度について課内研修を実施し、制度の対象となる通報内容や具体的な対応フローを身に付ける。
- ・作成した基本フローについては、定期的に運用状況を課内責任職で検証し、必要に応じてフローを見直し、実効性のある基本フローに改善していく。

## 2 市の体制について

### (1) 医療安全に関わる相談等への対応

#### 【既に取り組んだこと】

- ・ホームページを改修し「医療法に関する公益通報の通報先・相談先」であることを記載した。
- ・情報提供内容が医療安全課の所管と異なる場合は、原則、本来の所管部署を情報提供者に教示し、情報提供者の意向を確認したうえで、本来の所管部署に情報提供内容を伝えるよう改善した。
- ・医療機関職員の労働問題などについては、既に経済局が設置している「横浜しごと支援センター（※1）」において、賃金や勤務時間などの労働条件等、労働に関するさまざまな相談・助言を行っている。また、神奈川労働局では労働に関する相談先として「総合労働相談コーナー（※2）」を市内6か所設置している。病院職員間のトラブルに関する相談に対しては、これらの専門窓口を案内するよう改善した。さらに、医療安全相談窓口のホームページを改修し、医療安全以外の相談窓口として「横浜しごと支援センター」や「総合労働相談コーナー」を記載した。

#### 〈横浜しごと支援センター（※1）の対応内容〉

解雇・退職、賃金・退職金、労働時間等の労働条件、労働保険（労災保険・雇用保険）、社会保険（健康保険・厚生年金保険）についての相談

#### 〈総合労働相談コーナー（※2）の対応内容〉

解雇、雇止め、賃金引下げ等の労働条件のほか、募集・採用、いじめ・嫌がらせなど、労働問題に関するあらゆる分野についての相談、個別労働紛争の助言・指導、あっせん

### (2) 夜間・休日等のメール対応

#### 【既に取り組んだこと】

- ・電子メールやファックスによる情報提供に対して、夜間・休日等業務時間外に送信されるものについては、「業務対応が翌開庁日以降になる旨」を市医療安全相談窓口のホームページを改修し記載した。
- ・情報提供に対して回答する電子メール等には、「業務時間外の電子メール等への対応は翌開庁日以降になる旨」を記載する。

#### 【今後取り組むこと】

- ・業務時間外に送信された電子メールに対して、受信した時点で自動的に電子メールを返信することを検討する。

### (3) 立入検査担当等所管部署の人員体制

#### 【既に取り組んだこと】

- ・医療安全業務の機能強化を図るため、課内に機能強化担当（係長1人、職員2人）を設置し、課内の情報共有や業務調整を図るとともに、必要に応じて臨時立入検査を行う体制とした。また、相談電話を2回線から3回線に増設し、嘱託職員1名を増員するなど相談体制の充実を図った。
- ・立入検査の担当職員の多くは、医療機関での従事経験のある医師や看護師、薬剤師、診療放射線技師等がそれぞれ専門分野を担当して実施している。

#### 【今後取り組むこと】

- ・同一職種及び職種間による情報共有や事例検討の機会を増やし、職員のスキルアップを図っていく。

## 3 職場のフォロー体制について

### (1) 情報共有ルールの明確化

#### 【既に取り組んだこと】

- ・発生している案件に組織として明確な体制で対応するために、事件・事故につながる可能性のある情報に対しては課内で情報共有、職員への周知等を徹底する。また、担当のラインだけではなく組織として情報を把握し、基本フローに従い、迅速・的確に対応するよう改善した。

#### 【今後取り組むこと】

- ・組織としての情報共有の実施状況や基本フローに従った対応状況を定期的に確認し、適切に実施していく

### (2) 情報管理の徹底

#### 【既に取り組んだこと】

- ・事件・事故につながる可能性のある新たな情報については、遅滞なく内容を確認し、担当のラインにつなげる。担当のラインが不在の場合は他の係長が課長等に報告し、情報に対応するよう改善した。継続案件についても担当不在時に事件・事故につながる可能性の高い情報を受けた場合には、対応状況を課内責任職に確認するとともに部長、保健所長、局長にも報告したうえで、責任職が情報を処理するよう改善した。
- ・組織メールアドレス宛ての電子メールのように予め複数人が受信できるような情報であって、事件・事故につながる可能性の高い情報の提供に対しては、相談サポート係長（※3）が情報内容を速やかに確認し、担当のラインに処理状況を確認する体制とし、担当のラインが不在の場合は、課内責任職で情報に対応し、対応記録を担当のラインに引き継ぐ体制に改善した。



