

横浜市医療安全相談窓口8年間のあゆみ

～患者さんと医療機関の架け橋として～



横浜市医療安全支援センター
(横浜市医療安全相談窓口)

目次

はじめに

| | |
|------------------------|-------|
| 横浜市健康福祉局長 | 岡田 輝彦 |
| 横浜市保健所長 | 豊澤 隆弘 |
| 社団法人横浜市医師会会長職務代行者 | 新納 憲司 |
| 社団法人横浜市歯科医師会会長 | 藤井 達士 |
| 社団法人横浜市病院協会会長 | 吉井 宏 |
| 社団法人横浜市薬剤師会会長 | 向井 秀人 |
| 公益社団法人神奈川県看護協会会長 | 平澤 敏子 |
| 東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学講座 | |

第1 横浜市医療安全支援センターの概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

- 1 横浜市医療安全相談窓口の設置経過と国の取組
- 2 横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)の事業

第2 事業概要

- 1 横浜市医療安全相談窓口・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11
 - (1) 概要
 - (2) 相談統計の推移
 - (3) 主な事例と対応
- 2 横浜市医療安全推進協議会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・39
 - (1) 概要
 - (2) 委員構成
 - (3) 会議の開催
 - (4) 会議、会議録の公開
- 3 医療機関、医療従事者に向けた連携の取組・・・・・・・・・・・・41
 - (1) 医療安全研修会
 - (2) 横浜市立病院等安全管理者会議
 - (3) 医療安全メールマガジンの発行
 - (4) ホームページを用いた情報の発信
 - (5) 課題、今後に向けて
- 4 医療安全への市民の参加に向けた連携の取組・・・・・・・・・・・・48
 - (1) 市民講演会
 - (2) リーフレット「お医者さんへの上手なかかり方」
 - (3) 出前講座
 - (4) ホームページを用いた情報の発信
 - (5) 課題、今後に向けて
- 5 関係団体・機関との連携、学会発表等・・・・・・・・・・・・51
 - (1) 関係団体への普及、啓発
 - (2) 医療安全支援センター総合支援事業での活動
 - (3) 学会等発表

| | |
|------------------------------|----|
| 第3 横浜市医療安全相談窓口の成果と課題～今後に向けて～ | 52 |
| 相談件数と相談体制 | |
| 認知度 | |
| 役割と範囲 | |
| 連携 | |
| 相談担当者のスキルアップ | |
| 相談担当者のメンタルケア | |

参考

| | |
|--------------------------|----|
| 市内病院を対象として実施した調査・アンケート報告 | 56 |
| 1 横浜市内病院患者相談窓口設置状況調査 | |
| 2 横浜市医療安全相談窓口に関するアンケート | |

資料編

- 1 横浜市市立病院のあり方検討委員会 最終答申(抄)
- 2 医療法(抄)
- 3 医療法施行規則(抄)
- 4 医療安全支援センター運営要領について
- 5 横浜市告示第 142 号(平成 19 年4月5日)
- 6 横浜市医療安全相談窓口運営要領
- 7 横浜市附属機関設置条例(抄)
- 8 横浜市医療安全推進協議会運営要領
- 9 横浜市内病院患者相談窓口設置状況調査票
- 10 横浜市医療安全相談窓口に関するアンケート票

はじめに

「横浜市医療安全相談窓口8年間のあゆみ」の発行にあたって

横浜市健康福祉局長 岡田 輝彦

横浜市では、平成 15 年3月の「横浜市市立病院のあり方検討委員会」最終答申により、「市内医療機関に対する市民からの相談苦情窓口の設置と医療行政への反映」について提言されたことを受け、平成 16 年7月に、「医療安全相談窓口」を衛生局(現:健康福祉局)医療安全課に設置しました。

平成 19 年4月には、医療法の改正に伴い、都道府県、保健所設置市等は、「医療安全支援センター」を設置するよう努めなければならないと規定されたことを受け、「医療安全相談窓口」を医療法上の「医療安全支援センター」として位置づけました。

その後、平成 20 年4月には、市内医療関係団体に市民代表や学識経験者を加えた「横浜市医療安全推進協議会」を設置し、「医療安全相談窓口」の運営に貴重なご意見をいただいております。これまでのご協力に関しまして、委員の皆様へ改めて御礼申し上げます。

「医療安全相談窓口」では、設置からこれまで、患者・市民と病院・診療所等の医療機関の架け橋になるため、相談員の対応スキルの向上に努めるとともに、研修会など医療従事者や市民に向けた各事業を行ってきました。設置から8年、「医療安全支援センター」と位置づけられてから5年を経過した今、今後の「医療安全相談窓口」の活動をより充実したものとするために、これまでの活動の振り返りを行うことといたしました。その成果がこの冊子「横浜市医療安全相談窓口8年間のあゆみ ～患者さんと医療機関の架け橋として～」です。

