

令和6年度川崎市医療安全相談センター運営協議会会議録

- 1 開催日時 令和7年2月14日（金） 14時00分から14時55分
- 2 開催場所 WEB開催（事務局：本庁舎13階 13W-1会議室）
- 3 出席者
 - （1）委員（50音順）
今井委員、海野委員、太田委員、佐竹委員、篠原委員、福岡委員、馬嶋委員、八木委員
 - （2）事務局
林担当部長、田中担当課長、赤木課長補佐、畑山主任
- 4 議題
 - （1）川崎市医療安全相談センター運営状況について
 - 1 相談実績（資料1-1、1-2）
 - 2 相談事例（医科、歯科、医科・薬局）（資料2）
 - （2）川崎市医療安全相談センター研修会について
 - （3）その他
- 5 配布資料
 - 資料1-1 医療安全相談センター年報
 - 資料1-1 補足グラフ（1～3）
 - 資料1-2 対応状況等
 - 資料2 相談事例（医科、歯科、医科・薬局）
- 6 公開又は非公開の別 公開
- 7 傍聴人の数 0人
- 8 発言の内容 次のとおり

開会

（事務局）

音声の確認・注意事項、傍聴有無の確認、会議成立の確認、会議公開の確認、資料の確認、委員及び事務局の紹介

(事務局)

これより議事に入りますが、議事進行につきましては川崎市附属機関設置条例第7条により会長へ引継ぎいたします。それでは馬嶋会長、お願いいたします。

議事

(馬嶋会長)

それでは次第に基づきまして議事を進めてまいります。

議題1 川崎市医療安全相談センター運営状況についてより、「1 相談実績」について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

1 相談実績(資料1-1、1-2)の報告

(馬嶋会長)

ただいまの報告について、各委員の皆様から御意見・御質問などがございましたらお願いします。

(篠原副会長)

資料の1-1について、令和6年4月から12月の表で、医療行為、医療内容に関する相談の267件の中で、診療所に関するものが115件となっています。

これを令和4年度、令和5年度と比較してみると、令和4年度は208件中71件、令和5年度は284件中82件で、今見ていただいた令和6年については、まだ年度途中ですが267件中115件で、少し割合的に多いように見えます。年度途中ということでまだ増える可能性があるとする、この診療所に関する相談が増えている何か背景的な変化が今年度あるのか、分析されていることがありましたら教えていただきたいと思います。

(事務局)

今いただいた件ですが、令和6年の医療行為、医療内容に関する相談件数の中で、診療所に関するものの割合が多いのではないかという御質問かと思われます。

これについては、川崎市の方でも特に情報を持ち得ていないところで、正確なところは分かりませんが、やはり診療所となると施設数が多いですので、そのために相談件数としては増えているのかもしれないとしか今の段階ではお答えできません。申し訳ありません。

(篠原副会長)

ありがとうございます。

先程、かなり頻繁におひとりの方が相談をされているという例をお話されていましたが、その方がもしかしたら診療所関係なのかなと思ったのと、それから川崎市として診療所が今

年度結構増えたとか、そういった何か背景的な情報があるのかなと思って御質問させていただきました。

（事務局）

補足になりますが、先程の頻繁に相談されている方というのは施設に入所されている方ですが、施設というものが表にはないので、その他に計上しております。また、診療所の数については、こちらの確認不足で大変申し訳ありませんが、川崎市としては診療所の数は年々増加傾向ですが、すごい勢いで増加しているかということ、お答えが今の段階ではできません。

（篠原副会長）

ありがとうございました。

（佐竹委員）

資料1－2の対応状況について、「意見・要望を医療機関に伝えた」の割合が、令和4年度、令和5年度に比べて令和6年は非常に少なくなっているように見えます。私たちも消費者行政センターで色々な相談を受けておりますが、近年、相談者の主張がより強くなっており、事業者側に伝えてほしいとか、行政指導をしてほしいなどの相談が非常に増えています。そこで、医療安全相談センターでは、相談者が希望すれば相談内容を医療機関にお伝えいただけるのか、それとも相談内容のうち医療機関に伝えた方が良いと判断されればお伝えいただけるのか、お聞きしたいです。