- ・事件・事故につながる可能性の高い情報に関する業務メール運用のルールとして、電子メール送信時には担当のラインが情報を確認できるよう、現状CCに業務メールアドレスが入る運用を継続している。業務メールによる情報に確実に対応するため、各担当の係長が情報管理者の役割を担い、業務メールの処理状況を確認する体制に改善した。
- ・事件・事故につながる可能性のある情報について、朝ミーティングで前日に受信した電子メールの確認、処理方針を各ラインの係長が職員に確認するよう改善した。

**【今後取り組むこと】**

- ・組織としての情報処理の実施状況を定期的に確認し、情報管理を適切に行っていく

《相談サポート係長（※3）》

市医療安全相談窓口の相談員による対応困難な相談の支援や、来庁相談への同席を、終日担当する係長で、医療安全課の係長が輪番で担当している。

## 4 他機関との連携について

### (1) 警察等公的機関との協力

**【既に取り組んだこと】**

- ・医療安全課業務と警察や労働基準監督署等の関係公的機関と円滑な連絡・連携体制を築くため、神奈川県警及び神奈川労働局と個別に打ち合わせを行い、関係公的機関と業務内容の相互共有、担当窓口の確認を行った。
- ・医療関係団体、警察、労働基準監督署等による情報交換会の開催を働きかけた。

**【今後取り組むこと】**

- ・関係公的機関との情報交換会を開催し、相互理解を深め、円滑な連絡体制の推進に取り組む。
- ・医療安全研修会等のテーマに「防犯」や「労働衛生」を取り上げ、関係機関に講師等として参加を依頼する等、医療機関が関係公的機関に相談しやすい環境をつくる。

### (2) 医療機関・団体等との連携

**【既に取り組んだこと】**

- ・医療機関の安全管理体制の整備に関しては、医療機関や医療関係団体と連携した研修会の開催や、全市的に参考となる安全管理体制の取り組みの情報提供・周知・啓発を行っており、引き続き立入検査以外の取り組みを行う。

**【今後取り組むこと】**

- ・横浜市医療安全推進協議会の意見も伺い、医療機関・団体等との連携の取り組みを進める。

## 5 立入検査について

### (1) 臨時立入検査

#### 【既に取り組んだこと】

- ・組織で事案の情報を共有し、①違反の蓋然性が高い場合、②事件・事故につながる可能性がある場合には、対象施設への確認や必要に応じて臨時立入検査を遅滞なく行うことを再徹底し、実施している。

#### 【今後取り組むこと】

- ・臨時立入検査の実施事例について検討を積み重ね、検査の実施基準を精査していく。
- ・医療機関の防犯体制を今後把握したうえで、医療・患者の安全管理に必要な防犯体制や制度等について検討し、必要に応じて、医療機関や関係行政機関との連携、国等への提案等も検討する。

### (2) 指導後の改善状況等の検証

#### 【今後取り組むこと】

- ・病院の立入検査において助言や情報提供を行った場合は、確実に病院に助言等が伝わり適切な対応につながるよう、指導事項とは別に新たに「情報提供や提案」の事項として検査結果に記録を行う。

### (3) 任意の事情聴取等

#### 【既に取り組んだこと】

- ・医療安全相談窓口寄せられた相談事例等については、相談者からの相談内容を相談者に同意の上で医療機関に情報提供し、医療機関の自主的な取組により改善されている事例もあることから、引き続き、立入検査以外の手法による医療機関との情報共有やコミュニケーションを積極的に取り入れ、事例に応じて迅速・的確に対応する。

医療提供施設に対する指導要望、内部通報、事件・事故につながる可能性のある  
情報提供等があった場合の基本フロー

