

横浜市医療安全メールマガジン
((((((
〇 〇 <第 114 号>
“ `ワ ” anzenchan 平成 30 年 4 月 16 日

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全相談窓口より

◆横浜市医療安全相談窓口について

2 医療安全情報

- ①学会認定「高度看護安全管理者」資格制度
- ②医療安全基礎講座 2018
- ③第 5 回日本医療安全学術総会開催

+++++

★ 1. 医療安全相談窓口より ★

◆横浜市医療安全相談窓口について

新年度を迎え、新しく医療安全のご担当になられた方もいらっしゃるかと
思います。そこで今回は、本市で運営している「医療安全相談窓口」について
ご説明したいと思います。

【設置の法的根拠】

医療法 第6条の13

⇒ 法律上は「医療安全支援センター」という名称ですが、横浜市では

「医療安全相談窓口」と呼んでいます。名称が少し異なりますが、同じものを指しています。インターネットで検索すると「医療安全支援センター」という名称の方が目につくかもしれません。

【目的】

- ・ 患者や住民からの、医療安全に関する苦情・心配事や相談等に対応し、助言及び情報提供を行う。
- ・ 市内の病院、診療所、助産所、その他の医療を提供する施設に対する助言及び情報提供。
- ・ 地域における意識啓発（研修会の実施）。 等

【相談できる事】

- ・ 横浜市内の医療機関に関する相談や苦情、医療従事者とのコミュニケーションに関する相談。

例： 医療機関の職員の対応や接遇が気になる。

医療に関して疑問や不安があるが、医師にどう聞いたらいいのか分からない。

【こちらでは対応できない事】

- ・ 診療報酬に関することは是非の判断や詳細の説明について → 関東信越厚生局または神奈川県医療保険課が担当です。

(診療報酬の詳細については、まずは各医療機関の窓口にお尋ねいただくよう
ご案内しています。)

・ 病気の診断、治療内容の説明 → 受診先の医療機関にお尋ねいただくよう
ご案内しています。

・ 受診の必要性、受診科の案内 → 相談窓口では医療内容や治療に関する判断は
出来ません。横浜市救急相談センター（#7119）等をご案内しています。

・ 最寄りの医療機関の検索 → インターネットによる検索案内または
横浜市医師会地域医療連携センター等をご案内しています。

各医療機関で患者さんからご相談を受けた際に、相談内容によっては
管轄する機関や相談窓口をご案内いただくことになると思います。

ですが、ここで案内先を誤ってしまうと、相談者にいくつもの相談先を
経由させてしまう可能性があります。

このことで、相談者側は「たらい回しにされた」と感じてしまい、

医療機関や行政への不信感につながりかねません。

普段丁寧な対応を心掛けていても、このような事があると

今まで築き上げてきた信頼関係が瞬時に崩れ去ってしまう可能性があります。

とはいえ、対応に迷われる事もあるでしょう。

そんな時には、医療機関の方でも当相談窓口をご利用いただければと思います。

こちらでは、相談内容に応じた相談先のご案内や、対応に関するご相談にも

応じております。

また、「この相談を医療安全相談窓口につなげて良いものか？」と

迷われた時にも、まずはお問い合わせいただければと思います。

確信の無いままご案内されることで、前述のように、

こちらでは対応できない内容だった場合の為、他部署をご案内することになり等、

患者さんとの信頼関係が損なわれてしまう可能性があります。

迷われた時には、どうぞお気軽にご相談ください。

相談者の不安にピンポイントで対応する、最短ルートで適切な相談先をご案内する、

これらのことができれば、大きな信頼へとつながり、市内の医療安全を

向上させていくことができるはずです。

★ 2. 医療安全情報 ★

一般社団法人 日本医療安全学会（JPSCS）から、以下3点のご案内です。

①学会認定「高度看護安全管理者」資格制度について

学会認定「高度看護安全管理者」資格制度を下記のように開設したとのことです。

ご確認いただければと思います。

http://jpscs.org/HNSL_outline.shtml

<http://www.jpscs.org/HNSL.pdf>

②医療安全基礎講座 2018 のお知らせ

日時：平成 30 年 7 月 2 日(月)～4 日(水)

場所：東京大学伊藤国際学術研究センター・謝恩ホール

主催：国際医療リスクマネジメント学会

申し込み締め切り：平成 30 年 6 月 25 日(月)

対象者：国際医療リスクマネジメント学会の会員、日本医療安全学会の会員、

医療安全管理者、臨床リスクマネージャー、医薬品安全管理者、歯科医療安全管理者、

医療機器安全管理者、医師、看護師、薬剤師、歯科医師、臨床工学技士、放射線技師、

歯科衛生士、医療従事者、医療産業従事者。

※本プログラムは、厚生労働省の診療報酬改定による「医療安全対策」として

診療報酬申請に加算する際に、加算の対象となる 2018 年度の研修教科内容の 1 部にもなります。

※本プログラムは、学会認定「高度医療安全管理者」資格制度での必須科目の一部ともなります。

詳細は下記ホームページを参照してください。

<http://www.iarmm.org/J/BASIC2018/>

③第 5 回日本医療安全学術総会開催のお知らせ

日時：平成 31 年 2 月 9 日(土)～10 日(日)

発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市保健所健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

