

第14回神戸市医療安全推進協議会議事録（要旨）

1. 日時：平成28年12月15日（木）13：30～15：05

2. 場所：神戸市役所1号館 8階 保健福祉局大会議室

3. 議事

(1) 委員長・副委員長の選出について

(2) 医療安全相談窓口の活動状況について

①平成28年4～10月「医療安全相談窓口」相談実績報告

②出前トーク『お医者さんへの上手なかかり方』の実施状況

③相談事例紹介

(3) その他

平成28年度医療機関向け医療安全研修会の開催について

4. 会議資料

・神戸市医療安全推進協議会 委員名簿

・神戸市医療安全推進協議会 配席図

・資料1 平成28年4～10月「神戸市医療安全相談窓口」相談状況

・資料2 出前トーク「お医者さんへの上手なかかり方」の実施状況

・資料 相談事例（委員限りの配付）

・資料4 神戸市保健所医療安全に関する講演会の開催について

5. 議事要旨

・開会（司会：予防衛生課長）

・保健所長あいさつ（神戸市保健所長）

・委員紹介

・議事

(1) 委員長・副委員長の選出について

長桶委員長・岡田副委員長を任命し、それぞれ就任した。

長桶委員長が議長として、以下の議事進行を司った。

(2) 医療安全相談窓口の活動状況について

①平成28年4月～10月「医療安全相談窓口」相談実績報告

事務局から資料1により説明

○委員

関係機関案内先において弁護士会が多いが、これは法的手続きを検討するという趣旨で案内しているということなのか。

○事務局

我々は患者と医療機関の両者を調整するなどの行為はできない。調整できるのは弁護士のみであり、その弁護士を紹介してもらえるということで弁護士会を紹介している。また、電話してこられた時点で法的な手続きをという人に対して紹介するケースが多い。

○委員

医師会にとってもその方がいい。紛争の際に間に入って公平に解決しようとするが、時には医師の味方だと思われることがある。客観的な方がいい。

○委員

関係機関を案内した後、そこでの相談に納得いかず、再度、医療安全相談窓口へ戻った事例は多いのか。

○事務局

多いと思う。

○委員

集計方法を変更したという説明があったが、具体的にどのようなものか。

○事務局

平成26年までは、カルテ開示やセカンドオピニオン等の内容が自動的に苦情に分類されていたが、平成27年から相談と苦情とに分け、さらにその内容での分類となった。国がこの分類を決めたからである。

○委員

保健所からセカンドオピニオンのパンフレットが来ていたが、医師会で定義をはっきりしたものを出しているのか。これは自費診療になる。市として推進するつもりか。基本的には、患者を元の医療機関に返すのでそこでは治療しないが、患者はそこで調べてほしいという人もいる。

○委員

あくまでもセカンドオピニオンとはどういうものを説明するための文面で決して推進していない。市議員からこれが市民の間に浸透していないのではと指摘された。

○委員

医療現場も自費と保険診療とで混乱する。病院にも徹底したマニュアルがあればわかりやすい。

○委員

定額で行っている医療機関が多い。新たな診察が必要なら、保険診療に戻ってよい。

○委員

セカンドオピニオンの人は、元の医療機関へ戻るという人と、セカンドオピニオン先で診てほしいという希望の人が半々だ。

○委員

100%元の医療機関に戻れという制度ではない。医師の中には、紹介状を書く
くと、患者を取り込まれると思う人も多い。

○委員

どちらで診てもらうかは患者の選択にまかせてもらうのが望ましい。信頼はし
ているが、手術の時などは別の医師の意見も聞きたいという場合もある。主治医
とのコミュニケーションが取れているのが望ましい。

○事務局

患者の選択である。誤解がないようにパンフレットの運用を考え、他の医師に
診てもらう制度を知ってもらう。

○委員

他の医師に意見を求めると医師が気を悪くしないか心配する患者もいると思
うが、そんなことを思う医師は、今ではほとんどいないと思う。

○委員

今すぐに、診療所等にパンフレットを貼ると混乱するかもしれない。HPに載
せ、徐々に浸透してからの方がよいかもしい。

②出前トーク『お医者さんへの上手なかかり方』の実施状況

事務局から資料2により説明

○委員

出前トークの中で、セカンドオピニオンの説明はしているのか。

○事務局

時間的に可能ならば説明している。

○委員

外国人の患者も診ているが、日本の医療は素晴らしい、非常に感謝している
という人が多い。日本の医療は世界的に非常に優れている。低額で質の良い医療を、
いつでも日本中どこでも受けることができる。神戸在住の外国人にアンケートを
行えば、神戸での医療サービスは素晴らしく、神戸、日本に感謝しているとの回
答が多いと予想される。日本医療の素晴らしさを伝えてほしい。それを知らずに
苦情を言う人が多いが、苦情を言う人が減るのではと思う。

○委員

医療だけでなく、日本人の権利意識の増大があると思う。国民皆保険は素晴ら
しい仕組みだ。ただ、外国と比べて日本は良いと言っても、理解してもらえない。

○委員

救急車は同じ人が呼んでいるのではないか。

○委員

市内の救急車の出動は年7.8万件で、うち、行ったがいらなと言われるの
が1.2万件である。高齢者がよぶケースが多いほか、軽傷者も多く6割程度で
ある。

市は平成29年10月に救急あんしんセンターを作る予定だ。看護師などが常駐し、救急車を呼ばないといけないのかなど、医療に関するあらゆる相談に24時間365日答える。東京、横浜、大阪などでは既にある。

○委員

急に具合が悪くなるケースもある。家庭医でも受け入れてくれるのか。

○委員

一人のかかりつけ医師で24時間は診られない。患者の具合が悪くなれば、連携している病院などで診てもらおう。救急病院との連携が必要である。

○委員

救急あんしんセンターのアナウンスを兼ねて市民フォーラムをやりたいと思っている。

○委員

出前トークは申込みを受けて行くのだと思うが、市から市民の人にアプローチしたことはあるのか。

○事務局

ない。業務量の問題もあり、依頼があったものに対応しているというのが現状だ。出前トークで使う資料はHPに掲載している。

○委員

HPを見ることができない人もいる。市から行くことも検討してほしい。

○委員

介護施設でノロが発生するなど、吐しゃ物の処理の仕方を教えてほしいという声が多い。いくつかの施設の人が集まり依頼したいが、会員外の施設の人への周知が難しい。市へ講師の相談をすることはできるか。

○事務局

体制としては、各区に感染症指導員がおり指導している。保育所や高齢者施設を訪問し、感染症対策をとっている。なにかあれば、予防衛生課へ相談してもらい、可能であれば対応する。

③ 相談事例紹介

(3) 神戸市保健所医療安全に関する講演会の開催について

事務局から資料4により説明

○委員

講師の先生は、非常に中立的な立場の方で、ふさわしい方だと思う。