



## 横浜市医療安全メールマガジン

<第175号>

令和6年4月15日

□ □ □ 目次 □ □ □

### 1、医療安全支援センターからのお知らせ

- ◆ 令和5年度横浜市医療安全相談窓口に寄せられた相談について
- ◆ 令和5年度第2回医療安全研修会アンケートのご案内

<注意>リンク先が複数行になっている場合には、アドレスをすべて選択してからコピーしてください。

### ★ 1 医療安全支援センターからのお知らせ ★

#### ◆ 令和5年度横浜市医療安全相談窓口に寄せられた相談について

令和5年度横浜市医療安全相談窓口に寄せられた相談件数は、3,610件（1日平均14.7件）でした。

相談内容別では多い順に「医療行為・医療内容」（約38%）、「コミュニケーション」（約17%）、「医療費」（約11%）となっています。このうち今回は「医療費」その中でも「自費診療」と「差額ベット代」についてお話ししたいと思います。

※「医療行為・診療内容」「コミュニケーション」

→令和6年2月号をご覧ください！

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/enko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

「自費診療」の相談で多いのが、「治療後もしくは治療途中で、相談者の望むような医療が提供されなかったので返金や補償をしてもらいたい」というものです。こちらでは、医療機関と話し合いをするようご案内しています（契約書等がある場合は、それに基づく話し合いをお勧めしています）。「返金・補償額」では必要に応じて法律相談を案内するほか、治療途中の場合は「今後の治療内容や進め方」等について、具体的に話し合うよう助言しています。

「差額ベット代」は「医療費」に関して未だに多く寄せられる相談です。同意書にサインをしたか、病院からどのような説明を受けたかを聞き取り、助言をしています。中にはきちんと説明を受けていないままサインをしている場合も多くみられます。

患者にとって医療機関との話し合いは非常にハードルが高いと感じるものと思われます。医療関係者の皆様には、様々な患者に対応し、お忙しい中であると思いますが、できる限り患者の声を聞き、より良い関係づくりをしていただけますよう、ご協力お願いいたします。

#### ◆ 令和5年度第2回医療安全研修会アンケートのご案内

令和5年度第2回医療安全研修会は、令和6年3月31日をもって申込受付を終了いたしました。多数のお申込み、ありがとうございました。今後の医療安全研修会開催の参考とさせていただきますので、お忙しい

中、大変恐縮ですが、視聴後のアンケート回答にぜひご協力をお願いいたします。

アンケート回答期間は5月10日（金）までです。下記の横浜市電子申請フォームからお願いいたします。

<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/bb2f14e6-cd8e-4dd4-97be-4cd21b69297f/start>

どうぞよろしくお願いいたします。

### ■■■編集後記■■■

桜も開花し、陽気に満ちた春となりました。皆様いかがお過ごしでしょうか。

今回ご紹介した医療安全相談窓口では、様々な相談について、相談者と一緒に問題を整理し、何がポイントかを考え、最終的には相談者と医療機関が問題の解決に向けて話し合いをするよう促しています。

また、令和5年度第2回医療安全研修会は「コミュニケーション」をテーマに取り上げています。皆様からご回答いただいたアンケート結果から患者とのコミュニケーションについて、ご意見をまとめていきたいと考えておりますので、ぜひご協力のほどお願いいたします。

今年度もどうぞよろしくお願いいたします。



★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

★配信先解除・変更：

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLにアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/enzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

[ir-soudan@city.yokohama.jp](mailto:ir-soudan@city.yokohama.jp)

---

発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市保健所健康安全部医療安全課）  
Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

---

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第176号＞●○  
～メールマガジンがリニューアルします！～

■今月からメルマガをリニューアル！■

●月に1回の配信→月に数回の配信

●患者と医療従事者のコミュニケーションのヒントをテーマに

医療安全支援センターで日々受けている相談から、患者と医療機関の間のコミュニケーションギャップを埋めるためのヒントを発信します。

その他、啓発イベントの開催や定期立入の確認ポイントなど、お役立ち情報も満載！

どうぞお楽しみに！

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第177号＞●○  
～オレンジの取り扱いになっていませんか？その1～

■今月からメルマガをリニューアル！

テーマをしばり、記事を短くすることで読みやすくなりました！

- ・テーマ：患者と医療機関のコミュニケーションギャップ等
- ・配信回数：月数回（その月のテーマを複数回のシリーズで配信）

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

★今月のテーマ★

■患者の状況や想いを理解するためには？■

みなさんは、有名な「オレンジの取り扱い」を知っていますか？  
令和5年度第2回医療安全研修会で、荒神裕之講師が取り上げた事例です。  
講演資料はこちら

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/kenshukai.html>

【姉妹のオレンジの取り扱い】

---

姉妹が1つのオレンジを取り合っている。母親は「半分に分けなさい」と伝えたが、2人

とも納得しない。オレンジを欲しが理由を聞くと、姉はマーマレードを、妹はオレンジジュースを作りたいと話した。また、2人とも大好きな母親のために作ろうとしていたことがわかった。母親は、姉にオレンジの皮を、妹にはオレンジの実を渡し、よりよい解決策を見つけることができた。

---

オレンジを取り合っている事実の背景には、それぞれの理由や想いが隠れていました。

表出される言葉や問題だけに注目すると、本来の目的や理由、想いを見逃してしまうことがあります。深層にある想いを知ることで、相互理解や問題解決につながりやすくなります。そのためには相手の目的、真意を知るためのコミュニケーションを行うことが不可欠です。

今回は、「オレンジの取り合い」を参考に実際の事例について、前向きに解決するための方法について考えます。

ぜひご覧ください。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

## ○●横浜市医療安全メールマガジン＜第178号＞●○ ～オレンジの取り合いになっていませんか？その2～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

★今月のテーマ★

■患者の状況や想いを理解するためには？■

前回「オレンジの取り合い」の事例を紹介し、双方の目的を理解し、問題点を見直すことで解決策が見出す方法が生まれる可能性についてお話しました。

コチラ

URL

オレンジの取り合いを参考に医療安全相談窓口に寄せられた事例を紹介します。問題解決を図るためにどんな行動が必要だったのでしょうか？

### 【窓口寄せられた事例】

---

- ・ 70代Aさん 急な体調不良あり
- ・ かかりつけ医療機関の予約受付方法がウェブ予約に変更になったばかり
- ・ ウェブ予約を初めて試みると、何度やってもエラーが表示された

医療機関に電話をし、「システムに不具合がある。すぐに受診したいので電話予約をしたい。」と希望。  
医療機関からは「不具合は出ていない。電話受付はしていないので再度ウェブ予約を試してほしい。」と言われてしまった。

Aさんは頭に来て、この医療機関での受診を断念した。

---

★ Aさんの想い

- ・ システム自体に不具合があるのではないか。
- ・ 早く医療機関を受診したい。
- ・ この電話で予約を受け付けてくれたらよいのに。

★ 医療機関の想い

- ・ Aさんの操作ミスがあるのではないか。
- ・ ウェブ予約の導入により、患者は予約がしやすくなったはず。
- ・ ウェブ予約は確実でわかりやすく、言った言わないなどの行き違いもない。