（事務局）

基本的には相談者の方が伝えてほしいと言われたものを伝える形にしております。伝える際も、基本的には個人情報やある程度の経緯等までお伝えしないと、医療機関側では事実なのかどうかも判断できず、取り組んでいただけないと考えているところですので、相談者の方がそれを了解していただいた場合のみお伝えしている状態です。ただ、どうしても医療安全上、医療機関側に伝えなければいけないという個別のケースによっては伝えることもあるかと思いますが、具体的にその件数がいくつかというのはこちらでは把握しておりません。申し訳ありません。

（佐竹委員）

ありがとうございます。

もう一点、その意見・要望というのは、例えば医療機関側の接客対応に関することについてでも、相談者が希望すればお伝えいただけるのでしょうか。

（事務局）

御要望があればお伝えすることはできます。ただ、医療機関側も具体的な話でないと対応できないというのと、こちらとしても、それが事実かどうかの確認までは残念ながらできない形になりますので、あくまでもそういう苦情がありましたということをお伝えするまでになります。

(佐竹委員)

分かりました。ありがとうございました。

(福岡委員)

二点ほど確認したいことがあるのですが、資料1－1において、薬局は対象（医療）機関のうち「その他」に含まれていると思いますが、具体的な件数などは分かりますかということと、相談方法は基本的に電話によるものだと思いますが、「その他」に当たるものはメールなどでの聴覚障害者への対応と考えていいのでしょうか。

(事務局)

まず一つ目の御質問ですが、薬局に関する具体的な相談件数についてはお時間をいただければ確認することはできますが、現状では把握しておりません。申し訳ありません。ただ、この後の事例紹介の中で、薬局に関するものを挙げさせていただいているのですが、事例を探すのに非常に苦慮した記憶がありますので、今年度に限っては非常に少なかったところだと思います。二つ目の御質問ですが、相談方法の「その他」にはメールですとか、過去にはお手紙をいただいたケースもありまして、それに対応したという事例がございます。

(福岡委員)

ありがとうございます。

(馬嶋会長)

それでは続きまして、「2 相談事例の医科1」について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

1 相談事例（資料2）より医科1の報告

(馬嶋会長)

ただいまの事例について、各委員の皆様から御意見・御質問などがございましたらお願いします。

一同意見、質問なし

(馬嶋会長)

対応としては特に問題ないのではないかと個人的には思いました。

それでは続きまして、「2 相談事例の医科2」について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

1 相談事例(資料2)より医科2の報告

(馬嶋会長)

ただいまの事例について、各委員の皆様から御意見・御質問などがございましたらお願いします。

(篠原副会長)

この在宅透析で針を刺すというのが少しどういう状況なのかが分かりませんが、在宅では当然、腹膜透析になると思うので、実際に血管に刺すような針というのはないはずですが、いずれにしても、透析の方法については主治医と相談の上で判断をする以外にはないと思います。

この方は何か主治医にも相談しにくい事情がおありになるのかなと思うのですが、それでも主治医に御相談する以外にはないのかなと思います。

それでも高齢になって、自宅で腹膜透析などが御自身で無理となれば、通院透析に切り替えなければならないのかもしれないかもしれませんが、それも含めて主治医との相談であり、判断になるはずです。

それから腹膜透析に関してもやり方が2種類ほどあるはずで、週に3回ぐらいで1日何回かというやり方と、毎日寝る前に30分やるといった透析の方法もあると思います。

ですので、通院透析なのか、あくまでも在宅で通すのか、そこら辺を主治医に相談しない限りは話を進められないのではないかと、これを読んで感じました。したがって、地域包括支援センターの方にいきなり行っても、やはり主治医の方針が決定しない限りは、訪問看護、それから訪問診療といったようなことを導入するにしても難しいのではないかなと思うのですが、このあたりはいかがでしょうか。

