

令和5年度高知県医療安全推進協議会議事録

日 時：令和6年2月8日（木） 14：00～15：30

場 所：高知会館 4階「やまもも」

出席者：委員5名、オブザーバー1名

議 題

（1）令和5年度高知県医療安全支援センター活動報告について

（資料「（1）令和5年度高知県医療安全支援センター活動報告について」に基づき事務局が説明）

<委員からの質問、意見等>

①Q：（委員）県政出前講座はどのようにして依頼すればよいのか。また、どれくらいの時間で講座をしてくれるのか。

→A：（事務局）広報広聴課に県民から依頼があり、その依頼を受けて当課で講座を行っている。講座は1時間程度で開催している。

②Q：（委員）相談件数が減少しているが、その要因としてどのようなことが考えられるか。

→A：（事務局）新型コロナウイルス感染症に関する相談が減っていることと、以前は1日に何度もかけてくる相談者がいたが、そういった人がほとんどいなくなったことが要因として考えられる。

（2）医療相談の実績について

（資料「（2）医療相談の実績について」に基づき事務局が説明）

（3）相談事例について（令和5年4月～12月）

（事務局からの相談事例の説明は、個人が特定されるおそれがあるため省略）

<委員からの質問、意見等>

①Q：（委員）歯科医師会に加入していない歯科医師に対して、歯科医師会が組織として対応することはできないとのことだが、歯科医師会に加入しているかどうかを我々が知ることはできるか。

→A：（委員）知ることは難しい。

②Q：（相談員）歯科医師会の会員であれば、歯科医師に対する接遇に関する苦情があった際、どのような対応ができるのか。

→A：（委員）会員であれば、事務職員が対応後、次は専務が当事者に電話で状況を確認し、意見があったことを伝える。顧問弁護士による講習会や会報で事例を紹介し、注意喚起をしている。

③Q：（相談員）医療と宗教勧誘について、医師と患者の立場では断りづらい状況に

あると思うが、法的にはどのように考えられるか。

→A：(委員) 上下関係や師弟関係にある間での勧誘などは言語道断である。

→A：(委員) 患者さんの弱みにつけ込み、患者会に宗教勧誘目的で加入する人や水、サプリメントの販売をする人がいる。余程の場合は注意する。

④Q：(相談員) ある事例を通して、個人が特定できないような情報提供の仕方があるのではないかという思いが残っている。アドバイスをいただきたい。

→A：(委員) 匿名での情報提供でも対象者が少ない場合、個人が特定されてしまうのではないか。

⑤Q：(相談員) 何度も相談が続く事例が複数あった。このような相談は少ないのだが、相談者がどうしても納得されず、対応に苦慮した。対応方法についてアドバイスをいただきたい。

→A：(委員) そういった傾向が強い相談者は心療内科に通院しているケースが多い。精神保健福祉センターを案内する場合がある。処方された薬が効かないので医療機関を変えたり、回り回って元の医療機関に戻る事例もよくある。もう少し続けてみるように伝えることもある。

→A：(委員) インターネットで最悪な情報だけを取り出すケースが増えている。相談員は基本的にニュートラルで、相談者と信頼関係を構築しないと前に進まない。相談者が納得されていない場合は、相談者の了承が得られれば情報提供をしていただくと、医療機関側にも言い分があると思うので、ニュートラルな立場で双方の言い分を聞くことができ、理想である。そのためには、相談者と電話よりも対面でコミュニケーションをとり、信頼関係を構築する方が望ましい。

→A：(委員) 医師と患者も人間同士なので、合わない場合は病院を変えることはありだと思う。患者から医師に転院の話はしづらいと思うが、代理の方でも来てくれれば紹介状は必ず書く。薬に関しても合う、合わないは必ずあるので、医師に相談してほしい。