健康福祉局では、今回の振り返りを通して、「医療安全相談窓口」の機能が強化され、患者・市民の皆様が、安心して医療を受けられる体制の確立へ向けて前進してまいりたいと考えておりますので、何卒よろしくお願い申し上げます。

横浜市医療安全相談窓口のこれまでの取組について

横浜市保健所長 豊澤 隆弘

平成 16 年7月に「医療安全相談窓口」が設置されてから、相談件数はおおむね増加傾向にあり、平成 20 年度以降、毎年約 5,000 件を上回る相談をいただき、市民の皆様から多くのご利用をいただいております。

「医療安全相談窓口」では、中立的な立場で患者・家族と医療機関とのコミュニケーションの推進を支援するため、常時2名の相談員が多岐にわたる相談に対応しています。開設当初は、専任の職員がいない中、医療安全課職員が持ち回りで対応していましたが、現在は相談体制を強化し、専任の職員1名と嘱託員2名を中心にローテーションで対応しています。

平成 24 年度に市内病院に対して行ったアンケート結果では、回答の約6割の方から、「医療安全相談窓口」からの情報提供が役立っていると回答をいただき、その役割を評価いただきました。

「医療安全相談窓口」では、相談対応以外にも、医療機関の医療安全への取組の向上を図るため、医療従事者向けの医療安全研修会の開催や市立病院等安全管理者会議の開催支援や、患者側から医療者側へのコミュニケーションの回り方をお伝えするため、出前講座を開催するなど、多様な方法で、医療機関と患者・市民間の信頼関係の構築を支援しています。

この「横浜市医療安全相談窓口8年間のあゆみ ～患者さんと医療機関の架け橋として～」は、これまでの取組を振り返り、今後の「相談窓口」のあり方を展望したものです。今回の振り返りを踏まえて、医療機関と患者・市民の双方を中立的な立場でサポートする機関としての機能を強化してまいります。なお、関係団体、医療機関の皆様におかれましては、当冊子を貴所における医療安全の取組とその推進のための参考資料としていただければ幸甚に存じます。

横浜市医療安全相談窓口 8 年間のあゆみに寄せて

社団法人横浜市医師会 会長職務代行者 新納 憲司

この度、横浜市医療安全相談窓口が開設され8周年を迎えられましたこと、心より感謝申し上げます。

平成 19 年4月に医療法により「医療安全支援センター」が制度化され、全国的な相談窓口整備が本格的に始動しましたが、本市では遡ること約3年、平成 16 年7月に窓口が設置されたことは、全国に先駆けた市民サービスの取り組みとして、高く評価されるべきものと認識しております。これまでの相談窓口への延べ相談件数は、37,300 件で、近年は毎年 5,000 件を超える件数となっており、相談件数の多さは都道府県の窓口を含め全国2位とのことで、政令指定都市の中でも群を抜いており、対応の充実とともに市民の医療安全に対する意識の高さが窺えます。

また、横浜市医療安全推進協議会に本会の担当役員も参画し、医療関係者、市民、行政が一緒になって、相談内容や苦情について検討して来られました。このような議論の積み重ねが、窓口におけるより良い対応への一助となるだけでなく、お互いの理解に繋がる経験として重要な役割を果たしていると考えております。

現在、医師会においても医療安全の推進は、最も重要な懸案事項の一つであり、関わる諸問題について各処で話し合われております。医療には、善意による診療の結果、必ずしも患者の期待する結果を得られないという、生身の人間を扱う行為には避けられない根源的な問題が存在しております。一方、現代医療は高度化が進展し、市民にとってますます理解が困難となっている現実もあります。このような中で、より良い医療を提供するため、患者との意思疎通、理解をどのように得ていくべきか、市民、行政の皆様とともに考えて行く事が大切であると考えております。

今後、高齢化社会が進展し、医療への関心、期待が更に高まると予想されます。市民が安心、安全に暮らすことの出来るよう、横浜市医療安全相談窓口のより一層の充実、発展を願っております。

医療安全支援センターのさらなる発展に向けて

社団法人横浜市歯科医師会 会長 藤井 達士

今般、横浜市医療安全支援センター（横浜市医療安全相談窓口）の活動を振り返り、本冊子が発行されるに際しまして、今日までの貴市における本事業推進のご尽力に深く敬意を表します。

