

令和 6 年度高知県医療安全推進協議会議事録

日 時：令和 7 年 1 月 30 日（木） 14：00～15：10

場 所：高知会館 4 階「やまもも」

出席者：委員 7 名、事務局 6 名

議 題

（１）令和 6 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 6 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）

（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）

<委員からの質問、意見等>

①Q：（委員）相談対応の時間について、事前に伝えているか。長くなると時間を伝えるか。

⇒A：（相談員）相談前には制限時間を伝えていない。長くなった場合は、次の相談者が待っている、長くなったので、終わりにしますと伝えている。

②Q：（委員）相談種別について、苦情と相談の区別の判断は。

⇒A：（相談員）最初に苦情ですと言われる方もいる。不平・不満・医療機関に指導や情報提供を希望するなどの内容から判断している。

③Q：（委員）満足度についての判断基準はあるのか。

⇒A：（相談員）特に判断基準はない。最初は強い言葉で話をされていた方も、話を聞いているうちに、聞いてもらってよかった、安心したなどの言葉から判断をしている。

④Q：（委員）主治医に対しての苦情はあるか。

⇒A：（相談員）医師名をあげ指導して欲しい、辞めさせて欲しいなどの苦情がある。

（３）相談事例について（令和 6 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>

①

（委員）仮歯で治療中なので治療して欲しいことをその場で伝える。それでも治療できないというのは考えられない。患者が治療を受けなければ仕方がない。

（委員）応召義務の話になると思う。信頼関係が破綻した場合はやむをえない。

Q：(委員) 歯科治療について、他の医療機関で治療している患者が断られた例があるが、どうなのか。

⇒A：(委員) 他の医療機関での治療の途中でその続きはできないということはまずないが、もし特別な保険以外診療や仕上がりの物ができている場合には、患者さんの意向を聞き十分説明した上で、そちらでの治療を勧めることがある。

②

(委員) ワクチンや保険薬の副作用であれば補償制度があり、保健所に届け出るが、これは自由診療の薬であり、何かあれば医療機関が全面的に責任を負うことになる。

Q：(相談員) 間違った注射をされ、一生献血ができなくなり、相談者にとっての生きがい、社会貢献の一部に影響を来しており、医療機関との交渉（慰謝料など）についてアドバイスの必要はなかったか。

⇒A：(委員) 医療機関に 100% 責任があり、話し合いで対応が不十分であれば訴訟になる場合もある。

③

(委員) 選定療養費であり先発医薬品は生活保護受給者の方には出せない。何らかの理由があれば医師が記載できるが、全部先発医薬品を希望するのは行き過ぎではないか。

④

(委員) 明らかに医療機関の落ち度であり、相談内容をフィードバックしてもらえるとありがたい。

⑤

Q：(相談員) 医療機関へのフィードバックに関して、相談者の同意を得て伝えているが、相談者の不利になっている場合があり、悩むところ。何かアドバイスがあれば。

⇒A：(委員) 基本的にはその医療機関に、相談内容を伝えていただくのが一番いいと思う。思い違いは起こりうる。

⑥薬の飲み合わせの説明がなく、薬を返品できなかった事例

Q：(相談員) どのような事情でも返品は困難なのか。

⇒A：(委員) 基本的には調剤薬局 1 ヶ所であれば、他の医療機関の処方も、全部わかるので、禁忌な薬とかであれば、チェックはできると思う。診察時にお薬手帳を見せて相談するのが望ましいが、できてない。制度上、その言及はできない。

⇒(委員) 調剤薬局の薬剤師は確認してくれるので、薬局は 1 カ所にする、またお薬手帳は常に持参した方が良くと思う。

以上