

NPO架け橋10周年『世界患者安全の日』記念シンポジウム
—対話推進者と患者安全が共同する体制を構築するために—



『架け橋』創立のこれまでとこれから

患者・家族と医療をつなぐNPO法人架け橋
理事長 豊田 郁子

2022年9月25日

息子の医療事故の概要

2003年3月9日(日)3時30分頃、長男 理貴(りき)が強い腹痛を訴えたため、小児救急外来を2度受診。

腹部X-P, CT, 浣腸, 採血, 点滴を施行、採血結果を2時間待った後、家族の希望で入院。(麻痺性イレウスの疑)

入院から2時間半後、病室に医師が一度も来ないまま、黒茶色のものを多量に嘔吐し、心肺停止。

16時3分死亡確認。病院は警察に届出。
翌日、行政解剖。死因は絞扼性イレウス。

新聞社に内部告発



カルテ開示



マスコミ報道

※2005年に当該病院と和解しています。

新聞報道

再三訴えやっと診察 その後数時間診ず



腸閉塞を放置 男児死亡

2003年6月1日 朝日新聞朝刊より

患者・家族と医療をつなぐ
NPO法人「架け橋」



- ◇医療者と患者・家族間の信頼関係の構築を目的として、コミュニケーション・対話を促進するために、医療者への支援と啓発を提供します。
- ◇医療事故に遭遇した患者・家族の心情から学び、今後の医療の安全と質の向上に寄与します。
- ◇医療事故に遭遇した患者・家族および関係者が、事故後の信頼関係回復に向けた対話の重要性について、広く医療者と一般市民がともに考える機会を提供します。

<経緯>

2006年5月:新葛飾病院にて職員間の対話促進を目的に研修会を開始

2008年9月:院外へも広げる必要性から「架け橋～患者・家族との信頼関係をつなぐ対話研究会」を発足し、研修活動を拡大

2011年 患者支援員(院内相談員)養成研修を東京・大阪・札幌で実施

2012年4月 医療対話推進者研修などの教育事業を柱に、NPO法人設立

※同年4月 診療報酬改定で患者サポート体制充実加算が新設

医療安全施策・取り組みのきっかけとなった医療事故

平成11(1999)年1月

横浜市立大学附属病院で患者取り違え手術

平成11(1999)年2月

都立広尾病院で血管内に消毒薬を誤注入

平成12(2000)年2月

京大病院で人工呼吸器の加湿器へのエタノール誤注入

平成12(2000)年4月

東海大病院での静脈内への内服薬誤注入事故

患者遺族の講演活動

医療事故を経験した家族の医療参加

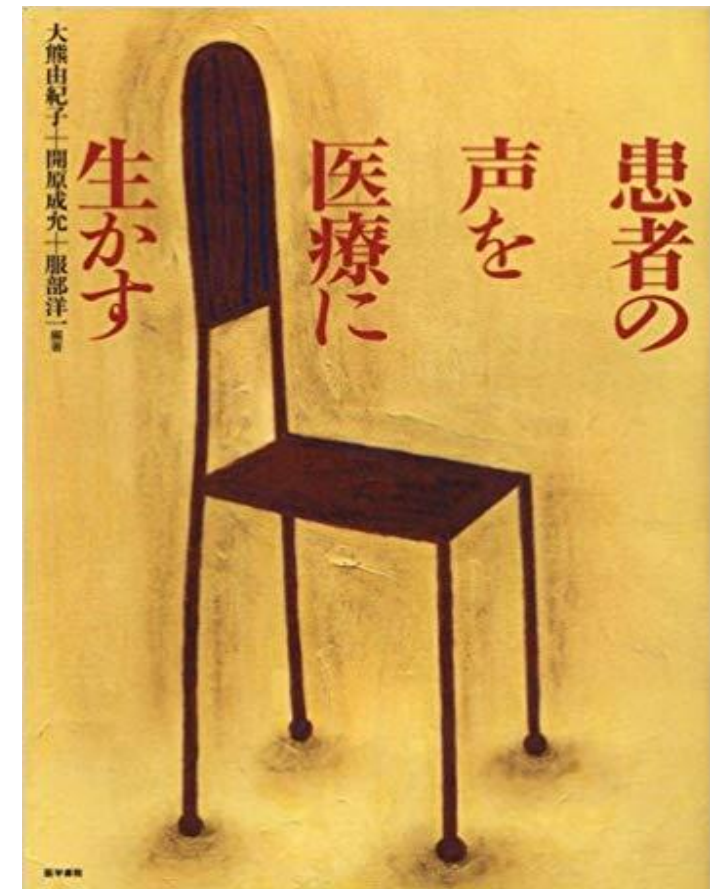


医療事故から学ぶ

2004年8月6日 医療安全研修セミナー
シンポジウム『医療被害から学ぶ』

「でんぐりがえしプロジェクト」

2005年、国際医療福祉大学大学院
「乃木坂スクール」で開催
連続講座「患者の声を医療に生かす」



【医学書院】2006年



新葛飾病院 からだ学習館・患者支援室の相談窓口

医療者間の対話を促進するための研修



新葛飾病院 院内勉強会 議事録目次

<テーマ・開催日 >

第1回「責任とは」～法的責任と倫理的責任(H18.5.19)

第2回「謝罪とは」(H18.6.16)

第3回「組織と個人」(H18.7.20)