【医療機関側のコミュニケーションのポイント】

- ・ どうしてシステムの不具合だと感じたのか聞いてみる  
(例)「何かエラーが出ましたか？」
- ・ Aさんの立場や状況を理解する  
(例)「すぐに受診したいとのことですが、どんな症状ですか？」

患者側が自身の状況を適切に伝えてほしいという思いは当然あると思います。  
しかし、医療者側が患者の状況や想いを丁寧に聞き取ることで、のちのトラブルを避けることができるかもしれません。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第179号＞●○

～熱中症特別警戒アラートの運用開始！～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■熱中症特別警戒アラートの運用開始について■

今年も昨年同様、記録的な猛暑となることが予測されます。令和5年の気候変動適応法の改正により、熱中症特別警戒アラートが創設されました。すでに運用が開始されていますので、ぜひご活用ください。

○横浜市防災情報Eメール（熱中症警戒アラートを含む配信サービス）

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/bousai-kyukyu-bohan/bousai-saigai/bosai/e-mail/email.html>

○環境省LINE公式アカウント

[https://www.wbgt.env.go.jp/line\\_notification.php](https://www.wbgt.env.go.jp/line_notification.php)

★編集後記★

「オレンジの取り扱い」を基にした事例はいかがでしたか？

今月はコミュニケーションの大切さを改めて伝えさせていただきました。

徐々に暑くなる季節、感覚に頼らず熱中症アラートを活用しましょう。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第180号＞●○  
～令和6年度病院定期立入り検査を実施します！～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

★今月のテーマ★

■令和6年度病院定期立入り検査を実施します！■

令和6年度医療法第25条第1項に基づく病院定期立入り検査（6月下旬から12月）を実施します。

立入り検査では、効率的かつ精度の高い検査を実施するため、立入り検査実施要項に基づいて、重点項目を定めて実施しています。今年度の重点項目は、医療法の改正や前年度の立入り検査の結果を考慮し、新たな項目として2項目を追加します。

- 1つ目→医師の働き方改革に係る健康確保の取組
- 2つ目→診療用放射線に係る安全管理体制の確保

詳細については、立入り検査対象病院宛に送付する「令和6年度重点項目」をご参照ください。

今後、法改正等があった場合は追加・修正等を行います。

次号は、立入り検査での確認事項の1つである「診療記録」を適切に書くことをテーマとしてとりあげます。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第181号＞●○  
～適切に診療記録を書こう①～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■診療録等の諸記録作成時の注意事項■

前号に引き続き立入り検査についてお伝えします。（前号のメルマガはこちらから

★URL★）

立入り検査では、医療法をはじめとする多くの関係法令への適合状況や、法令・通知に基づいた適正な管理を行っているかを確認しています。

本号では、検査項目の一つである「診療録」や「看護記録」等（以下「診療記録」とします。）の諸記録を記載する際の注意事項を説明します。

立入り検査において、「診療記録」について「記載内容が不十分」と指摘することがあります。

その要因は、

- ①院内マニュアルの周知不足または記録に関する規定自体がない

- ②記載された各記録を第三者によって確認する体制がない
- ③具体的な説明内容の未記載

③については、患者家族に対して行った具体的な説明内容の他、家族の誰に説明したのか、説明の際の家族の発言・反応等も含まれます。

ではなぜ具体的な説明内容を記録に残すことが大切なのでしょうか？  
来月号ではその理由について取り上げていきます。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

## ○●横浜市医療安全メールマガジン＜第182号＞●○ ～適切に診療記録を書こう②～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■適切に診療記録を書くことはなぜ大切なのか？■

前号ではなぜ診療記録の記載内容が不十分な事が多いのかその要因を取り上げました。

（前号のメルマガはこちらから★URL★）

ではなぜ記録をとることが大切なのでしょうか？

具体的な例を挙げてみましょう。

①患者家族から説明を求められた場合に、以前伝えた内容や、話し合った内容等を相手に正確に説明することができ、円滑な診療を行うことができる。

②裁判になった時の法的根拠となる。

→もし記録に残していない場合には、必要な説明や処置を行っていたとしても「記録のない事実は存在しない」と認識されてしまいます。また、裁判では証言よりも診療記録の証拠を重視されるかもしれません。

今回のメルマガを機に、ぜひ院内の記録の仕方を再確認してみてはいかがでしょうか。

★編集後記★

今回は立入検査の際のポイントの1つである診療記録について取り上げました。

今後も医療安全に向け、お役立ち情報を発信していきますので、どうぞよろしくお願いします。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第183号＞●○  
～医療安全課からのお知らせ～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■令和6年度第1回横浜市医療安全研修会開催のお知らせ■

医療安全支援センターでは、安全な医療の実現に向け、例年研修会を開催しております。

今年度は、現地開催形式と横浜市医療局医療安全課Youtubeチャンネルでの動画配信を活用したオンライン形式の2通りの方法で開催いたします。

現地開催日時：8月1日（木）19時～20時（受付開始18時30分）

場所：横浜市社会福祉センター

動画公開期間：2024年8月下旬～2024年10月31日（火）

講演内容：「これで解決！医療クレーム対応・発展編～事例から身につけるペイシェントハラスメントへの対応術～」

講師：株式会社ウィ・キャン代表取締役

濱川 博招 氏

対象者：横浜市内の医療提供施設の医療関係者

※申込方法やその他詳細については、こちら

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/kenshukai.html>

（横浜市ホームページより）

■講習会のお知らせ■

厚生労働省主催の「令和6年度院内感染対策講習会」が実施されます。

詳細は、厚生労働省ホームページでご確認ください。

（講習会の区分により、対象者や申し込み先が異なりますので、ご注意ください。）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_21747.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_21747.html)（厚生労働省ホームページ 院内感染対策について）

■熱中症対策についてのお知らせ■

暑さになれないなかで熱中症患者の受診・救急搬送の増加が予想されています。

市内の熱中症救急搬送状況（日報）はこちら

<https://www.city.yokohama.lg.jp/bousai-kyukyu-bohan/kyukyu/heatstroke/statistics.html>

患者への対応でお忙しいとは思いますが、ご自身の体調管理も含め、医療機関の体制整備に努めていただければと思います。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第184号＞●○

★今月のテーマ★

～若年層のオーバードーズ（OD）を防ぐために～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■オーバードーズ（OD）による救急搬送は年間1万件以上！■

みなさんは、オーバードーズ（以下ODと記載）についてご存じですか？

ODとは、医薬品を過量に摂取する行為のことです。

ODが原因と疑われる救急搬送数は年々増加傾向にあり、特に10～20代の若者に広がっています。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11121000/001179901.pdf>

（厚生労働省 第11回医薬品の販売制度に関する検討会 医薬品の過剰摂取が原因と疑われる救急搬送人員の調査結果）

また、市販薬については、若者を中心に依存症となる患者が急増しています。令和4年度厚生労働省の調査「薬物使用と生活に関する全国高校生調査2021」によりますと、高校生の約60人に1人が過去1年以内に市販薬の濫用があるとのことでした。

ODなどの濫用を減らすためには、起点となりうる医薬品販売時の薬局等の役割が重要です。

そこで、次号以降は、指定医薬品やその販売時の対応についてお伝えします。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第185号＞●○