本事業の運営方針や地域における医療安全の推進のための方策等を検討する横浜市医療安全推進協議会へは、前身の横浜市医療安全推進関係団体連絡会設置当初より、本会から参画させていただいており、現在、本会・高津茂樹委員が協議会副会長として、発言、提案等させていただいております。

医療安全支援センターの医療機関、医療従事者に向けた連携の取り組みといたしまして、医療安全研修会、医療安全メールマガジンの発行、ホームページを用いた情報の発信等の事業を推進していただいていることにあらためて感謝いたします。年3回区内ホールで実施されております医療安全研修会は、毎回共催させていただき、本会会員及び医療従事者にとって、有用性の高いものになっております。

わが国の市町村で、最も多い人口を要する横浜市においても、市民が安全で安心した生活を送るうえで、根幹的サービスである医療、福祉の充実は最重点項目であることはいまでもありません。

市民の口腔保健に携わる私たちにとりまして、歯科医療の質を向上させ、安全を確保し良質な歯科医療サービスを提供するために医療安全は大変重要な役割を担っております。

本会も貴市とともに、信頼される安心の医療を提供できるように日夜努力してまいりますので、今後とも引き続き関係各署との連携強化等、皆様のご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

「横浜市医療安全相談窓口」8年間を振り返って

社団法人横浜市病院協会 会長 吉井 宏

平成 16 年より横浜市医療安全支援センターの「横浜市医療安全相談窓口」では、患者・家族や市民から寄せられる医療に関する相談や苦情に対し、助言等支援または市民への啓発に取り組み、医療安全を確保するため日々ご尽力されていることに心より敬意を表します。

さて、生活の安定・安心に密接な関わりを持つ医療安全の確保は、最も重要な課題であります。

そこで、横浜市では医療に関する患者・家族等の様々な相談や苦情に対応し、患者・家族と医療機関との信頼関係を構築するとともに、医療機関における医療安全の確保と患者サービスの向上を図るため、平成 16 年7月に医療安全相談窓口を設置されました。

その後、平成 19 年4月の医療法の一部改正により医療安全支援センターが制度化され、近年、医療安全相談の件数は増加傾向にあります。

インターネットの普及等により、患者等が医療に関する情報を容易に入手することができることで、医療機関と患者等の間でのコミュニケーション構築の難しさがあり、より「横浜市医療安全相談窓口」の支援が重要となります。

当協会としましては、医療従事者の資質の向上や提供する医療の質の向上を図るために、会員病院向けに「苦情・相談対応研修会」や「リスクマネジメント研修会」を開催し、医療安全の確保に向けた取り組みを行っております。

最後となりますが、全国一の人口を抱える政令指定都市横浜市民の医療安全の確保のため、これからも横浜市と連携し推進して参りたいと思います。

横浜市の医療安全に大きな役割を

社団法人横浜市薬剤師会 会長 向井 秀人

横浜市医療安全支援センター(相談窓口)として8年間、横浜市民と医療関係者のつなぎ役としてご尽力をいただいていることに感謝と敬意を表します。誠にありがとうございます。

私自身もセンター設立から6年間薬剤師会の代表として協議会に参加をさせていただきました。その会に出席するたびに、市民の皆様からのさまざまなご意見や質問に対して、真摯に向き合い解決をされている職員の皆様の姿に感銘を受けていました。その事案は医療安全とは少し異なる、診療報酬改定時の点数説明から、医療機関と患者さんの間に生じた些細なボタンの掛け違いにまで緩衝役になって、ある面では医療関係者の代弁者として、毎日の電話等の対応されていることは肉体的にも精神的にも大きな負担をかけていることと察しを致します。

また、医療関係者を集めた研修会においては逆に市民の代弁者として、注意喚起をしていただいていることは、医療人にとって毎日に流されそうになる仕事に警告を与えてくれています。

我々医療に携わる者にとっての医療安全対策は、一人ひとりの医療人が専門性の一層の研鑽により対応することが基本であると思います。

しかし時代背景の中、市民の声を聞くという支援センターの役割は、横浜市の医療安全に必要な不可欠な存在であります。これからも我々医療人をお支え頂きますよう、お願いと共に感謝を申し上げます。