(事務局)

こちら、残念ながら御本人からの御相談ではなかったことと、そこまで踏み込んでこちらでも聞けないところがありましたが、お話を聞いている限り、やはり主治医に相談をするというのが最初のポイントになるのかなと思いました。ただ、どうしても主治医に話しにくいところがあるのであれば、まずは地域包括支援センターの方と相談して、その上で主治医に相談していくという方法もあるのかなと思い、そちらを御紹介したところではあります。

最終的にやはり主治医の判断がどうしても必要なケースになると考えてはおります。

(篠原副会長)

ありがとうございます。

(馬嶋会長)

それでは続きまして、「2 相談事例の医科3」について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

1 相談事例（資料2）より医科3の報告

(馬嶋会長)

ただいまの事例について、各委員の皆様から御意見・御質問などがございましたらお願いします。

(佐竹委員)

今の相談内容の最後で、消費者行政センターでは物品について相談すると相手に仲介してくれると言っておられますが、私たちの方にも最近、処方薬が必要ないので返品したいや、自分に合っていないから返品したいといった御相談がきます。ただそういった御相談には、処方薬については基本的に返品できないと思います、という助言をしております。また、処方薬が体に合わないのであればまずは主治医に御相談くださいという助言をしており、このような案件で返品を受けるといような対応はないと思います。

(事務局)

こちらの方も消費者行政センターでそこまで行うとは思っておりませんが、相談者がおっしゃっているのも、記録に残しているという状態です。やはり、消費者行政センターでもそこまで踏み込んで仲介などはされませんよね。それが分かれば、こちらからも消費者行政センターではそういうことはやりませんよとまでは言いませんが、消費者行政センターでも同じようなお話になるかと思います、という御説明だけさせていただきます。その上で、どうしてもそちらを御紹介と言われてしまった際には、申し訳ありませんがお電話番号をお伝えさせていただくような形をとらせていただこうかと思います。

(佐竹委員)

はい大丈夫です。よろしくお願いします。

(福岡委員)

今おっしゃられた通りですね、一度調剤された薬は、やはり変更は不可になると思います。薬局の方でも薬の副作用歴・アレルギー歴などのチェックはしますので、医療機関と併せてダブルチェックになると思っています。患者さんの方にも、聞かれないから言わないのではなく、リスクがあるならば患者さん自身が自覚を持っていただきたいと思っております。

また、お薬手帳の中には副作用歴・アレルギー歴などを記入する欄があるものもありますので、ぜひそういうものも御活用していただけたらなと思いました。

(馬嶋会長)

それでは続きまして、「2 相談事例の歯科」について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

1 相談事例（資料2）より歯科の報告

(馬嶋会長)

ただいまの事例について、各委員の皆様から御意見・御質問などがございましたらお願いします。

一同意見、質問なし

(馬嶋会長)

それでは続きまして、「2 相談事例の医科・薬局」について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

1 相談事例（資料2）より医科・薬局の報告

(馬嶋会長)

ただいまの事例について、各委員の皆様から御意見・御質問などがございましたらお願いします。

(篠原副会長)

対応としてはこれで良かったのではないかなと思います。

少し気になったのは、この写真が違っているというところですが、私などがもらう場合には図柄が違うということは今まで経験がないですけど、図柄と本来の薬が違って、そのまま直さないうで渡すということはあるのでしょうか。もしそうだとしたら、やはり違う薬をもらってきたのではないかと少し不安になるかもしれませんが、そのあたりはいかがでしょうか。

(福岡委員)

恐らく薬剤情報の写真のことだと思いますが、調剤した薬と違う薬の写真だったというのは考えづらいですが、もしそうだとしたら薬局の方でそれなりの謝罪なり対応なりはすると思います。あとは、プリント等の色合いが違っていたり、ヒートの写真ではなくてヒートから取り出した錠剤やカプセルの写真の場合もあるので、それで違うとおっしゃっている可能性もあるのかなとは思いましたが、その辺の詳しいことは少し分かりません。