★今月のテーマ★

～若年層のオーバードーズ（OD）を防ぐために～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■ODの対象となりうる指定医薬品■

令和5年4月1日時点において、厚生労働省では「濫用等のおそれのある医薬品」として以下の6成分を指定しています。

- ・エフェドリン
- ・コデイン
- ・ジヒドロコデイン

- ・ブロモバレリル尿素
- ・プソイドエフェドリン
- ・メチルエフェドリン

[https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/tsuchi-renraku/yakumu-jouhou/yakumu-tsuuchi2022.files/20230208\\_01.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/tsuchi-renraku/yakumu-jouhou/yakumu-tsuuchi2022.files/20230208_01.pdf)  
(令和5年2月8日薬生発0208第1号厚生労働省医薬・生活衛生局長通知)

指定医薬品の販売に際しては、薬剤師や登録販売者が必要な確認や情報提供を行うことが求められています。また、指定医薬品以外の市販薬の販売等の際も、依存が疑われる場合にあっては、購入者に対し、必要な情報提供や確認を行う等、適切に対応する必要があります。

次号では、指定医薬品の販売時の対応をお伝えします。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第186号＞●○

★今月のテーマ★

～若年層のオーバードーズ（OD）を防ぐために～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■市販薬のODを減らすために■

指定医薬品を薬局等において販売等する際の注意点を以下に簡潔に記してありますので、販売する場合はご注意ください。

- ①購入者が高校生、中学生等である場合は、その氏名や年齢を確認するとともに使用状況を確認すること
- ②購入者が同じ医薬品を他店で買っていないか、すでに所持していないか等を確認すること
- ③原則一人1包装。複数の購入希望があった場合に理由・使用状況などを確認して、支障ない場合に限り販売等が可能
- ④その他当該医薬品の適正な使用を目的とする購入・譲受けであることを確認するために必要な事項を確認すること

市販薬販売のフロントラインにいる薬剤師や登録販売者の方は、ODのゲートキーパーになることが今後期待されています。

市販薬の濫用に悩む方やそのご家族の方等から相談があった場合には相談窓口につなげる等ご対応ください。

<https://www.mhlw.go.jp/bunya/iyakuhin/yakubuturanyou/other/madoguchi.html>

（参考）厚生労働省ホームページ

その他に、次の事務連絡には各店舗の具体的な取り組み事例等も紹介されていますので、参考にしてください。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/>

tsuchi-renraku/yakumu-jouhou/yakumu2020.files/20200911.pdf

(令和2年9月11日事務連絡「「濫用等のおそれのある医薬品」の適正販売に向けた販売者向けのガイドラインと関係団体等に向けた提言」について)

また、厚生労働省作成のポスターも薬局等店舗へ掲示するなど濫用防止にご活用ください。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11120000/001075650.pdf>

(参考) 厚生労働省ホームページ

#### ★編集後記★

今月は市販薬のODについてお伝えしました。

市民の皆様が健康で過ごせるよう、今後とも医療安全に努めていきましょう。

#### ■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

#### ○●横浜市医療安全メールマガジン＜第187号＞●○

～医療局医療安全課からのお知らせ～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

#### ★今月のテーマ★

##### ■令和6年度第1回横浜市病院安全管理者会議のお知らせ■

横浜市では毎年約2回、市内病院に勤務している医療従事者を対象に横浜市病院安全管理者会議を開催しております。

今年度第1回となる今回は、「TeamSTEPPS研修」をテーマとし集合形式にて開催いたします。

TeamSTEPPSは医療の成果と安全を高めるための良好なチームワークを作りあげることを目的とした医療機関向けのチームトレーニングプログラムです。

ぜひ、この機会にTeamSTEPPSを学んでみませんか？

日時：令和6年9月18日（水）18：00～20：00（受付開始 17：45）

会場：横浜市庁舎1階 アトリウム横 スペースA・B

内容：TeamSTEPPS研修

「コロナ禍明けて取り組もう“TeamSTEPPS”～初めて学ぶ人も復習したい人も～」

講師：横浜市立大学附属病院 医療の質・安全管理部部長

菊地 龍明 先生

申込期間：2024年8月1日～8月15日19時

申込方法やその他詳細については、横浜市ホームページをご確認ください。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/imuyaku/sonota/anzenkanrishakaigi.html>

#### ■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

★今月のテーマ★

■「医療機関のルール」は何のためにある？■

今回は、「医療機関のルール」の背景や目的を患者や患者家族と共有する重要性について、末期がん患者への告知の事例を基に考えます。

【事例の紹介】-----

●Aさんの状況

- ・肝臓がんの末期で認知症あり
- ・疼痛コントロールは良好で、病気のことは忘れている様子
- ・訪問診療を利用し平穏に生活している
- ・最近では腹水が増え食欲も落ちているため、家族は緩和ケア病棟への入院を希望している

●課題

- ・病院のルールでは、がん末期に緩和ケア病棟に入るには、本人へのがんの告知が必須条件
- ・告知をすることでAさんが落ち込んでしまうと考え、家族は告知を望んでいない
- ・家族の緩和ケア病棟への入院希望と告知拒否の意向は強く、病院の条件について理解は得られない

こんなとき、どのように対応しますか？気になる点や確認したい点もいくつかあるかと思えます。

例えば、次のような点の整理も大変重要です。

- ・家族が緩和ケア病棟に何を望んでいるのか
- ・家族は何故、告知拒否の意向が強いのか
- ・Aさんの状態や予後、認知機能の程度とAさん自身の意思（告知を望んでいるのか否か）など…

病院にとって、告知は、最善の医療を提供するために必要な条件。しかし、家族にとっては、Aさんの生きる力を奪ってしまう条件…。

このような場合、何のために告知を行うのか、家族に十分に説明することが必要です。また、病院・家族ともに「認知症だから意思決定は困難」と決めつけず、どんな支援があれば患者自身で意思決定ができるか考える必要もあるかもしれません。

医療機関から示されたルールに納得できないという患者や家族からの相談は少なくありません。そもそもルールはなぜ作られたのでしょうか？単に医療機関の都合で作られたのでしょうか？

次号では、Aさんの事例から、がんの告知のルールについて、その背景や目的を考えていきます！

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン<第189号>●○  
～「医療機関のルールです！」のその先に… その2～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

前号では、Aさんの事例を紹介しました。

[https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0081\\_20240809.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0081_20240809.pdf)

では、「事前の告知が必要」というがん末期に緩和ケア病棟に入る際のルールについて、その背景や目的を考えてみましょう。

【ルールの背景・目的】-----

- ・患者本人のための最善の医療を提供すること
- ・自身の病気を知り、副作用などを理解した上で、納得して治療を受けてもらうこと
- ・自身の人生に向き合い、人生の最終段階における医療・ケアを納得して受け取ってもらうこと（本人の意思決定の尊重と尊厳ある生き方の全う）
- ・真実を知り、家族や身近な人との限りある時間を、大切に過ごしてもらうこと…など