◆オリンピックと国際化と医療体制

+++++

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆オリンピックと国際化と医療体制

「お・も・て・な・し」というフレーズが功を奏したのかは判りませんが、

2020年に東京でオリンピックが開催されることが決まりました。

オリンピック時には世界各国から競技観戦だけではなく、日本各地で観光も

される方々も多くなると考えられます。その際に想定されることが患者の

国際化であり、オリンピック閉会後も含めて「お・も・て・な・し」として

医療提供体制を整えることも含まれてくるのではないかと思います。

横浜市医療安全相談窓口を担当して5年近くになりますが、最近少しずつ

海外から日本に来られた方からの相談が入るようになっていきます。

母国との治療方法や医師との関わり方の差などで困惑されていらっしゃる方も

多く、現場でのコミュニケーションの取り方の難しさが覗われます。

私の友人の中には海外から日本に来られ、永住或いは長期滞在をされている

方々が多くいらっしゃいます。

その方々からも「日本語ムズカシイ」と言われることが多くあります。

彼らに「困った」と感じる場面について聞いてみると、「病院に行くこと」

との答えが最も多く返ってきます。母国語でも表現することが難しい「痛み」「痒み」「辛さ」の程度を異国の地で伝えることは容易なことではないと想像できます。

私自身も海外で体調を崩した際に地元の医師から質問攻めにあい、何を言っているのかさっぱり判らず、ただただ痛みを耐えて笑顔で頷くという「ジャパニーズスマイル」状態に陥った記憶があります。

ブラジルから日本に来ている友人は母国語のポルトガル語が通じず、子供が病気の際には非常に苦労したと、現在はかなり堪能になった日本語で笑いながら話しています。

彼は自分の経験を元に大きめのノート或いはスケッチブックを用意して、そこに母国語の病気に関わる表現と日本語の対照表を作り、医療機関に持参し、医師にノートを見せながら「指さし確認」で対応したとのことです。ブラジル人の多い地域の中核病院では、iPadを利用した指さし確認での「問診」を行っているようです。ポルトガル語だけではなく、中国語、韓国語、英語などが選択でき、コミュニケーションを取られているようです。また海外から日本に来られた方々が集うコミュニティが催され、情報交換なども頻繁に行われているようです。

また、「どこの医療機関では何語に対応している」といった医療機関同士の連携を行っている地域もありますが、情報そのものが少なく皆さん苦慮されています。お子さんがいらっしゃる場合は学校などで、緊急の際の日本語を独自で教えてもらっているケースもありますが、医療機関受診へのハードルはそれほど低くなってはいません。

しかし、そのような情報交換があっても、それぞれの国の医療体制、利用処方薬などに差があり、当初はかなり混乱されたそうです。

ロシアから来られたある研究者の方は事前に母国の研究機関から
教えられていた日本の英語力レベルは、「ほとんどの国民が英会話上級者」
を示す色分けがされている地図を見せられていたため、安心してきって
来日されましたが、全く英語が通じずかなり苦勞されたとのことでした。
特に医療機関受診にはかなり苦勞されたようです。

ロシア語が話せる職員はほぼ皆無であり、体調が悪い中、必死で英訳を
しながらの説明は厳しいものがあるとのことでした。

一方、最近では日本文化への関心は高く、「日本に住みたい」とおっしゃられる
外国人の方は増えているように思えます。

また、日本で働きたいという人も多く、事実医療現場でも看護師、ヘルパー
といった職種には海外から来られた方も多くみられます。

しかし従事している医療現場の中でも同じ国の同士であると、母国語を用いて
話されてしまうこともあり、また患者急変時の連絡など日本人同士であっても
難しいものに関しては、時に正確に情報が伝わらないということもあるようです。
海外からの医療従事者の受入体制を整えるという面でも、医療現場において
(日本語以外の言語を使う方と)コミュニケーションを円滑にするための手段を
考えることが、医療の安全管理体制構築の課題となっています。

横浜市医療安全相談窓口でお受けする相談の中には、日本人同士であっても
医療従事者とのコミュニケーションに関する相談、苦情が多くあります。

まして、外国人医療従事者とのコミュニケーション方法の確立に関しては
容易なものではないと考えられますが、今後も必要不可欠なものです。

「郷に入っては郷に従え」というスタンスではなく、双方の文化・言語を
組み合わせた体制作りは急務になってくるのではないのでしょうか？

単に医療機関内だけの対応ではなく、海外から日本に来られる多くの外国人の

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

◆医療安全相談窓口の相談事例から～「セカンドオピニオン」

2 医療安全情報

◆平成30年度第1回横浜市医療安全研修会

+++++

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆医療安全相談窓口の相談事例から～「セカンドオピニオン」

最近「セカンドオピニオン」という言葉がだいぶ浸透してきているように思います。

医療安全相談窓口でも、「セカンドオピニオンを受けるにはどうしたらよい
でしょうか？」といった相談をよく受けます。

「セカンドオピニオン」という言葉が一般的になりつつある中、相談を受けていて
感じるのは、患者さん側の「セカンドオピニオン」の理解と本来の目的に誤解や
差があること、主治医との今後の関係性への不安や悩みがあるということです。

皆さまご承知のとおり、そもそも「セカンドオピニオン」とは、患者が納得いく
治療を選択することができるように、治療の進行状況や治療方法などについて、
現在診療を受けている主治医とは別に、違う医療機関の医師に「第2の意見」を
求めることです。

患者さんの中には、まだまだ「セカンドオピニオン」を「担当医を替えること」
だったり、「転院して治療を受けること」などと誤解されている方もいます。

その多くの方は、今の治療に納得できておらず、不安を抱えながら治療を続けています。

結局このような場合、具体的な改善がないとして治療への不信感や医師への不満の声につながる可能性もあります。患者さん側から聞く言葉で多いのが「主治医から説明がない」「症状が改善されないのに同じ治療を続けられている」「このままの治療でいいのか？」といった内容です。