第4回 事故に対する医療者と患者・家族の見方のギャップ(H18.8.24)

第5回 医療者間のコミュニケーションを考える(H18.9.28)

第6-8回 困ったシリーズ1-3(H18.10-12)

第9回 これまでの研修会から(H19.1.16)

第10-14回 ハーバード謝罪マニュアルを読んでみよう(H19.2-6)

第15回 若葉 マークと「心配しない」「大丈夫」という言葉を考える(H19.7.19)

<テーマ・開催日 >

第16回 患者家族と医療者の対話をするために－ADRを考える(H19.8.20)

第17回 患者家族の要望にどこまでこたえるべきか(H19.9.21)

第18回 医療事故の教訓をどのように病院・職員に伝えていくのか？

－患者の立場にたち(H19.10.31)

第19回 うそをつかない、真実を語る(H19.11.28)

第20回 リスクの高い医療において患者さんの同意はどのような意味をもつ(H19.12.26)

第21回 先生の「おかげです」と、先生の「せいです」を、分けるものは？(H20.1.17)

第22回 医師が医療安全に消極的であるのはどのような理由か？医師を医療安全に参加を促すためにどのような工夫があるか？(H20.2.14)

第23回 医療従事者の忙しさを患者さんやご家族はどのように受け止めているのか(H20.5.16)

第24回 事例から考える-医療者と患者のコミュニケーションギャップについて(H20.7.11)

第25回 謝って欲しいと思う時、あやまる必要がないと思う時、謝れない時(H20.10.10)

第26-30回 言葉のちからシリーズ1-5(H21.2-12)

第1回「新しい医療のかたち」賞を受賞



2007年11月25日
医療の質・安全学会学術集会 第1回表彰式

米国の患者家族(遺族)の医療への参画

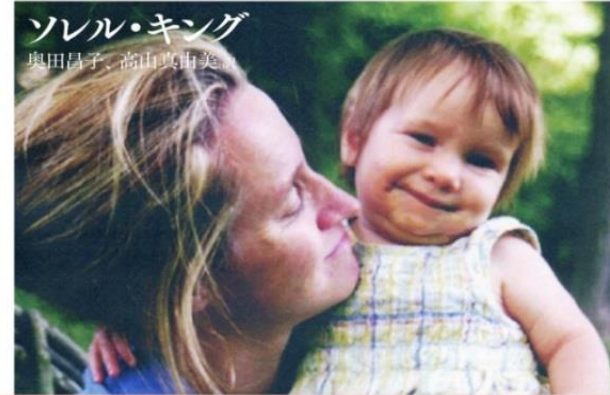


ピーター・プロノポスト医師

患者や家族の声は医療事故防止のためにとっても重要です。
ソレル・キングさんには、**安全対策のパートナー**になってもらい意見を求めています。

ジョージの物語

小さな女の子の死が医療にもたらした大きな変化



これは、一人の母親の喪失と再生の記録である。

ある日、幸せな家族を悲劇が襲った——。世界トップクラスの病院で治療を受けた1歳半のジョージが、医療事故で命を奪われたのだ。娘の死を受け入れられない母ソレル。病院との対立、夫婦の危機、苦悩と葛藤……絶望の底に沈んだ彼女だったが、同じ悲劇があまりにも多い現実を知り、医療の安全を目指して立ちあがる。改革に身を捧げる医師と看護師たち、思いをともにする無数の患者と家族たち。多くの協力者と出会い一歩ずつ進むなかでソレルが見いだしたものは……。 英治

「世界を変える50人の女性」に選ばれた著者が贈る渾身のメッセージ。

著書:ソレル・キング【英治出版】



アメリカの医療では、**患者のストーリーがデータよりも意味を持つ**と考えられています。

医療の安全に奮闘するすべての医療従事者に贈る一冊。ひとつの物語が社会に大きな動きを生み出したのです。

－NPO法人架け橋医療対話推進者研修要綱－

＜架け橋が行う「医療対話推進者研修」の特色＞

- 1.平成25年3月21日厚生労働省保険局医療課が疑義解釈(※注参照)示す要件に沿った研修である。
- 2.患者家族(医療事故の遺族)の立場に立つ者が、研修の企画運営にかかわることで、より医療者・患者・家族間の説明と対話の文化の醸成に資するものとなっている。
- 3.研修では、実際の事例を基に事例検討会を行うことで、学びを実際の行動に結びつけることができ、実践的な内容となっている。



2015年9月 医療事故調査制度説明会を開催



医療事故調査に係る専門家が登壇

「医療事故調査セミナー」～制度開始から1年～

2016年10月22日(土)



木村壮介氏

調査や対応を医療者側に預けた制度であり、医療者はその責務を問われている。

◆特別企画◆

事例に基づく医療事故対応研修(事例検討コース1)



2017年 7月22日(日)



医療事故調査制度に対応した研修教材

『患者家族と事故当事者に配慮された医療事故調査の進め方』

第1部 「医療事故」の判断と事故直後の対応

- ・患者の急変
- ・死亡確認後の判断
- ・医療安全管理者、医療対話推進者へ連絡
- ・遺族への説明

※専門家からのメッセージ（稲葉一人 木村壮介 長尾能雅 宮田哲郎）



事故判断検討会

※出席を依頼する際は、精神的サポートへの配慮が必要です。

一定規模以上の医療機関の会議メンバー例

～医療安全管理室などがある施設の場合～

- ・管理者
- ・副院長もしくは当該診療科以外の責任者
- ・医療安全管理者（担当者）
- ・当該診療科責任者
- ・当該部門担当看護師長
- ・医療安全管理者（担当者）は必ず参加
- ・事務長など