患者にとって最善を考えたいのは、病院も家族で同じはずですが、しかし、もし、「告知がルールです」「今は告知が主流です」などの説明にとどまっていたら…家族の受け止めはどうでしょうか？

- ・告知＝患者の生きる希望を奪う
  - ・病院の都合、押しつけ
  - ・患者や家族の気持ちを無視している
- というとらえ方のままで、病院に対し、不信感が募ってしまいます。

医療機関のルール自体は適切な医療の提供のために必要ですが、本質的にはルールそのものより、その背景や目的が重要です。  
しかし、医療機関の様々なルールは、医療職にとっても全てを理解することは難しいのが現実です。患者や家族にとっては、なおさら理解が難しいということになります。

次号では、がん末期に緩和ケア病棟に入る際に「事前の告知が必要」というルールの背景や目的について、患者や家族と共有していくためのポイントを考えてみましょう。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メルマガジン＜第190号＞●○  
～「医療機関のルールです！」のその先に… その3～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

前号では、Aさんの事例から、ルールの背景や目的を整理してみました。

188号→[https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0081_20240809.pdf)

[iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0081\\_20240809.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0081_20240809.pdf)

189号→[https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0086_20240819.pdf)

[iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0086\\_20240819.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0086_20240819.pdf)

今回は、がん末期に緩和ケア病棟に入る際の「事前の告知が必要」というルールについて、患者や家族に背景や目的を理解してもらうためのポイントを考えてみます。

【ポイント】-----

- ・早い段階からの「ルール」の説明等の準備や、ルールがある理由など丁寧な説明による認識の共有が重要（急激な病状変化や認知機能低下はいつ起こるかわからない）
- ・患者・家族・病院が関わって「人生会議（アドバンスケアプランニング）」を理解し推進（研修や「もしも手帳」等の活用）
- ・がん相談支援センターや患者サポートセンターの早期介入、多職種カンファレンス、ケース会議の実施などを通じて、複数の職等の関与、情報共有・整理をすることが必要

ここまでAさんの事例を基に、医療機関のルールについて考えてきましたが、病院に限らず、診療所や歯科診療所、薬局等には、様々なルールが設けられています。

次号では、医療機関のルールについて、患者や家族とその背景や目的を共有し、認識をすり合わせていくためのポイントについてまとめていきます！

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メルマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メルマガジン＜第191号＞●○  
～「医療機関のルールです！」のその先に… その4～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

前回までは、Aさんの事例を基に、「医療機関のルール」の背景や目的について考えてきました。

188号→[https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0081\\_20240809.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0081_20240809.pdf)

189号→[https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0086\\_20240819.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0086_20240819.pdf)

190号→[https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0087\\_20240826.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0087_20240826.pdf)

さて、医療機関には、様々な決まりやルールがあります。  
医療機関の役割分担・差額ベッド代・医療事故調査制度・カルテ開示・予約のルールなど…

これらのルールは、基本的に、患者に最善の医療を安心して受けてもらうためのものです。

また、医療機関側も患者・家族側も「患者本人のため」という同じ目的を持っていますが、「ルールです！」だけでは真逆の受け止めになってしまう可能性があります。

認識をすり合わせていくために必要なポイントを考えてみましょう。

【ポイント】-----

- ・現場の全職員があらゆるルールの詳細について把握することは難しいとしても、ルールの背景や本来の目的は理解して説明できるようにすること⇒職員への啓発の重要性
- ・ナラティブアプローチ等の活用など、患者や家族の考え・気持ちなどを整理するスキルを対応する職員が身につけること⇒職員への研修の重要性
- ・現場職員が対応に困る、患者や家族が納得しない場合など、気軽に相談できるサポート体制
- ・研修、マニュアル、相談先の周知、（こじれる前に）内容に応じて医療安全部門や事務部門などのサポートが受けられる体制づくり
- ・対応が難しいケースは、早めに当事者以外の介入

★「医療機関のルールです！」のその先に…★

医療機関のルールを患者や家族に理解してもらうことはとても難しいですが、目的の共有・すり合わせを丁寧に行い、多職種で患者・家族とともに着地点を見つけていけるとよいですね！

★編集後記★

今回は、事例を基に、「医療機関のルール」について、背景や目的を共有する重要性を考えてみました。今回のメルマガ作成にあたっては、医療局医療安全課内の行政医師が監修をしております！

機会があれば、記事内容の感想もぜひお待ちしております！！

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜臨時号＞●○  
～「結核指定医療機関・医師等研修」のお知らせ～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■令和6年度「結核指定医療機関・医師等研修」（対象：医療従事者）のお知らせ■

結核患者数が年々減少傾向にある中、特徴的な症状のない高齢者に対する診断の遅れや、若年の結核患者に占める外国出生者割合の増加など、結核を取り巻く課題は多くみられます。そこで、4月に発刊された「結核診療ガイドライン」を踏まえ、結核を見逃さないための診断のポイントや結核の最新情報について、研修を開催します。具体的な症例も解説いただきます。ご参加をお待ちしております。

開催日時：令和6年9月25日（水） 19時～20時30分（18時30分開場）

開催方法：会場・オンラインのハイブリッド開催

・会場：横浜市庁舎1階 アトリウム横 市民協働推進センター スペー

スA・B

・オンライン：YouTube同時配信

テーマ：「結核の最新情報 ―結核診療ガイドライン2024のポイント―」

講師：神奈川県立循環器呼吸器病センター

呼吸器内科部長 萩原 恵里先生

対象：医療従事者

申込方法：横浜市電子申請・届出システム（※1）、もしくは、電子メール（※2）

申込期限：9月11日（水）締切り

\*日本医師会生涯教育制度1.5単位（カリキュラムコード11（予防と保健））の取得ができます。

※1 横浜市電子申請・届出システム

URL <https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/app/y/93dece8b-9164-45d9-bc3d-6ddfe4558dc4/start>

※2 送付先：ir-kekkaku@city.yokohama.jp（横浜市医療局健康安全課）

メール本文に、参加される方のお名前・職種・受講方法（会場参加orオンライン）・「日本医師会生涯教育単位」取得希望の有無を記載いただき、上記アドレスにお送りください。日本医師会生涯教育単位は、会場に参加される先生のみ取得が可能です。

どうぞよろしくお願い申し上げます。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第192号＞●○

★今月のテーマ★

～【世界患者安全の日】を知っていますか？～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■「世界患者安全の日」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、WHO総会で2019年に制定されました。患者安全に対する人々の意識、関心を高め、国際的な理解を深めるとともに、様々な手法による普及活動が推進されています。

日本国内でも毎年、テーマカラーであるオレンジ色のライトアップやイベントなどが、全国各地で実施されています。

今年のテーマは「Improving diagnosis for patient safety」。  
直訳すると「患者安全のために診断を向上する」となります。

横浜市でも9月17日・18日に市庁舎をオレンジ色にライトアップし、この取組を推進します！

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第193号＞●○

～【世界患者安全の日】を知っていますか？ その2～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■診断と医療安全