相談窓口では、このような相談を受けた際には「セカンドオピニオン」についての正確な情報をお伝えし、まずは治療上の疑問や不安について主治医に相談されることを提案しています。その上で他の治療法の選択肢がないかなど、納得して治療を受けるための方法としてセカンドオピニオンの利用をお勧めしています。

患者側が治療に対し受け身であるのではなく、積極的に質問し治療に参加されることが大事なことだと考えています。

もう一つ、セカンドオピニオンにまつわる相談の中に、主治医に切り出すことに躊躇している、抵抗があるというものがあります。

主治医に、「『セカンドオピニオンを受けたい。』と切り出すことは失礼になるのではないか。」「これまでの関係が壊れてしまうのではないか、次から診てもらえなくなるのではないか。」等の不安の声です。

中には「主治医に内緒でセカンドオピニオンは受けられませんか？」といった相談もあります。今の主治医との関係は良好でありつつも、長く続く治療に不安を抱くのは当然のことです。

このような相談を受けた際には、まずその希望をきちんと主治医に伝えることをお勧めし、それを望むことは決して失礼なことではないとお答えしています。

主治医に黙って進めることの方がかえって失礼にあたるのではないのでしょうかともお伝えしています。

医療者側としても、今はインフォームドコンセントが基本であり、セカンド
オピニオンは患者さんの権利であるとともに、他の医師の意見が参考になるなどの
メリットもあったり、トラブル回避や今後の治療をスムーズに進めるためにも
有効なこととして、積極的にセカンドオピニオンを勧めているところもあります。
病院のホームページ等にも、『他院へのセカンドオピニオンの申し出は患者さんの
権利です。希望される場合は主治医に相談ください』や、『積極的にセカンド
オピニオンを提案させていただきます』と謳っているところもあります。
このような案内があると、患者側は、セカンドオピニオンを申し出ることの
後ろめたさを感じることなく、また今後の主治医との関係性に不安を抱くことなく、
正直に相談できるのではないかと思います。

医療者の皆様方におかれましても、患者側は治療への不安と主治医への信頼感との
狭間に揺れる気持ちを抱えているということも受け止めていただければと思います。
医療安全相談窓口でも、双方の良好な関係を保ちつつ、患者さんが治療選択の機会を
得られるよう、主治医にどのように質問や希望を伝えていったらよいかなど、
一緒に考えアドバイスが出来るようにしていきたいと考えております。

★ 2. 医療安全情報 ★

◇平成30年度 第1回横浜市医療安全研修会を開催します。

日時:平成30年7月5日(木) 午後6時開場 午後6時45分開演

場所:横浜市開港記念会館(講堂)

対象:横浜市内の医療提供施設の医療関係者

内容:午後6時45分～午後7時 横浜市医療安全相談窓口の紹介
午後7時～午後8時30分「医療者と患者のギャップを埋める」
講師:佐伯 晴子氏
(一般社団法人マイインフォームド・コンセント 理事長)

申込み、詳細は横浜市医療安全支援センターホームページをご確認ください。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/kenshukai.html>

■■■編集後記■■■

6月は梅雨の時期。湿度が高くなり熱中症の発症も増えてきます。

日頃の健康管理に十分お気をつけください。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryou-anzen/ml>

★配信先解除・変更:

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLにアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行:横浜市医療安全支援センター(横浜市保健所健康安全部医療安全課)

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

◆横浜市医療安全相談窓口の最近の傾向

2 医療安全情報

◆日本医療安全学会 看護安全技術研修会2018(横浜)

+++++

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆横浜市医療安全相談窓口の最近の傾向

早いもので平成30年度もすでに4か月が過ぎようとしています。
昨年度、当窓口寄せられた相談は約5,000件ありました。
高齢社会を反映してか、親の入退院に関する相談がずいぶん
多くなりました。

また、相談者自身が高齢で、相談がしたくて電話をしたものの、
主訴がなかなかまとまらず、内容が把握できないという事も増えてきました。
当窓口は電話相談が主のため、対面でお話を伺うよりも内容把握が困難を
極めてしまう事も多々あります。

主訴を把握するため、こちら側から聞き返すと、相談者の話の腰を折って
しまう事になり、余計に何を伝えたかったのかわからなくなることも。
かといって、長く聞いた後でまとめて聞き返すと、「そんな風には
言ってない」と怒られてしまう事もあります。
本当に話を引き出すという事は難しい事です。

ただ相談員を長く続けて思う事は、患者さんと医療従事者の間で最初は
小さな出来事であったことが、いつの間にか大きなズレとなってしまう
ことがあるという事です。

今年度は診療報酬の改定もあり、医療機関等の窓口での説明も多く求め
られている事と思います。
忙しい時やいろいろな患者さんから同じような質問を何度も受けている
うちに、だんだんと説明を省いてしまうことはないでしょうか？

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行:横浜市医療安全支援センター(横浜市保健所健康安全部医療安全課)
Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