第2部 院内事故調査の進め方

- ・医療事故調査・支援センターへの報告
- ・医療事故発生直後の対応
- ・情報の収集・整理
- ・院内事故調査委員会の設置・運営
- ・情報の検証・分析

※専門家からのメッセージ（木村壮介 南須原康行 長尾能雅 土屋文人）



第3部 調査結果を遺族に伝えること・院内に還元すること

- ・調査報告書作成・センターに結果報告
- ・事故調査の結果を遺族に説明
- ・遺族への対応・当事者職員へのケア
- ・医療対話推進者の役割・心得

※専門家からのメッセージ（松村由美 稲葉一人 宮田哲郎 木村壮介）



Q. 1-6 解答への誘い（ヒント）

Q. 1-6 考えてみよう。

ここまでを振り返って、感じたことを皆さんで話し合ってみましょう。

お互いの違いや、違和感を

それぞれの立場でもの自分の考え方に最後まで立って想像することが必

監修

日本医療安全調査機構 常務理事 木村壮介

国際医療福祉大学 医学部 教授 宮田哲郎

名古屋大学医学部附属病院 患者安全推進部 教授 長尾能雅

中京大学 教授 稲葉一人

協力 医療安全推進室 

作成：患者・家族と医療をつなぐNPO法人架け橋

第3回閣僚級世界患者安全サミット



患者遺族と加藤前厚生労働大臣(ロビーにて)



閣僚級世界患者安全サミットは、各国や国際機関のリーダーに患者安全の重要性を浸透させることを目的として2016年3月にイギリスのロンドンで初めて開催され、ドイツのボンで2回目の開催、そして第3回はアジアで初めて日本で開催されました。2日間で44カ国の代表団、国際機関等、また座長や講演者、一般参加者等約500名が参加し、うち18カ国からは閣僚が参加しました。

厚生労働省ホームページより:2018年(平成30年)4月13日(金)、14日(土)にグランドハイアットにて開催

医療安全における患者の参画について

第3回閣僚級世界患者安全サミット (平成30年4月13日東京にて開催)

パネル1 患者安全文化 患者参画による効果(いい影響)について ～遺族としての私が経験してきたこと～ 豊田 郁子

我々は以下のことを宣言する
..(略)..

被害を受けた患者及び患者家族、国際機関並びに他の主要な関係者と協力しながら、毎年9月17日を『世界患者安全の日』に定めることを含め、取組の可視化を進め、『患者安全に関するグローバルアクション』に取り組むことに努める。

2018年4月13日、14日 厚労省主催:閣僚級会合

2019年、WHO(世界保健機関)は『世界患者安全の日』(World Patient Safety Day)を制定

患者安全に関する東京宣言

第3回閣僚級世界患者安全サミット

(草案最終版)

(仮訳)

日本、ドイツ、英国により提唱された宣言で、(オーストラリア、ブルネイ、クロアチア、チェコ、デンマーク、フィンランド、フランス、ギリシャ、インドネシア、リトアニア、ルクセンブルグ、モンゴル、オマーン、ポーランド、カタール、南アフリカ、スロバキア、スリランカ、スイス、ベトナムおよびアジア開発銀行研究所 (ADBI)、独立行政法人国際協力機構 (JICA)、世界銀行、世界保健機関 (WHO)、患者安全ムーブメント財団 (PSMF)、世界医師会 (WMA) により確認された本宣言

患者安全に関する東京宣言は、WHO総会決議 (WHA55.18 (2002)) において明確となった方針に基づくものであり、参加国に対して「患者安全の問題に可能な限り目を向けること、患者安全及び医療の質の向上のために必要であり、科学的根拠に基づく制度を構築及び強化すること」を促すものである。

世界44ヶ国にわたる各国保健省からの政府高官からなる代表团、国際機関の代表者を含む約500人が、ドイツ、英国及びWHOの技術的な支援を得て、日本の厚生労働省が主催する第3回閣僚級患者安全サミットの参加者として、本日2018年4月13日及び14日に東京で一堂に会した。一連のサミットは英国及びドイツにより始められたものである。

我々は、地域的と同様、世界的にも、患者安全の問題に取り組むために、政府のトップレベルの政治的支援や気運を形成するビジョンとリーダーシップを歓迎する。ここで我々は、2030年までに、誰であろうと、どこに住んでいようと、医療制度を利用する間、全ての患者と人々に対する、避けるすべての有害事象やリスクを削減するため、患者安全の向上に向けた関与の必要性を再確認し、東京宣言を提言する。

安全でない医療ケアや避ける有害事象は、防ぎ得たはずの人々の大きな苦しみの原因や、財政的にも相当な負担になるとともに、医療制度や政府への信頼の失墜にもつながることから、世界的に医療提供体制に対する重大な挑戦であることと認識する。

全ての医療段階、医療領域において、医療サービスを提供する基本要件として患者安全の促進と実行が必要であることを認識する。

9月17日は「世界患者安全の日」です

厚生労働省ホームページより

世界患者安全の日 2020



Home / WHO Campaigns /
World Patient Safety Day /
World Patient Safety Day 2020



「世界患者安全の日」に関する取り組み 厚生労働省の取り組み

「2020 患者も医療従事者も。みんなで守る医療安全。」
(※WHOスローガンの厚生労働省意識)

