

会議記録

高松市附属機関等の会議の公開及び委員の公募に関する指針の規定により、次のとおり会議記録を公表します。

会議名	令和5年度 高松市医療安全推進会議
開催日時	令和5年7月20日(木) 14時～15時15分
開催場所	高松市保健所 3階 教育研究室
議題	(1) 医療相談窓口の実績報告 (2) 相談事例の検討 (3) その他
公開の区分	<input checked="" type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 一部公開 <input type="checkbox"/> 非公開
上記理由	
出席委員	伊藤委員、真田委員、元木委員、富山委員、春田委員、宮崎委員、萩池委員、河野委員、和田委員、中山委員
傍聴者	1人 (定員 3人)
担当課及び連絡先	保健医療政策課 839-2860

会議経過及び会議結果

委員紹介・あいさつの後、次の議題について協議した。

(1) 医療相談窓口の実績報告

事務局から説明後、委員から質疑等があり、事務局が回答した。

(委員) 相談時間が長時間になるケースがあると思うが、その理由はあるのか。

(事務局) 相談者の納得がなかなか得られず、説明をしているうちに所要時間が長くなるケースが多い。最終的に納得せずに相談を終えられる方が長時間に及びやすい傾向にある。

(委員) 相談件数のカウントの仕方について。同一相談者からの相談は、どのように数を数えているか。

(事務局) 同一相談者について、連日又は数日置いて相談があった場合は、それぞれ1件と数える。しかし、相談者が名乗り、前回の続きの相談となる場合は、トータルで1件とカウントしている。また、同一相談者と特定できない場合は、それぞれ1件とカウントしている。

(委員) 相談に当たる職員は研修を受講しているか。

(事務局) 外部の研修に参加するよう努めているが、年に1人しか参加できていないので、マニュアル等を参照しながら業務を行うようにしている。

(委員) 個々の自助努力だけでは業務に当たるのは難しいと思うが。

(事務局) 香川県が作成したマニュアルも参照するほか、相談の都度、医療相談対応票を作成し、課内で事例を情報共有して業務に活かすよう努めている。

(委員) 年々相談内容が難しくなっている印象を受ける。

(2) 相談事例の検討

各事例について、事務局から説明後、委員から質疑等があり、事務局が回答した。

< A - 2 >

(委員) 応召義務があるとはいえ、診療所内で怒鳴るのは迷惑行為に当たり、断ってもよい事例に当たるのではないかと思う。また、入れ歯にも患者それぞれの状態により難しさが違うこと、入れ歯は義歯であり、以前と全く同じように噛めるようになるわけではないこと、使いながら何度も調整が必要になることについて、患者によく説明する必要がある。この事案は入れ歯を作り直しており、診療所にとっては赤字になっているはずであり、歯科医師はよく対応していると思う。

(委員) 少額訴訟については、相談員には適切な相談窓口を案内することが求められていると思うので、法テラスを案内したことは適切な対応だったと思う。

< C - 1 >

(委員) コロナ禍で電話のみで対応する医療機関も多くあったと思うが、原則は対面での診察になるので、電話で済まされた相談者の不満もわからなくもない。また、後で診た医師が簡単に先に診た医師の対応に疑問を抱くとトラブルの元になるので、私は気を付けるようにしている。翌日まで待てないと言われることもあるが、休日当番の翌日の月曜日には、医療機関は診療を行っているので、症状によっては1日辛抱していただいて翌日受診してくださいとお願いするしかないと思う。気持ちはわからないでもないが、今回の対応でよかったと思う。

< E - 1 >

(委員) このような相談（診療報酬に関する相談）はよくある。納得せずに上司を出せと言われることもあり、対応に難しさを感じているが、制度の説明をすると、時間はかかるが納得してくれる場合がほとんどである。

(委員) 医療機関の窓口等で説明があったかと思うが、紹介状なく病院を受診する際の医療費に関する制度について、理解がまだ十分浸透していないのかと思う。

< F - 2 >

(委員) 病院の機能分化に対する理解が進んでおらず、最後まで入院できると思っている人が多いので、ソーシャルワーカーは制度の話からすることが多い。転院については、患者も家族も特に不安を感じやすいと思う。コロナ禍の影響により、説明を受ける機会が少なくなり、前もって十分な説明を受けられないまま、そろそろ退院という話になって驚かれることも多い。スタッフ全員による患者や家族への気遣いが必要だと感じた。

(委員) 患者の不安は理解できるが、一方で、退院となるケースについての制度理解が進んでいないのだろうと思う。今回の対応でよかったと思う。

(委員) 入院した時点でスケジュールを伝える医療機関も多い。退院までの期間の短さに驚かれることもあるが、これから高齢化が進み、ますます転院や退院に対する不満も増えてくることを考えれば、社会全体が理解しなくてはならないと思う。相談員には、出来るだけ傾聴していただき適切な対応をお願いしたい。

<H-2>

(委員) 副作用被害者救済制度の手続きをしているということは、担当医が書類やデータを出さないと認められないと思うが、担当医と主治医が別ということか。

(事務局) 相談の時には別にいるかはわからなかったが、可能性はある。

(委員) 今回の対応でよかったと思う。

(3) その他

医療機関向け研修等について事務局から説明した。加えて、医療相談担当者連絡会の廃止について審議を行い、担当者で情報共有する別の機会を確保する必要があるなどの意見もあったが、当該連絡会の機能が形骸化していることから、廃止後の状況も踏まえ必要な対策も考えるということで、過半数の賛成が得られ、可決した。

(会長) 以上をもって、全ての議事を終了する。ありがとうございました。

(閉会)