- ◆医療法改正による医療広告規制の見直しについて

2 医療安全情報

- ◆平成30年度 第1回横浜市病院安全管理者会議

+++++

★ 1 医療安全対策情報 ★

- ◆医療法改正による医療広告規制の見直しについて

医療法改正により、平成30年6月1日から病院、診療所、助産所のホームページも医療広告規制の対象となりました。

医療広告は、患者等の利用者保護の観点から、原則、医療法に列挙された14事項(名称、診療科目、診療日など)のみが広告可能事項とされています。

この広告可能事項について広告する際も、医療広告ガイドラインに示されている「禁止される広告」に該当しないように、また、広告可能な範囲内での表記にとどめるように注意が必要になります。

※例：・医療機関の名称としての「〇〇センター」

(禁止されている誇大広告に該当)

・「糖尿病科」、「インプラント科」

(法令に根拠がなく、診療科名として認められていません)

また、治療効果を表す方法として術前術後の写真を掲載されている例がありました。治療効果に関する事項は広告可能事項ではないため、掲載は原則禁止されています。

今回の見直しで、術前術後の写真はホームページ上でも原則掲載できないことになり、掲載するためには、次の要件(「広告可能事項の限定解除要件」)を満たすことが必要となりました。

- ① 医療に関する適切な選択に資する情報であって患者等が自ら求めて入手する情報を表示するウェブサイトその他これに準じる広告であること
(インターネット上のバナー広告などはこの要件を満たしません)

- ② 表示される情報の内容について、患者等が容易に照会ができるよう、問い合わせ先を記載することその他の方法により明示すること
- ③ 自由診療に係る通常必要とされる治療等の内容、費用等に関する事項について情報を提供すること
- ④ 自由診療に係る治療等に係る主なりスク、副作用等に関する事項について情報を提供すること

このように限定解除要件を満たすことで、医療機関のホームページ上であれば幅広い事項の広告をすることができると規定されました。

ですが、医療広告は「分かりやすく、正確で客観的な」ものである必要があります。また、健康や生命に関わるサービスであることから、この機に、厚生労働省のホームページ(URL下記)に掲載されている医療広告ガイドラインで詳細をご確認いただき、自施設のホームページの点検をお願いいたします。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokokusei/index.html

★ 2. 医療安全情報 ★

◇平成30年度 第1回横浜市病院安全管理者会議を開催します◇

今年度第1回会議では、「医薬品に関わる安全管理」をテーマに講演会を企画しました。

薬剤師をはじめ、医師や看護師等、医薬品を取り扱う全ての医療従事者を対象とした内容です。

日時:平成30年9月12日(水)17時30分開場 18時00分開演

場所:横浜市南公会堂

対象:横浜市内の病院勤務者

内容:講演会「医薬品安全管理に関する最近の話題」

講師 国際医療福祉大学 薬学部 特任教授、

日本人間工学会認定人間工学専門家

土屋 文人 氏

申込み、詳細は横浜市医療安全支援センターホームページをご確認ください。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/anzenkanrisiyakaigi2.html>(8月中旬頃掲載予定)

■■■編集後記■■■

今年の夏は記録破りの猛暑が続いています。

日頃の健康管理に十分お気を付けください。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryuu-anzen/ml>

★配信先解除・変更:

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLにアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行:横浜市医療安全支援センター(横浜市保健所健康安全部医療安全課)

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

- 1 医療安全対策情報
 - ◆地域医療構想について

- 2 医療安全情報
 - ◆平成30年度 第2回横浜市医療安全研修会

+++++

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆地域医療構想について

厚生労働省は8月20日、2017年の「簡易生命表」を公表しました。
ご承知のとおり、簡易生命表は調査対象となった1年間の死亡状況が今後変化しないと仮定し、各年齢における1年以内に死亡する確率や、あと何年生きられるかという期待値などを、死亡率や平均余命などの指標で表したものです。生命表によると0歳の平均余命(平均寿命)は、男性81.09年(前年比0.11年増)、女性87.26年(同0.13年増)で、ともに過去最高を更新しました。同省は、男女とも悪性新生物(がん)、心疾患(高血圧性を除く)、脳血管疾患、肺炎などの死亡率の低下が平均寿命の延伸に寄与したとみています。

さて、平成29年に策定された神奈川県地域医療構想では、県の主な地域特性を下記のとおりとしています。

- ① 人口は平成32年(2020年)には減少。
- ② 医療需要(推計患者数)は増加、特に75歳以上の増加率が高い。
- ③ 入院医療需要は、回復期、急性期、高度急性期、慢性期の順で増加。
- ④ 主要な疾患(がん、急性心筋梗塞、脳卒中、肺炎、骨折)の患者数は増加。
- ⑤ 患者の流出入は、都道府県間では、県全体として流出超過であり、東京都への流出が多い。構想区域間では、横浜、川崎北部、湘南東部、県央は流出が多く、川崎南部、湘南西部、相模原は流入が多い。横須賀・三浦、県西は、流出入が同程度。

横浜市においては、全国平均を上回るスピードで高齢化が進展することが予測されており、2025年に向け、医療・介護ニーズのさらなる増大が見込まれています。

そのため、地域の限られた資源を有効に活用し、将来において不足する病床機能の確保及び連携体制の構築、地域包括ケアシステムの推進に向けた在宅医療の充実、それらを支える人材の確保・養成を図ることを目的に、

その取組みの方向性を示す地域医療構想が策定されています。
医療従事者にとって、今後の医療需要は把握しておくべき情報でありますし、
医療安全分野においても大変重要な情報です。