『世界患者安全の日』を知らう！Web講演・シンポジウム
『患者・家族とともに考える患者安全の推進と医療事故調査』

2020年
9月19日
(土)

【第1部】
13:00～15:00
【ビデオメッセージ】
ニールム・ディングラ・クマール
WHO患者安全とリスクマネジメント部門コーディネーター
座長 中京大学教授 稲葉 一人
＜講演＞
『医療安全施策の動向について』
厚生労働省医政局総務課医療安全推進室 室長 諸富 伸夫
『医療事故調査制度5年の経験から考える患者安全』
日本医療安全調査機構 常務理事 木村 社介
『群大病院の患者参加型医療へのチャレンジ』
群馬大学病院 医療の質・安全管理部 副部長 滝沢 牧子
『世界の患者安全－患者家族とともに』
国立保健医療科学院 上席主任研究官 種田 憲一郎
【ビデオメッセージ】
医療の質・安全学会 理事長
名古屋大学病院 患者安全推進部 教授 長尾 能雅
医療機能評価機構 執行理事
九州大学病院 医療安全管理部 部長 教授 後 俊
日本看護協会 会長 福井 トシ子

【第2部】
15:00～16:30
パネルディスカッション
【リレービデオメッセージ】
患者家族 藤村 久司・川田 綾子・山口 由美
弁護士 鈴木 利廣・宮澤 潤
＜ファシリテーター＞
国際医療福祉大学大学院 教授 大熊 由紀子
中京大学 教授 稲葉 一人
◆講演者に加えて、患者遺族も登壇します。
医療過誤原告の会 会長 宮脇 正和
NPO法人架け橋 理事長 豊田 郁子

オンライン開催 13:00～16:30
参加費 2,000円 (正会員・学生 無料)
Web参加は、以下のホームページからお申込み下さい。
URL: <http://www.kakehashi-npo.com/>

主催: 患者・家族と医療をつなぐNPO法人架け橋
共催: 医療の良心を守る市民の会 後援: 厚生労働省

2020.9.19

『世界患者安全の日』を知らう！Web講演・シンポジウム

主催 患者・家族と医療をつなぐNPO法人 架け橋

日程 2020年9月19日(土)13:00～16:30

会場 オンライン開催



『世界患者安全の日』を知ろう！Web講演・シンポジウム



「患者・家族とともに考える患者安全の推進と医療事故調査」

【第1部】
13:00～15:00

9/17は『世界患者安全の日』
(World Patient Safety Day)

《ビデオメッセージ》

ニーラム・ディングラ・クマール
WHO患者安全とリスクマネジメント部門 コーディネーター
座長 中京大学 教授 稲葉 一人

《講演》

「医療安全施策の動向について」

厚生労働省医政局総務課医療安全推進室 室長 諸富 伸夫

「医療事故調査制度5年の経験から考える患者安全」

日本医療安全調査機構 常務理事 木村 壮介

「群大病院の患者参加型医療へのチャレンジ」

群馬大学病院 医療の質・安全管理部 副部長 滝沢 牧子

「世界の患者安全－患者家族とともに」

国立保健医療科学院 首席主任研究官 種田 憲一郎

《ビデオメッセージ》

医療の質・安全学会 理事長
名古屋大学病院 患者安全推進部 教授 長尾 能雅
医療機能評価機構 執行理事
九州大学病院 医療安全管理部 部長 教授 後 信
日本看護協会 会長 福井 トシ子

2020年
9月19日
(土)

【第2部】
15:00～16:30



パネルディスカッション

《リレービデオメッセージ》

患者遺族 勝村 久司*川田 綾子*山口 由美
弁護士 鈴木 利廣*宮澤 潤

《ファシリテーター》

国際医療福祉大学大学院 教授 大熊 由紀子
中京大学 教授 稲葉 一人

◇ 講演者に加えて、患者遺族も登壇します。
医療過誤原告の会 会長 宮脇 正和
NPO法人架け橋 理事長 豊田 郁子

オンライン開催 **13:00～16:30**

参加費 2,000円 (正会員・学生 無料)

Web参加は、以下のホームページからお申込み下さい。
URL: <http://www.kakehashi-npo.com/>



(前略)..患者安全はグローバルヘルスにおいて優先課題です。

2019年の第72回WHO総会で、194の全てのWHO加盟国は、それを共通認識とし、9月17日を患者安全の日

日に制定することを決めました。患者安全の日は、国民の意識や関わり

の向上、国際理解の強化、そして患者安全のさらなる推進と行動のための世界的な連帯を強化することが目的です。この目的達成の道のりは、患者安全に関わる全ての関係者がお互いに理解を深めることが第一歩です。ところが世界を見渡しても、患者安全に関わる様々な関係者が1つのテーブルを囲み議論することは、難しいことです。

本日のシンポジウムの参加者を拝見しますと、医療事故に遭った患者さんやご家族、医師、看護師、医療対話推進者、患者安全の専門家、行政関係者、学者そして市民が、日本の患者安全について前向きに議論しようとしています。 第三回閣僚級世界患者安全サミットが2018年に東京で開催されました。(44か国からの使節団18人の閣僚、関係者、総じて500人が参加しました)。