横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)開設8周年を祝って

公益社団法人神奈川県看護協会 会長 平澤 敏子

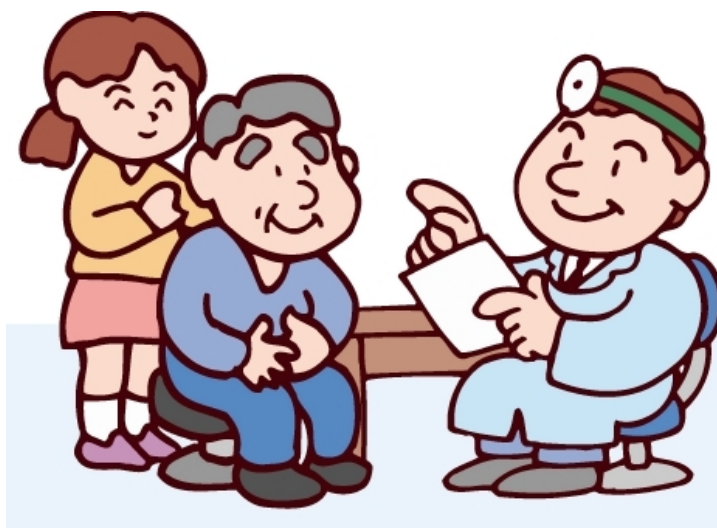
横浜市医療安全支援センター(横浜市医療安全相談窓口)が開設8周年を迎えられ、記念誌が発刊されますことを心よりお祝い申し上げます。

医療安全支援センターは医療法第6条の11の規定に基づき、各都道府県、保健所設置地区、二次医療圏ごとに設置が進んでおります。横浜市医療安全支援センターは、平成16年7月に「医療安全相談窓口」として設置されて以来、「医療に関する心配や相談に応じ、患者・家族及び医療機関等の問題解決に向けた取り組みに中立的な立場で助言等を行い、患者・家族と医療機関等の信頼関係の構築を支援する」との立場から、今日まで様々な取り組みを行ってこられました。医療安全研修会、市民向けの講演会など重要な取り組みに携わってこられた関係者の方々の熱意と御尽力に、心から敬意を表すとともに厚く感謝申し上げます。

医療安全の必要性が提唱されてから既に10年以上が経過し、安全対策はチーム医療や地域ネットワークの重要性へ拡がりを見せています。

私ども神奈川県看護協会は、平成14年より「医療安全管理者養成研修」や、それに準ずる研修を修了した看護職の方々を対象として、医療安全対策の具体的な取り組みを牽引するための情報交換や組織横断的に共有できる、ネットワークの構築・意見交換を目的に医療安全推進ネットワークを設置しております。また、最近では小規模施設を対象とした医療安全に関する出向いての講義や市民参加型医療安全プロジェクトとして「出前・子育て支援講座」などを開催し、安全・安心な医療に向けての取り組みを行っております。

最後に、横浜市医療安全支援センターが8年間の知見・経験を活かしながら、横浜市の医療安全の向上にさらに大きく寄与することを期待してお祝いの言葉とさせていただきます。



これまでもこれからも全国のセンターのお手本として
～横浜市医療安全支援センターへの期待～

東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学講座
(厚生労働省補助事業医療安全支援センター総合支援事業 事務局)

横浜市医療安全支援センターの活動内容は、全国に372か所ある医療安全支援センター(※)のお手本であるといっても過言ではありません。その理由は次の3つです。

- 1) 相談者である患者・住民のみなさんと、相談対象である医療提供施設との対話を促進する役割を果たしているから
- 2) ひとつひとつの相談に対応することはもちろん、これまでに蓄積された事例をもとに、地域住民・患者さんと医療者との相互理解を深める取り組みをおこなっているから
- 3) 関係する団体や医療提供施設との連携・連絡調整をたゆまず進めているから

1)の具体例としては、相談窓口における、日々の丁寧な対応にほかなりません。これにより、相談者の不安や心配が解消され、安心して医療を受けることにつながっています。

2)は、住民を対象にした出前講座の開催、医療提供施設向けの講習会等があげられます。また、医療安全メールマガジンの配信は他に例をみない斬新な取り組みといえます。

3)は、医療安全推進協議会の運営や、県内の医療安全支援センターとの連絡会等です。

なぜここまで充実した活動ができるのかと考えるとき、その背景には、「横浜市には医療安全をひっぱっていき使命がある」と、横浜市医療安全支援センターの職員ひとりひとりが認識し、気概とやりがいをもって業務にあたっていることがあるように思います。

医療安全支援センターは、医療提供施設(病院や診療所、薬局など)の歴史と比べればまだまだ新しい機関です。今後、医療安全支援センターの機能と役割を考えながら、医療安全支援センターが大きく育ってゆくために、横浜市医療安全支援センターにはこれからもそのお手本であり続けていただきたいと願っています。

(※)平成23年12月1日現在 医療安全支援センター総合支援事業調べ

<http://www.anzen-shien.jp/information/pdf/jyoho07.pdf>