このメルマガのタイトルを見て「地域医療構想って何？」と思って
いただいた方は、下記URLを一度のぞいてみてください。

<神奈川県地域医療構想ポータルサイト>

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f533059/>

<よこはま保健医療プラン2018の策定について>

<http://www.city.yokohama.lg.jp/iryoy/i-keikaku/>

★ 2. 医療安全情報 ★

◇平成30年度 第2回横浜市医療安全研修会を開催します◇

日時:平成30年10月25日(木)午後6時00分開場 午後6時45分開演

場所:横浜市市民文化会館 関内ホール(大ホール)

対象:横浜市内の医療提供施設の医療関係者

内容:午後6時50分～午後8時30分

「医療安全のための快適な職場づくり」

講師:吉田 勝明氏(医療法人社団哺育会 横浜相原病院 院長)

申込み、詳細は横浜市医療安全支援センターホームページをご確認ください。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/kenshukai.html>

■■■編集後記■■■

10月25日(木)に、第2回横浜市医療安全研修会を開催します。

会場も関内ホール(大ホール)に戻り定員も増えますので、

市内の医療関係者の皆様、ぜひご参加ください。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryoy-anzen/ml>

★配信先解除・変更:

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLに

アクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行:横浜市医療安全支援センター(横浜市保健所健康安全部医療安全課)

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

- 1 医療安全対策情報
 - ◆『この病院に大事にされている』と患者が感じたとき
- 2 医療安全情報
 - ◆医療セミナー2018「女性の発達障害: 予防的観点と多職種連携」
 - ◆平成30年度 第2回横浜市医療安全研修会

+++++

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆『この病院に大事にされている』と患者が感じたとき

母は、急性期医療を中心とした地域密着型の中核的病院で毎月1回、10年以上受診しています。病院にはたくさんの患者さんが来院しており、待ち時間が長くなることも多く、母は負担に感じていました。

ある日のことです。外来受付で予約カードを出すと「今月、お誕生日ですね。」と受付の看護師に聞かれました。今までそのようなことを確認されたことはありませんでしたが、「はい。」と答え、診察室前の長椅子に腰かけていました。すると看護師さんが近づいて来て「お誕生日、おめでとうございます。」と声をかけ、色画用紙で作ったはがき大のバースデーカードを手渡しました。決して高価なものではないけれど、丁寧に作った一つ一つのパーツを貼り重ね、時間をかけて仕上げたカードに手書きで患者の名前とメッセージが書いてありました。看護師さんのぬくもりが感じられるプレゼントでした。母はバースデーカードを開くと「わぁー」と歓声をあげ、「看護師さんたち、どんな思いで作ってくれたのかな？」「夜勤で眠れない夜に作ったのかな？」「休憩時間に仲間とおしゃべりしながら作ったのかな？」「手渡したときの患者さんの顔を思い浮かべながら作ったのかしら」と想像していました。そして帰宅後、バースデーカードを見つめながら、ぼそっと「ありがたいね。私、この病院に大事にされているね。」とつぶやき、部屋の一番目の付くところに飾りました。

その後も待ち時間が長くなることは多くありましたが、「しょうがないよね。」

先生も看護師さんも忙しいんだから。」と母は優しい気持ちで待ち時間を過ごすことができるようになりました。

母の嬉しそうな姿を見て、ちょっとしたアイデアや工夫で「病院はあなたを大事にしています。」という思いを伝えることができたなら、医療機関と患者の行き違いも減るのではと感じました。

★ 2. 医療安全情報 ★

◇横浜市発達障害者支援センター主催 医療セミナー2018
「女性の発達障害：予防的観点と多職種連携」を開催します◇

発達障害を有する女性のニーズや困り感に対する対応のあり方や、どのような連携が求められているかを学び、今後の支援に生かすことを目的とします。

日時：平成30年11月18日(日)午後1時受付開始 午後1時30分開演
場所：ラジオ日本クリエイティブ会議室(中区長者町五丁目85 三共横浜ビル3F)
対象：医療機関(医師・コメディカルスタッフ)、相談支援機関など
内容：午後1時20分～午後3時

講演「女性の発達障害：予防的観点と多職種連携」

午後3時15分～午後4時15分

事例報告、助言・総括

講師：神尾 陽子氏

(お茶の水女子大学人間発達教育科学研究所客員教授、国立研究開発法人
国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所客員研究員)

申込み、詳細は「社会福祉法人横浜やまびこの里」のホームページをご確認ください。

<http://www.yamabikonosato.jp/>

◇平成30年度 第2回横浜市医療安全研修会を開催します◇

日時：平成30年10月25日(木)午後6時開場 午後6時45分開演
場所：横浜市民文化会館 関内ホール(大ホール)
対象：横浜市内の医療提供施設の医療関係者
内容：午後6時50分～午後8時30分

「医療安全のための快適な職場づくり」

講師：吉田 勝明氏(医療法人社団哺育会 横浜相原病院 院長)

申込み、詳細は横浜市医療安全支援センターホームページをご確認ください。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/kenshukai.html>

■■■編集後記■■■

10月は気温の寒暖差が激しい時期です。体調管理にご留意ください。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryou-anzen/ml>

★配信先解除・変更:

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLにアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行:横浜市医療安全支援センター(横浜市保健所健康安全部医療安全課)

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

1 医療安全対策情報

◆学生実務実習での経験から

+++++

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆学生実務実習での経験から

ある日の夕方、薬局へ「薬が足りない」との電話がありました。
同日昼頃に投薬した患者さんから、服用時点ごとに一包化してもらっている薬が10回分足りない、との訴えです。
薬局では薬を分包した際は、分包した薬剤師が分包の中身、印字、包数などのチェックを行った後、分包者とは別の薬剤師がダブルチェックを行い、その後、患者さんとも包数等を確認のうえ投薬する、という体制を取っていました。
これは、薬局で作成された“医薬品の安全使用のための業務手順書”に則ったやり方です。