(篠原副会長)

ありがとうございます。

基本的に違うということはないですね。

(福岡委員)

ないと思います。薬が違っていたり、入力が間違っていたりすればやはり薬局はそれなりの対応はすると思いますので、そうではなさそうな感じもします。あと名前が一緒だったのかどうかというのは少し疑問が残るところです。

(馬嶋会長)

それでは、

議題2 川崎市医療安全相談センター研修会について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

2 川崎市医療安全相談センター研修会についての報告

(馬嶋会長)

ただいまの報告について、各委員の皆様から御意見・御質問などがございましたらお願いします。

一同意見・質問なし

(馬嶋会長)

それでは、

議題3 その他について、事務局から何かございますか。

(事務局)

事務局の方から、一つ提案がございます。

今年度まで本協議会は全て公開という形で行わせていただいております。

しかし、相談事例の紹介については、非公開とした方が、個人情報に関することについても、触れることができ、センターへの相談内容を紹介しやすくなるほか、委員の方々からも個人情報等について気にせずアドバイスをいただけるのではないかと考えております。

そのため、次年度の協議会では、相談事例の紹介の部分を非公開とすることを検討しております。委員の皆様の不具合等なければ、そのような形にできるようすすめていきたいと考えております。御意見等がございましたらお願いいたします。

(馬嶋会長)

ありがとうございます。

個別事例については、来年度から非公開にしてはどうかという御意見ですけれども、何か御意見はございますか。

一同意見・質問なし

(馬嶋会長)

特に御意見・御質問等なければ、来年度から個別の案件につきましては非公開で進めるということとよろしいでしょうか。

一同意見・質問なし

(馬嶋会長)

それでは、事務局の方はその方向で御準備をお願いします。

(事務局)

ありがとうございます。

それでは、次年度以降の相談事例の紹介時には、委員の方々に毎回諮る形にはなりますが、原則非公開で進めてまいりたいと思いますのでよろしくお願いいたします

(馬嶋会長)

それでは、全体としまして何か御質問・御意見ございますか。

ないようですので本日の議事をすべて終了します。御協力ありがとうございました。

進行を事務局にお戻しします。

閉会

(事務局)

馬嶋会長、ありがとうございました。

また委員の皆様、長時間にわたりまして御審議いただきありがとうございました。

閉会にあたりまして、担当部長の林から御挨拶を申し上げます。

(林担当部長)

健康福祉局保健医療政策部で医療安全を担当しております林と申します。

本日は大変御多忙の中、医療安全相談センター運営協議会に御出席をいただきまして誠にありがとうございました。

また相談事例に関しまして様々な御助言をいただきましたこと、感謝を申し上げます。

相談センターにおいては、医療に関する苦情や相談を受けて、中立的な立場から問題解決に向けて双方の取り組みを支援するよう努めておりますが、何かしらの判断を強く求める御相談者の方の御理解を得ることが困難なことも多く、対応に苦慮することもございます。

本日御助言していただいた内容を職員で共有いたしまして今後の対応に活用し、市民の皆様が安心して医療を受けることができる環境を構築するための一助となれるよう、努力して参りたいと存じます。一方で、市民の皆様からの御相談の中には、重大な医療安全に関わる事案が含まれている可能性もあることから、常に丁寧な聞き取りを心がけ適切な助言を行うとともに、必要に応

じて医療安全を所管する部門の担当者と情報共有を行って、行政としての必要な対応を行うよう努めてまいりたいと思います。

それでは、委員の皆様には引き続きの御協力をお願いいたしまして、大変簡単ではございますが御挨拶とさせていただきます、本日はどうもありがとうございました。

（事務局）

林担当部長ありがとうございました。

以上をもちまして、令和6年度川崎市医療安全相談センター運営協議会を閉会させていただきます。御多忙の中ありがとうございました。