医療機関における「医療安全対策」は、インシデントやアクシデントでの報告件数が多い「投薬」や「転倒防止」等の視点で対策をとることが多いのではないのでしょうか。

しかし『診断』という行為も、患者安全における重要なポイントであると言われてい

ます。  
『診断』は、「診察」から得た情報を基に行われます。医療事故調査・支援センターへ2023年に報告された医療事故について、起因した医療（疑いを含む）の分類別院内調査結果報告件数では、徴候・症状など「診察」に分類されるものは319件のうち20件（約6.2%）という結果でした。

（一般社団法人日本医療安全調査機構「医療事故調査・支援センター2023年 年報」よ

り)

調査結果からも医療事故の原因は、「診察」が一定の割合を占めているため、『診断』にも影響することがわかつています。

「医療安全対策」の大切な要素のひとつとして、改めて『診断』にポイントを置いてみてはいかがでしょうか。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights (C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第194号＞●○  
～【世界患者安全の日】を知っていますか？ その3～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■診断エラーについて

診断エラーとは、

- ・ 診断の遅れ
- ・ 診断の誤り
- ・ 診断の見逃し
- ・ 診断・説明の患者への説明不足などが該当します。

診断エラーの要因はもちろん一つではありません。

患者と医療従事者間のコミュニケーション不足、医療従事者の労働環境や非効率なチームワークなどシステムの要因のもの、また、医療従事者個人の技術不足や疲れ・ストレスなど人的な要因のものなど様々です。

これらに対処することで、診断の安全性を大幅に向上させることができると言われています。

ぜひ、今回の「世界患者安全の日」をきっかけに「診断」にまつわる医療安全対策を見直し、改めて患者安全や医療安全について考えてもらえると嬉しいです。

★編集後記★

今月は、世界患者安全の日、特に「診断」をテーマとしてとりあげました。

ご多忙ではあると思いますが、可能な限り患者の病状を把握し、適切な診断に努めてまいりましょう。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）  
Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第195号＞●○  
～麻薬取扱者免許の継続申請手続き及び麻薬年間届について～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■今年も麻薬取扱者免許の継続申請の時期となりました！

令和6年12月31日で免許の有効期間が満了し、引き続き麻薬を扱う業務を続ける方は、手続きをお願いいたします。（免許番号が「2」で始まる方が対象です。）

提出期間：令和6年10月1日（火）～10月31日（木）

申請窓口：麻薬業務所の所在地の各区福祉保健センター生活衛生課

麻薬管理者（麻薬管理者がいない麻薬診療施設の場合は、麻薬施用者）及び麻薬小売業者の方は、麻薬年間届のご提出をお願いいたします。

届出期間：令和6年10月1日（火）～11月30日（土）

届出窓口：麻薬取扱者免許継続申請窓口と同じ

窓口の開庁日時は平日8：45～17：00です。

詳しくは、神奈川県ホームページをご覧ください。

・麻薬取扱者免許の継続申請について

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/n3x/yakumu/malicense/cnt/mayakukeizoku.html>

・麻薬年間届について

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/n3x/yakumu/malicense/malicense.html#nenkan>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第196号＞●○  
～相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い その1～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い①インターネットの情報を重要視する  
実際に相談窓口寄せられた事例を紹介します。

- 
- ・肝臓がんの患者
  - ・1年前に手術をして肝臓の6割を切除したが、1年後に再発。
  - ・がん細胞が転移し、手術不適合で「化学療法をするぐらいしかない」と言われている。
  - ・インターネットの情報では化学療法以外にも、ホルモン療法や免疫療法などがあると記載があった。
  - ・なぜ医師は化学療法のことしか言わないのか。
- 

インターネットが普及したことにより、治療法や薬などの情報を患者が簡単に手に入られる時代になりました。  
そのため、「なぜこの治療法なのか」「なぜこの薬を使用しないのか」等、患者が治療方針への疑問や不信感を持ち、当相談窓口にご相談に来られることも増えてきました。  
医療従事者の皆様も、患者のそうした発言に戸惑ってしまうこともあるのではないのでしょうか。

次号ではこのような場合、どのようにコミュニケーションをとっていけばいいのかをお伝えします！

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第197号＞●○  
～相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い その2～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

■相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い①インターネットの情報を重要視する

前月号ではインターネットから得た情報を信用し、医療従事者への疑問や不信感を持たれた事例を紹介しました。

196号→[https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0092\\_20241015.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0092_20241015.pdf)

今回は本事例の場合への対応方法の一例をご紹介します。

【医療機関側のコミュニケーションのポイント】

- ①現在の治療法を選択した理由を説明する。
- ②患者が提案してきたインターネットに掲載されている治療法を提示しなかった理由を説明する。
- ③上記を説明したうえで、患者の要望を傾聴する。
- ④説明に納得を得られない場合などは、必要に応じてセカンドオピニオンを案内する。

【コミュニケーションのポイントを掘り下げてみましょう！】

一般的に、インターネット上の口コミ・体験談「〇〇療法を受けて、高い効果が得られた」などは、匿名で不特定多数の個人的意見であることや、科学的な根拠や効果が証明されておらず、民間療法的なものの情報も溢れているかと思います。自身の病状が思うように良くならない時に、そのような情報を見ると、「もしかしたらこの治療法なら治るかもしれない！」と期待してしまう、そしてその治療法について説明されないことで医師に不信感を抱いてしまうこともあるかと思います。

疑問や不信を感じても、医師に積極的に質問できる患者ばかりではありません。上記のポイントを参考に、患者と医療従事者とでより良いコミュニケーションをし、信頼関係の構築をしていただければと思います。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第198号＞●○  
～相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い その3～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

■相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い②医療機関に行けば完治するという思い

実際に医療安全相談窓口に寄せられた事例をご紹介します。

- ・ぎっくり腰（急性腰痛）の患者。
- ・整体に通っていたが、数日後足が上がりなくなり、病院へ救急搬送。
- ・搬送当日に緊急手術を実施。
- ・術後、両足拘縮。
- ・医師からは「一度痛めた神経は戻らない。歩ける見込みはない。」と言われリハビリをしたが回復せず。
- ・その後、リハビリ病院に転院。電気治療で指先が動くようになり、本人は歩けるようになりたいと希望しているが、医師からは再手術の話はない。

患者は治療を受けることで、完治する＝もとの状態にまで回復することを期待していることが多いと思います。しかし、当然に完治するとは限らず、治療の見込みと患者の希望を把握した上で、どういう治療を選択するのかを患者とコミュニケーションにより、すり合わせていく必要があります。

次号ではこのような場合、どのようにコミュニケーションをとっていけばいいのかをお伝えします！

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第199号＞●○  
～相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い その4～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

■相談内容から見受けられる患者と医師のすれ違い②医療機関に行けば完治するという思い

前月号では医療機関に行けば完治するという思いがあることを事例にて紹介しました。  
198号の

URL→[https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0095\\_20241028.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.files/0095_20241028.pdf)

(URLが切れて表示されている場合にはアドレスをすべて選択してからコピーしてください。)

【医療機関のコミュニケーションのポイント】

- ①患者に寄り添いながら現状（治療結果等）を伝える。
- ②リハビリをすることによる回復度合い（ゴール）を伝える。
- ③その後の通院の頻度等、今後の治療方針について伝える。
- ④必要に応じて院内のMSWに繋ぎ、利用できる社会サービスを情報提供する。