この事例では、調剤された薬(14日分×朝夕2回=28回分)を、業務手順書に則って投薬時に患者さん自身にも確認していただいたうえで渡していたことから薬を渡した時点で10回分もの薬が足りなかったとは考えにくく、まずはもう一度探してみてください、との回答に至りました。

薬のちに患者宅で見つかり、事なきを得た事例ですが、同時に、投薬した薬を明示できるものが投薬者の作成した記録(薬歴)しかなく、医療の安全や従事者を守る体制が十分でない、と薬局が再認識した事例でもあります。
この薬局ではその後、バーコードや画像等を利用した機械による監査で記録を残す、等の改善策が検討されました。

業務手順書は、医療法等の改正に基づき、平成19年4月から病院、診療所、助産所の管理者ならびに薬局の開設者に対して、医薬品の安全管理体制の確保のために作成が義務付けられたものです。
各施設及び薬局では、規模・専門性・特性に応じた業務手順書を作成することが求められていますが、立入検査等においてその作成、業務の実施状況を確認させていただくなかでは、日本薬剤師会などが公開している記載例を医療機関名のみ修正し、そのまま使用している施設も見受けられます。
医療機関ごとに行う実務は異なりますから、必然的に医薬品の管理についても医療機関ごと、実務ごとに適した業務手順書が必要です。

本事例のように、手順のうえでの誤りがなくても問題が生じる場合もありますが、そもそも人間が行うことに誤りはつきものです。
患者はもちろん、医療従事者を守るためにも、医療従事者の小さな誤りがそのまま医療事故へと結びつくことのないよう、業務手順書やマニュアルがその医療機関での実務に即した形となっているか、定期的な確認と見直しをお願いいたします。

■■■編集後記■■■

先日の第2回横浜市医療安全研修会では、横浜相原病院院長 吉田勝明氏より「医療安全のための快適な職場づくり」というテーマでご講演いただきました。医療安全について、様々な角度からのご示唆があり、私自身もとても感銘を受けました。また、当日は500名近くの方にご参加いただきました。ありがとうございました。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryou-anzen/ml>

★配信先解除・変更:

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLにアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行:横浜市医療安全支援センター(横浜市保健所健康安全部医療安全課)

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

- 1 医療安全対策情報
 - ◆薬の副作用について
- 2 医療安全情報
 - ◆第5回日本医療安全学会総会

+++++

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆薬の副作用について

「薬には必ず副作用がある」ことは自明の理ですが、医療者が薬の正しい使い方と共に正しく説明をしないと、患者さんを必要以上に怖がらせてしまいます。薬に対する過度な恐怖は、薬の服用を行わなくなり、十分な治療効果が得られなくなる恐れがあります。

少し前、体の細胞を擬人化することで親しみやすくするアニメがあり、毎週欠かさず見ていました。その中で「スギ花粉アレルギー」という回がありました。アレルギーン(スギ花粉)により過剰に誘発されたヒスタミンのために、体内がパニック状態になります。その際、服用したと思われるステロイドに、スギ花粉もろともメチャクチャに破壊され、沈静化されるといったものでした。最後にはテロップで、「～ステロイド副作用～ステロイドの長期投与や大量投与により副作用が起こる場合もある。用法・用量を守ることが大切。」と出ました。

この回を見て、このような表現では、ステロイドの主作用(抗炎症作用、免疫抑制作用等)と密接に関係する副作用がことさらに強調され、ステロイドが抑制の効かない危険なもの(破壊するもの)という印象のみを与えてしまうのではないかと感じました。

さらに、視聴者がこの回をSNS等で取り上げ、「自分もステロイドで大変な目にあつた」「親戚がステロイドで緑内障になった」とコメントしていました。一つ一つの事例は、実際に起きたことかもしれませんが、こういったコメントには、副作用が起きた経緯の情報はなく、ステロイドは恐ろしい薬であるとの印象のみが拡散されているように感じます。

医療者が思っている以上に、患者さんは副作用におびえています。医療者には処方し慣れた薬であっても、初めて使用する患者さんは、何が起こるかわからないと不安に感じていることも少なくありません。現在は、インターネット等が発達したことで、誰でも大量の情報に接することができるようになりました。

その情報の中には、正しいものも誤ったものもあります。
患者さんが正しい情報を選び取ることも限りません。
そのような中、医療者に求められることは何か。
私は、初めて使用する薬については、主作用だけでなく、副作用についてもその原因や頻度、対策も含めて、使用する前に伝えることが重要と考えます。そして医療者からの情報を患者さんが素直に受け入れられるよう、日頃からの信頼関係の構築も必要だと思います。
薬について知らない情報を見聞きしたとき、患者さんは不安を感じ、その真偽を知りたくなるでしょう。
そのような時、気軽に相談できるような身近な医療者の存在も有用です。
薬の情報についても、ひとりの患者さんを、複数の医療者で支える体制が求められると考えます。

★ 2. 医療安全情報 ★

会名: 第5回日本医療安全学術総会
会期: 2019年2月9日(土)～10日(日)
会場: 東京大学
対象者: 医療関係者

詳細についてはホームページをご覧ください。
<http://jpscsc.org/5thJPSCS/>
事前参加登録の締め切りは、2018年12月28日です。
概要: <http://jpscsc.org/5thJPSCS/outline.pdf>