加藤厚生労働大臣はサミットの本会議でスピーチをし、日本の患者安全政策について紹介しました。大臣は医療事故の患者遺族が、検討会や対話を通じて、日本の患者安全政策に貢献してくださっていると強調されました。大臣は本会議の参加者の前で、患者遺族に心から感謝の念を述べられました。この心動かされる瞬間は、多くの各国閣僚や使節団の心に響いたと、その場にいた私は確信をもって言えます。

サミットの最後に発表された『患者安全に関する東京宣言』への機運の高まりを醸成しました。その宣言の中には「被害を受けた患者及び患者家族、国際機関並びに他の主要な関係者と協力しながら、毎年9月17日を『世界患者安全の日』に定めることを含め、取組の可視化を進め、『患者安全に関するグローバルアクション』に取り組むことに努める」とあります。日本がこの宣言に引き続き取り組んでいることを誇りに思います。(後略)...

9月17日は「世界患者安全の日」です

世界患者安全の日 2021

WHOは、患者安全文化の醸成のための普及活動の一環として毎年スローガン等を作成しています。



2021年度 テーマ Safe maternal and newborn care
スローガン Act now for safe and respectful childbirth!
「妊産婦安全に更なるチームの力を！」



さまざまな団体の取り組み

『世界患者安全の日』記念「医療事故における医療安全と対話推進実務者Web研修」

主催 患者・家族と医療をつなぐNPO法人 架け橋
日程 2021年9月12日(日) 10:00~16:40
会場 オンライン開催

『世界患者安全の日』記念
医療事故における医療安全と対話推進
実務者Web研修

2021年9月12日(日) 10:00~16:40

対象 医療安全管理業務や患者サポート体制に携わる医療従事者

開催方法 Zoomオンライン配信

定員 70名(80名まで可)

受講料 6,000円
※正会員・教材DVD3部セット(25,000円)同時申込みの方は 3,000円

特別価格!
複数名でお申込みの医療機関は
2名以降 3,000円!

10:00~13:00
■開会 あいさつ

■講演 『世界患者安全の日』について
諸富 伸夫 氏 厚生労働省医政監部医療安全推進室 室長

■講演 業務混乱を防ぐ～患者安全業務と対話推進業務の役割分担～
長尾 能雅 氏 名古屋大学医学部附属病院 副院長・患者安全推進部教授

■講演 医療安全から患者安全へ～残された課題に立ち向かう～
浦松 雅史 氏 東京医科大学 医療の質・安全管理学分野准教授

■講演 医療安全と対話推進との連携について
稲葉 一人 氏 中央大学教授・NPO法人架け橋理事

■全体の質疑応答&講師のコメント

13:50~16:40
■SGD(シフトグループディスカッション)『医療事故』の判断(2つの事例から考える)
北野 文将 氏 名古屋大学医学部附属病院 患者安全推進部 弁護士

■教材DVD視聴・ワークショップ演習
DVD第1部『医療事故』の判断と事故後の対応(第3部調査結果を基に伝えること)
ファシリテーター:稲葉一人/浦松 雅史/豊田 郁子(NPO法人架け橋理事)

主催:患者・家族と医療をつなぐNPO法人架け橋

『世界患者安全の日』記念
医療事故における医療安全と対話推進
実務者Web研修

2018年に第3回国際世界患者安全リミットが日本(東京)で開催され、翌年世界保健機関(WHO)は、9月17日を『世界患者安全の日』(World Patient Safety Day)に制定し、関係者とともに「患者安全」を啓発する日としました。また、2020年改訂の「医療安全管理者の業務指針および養成のための研修プログラム作成指針」では医療事故の対応について医療安全管理者と医療対話推進者との連携が重視されました。NPO架け橋では、「世界患者安全の日」を記念して医療安全と対話推進の担当者や関係者の方を対象とした研修を企画いたしました。皆さまのご参加を心よりお待ちしております。

■日 時 2021年9月12日(日)10時00分~16時40分
: 9時15分よりZoom入室可能です。受付を開始いたします。

■開催方法 Zoomによるオンライン配信

■受講料 6,000円
※正会員の方、教材DVD3部セット(25,000円)同時申込みの方及び複数名で申込みの医療機関は、2名以降 割引価格3,000円です。

・お申込み時の自動返信メールに記載の口座へお振込みください。
・オンライン参加によるアクセス情報のご案内は、入金確認後、申込み時に登録していただくメールアドレスにお送りいたします。
・終了受講した方には、参加証を発行します。

■申込締切 9月6日(月)

■受講申込み NPO法人架け橋ホームページより受付
URL <http://www.kakehashi-npo.com/>

・ご不明な点は、事務局までお問合せ願います。

患者・家族と医療をつなぐNPO法人架け橋 事務局

架け橋HP <http://www.kakehashi-npo.com/>

9月17日は「世界患者安全の日」です

世界患者安全の日 2022



概要

「世界患者安全の日(以下、WPSD:World Patient Safety Day)」とは、「患者安全を促進すべく世界保健機関(以下、WHO)加盟国による世界的な連携と行動に向けた活動をする事」を目的として、医療制度を利用する全ての人々のリスクを軽減するために2019年にWHO総会で制定されました。患者安全を促進する事への人々の意識、関心を高め、国際的な理解を深めるとともに、各種媒体を用いて普及活動を推進しています。