【コミュニケーションのポイントを掘り下げてみましょう！】

患者が「治療をして元の生活を取り戻したい」という希望を抱くことは当然です。しかし、医療にも限界があり、それが実現できない場合もあります。そうした場合でも、どのようにすれば病気と上手く付き合いながら、元の生活に近づけていくことができるか、そのために必要な情報を提供するのにも医療従事者の役割かと思えます。

★編集後記★

医療従事者と患者のすれ違いはあらゆる場面で起こり得ます。  
今回紹介したどちらの事例も、コミュニケーションがポイントです。  
コミュニケーションをとることで、医療従事者と患者の両者が納得のいく形で治療を進めることができるように、横浜市医療安全相談窓口でも患者側から積極的に医療従事者に相談するようお伝えしていきますので、皆さんも患者の声に積極的に耳を傾けていただきますと幸いです。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第200号＞●○  
～横浜市市民向け講演会開催のお知らせ～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■横浜市市民向け講演会を開催します！

横浜市では毎年1回、横浜市市民向け講演会を開催しています。

日時：令和6年12月22日（日）14:00～15:30（受付開始 13:30～）

会場：横浜市庁舎1階 アトリウム（横浜市中区本町6丁目-50-10）

内容：「知って得する医療のかかり方～患者の視点・医師の視点の違いから～」

講師：山本 健人 氏

医師・博士（医学）。外科医専門医、消化器病専門医等の資格を持つ。

「医師と患者の垣根をなくしたい」をテーマに「外科医けいゆう」のペンネーム

で

医療情報サイト「外科医の視点」を運営する等、様々な活動に取り組んでいる。

申込期間：2024年11月11日（月）～12月13日（金） 先着150名

申込方法やその他詳細については、横浜市ホームページをご確認ください。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/shimin.html>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第201号＞●○

★今月のテーマ★

～人生会議について考えよう！その①～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

今月号では、11月30日が「人生会議の日」であることにちなみ、ACPの大切さについて紹介していきます。

■人生会議って何？

もしものときに、どのような医療やケアを望むのか、前もって考え、家族や信頼する人、医療・介護従事者たちと繰り返し話し合い、共有することを「人生会議」（アドバンス・ケア・プランニング：略称ACP）といいます。

人生会議が行われていれば、患者さんが望んでいる医療やケアの提供に繋がる可能性が高くなります。

横浜市は、人生会議の理解を深めるYouTube短編ドラマ【主演：竹中直人さん、高島礼子さん】を公開しています。患者さん向けの講座や、院内研修にも活用していただいています。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/zaitaku/acp/ACPdorama.html>

横浜市では、人生会議に関する啓発ツールを、複数作成しています。

市内の医療機関へ、「もしも手帳」やポスター、サイネージ動画などを無料でお送りすることができます。ご希望があれば、医療局地域医療課（[ir-zaitakuiryo@city.yokohama.lg.jp](mailto:ir-zaitakuiryo@city.yokohama.lg.jp)）までご相談ください。

次号では、「もしも手帳」についてご紹介します。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第202号＞●○

★今月のテーマ★

～人生会議について考えよう！その②～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■人生会議のきっかけに「もしも手帳」

人生会議をすすめるためには、話し合いのきっかけ作りが大切です。

そのツールとして、横浜市では、医療・ケアについての「もしも手帳」を作成・配布しています。

・簡単な3つの質問に答えることで、もしものときにどのような医療やケアを望むのかを前もって話し合い、自身の思いを伝えるための手帳です。

①どんな治療・ケアを受けたいか

②代わりに誰に治療・ケア内容を決めてほしいか

③最期をどこで過ごしたいか

・「もしも手帳」を知っている人は、知らない人に比べて、人生会議を実践している人が顕著に多いことが、市民意識調査で明らかになっています。

・この手帳をきっかけに人生会議が普及すると、①患者さんの希望に沿った医療が受けられる可能性が高くなる、②医療従事者も患者本人が望む医療を推測しやすくなる、といった効果があります。

▼「もしも手帳」についての詳細はこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/zaitaku/acp/moshimo2021.html>

従来よりも使いやすくなるように、もしも手帳の以下の点を改訂しました。（改訂版発行日：令和6年10月）

- ・3つの質問へ答える前に、自身の価値観を改めて考えることができるよう、「あなたの大切にしていること」の記入欄を新設しました。
- ・記入欄を大きくし、より書きやすくなりました。
- ・「救急あんしんカード」と一体的に配布するようになりました。

次号では、「救急あんしんカード」の内容と、一体的に配る効果についてご紹介いたします。

■「もしも手帳」などの啓発ツールは無料でお送りできます！

市内の医療機関へ「もしも手帳」やポスター、サイネージ動画などの啓発ツールを無料でお送りすることができます。ご希望があれば、医療局地域医療課（[ir-zaitakuiryo@city.yokohama.lg.jp](mailto:ir-zaitakuiryo@city.yokohama.lg.jp)）までご相談ください。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第203号＞●○  
★今月のテーマ★  
～人生会議について考えよう！その③～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■「もしも手帳」のカバーに挟まっている「救急あんしんカード」って？

病気やケガをしたときに、誰に連絡をするのか、何をすればいいのかを日ごろから考え、備えておくためのカードです。

救急車を呼んだときに救急隊に提示することで、適切な医療機関への搬送や、迅速な応急処置にも役立ちます。

- ・「もしも手帳」のカバーに「救急あんしんカード」も挟み込まれています。

- ・「救急あんしんカード」への記載とあわせて「もしも手帳」を活用することで、ご本人が望む対応や適切な医療の提供につながるかもしれません。

- ・カバーには、診察券やおくすり手帳、保険証などをまとめておくよう勧めておくと、より効果を期待できるかも？

▼救急あんしんカードについての詳細はこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/bousai-kyukyu-bohan/kyukyu/anshin/anshinkyukyu.html#A7694>

■「もしも手帳」などの啓発ツールは無料でお送りできます！

市内の医療機関へ、「もしも手帳」やポスター、サイネージ動画などの啓発ツールを無料でお送りすることができます。ご希望があれば、医療局地域医療課

([ir-zaitakuiryo@city.yokohama.lg.jp](mailto:ir-zaitakuiryo@city.yokohama.lg.jp)) までご相談ください。

★編集後記★

今月は人生会議についてとりあげました。

人生会議がより一層、医療従事者の皆様にも市民にも広まることで、患者様が望んでいる医療やケアの提供ができる可能性が高まります。

横浜市では「もしも手帳」をはじめ、様々なツールを無料でお送りしていますので、ぜひご利用ください。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第204号＞●○

★今月のテーマ★

～【障害者差別解消法】を知っていますか？～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■「障害者」とは？

「障害者」というと障害者手帳を持っている人を想像する人も多いかもしれませんが。しかし、障害者手帳を、持っている・持っていないにかかわらず、身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害や高次脳機能障害のある人も含まれます）、その他心や体のはたらきに障害（難病等に起因する障害も含まれます）がある人で、障害や社会の中にあるバリアによって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人全てが対象となります（障害のあるこどもも含まれます）。