■■■編集後記■■■

横浜市でもインフルエンザの流行が始まりました。
手洗いと咳エチケットの心がけをお願いします。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryou-anzen/ml>

★配信先解除・変更:

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLにアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行: 横浜市医療安全支援センター(横浜市保健所健康安全部医療安全課)
Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

- 1 医療安全対策情報
 - ◆お見舞いで訪れた病院で感じたこと
～検査室での問題点を院内全体で取り組む～
- 2 医療安全情報
 - ◆平成30年度 第2回横浜市病院安全管理者会議

+++++

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆お見舞いで訪れた病院で感じたこと
～検査室での問題点を院内全体で取り組む～

以前、親族が緊急入院し、私もお見舞いなどで頻繁に病院を訪れることがありました。その当時の私は、自分の勤務先以外の病院にほとんど訪れたことがなく、私としても、初めて患者目線で病院にかかわる機会となりました。退院間近となりお見舞いに行くと、ちょうどその日は頭部のMRI検査を受ける日でした。検査予約時にはすでに空きはなかったらしく、検査室も相当混雑しているのでは、と想像しました。

しばらくすると、病棟の看護師さんが「そろそろ検査に呼ばれると思うので、これに着替えてください」と検査着を持参し、身に着けている金属を外す事など、MRI検査を受けるための準備について、病室のベッドサイドで説明を始めました。私は、入院患者が病室で検査着に着替え、病棟の看護師がその介助や検査の説明を行う様子を見て、すごいなあと感じました。

MRI検査では、検査室内に金属を持ち込むことができません。例えば頭部の検査を行う場合、アクセサリーや入れ歯など顔回りについている金属を外すだけでなく、洋服などにも金具がついていないか確認する必要があります。私が当時勤務していた病院では、検査内容にかかわらず、検査室に併設された更衣室で検査着に着替えることとしていました。入院、外来問わず、患者さんは限られた数の更衣室で順番に着替えなければならず、思いのほか時間がかかってしまい、このことが検査の遅延をもたらす原因のひとつもありました。

私がすごいなあ、と感心したのは、MRI検査をより安全に、スムーズに行うための工夫が、担当の部署だけでなく院内全体で行われていると感じたからです。入院患者の更衣を病室で行うためには、病棟での協力が不可欠であり、病棟看護師の負担が増えてしまいます。しかしこのような取組みは、より安全かつスムーズな検査を行う上で、効果的な方法なのかもしれません。

この病院は、ある部署の安全や業務改善について、部門の垣根を越えて取組み、院内全体で理解や協力ができていると感じました。

さらにこの病院は、病床数が1000床を超えるような大病院でした。それまで私は、病院の規模が大きくなるほど部門間での協力やコミュニケーションが難しくなると、漠然と思っていましたが、そういった考えも、ただの思い込みにすぎないと感じました。

その病院で働いている職員の方は、特別な事をしている意識はないのかもしれません。お見舞いを通して他の病院の取組みを知り、自分が思っている「当たり前」なことが、他の病院の「普通」ではないと感じました。

一部署での問題点を解決する場合にも、従来の方法に囚われず、より柔軟な発想をするべきだと考えるきっかけになりました。

★ 2. 医療安全情報 ★

◆平成30年度 第2回横浜市病院安全管理者会議を開催します

今年度第2回横浜市病院安全管理者会議は、「医療安全対策の施設間連携」をテーマとし、下記のとおり開催いたします。

会議への参加は、市内病院の勤務者であればどなたでも参加できます。

日時：平成31年2月8日（金）17:30～20:10（受付開始 17:00）

会場：横浜市開港記念会館講堂（横浜市中区本町1丁目6番地）

内容：○専門部会報告

○講演1 定期立入検査での確認内容について ～医療安全管理領域～
横浜市健康福祉局健康安全部

○講演2「医療安全対策地域連携加算の新設に期待する効果」
厚生労働省医政局総務課医療安全推進室

医療安全対策専門官 芝田 おぐさ 氏

○シンポジウム『医療安全対策に関する医療機関地域連携』

(1) 実践報告1：医療安全対策地域連携加算1の届出施設から

(2) 実践報告2：医療安全対策地域連携加算2の届出施設から

(3) 総合討論

お申込み、詳細は横浜市医療安全支援センターホームページをご確認ください。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/anzenkanrisiya/kaigi2.html>（1月中旬頃掲載予定）

■■■編集後記■■■

平成最後の年となりました。

寒い日が続いていますので、体調にはご注意ください。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryou-anzen/ml>

★配信先解除・変更：

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLに
アクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市保健所健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

横浜市医療安全メールマガジン
((((((
〇 〇 <第124号>
“ `ワ ” anzenchan 平成 31年2月15日

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

- 1 医療安全対策情報
 - ◆薬物乱用防止の啓発について
- 2 医療安全情報
 - ◆平成30年度 第3回横浜市医療安全研修会

+++++

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆薬物乱用防止の啓発について

大麻や覚せい剤などの危険薬物の問題はいまだに大きな社会問題となっています。
県内でもここ数年覚せい剤や大麻などの薬物で検挙された人数は年間1100人前後で推移し、依然として減少していない状況です。
また、近年大きな社会問題となった危険ドラッグは、規制強化により、対面で販売する店舗はなくなり、一定の収束を見せている一方で、インターネットによる販売などが課題となっており、正しい知識に基づいた啓発が必要です。