WHOは、患者安全文化の醸成のための普及活動の一環として毎年スローガン等を作成しています。

2022年度 テーマ Medication safety
スローガン Medication without harm



➤患者・家族と医療をつなぐNPO法人 架け橋

架け橋10周年『世界患者安全の日』記念Webシンポジウム

日程 2022年9月25日(日) 9:30~16:30

会場 オンライン開催

NPO架け橋10周年
『世界患者安全の日』記念 Webシンポジウム
—対話推進者と患者安全が共同する体制を構築するために—

2022年 9/25 (日)

第一部 9:30~12:00

『「架け橋」創立のこれまでとこれから』
豊田 柳子 NPO法人架け橋 理事長

『医療対話推進者と取り組む院内活動』
報告者:小牧市民病院・阪南中央病院 他

12:00~13:00 一休—

第二部 13:00~16:30

来賓挨拶
梅木 和宣 厚生労働省 医政局 地域医療計画課 医療安全推進・医務指導室 室長

ビデオメッセージ
福井 トシ子 公益社団法人 日本看護協会 会長
後 俣 医療機能評価機構 執行理事/九州大学病院 医療安全管理部 部長・教授

事故調査制度
『センター調査から見える医療者と患者遺族の関係について考える』
木村 壮介 日本医療安全調査機構 常務理事
宮田 哲郎 国際医療福祉大学医学部 教授/医療事故調査・支援センター総合調査委員会 委員長

院内業務
『対話推進者の力を活かして医療の質向上につなげる組織づくりを語る』
—患者安全と対話推進が共同すると患者・家族との関係性は変化するのか—
長尾 能雅 名古屋大学病院 副院長・患者安全推進部 教授
松村 由美 京都大学病院 医療安全管理部 教授
南須原 康行 北海道大学病院 副院長・医療安全管理部 教授

安全管理者と対話推進者の座談会
『安全管理者と対話推進者が互いに求める役割と連携』
—対話推進者と患者安全が共同する体制を構築するために—

参加費 無料

オンライン開催 9:30~16:30
以下のホームページからお申込み下さい。
URL:<http://www.kakehashi-npo.com/>

架け橋HP

http://www.kakehashi-npo.com/info/20220925_web_symposium/

架け橋10周年

『世界患者安全の日』記念 Webシンポジウム

—対話推進者と患者安全が共同する体制を構築するために—

第一部 9:30~12:00

『「架け橋」創立のこれまでとこれから』

豊田 郁子 NPO法人架け橋 理事長

『医療対話推進者と取り組む院内活動』

報告者:小牧市民病院・阪南中央病院 他

12:00~13:00 —休憩—

座長

第一部 加部 一彦 埼玉医科大学総合医療センター 医師

岡本 左和子 奈良県立医科大学教育開発センター特任講師

第二部 稲葉 一人 いなば法律事務所 弁護士

隈本 邦彦 江戸川大学 教授

浦松 雅史 東京医科大学病院 医師

長尾 能雅 名古屋大学病院 医師

第二部 13:00~16:30



来賓挨拶

梅木 和宣 厚生労働省 医政局 地域医療計画課 医療安全推進・医務指導室 室長

ビデオメッセージ

福井 トシ子 公益社団法人 日本看護協会 会長

後 信 医療機能評価機構 執行理事/九州大学病院 医療安全管理部 部長・教授

事故調査制度

『センター調査から見える医療者と患者遺族の関係について考える』

木村 壯介 日本医療安全調査機構 常務理事

宮田 哲郎 国際医療福祉大学医学部 教授/医療事故調査・支援センター総合調査委員会 委員長

院内業務

『対話推進者の力を活かして医療の質向上につなげる組織づくりを語る』

—患者安全と対話推進が共同すると患者・家族との関係性は変化するのか—

長尾 能雅 名古屋大学病院 副病院長・患者安全推進部 教授

松村 由美 京都大学病院 医療安全管理部 教授

南須原 康行 北海道大学病院 副病院長・医療安全管理部 教授

安全管理者と対話推進者の座談会

『安全管理者と対話推進者が互いに求める役割と連携』

—対話推進者と患者安全が共同する体制を構築するために—

対象

医療従事者
福祉・行政
関係者など

**参加費
無料**

2022年
9/25
(日)

オンライン開催 **9:30~16:30**

以下のホームページからお申込み下さい。

URL:<http://www.kakehashi-npo.com/>

我が国の医療安全の動き

1990年代	医療事故はあってはならない責任指向型
2000年	「人は誰でも間違える」対策指向型
2002年	<u>医療安全管理体制</u> の整備
2003年	<u>特定機能病院等に、医療安全専任管理者・部門・患者相談窓口</u> 配置義務
2004年	医療事故情報等事業
2006年	<u>医療の安全の確保、医療安全対策加算</u>
2010年	医療安全対策の充実
2012年	<u>患者サポート体制充実加算</u>
2015年	<u>医療事故調査制度</u>
2016年	改正医療法施行

患者サポート体制の充実

(患者サポート体制充実加算:平成24年4月~)

I. 医療対話推進者の業務指針

1. 医療機関における医療対話推進者の位置付け

医療対話推進者は、各医療機関の管理者から患者・家族支援体制の調整と対話促進の役割を果たす者として権限が委譲され、管理者の指示に基づき、医療安全管理者、医療各部門、事務関係部門と連携し、組織的に患者・家族からの相談等に対応することを業務とする者とする。