■「障害者差別解消法」とは？

国連の「障害者の権利に関する条約」の締結に向けた国内法制度の整備の一環として、誰もが障害の有無にかかわらず、共生する社会の実現に向け、障害者差別の解消を目指して、制定された法律です。

法律の正式名称は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」で、平成28年4月1日から施行されています。

その後の法改正で、今年4月からは、医療機関を含め、民間事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務化されました。

そこで、次号以降、「障害者差別」のことについてお伝えします。

■12月3日から9日は「障害者週間」です！！

障害者週間とは、障害者の福祉についての関心と理解を深めるとともに、障害者があらゆる分野の活動に積極的に参加する意欲を高めることを目的として障害者基本法に定められた週間です。

横浜市では、障害者週間に合わせ「障害のある人もない人もお互いを大切にし、自分らしく暮らす」をメインテーマに「チャレンジドweekフェス in Yokohama 2024」を開催します。

日時：12月7日（土曜日）11時30分から16時00分

場所：横浜市役所アトリウム（横浜市中区本町6-50-10 横浜市役所1階）

イベントの詳細はこちら

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/fukushi-kaigo/fukushi/kenkofukushi-joho/challengedweek.html>

障害者週間がある、この12月に「障害者差別解消法」の理解を深めてみましょう。

詳しくはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/fukushi-kaigo/fukushi/sabetsu/>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第205号＞●○  
～【障害者差別解消法】を知っていますか？ その2～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

■「障害者差別」とは？

「障害者差別解消法」では、次の二つのことが「障害者差別」と定義されています。

① 不当な差別的取扱い

「障害者」に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否したり、制限したりする行為です。

正当な理由があると判断した場合でも、その理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが大切です。

② 合理的配慮の不提供

「障害者」から何らかの配慮を求められた場合に、社会的障壁を取り除くために、負担が重すぎない範囲で対応すること（合理的配慮の提供）をしない行為です。

負担が重すぎると判断した場合、その理由を丁寧に説明し、別の方法を提案することも含め、柔軟に検討することが大切です。

※ 行政機関だけでなく、医療機関を含む「事業者」に対しても、これらの行為は禁止されています。

詳しくはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/fukushi-kaigo/fukushi/sabetsu/>

「障害者差別」の具体的例について次号でご紹介します。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メルマガジン<第206号>●○  
～【障害者差別解消法】を知っていますか？ その3～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

■障害のある人への障害を理由とする「不当な差別的取扱い」の禁止

障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供に当たって場所や時間帯を制限すること、障害のない人には付けない条件を付けることなどは禁止されています。

「障害がある」という理由だけで「障害のない人と異なる取扱い」をすることにより障害のある人を不利に扱うことのないようにしなければなりません。

(不当な差別的取扱いの具体例)

知的障害や発達障害を持つ子どもが体調を崩しても受診できるクリニックがない。例えば、最寄りの耳鼻咽喉科に行くことがあったが、子どもが診察を怖がり、抵抗したところ、「こういう状態で来られても診られない」と言われ受診を断られた。小児科でも、怖がって診察室にさえ入れずにいたところ、「本人診察室に入れないのであれば、親御さんとしてはどうしたいの？」と言われたため、状態を説明したところ、「はい、はい、はい、大丈夫、大丈夫」と言われ全くこちらの話は聞こうとせず終了させられた。他科でも通院が困難な事が多く、困っている。

この出来事を受け、当事者の親からは、障害児者当事者やその家族に、どのように接すればよいのか、支援をしていけばよいのか、本人の希望や意見に耳を傾け、どのように工夫すれば受診することができるかを考えてほしかったという声が寄せられました。

「不当な差別的取扱い」をしないようにするためには、障害のある人に対し、個別の事情や、配慮が必要か等の確認を行うことが大切です。

詳しくはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/fukushi-kaigo/fukushi/sabetsu/>

上に挙げた事例を含む当事者やその家族からの声も掲載されております。是非ご参照ください。

★お知らせ★

メルマガジンのメールアドレスが変更になります。

(変更前) anzenchan@ml.city.yokohama.jp → (変更後)  
anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願いします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メルマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メルマガジン＜第207号＞●○  
～【障害者差別解消法】を知っていますか？ その4～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

■合理的配慮の提供とは？

日常生活・社会生活において提供されている設備やサービス等については、障害のない人は簡単に利用できても、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動などが制限されてしまう場合があります。

このような場合には、障害のある人の活動などを制限しているバリアを取り除く必要があります。これは社会モデルに基づいた考え方になります。このため、障害者差別解消法では、行政機関等や事業者に対して、個々の場面で、障害者から「社会的なバリアを取り除いてほしい」旨の意思の表明があった場合にその実施に伴う負担が過重でないときに「合理的配慮」の提供を求めています。

（合理的配慮の具体例）

・【障害のある人からの申出】来院したところ、カウンターが高く、診察券等を受付に渡すことが難しい。

→【申出への対応（合理的配慮の提供）】受付が来院者の方へ周り、対応する。

・【障害のある人からの申出】難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため細いペンや小さな文字では読みづらい。

→【申出への対応（合理的配慮の提供）】太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。また、「耳マーク」を提示し、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮が可能であることを周知した。

■対話が大切です。

合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障害のある人と事業者が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要です。このような双方のやり取りを「建設的対話」と言います。

障害のある人からの申出への対応が難しい場合でも、障害のある人と事業者等の双方が持っている情報や意見を伝え合い、対話を行うことで、目的に応じた代替りの手段を見つけていくことができます。

★編集後記★

障害のある人もない人も分け隔てなく生活できる共生社会の実現のためには、障害のある人ご自身の心身のはたらきの障害のみが原因と考える「医学モデル」のみではなく、社会の側つまり環境側に様々な障壁（バリア）がある「社会モデル」を念頭に考えることが大切です。まずは、障害のある人に寄り添い、何に困っているかを理解しようとする姿勢をもつこと、その1ステップをもつことが大切かと思えます。

詳しくはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/fukushi-kaigo/fukushi/sabetsu/>

★お知らせ★

メルマガジンのメールアドレスが変更になります。

（変更前）anzenchan@ml.city.yokohama.jp→（変更後）

anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願いします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メルマガジン＜臨時号＞●○

～三師調査及び業務従事者届は令和7年1月15日までにお願いします！～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

■医師・歯科医師・薬剤師の資格をお持ちの皆さまへ

本年は2年に1度の届出年です。

日本国内に居住する医師・歯科医師・薬剤師の皆さまは、令和6年12月31日現在の状況を令和7年1月15日（水）までに横浜市保健所が設置する私書箱へ届出をお願いいたします。（横浜市内にお住まい又は従事先が横浜市内の方が届出書を郵送する場合に限ります。）

※現在、就労していない方も届出が必要です。

【医師・歯科医師・薬剤師届の郵送による提出先】

〒221-8691

神奈川県 神奈川郵便局 私書箱8号

横浜市 横浜市医療局 医療安全課

届出書の様式について（厚生労働省のホームページからダウンロードできます）

【厚生労働省ホームページ】

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iryuu/iryujishatodokede-sys.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/iryujishatodokede-sys.html)

