

## 令和7年度岐阜県医療安全推進協議会 議事要旨

### 1 日 時

令和8年3月6日（金） 14時00分～14時45分

### 2 場 所

Zoomによるオンライン会議

### 3 出席委員

加川 憲作 会長、西垣 公順 委員、有川 幸孝 委員、若原 明美 委員、  
竹中 昌子 委員、河野 美佐子 委員、市橋 優一 委員

他の出席者（オブザーバー）

岐阜市保健所感染症・医務薬務課 大矢 博之 係長

事務局

岐阜県医療整備課 山田 徳秀 課長、川田 将平 係長、奥村 昂紀 主任

### 4 議事要旨

#### （1）医療安全相談実績報告について

- ①「令和6年度医療安全相談窓口における相談対応状況」及び「令和7年度上半期医療安全相談窓口における相談対応状況」について

##### 【事務局】

資料に基づき説明。

- ②医療安全相談事例集について

##### 【事務局】

資料に基づき説明。

#### （2）医療安全対策について

##### 【事務局】

資料に基づき説明

##### 【委員】

今年4月から医療安全管理者の配置が必要となるが、小さい診療所において、どのように対応すればよいか、検討が必要である。

医療事故や訴訟は増加しており、対応が難しいのも現実である。

##### 【委員】

患者相談の対応をしている。中立的な立場で話を聞いているが、やや過剰な反応をされる方もおり、増加傾向にあると感じる。様々な関係機関に連絡している事例も散見さ

れる。

県においては、そのような事例もあることを念頭において、対応してもらいたい。

#### 【委員】

当会では、薬局だけではなく一般の方からの相談や苦情を受け付けている。

相談等のなかには、薬局の薬剤師から丁寧な説明があれば防げたような事例もある。

調剤過誤については強く苦情が寄せられることもあるため、健康被害の有無の確認、主治医への受診・相談の提案などの対応を行っている。

苦情か相談かの別に関係なく、真摯に対応する必要があると考える。

#### 【委員】

当協会では主に看護職からの相談に対応しているが、一般の方からの問合せや相談を受けることもある。やはり、十分なコミュニケーションが取れていないことが見受けられ、そのような場合は改めて医師等に説明を求めることや、県の医療安全相談窓口を案内している。

#### 【委員】

事務局の説明等を聞き、相談等に対応する難しさや、相手の気持ちを考えて対応されていると感じた。

#### 【委員】

患者の立場で申し上げる。高齢者の場合、思い込み等が多くなっていると思う。

相談者には不安が付きまとい、不信感が生じることから、分かりやすく説明することが必要である。

資料にもあるように、コミュニケーションが重要であり、高齢者に対して分かりやすい言葉で話をしてもらえるとよい。

#### 【委員】

いわゆるモンスターペイシエントについて、最近ではカスタマーハラスメントに含めていく方向にあると考えている。消費者の立場で、度を過ぎるクレーム等を行う方は、どの業界でも共通のものであると思う。

#### 【委員】

資料を見たところ、昨年度の事例のなかで、医療訴訟になってもおかしくなかったのでは、という事例もあるように思う。医療安全から医療事故に移行する事例が増えている。十分注意しながら対応することが必要と考える。