横浜市の薬物乱用防止啓発としては「薬物乱用防止キャンペーンin横濱」というイベントを、平成30年9月2日に西区みなとみらいウイーンズスクエアのウイーンズサークルで開催しており、今年度で7回目を迎えました。
このキャンペーンは、横浜市薬剤師会、横浜薬科大学と横浜市が共同で開催している薬物乱用防止啓発イベントです。
キャンペーン当日は、警察音楽隊の演奏や薬科大学学生による「大麻について考える討論会」などのステージイベント、こども調剤体験コーナーなどのブースの設置により、薬物乱用の危険性や、誘いからの身の守り方を分かりやすく、楽しく学べるよう工夫されていました。
多くの方々にご参加いただき、参加者のみなさんが薬物乱用防止について考える良い機会になったのではないかと思います。
また、横浜市では、その他に、「薬物乱用防止啓発成人の日街頭キャンペーン」にも参加しています。
このキャンペーンでは、毎年成人の日に、新成人に向けて啓発リーフレットの配布を、新横浜駅前で行い、薬物乱用防止を呼びかけています。

薬物を乱用することで、乱用した本人だけでなく家族、周辺の人達や関係のない人にも危害を与える可能性があります。
今後もより多くの人に、危険ドラッグをはじめ、大麻・覚せい剤などについて、

危険性や乱用により健康に及ぼす影響を理解し、薬物乱用がとても危険なものだ
ということを知っていただく必要があります。

薬物乱用は「ダメ。ゼッタイ。」の意識を多くの人にもっていただけるように
啓発活動を続けていきます。

★ 2. 医療安全情報 ★

◆平成30年度 第3回横浜市医療安全研修会を開催します

日時:平成31年2月28日(木)午後6時開場 午後6時30分開演

場所:横浜市民文化会館 関内ホール(大ホール)

対象:横浜市内の医療提供施設の医療関係者

内容:午後6時35分～午後7時00分

「今知っておきたい最新の感染症動向」

横浜市健康福祉局健康安全課

午後7時00分～午後8時30分

「患者トラブルの対応について」

横浜エルム法律事務所 弁護士 高岡 香氏

申込み、詳細は横浜市医療安全支援センターホームページをご確認ください。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/soudan-madoguchi/kenshukai.html>

■■■編集後記■■■

インフルエンザの流行が続いています。

日頃の健康管理に十分お気を付けください。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干
変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryou-anzen/ml>

★配信先解除・変更:

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLに
アクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行:横浜市医療安全支援センター(横浜市保健所健康安全部医療安全課)

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

+++++

□ □ □ 目次 □ □ □

- 1 医療安全対策情報
◆相談窓口対応で多く耳にする患者さんの思い

+++++

★ 1 医療安全対策情報 ★

◆相談窓口対応で多く耳にする患者さんの思い

横浜市医療安全相談窓口の相談件数は年間約5,000件で、一日平均にすると約20件です。電話の混雑具合はその日によって異なるので予測は難しいのですが、連休明けや雨の日は電話が多く、社会的に大きなニュースがあった時などは減ように感じています(あくまで体感としてですが)。
私は担当者としてほぼ毎日電話を受けており、その中で多く耳にする患者さんの思いがいくつかあると感じています。

一つ目は、「泣き寝入りですか」です。
これは医療機関の対応に納得されていない方がよく仰る言葉です。
文字通りの意味でとらえると、医療機関側に非があるように感じますが、よくよくお話を伺えば、逆に患者さん側に思い込みや単純な勘違いのあることがたくさんあります。

二つ目は、「病院に、家族を人質にとられている」です。
入院して医療スタッフのお世話になっているのにそんな言い方はないだろうと個人的には思いますが、前出の「泣き寝入り」とセットでこのセリフを言われる方は意外と多いです。

病院に対して、過剰なサービスを要求している方も多く、分からないことや納得できないことがあった場合に、問題を解決する主体は自分であると思っっている方は多くありません。行政やその他の第3者組織が改善させるのが当然と主張される方もいます。
日々、過酷な医療現場で頑張っておられる皆様からしたら、がっかりしてしまうようなことばかりだと思います。

しかし、確かに一方的な主張である場合が多いのですが、患者さんだけが悪いのかと言うと必ずしもそうではないのかもしれませんが。
やはり医療機関というのは、患者さんより医学的に優位であるのは間違いのないことで、医療機関側にそんなつもりは無くても、ちょっとした言葉の

選び方で高圧的、偉そうと感じられてしまうこともあるのです。
相談電話で話を聞いている中で、そんな風に受け取られてしまうのだと
驚いたことも少なくありません。

医療機関の方が優位という思いがそもそも患者さん側にはあるので、
医療機関側が思っている以上に誤解は生じやすいのです。そんな誤解が、
苦情へと発展していきます。
誤解を生じさせないためには、患者さんの話をよく聴くこと、気持ちに寄り添い
心を落ち着けてもらうことが何より大切だと感じます。
医療安全向上のために、今後少しでもお手伝いできればと思います。

■■■■編集後記■■■■

暖かくなったり寒くなったり、花粉も多く飛散しています。
日頃の健康管理に十分お気を付けください。



★横浜市医療安全相談窓口の事例は、プライバシー保護のため、内容を若干
変更しています。

★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/iryou-anzen/ml>

★配信先解除・変更:

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLに
アクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

kf-soudan@city.yokohama.jp

発行:横浜市医療安全支援センター(横浜市保健所健康安全部医療安全課)

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.