I. 医療対話推進者の業務指針より (平成24年度厚生労働科学特別研究事業)

医療対話推進者の業務

患者・家族への一次対応としての業務

・医療対話推進者は、患者・家族が安心して医療を受けられるよう、患者・家族からの相談等への一次対応として、院内各部署と連携のもと、以下の対応を行う。

- (1) 患者・家族からの相談や苦情内容に応じた適切な対応を行う。
 - ① 疾病に関する医学的な質問に関する相談に対応すること
 - ② 生活上及び入院上の不安等に関する相談に対応すること
 - ③ 医療者の対応等に起因する苦情や相談に対応すること
- (2) 発生した医療事故や医療事故を疑った患者・家族からの申し出に対応すること
- (3) 院内巡視などをした際など、上記以外の機会に患者・家族から寄せられた相談や苦情に適切に対応を行うこと

医療事故発生時の対応（医療安全管理者と医療対話推進者の連携）

- ・医療事故や、医療事故を疑った患者・家族からの申し出に関して対応すること

医療対話推進者は、医療事故が発生した場合、あるいは、医療事故を疑って申し出を受けた場合には管理者からの指示を受け、医療安全管理者と連携して患者・家族 及び事故関係者の支援にあたる。

- ①患者・家族への事故の連絡や説明の実施
- ②管理者や医療事故に関与した職員等から、患者・家族への説明する場の設営のための調整活動
- ③説明の場での話し合いの進行上の配慮
- ④患者・家族及び医療事故に関わった職員(当事者・関係者)等の精神的ケア等のサポート

「医療対話推進者」育成スタート 患者目線、心配事に対応

◇教えてヨミドクター

「医療対話推進者」という役割の病院スタッフを育成する研修制度が今年度、全国でスタートしました。患者や家族のさまざまな困りごとを解決する“切り札”になるでしょうか。

——どんな仕事ですか。

「医療対話推進者には2つの役割があります。1つは、患者や家族が抱いた疑問や不安、不満を受け止める『よろず相談』です。院内の相談窓口には1人以上配置され、患者目線で対応することで、患者側の満足度が高まることを目指します。院内にいる、精神的にも立場的にも最も患者に近い存在と言えます」

「もう1つは、寄せられた相談や苦情の原因、背景を考え、医師や看護師、薬剤師、医療ソーシャルワーカーなど他のスタッフと連携しながら、改善に努める役割です。いわば、コミュニケーションを支援する専門家。患者と医師、医師とスタッフ、組織と組織などをつないでいきます」

——患者や家族はどんな時に相談できるのですか。

「診察や治療などの医療行為以外であれば、困ったことなら何でも相談が可能です。高額療養費制度など医療制度に関すること、薬を飲み忘れた時の心配、待ち時間の長さへの苦情、医師の説明や言動についての不満などさまざまあるでしょう」

「医療対話推進者」育成スタート 患者目線、心配事に対応

◇教えてヨミドクター

「医療対話推進者が自分で答えることもあれば、院内で調整してから回答する場合がありますが、その際もしかるべき所につなぐので、あちらこちらの部署をたらい回しになることはなくなります」

「患者サイドに立った存在なので、手術や治療で医療事故が疑われる時も、推進者が最初の窓口になります。院内の医療安全管理者らと連携し、患者側への説明の場に同席したり、何が分からないかを整理する手伝いをしたりします」

——なぜ、推進者を育成するのですか。

「1999年、横浜市大病院で起きた患者取り違え事故をきっかけに、社会の医療不信が強まり、医療側と患者側の間でのコミュニケーションの大切さが認識されるようになりました。ささいなすれ違いから、信頼関係は崩れていきます。よい関係が築けていなければ、トラブルや事故が起きた際も対立するばかりで、互いに歩み寄り、対話をすることもできません」

「このため、昨年の診療報酬改定で、患者相談業務の経験がある人材を窓口配置し、幅広く丁寧に対応できる体制がある病院に対する評価として、『患者サポート体制充実加算』（入院患者1人当たり700円）が新設されました。ここでいう『人材』は、医師や看護師など医療有資格者だけでなく、事務職員も含みます」

医療事故への対応

医療安全管理者は、事前に医療事故の発生に備えた対応を検討する。また、医療事故が発生した場合は、関係者の医療事故への対応について支援するとともに、医療事故によって生じる他の患者への影響拡大を防止するための対応等を行う。さらに、再発防止のための事例の調査や報告書の取りまとめ等に協力し、あわせて院内各部署への周知を図る。

(1)医療事故発生前の対策

職員に対して事前に、緊急の報告を要する医療事故等の範囲や勤務時間内および勤務時間外における医療事故発生時の報告体制等を盛り込んだ対応マニュアルを作成し、院内各部署に周知する。

(2)医療事故発生時の対策

医療安全管理者は、医療事故発生時の初動対応として、管理者の指示に基づいて、次のような点が適切に行われるよう、必要に応じて支援する。

また支援の際は、適宜医療対話推進者等と連携する。

医療対話推進者の心得

1. 傷ついた気持ちに寄り添う

医療事故が起きると、患者・家族も医療者も深く傷つく。関係者の気持ちに最大限配慮することを大切にする。

2. 関係者の話を聴き、いっしょに考える

関係者の思いを理解するため「聴く」に徹することからはじめる。そのうえで患者・家族、医療者を支え、提案やアドバイスをするのではなく、これからどうしていかをいっしょに考えていく。

3. 患者・家族・医療者を心から尊重する

患者・家族、医療者の気持ちを心から尊重し、それを理解しようとするのが大切。患者・家族、医療者の感情をコントロールしてはならない。そのためのスキルトレーニングは必要だが、マニュアル的スキル(聴く技術・言い換えの技術)に終わってはならない。

医療対話推進者の心得

4. 肩代わりするのではなく、向き合うことを支える

代わりに謝罪するなど、「当事者の代行」はしない。患者・家族、医療者自身が自分たちで向き合えるように支え、環境の整備をする。

5. 公平性・中立性を超える

中立性という指標は、患者・家族と医療者との信頼性を得るためのものだが、病院職員という立場は「公平・中立」には見えないことがある。傷ついている人に対して、ときには一方に寄り添うことで、信頼関係をつくる必要もある。

6. 医療事故分析の調査には、携わらないが連携する

医療事故分析の調査には直接携わらないが、適切な連携が必要である。

7. 小さな信頼から大きな信頼へ

事故後の対応・ケアとして、正答や唯一の方策といえるものはない。患者・家族と医療者が誠実に対話をするを通して、小さな信頼が積み重なって大きな信頼に結びつくようなプロセスを支える。

医療安全から見た診療報酬改定

	内 容
H14	<ul style="list-style-type: none"> ・医療安全管理体制未実施減算 (10点減点/ 1 日)
H16	<ul style="list-style-type: none"> ・医療安全管理体制未実施減算(5点減点/ 日)
H18	<ul style="list-style-type: none"> ・医療安全管理体制未実施減算廃止 ・院内感染防止対策未実施減算廃止 →入院基本料算定要件となる ・医療安全対策加算(1回の入院につき) 50点
H20	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機器安全管理料1・2(50点・1000点) ・薬剤管理指導料 (350点→ ハイリスク薬に応じて引き上げ)
H22	<ul style="list-style-type: none"> ・医療安全対策加算 1・2 (85点・35点) ・感染防止対策加算 (100点) ・医薬品安全性情報等管理体制加算 (50点) ・医療機器安全管理料1・2(100・1100点)
H24	<ul style="list-style-type: none"> ・感染防止対策加算 1・2 (400・100点) ・患者サポート体制充実加算 (70点)

H11横浜市立大学事件 広尾病院事件
 H13医療安全対策検討会議発足
 H14病院及び有床診療所の医療安全管理体制の整備義務付け

H15特定機能病院及び臨床研修病院の医療安全管理者の配置
 青戸病院事件
 H16ヒヤリ・ハット事例収集全国展開
 医療安全対策検討会議発足

H18医療法改正 すべての医療機関へ安全管理体制義務化

H19医療法施行規則改正。院内感染対策、医薬品・医療機器についての安全管理責任者の配置

H22 帝京大学医学部附属病院多剤耐性アシネトバクター集団発生
 H23院内感染対策中央会議提言

患者サポート体制の評価

患者サポート体制の評価

- 患者等からの相談に幅広く対応できる体制をとっている医療機関に対する評価を新設し、医療従事者と患者との円滑なコミュニケーションの推進を図る。

(新) 患者サポート体制充実加算 70点 (入院初日)

[施設基準]

- ① 患者からの相談に対する窓口を設置し、専任の看護師、社会福祉士等を配置していること。
- ② 患者のサポート等に関するマニュアルの作成、報告体制の整備、職員への研修等、体制の整備を実施していること。

医療対話推進者関連データ、事項

- ◆ 病院患者相談窓口は、医療安全関連政策の一環として発展し、都内の約9割の病院に設置されている(2006年調査)
- ◆ 医療法において地域支援病院、特定機能病院には患者相談窓口の設置を義務としている。
- ◆ 平成24年から患者サポート体制充実加算が新設され、届出の推移は減少傾向。
平成27年3,422 平成28年3,357 平成29年3,173
* がん拠点病院加算を算定している場合は算定できない

◆ 医療対話推進者養成研修受講者数

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	合計
日本医療機能評価機構	442	310	337	267	322	1,678
NPO法人架け橋	174	123	152	208	256	913
地域医療振興協会	95	69	79	57	62	362
日本赤十字社	-	30	33	62	31	156
合計	711	532	601	594	671	3,109

- ◆ 患者サポート体制充実加算算定回数 **8,539,574(約60億円)**
* 第3回NDBデータより(平成28年4月～平成29年3月)

医療対話推進者の
業務指針及び養成のための研修プログラム
作成指針
—説明と対話の文化の醸成のために—

- 平成24年度厚生労働科学特別研究事業
- 「医療対話仲介者(仮称)の実態把握と役割・能力の明確化に関する研究班」
- 研究代表者 中京大学法科大学院教授 稲葉一人
- 分担研究者 社会福祉法人恩賜財団母子愛育会附属愛育病院 新生児科部長 加部一彦
- 分担研究者 公益社団法人地域医療振興協会 地域医療安全推進センター長 石川雅彦
- 分担研究者 国立保健医療科学院 上席主任研究官 種田憲一郎

相談・苦情対応

病院内手続

不安、疑問、誤解 不満 トラブル もめごと 紛争 事故

管理者

患者相談

医事課

医療安全管理者

患者アドボケート
院内相談員

院内伝達と医療者からの説明

医療事故分析委員会

医療対話推進者

院内メディエーション

院内メディエーター

院外の紛争解決

医療対話推進者の役割