◎ 施設管理者等の方へ

従事先の施設毎にとりまとめるうえ、インターネットによるオンライン届出も可能です。是非、ご活用ください。（※詳細は厚生労働省ホームページを御参照ください。）

⇒オンラインによる届出について

【厚生労働省ホームページ（医療従事者届出システム）】

<https://static.iryujishatodokede-sys.mhlw.go.jp/>

■業務に従事している保健師・助産師・看護師・准看護師・歯科衛生士・

歯科技工士の皆さまへ

本年は2年に1度の届出年です。

令和6年12月31日現在、業務に従事されている方は、令和7年1月15日（水）までに横浜市保健所が設置する私書箱へ届出をお願いします。（従事先が横浜市内の方が届出書を郵送する場合に限ります。）

【業務従事者届の提出先】

〒221-8691

神奈川県 神奈川郵便局 私書箱8号

横浜市 横浜市医療局 医療安全課

届出書の様式について（横浜市のホームページからダウンロードできます）

【横浜市ホームページ】

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/imuyaku/oshirase/iryujishatodokede.html>

◎ 施設管理者等の方へ

従事先の施設毎にとりまとめるうえ、インターネットによるオンライン届出も可能です。是非、ご活用ください。（※詳細は厚生労働省ホームページを御参照ください。）

⇒オンラインによる届出について

【厚生労働省ホームページ（医療従事者届出システム）】

<https://static.iryujishatodokede-sys.mhlw.go.jp/>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryo>

oanzenml.html

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜臨時号＞●○  
～病院書面検査は令和7年1月31日までにお願いします！～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へのお役立ち情報やお知らせも発信

---

■ 令和6年度 医療法第25条第1項に基づく病院書面検査の実施について

横浜市では、医療法第25条第1項等に基づく病院検査について、実地検査と書面検査を1年度ごとに交互に実施しています。

今年度、書面検査の対象に該当する病院におかれましては、令和7年1月31日（金）までに書面検査票による自主点検を実施いただくとともに、その結果の提出をお願いいたします。

【提出方法】

- 1、横浜市電子申請システムから書面検査票をダウンロード
- 2、書面検査票の作成
- 3、横浜市電子申請システムから書面検査票をアップロード

※詳細については、実施対象病院に12月18日に電子メールで、また12月20日に発送した郵送物でご確認をお願いいたします。

★お知らせ★

メールマガジンのメールアドレスが変更になります。

（変更前）[anzenchan@ml.city.yokohama.jp](mailto:anzenchan@ml.city.yokohama.jp)→（変更後）  
[anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp](mailto:anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp)

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願いします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第208号＞●○

★今月のテーマ★

～医療用語の認知度から考える適切なコミュニケーションの取り方とは？～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

■市民向け講演会を開催しました！

令和6年度横浜市市民医療安全講演会を令和6年12月22日（日）に開催しました。

「知って得する医療のかかり方～患者の視点・医師の視点の違いから～」というテーマで現役の消化器外科医師である山本 健人氏にご講演いただきました。50～80代を中心に176名と多くの方にご参加いただき大変盛況でした。

第1部では、横浜市医療安全相談窓口に実際に寄せられた相談事例の中から、多くの患者が医療機関に抱く不安や疑問を当課行政医師が投げかけ、山本氏が回答するトークセッションを、第2部では「知って得する医療のかかり方」として、医療機関を受診する際のポイントやセカンドオピニオンを正しく理解することの大切さなどについて山本氏から講演していただきました。

事例を用いた分かりやすく具体的なお話で、参加された方とともに医療安全課職員もとても勉強になったと感じています。

今回の参加者アンケートでは、講演会の感想とともに、医療用語の認知度の調査も実施しました。

次号からは、アンケート結果から見えた用語ごとの認知度に加え、その用語にまつわる医療安全相談窓口への相談事例をもとに、適切なコミュニケーションの取り方を考えていきたいと思います。

★お知らせ★

メールマガジンのメールアドレスが変更になります。

（変更前）[anzenchan@ml.city.yokohama.jp](mailto:anzenchan@ml.city.yokohama.jp) → （変更後）  
[anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp](mailto:anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp)

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願いします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第209号＞●○

～医療用語の認知度から考える適切なコミュニケーションの取り方とは？～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

■「選定療養費」について知っていますか？

講演会参加者アンケートの「選定療養費が何か知っていますか？」の設問に対して、「知っている」が8.3%、「聞いたことがある」が13.1%、「知らない」が76.2%という結果でした。「聞いたことがある」「知らない」の合計値は89.3%となり、「選定療養費」の認知度が低いことがわかります。

■「選定療養費」について、相談窓口に寄せられる相談は？

相談事例を見ていきましょう。

200床以上の病院に通院中。主治医から「そろそろ診療所に紹介します。国からも言われてるしね。」と言われた。

「国からも言われている。」という意味がよくわからなかった。

また、主治医を信頼しているため、引き続き病院に通院したい気持ちがあり、主治医に相談すると、「当院からの逆紹介に同意されず、当院に通院の継続をされる場合は、受診の度に再診料として3,300円をいただきます。」と言われた。

主治医の説明の意図がよくわからなかった。3,300円支払う必要はあるのか？

■相談事例に対しどのような対応が望ましいのか？

「国からも言われている」や「決まっていることだから」「ルールだから」という曖昧な表現ではなく、「病院の機能分担」や「選定療養費」という正しく具体的な用語を使用したほうが良い場合もあるかと思います。患者自身がその用語を調べるきっかけになったり、他の医療従事者に説明を求めやすくなったりするかもしれないからです。

その一方、「病院の機能分担」や「選定療養費」という認知度の低い医療用語を使うことで更に患者の混乱を招く可能性もあります。

そのため、医療用語を使って患者に説明をした後には「何かわからないことはありますか？」等と声を掛けることが大切です。コミュニケーションをとるきっかけとなり、患者が理解していないことが明確になる可能性があります。

コミュニケーションの取り方を少し工夫するだけでも、患者の理解度が変わっていく場合があります。

医師がすべての説明を丁寧に行うことは難しいかもしれません。そのような場合には、院内の患者相談窓口等をご案内する、あるいは他の医療従事者から説明する等の手段でコミュニケーションを補っても良いかもしれません。

また、当窓口もできる限り医療用語の説明を行うよう努めています。医療機関と当窓口が協力し合いながら

患者の理解度の向上、すなわち患者と医療従事者双方に納得感を得られるようにしていきたいと思います。

次号では「セカンドオピニオン」についてご紹介していきます。

★お知らせ★

メールマガジンのメールアドレスが変更になります。

(変更前) anzenchan@ml.city.yokohama.jp → (変更後)

anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願いします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メルマガジン＜第210号＞●○

～医療用語の認知度から考える適切なコミュニケーションの取り方とは？～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

■「セカンドオピニオンと転院の違い」について知っていますか？

本号では「セカンドオピニオンと転院の違い」の認知度について取り上げます。

講演会参加者アンケートの「セカンドオピニオンと転院の違いについて知っていますか？」の設問に対して、「知っている」が58.3%、「同じだと思っていた」が29.2%、「セカンドオピニオンという言葉自体を知らない」が7.1%という結果でした。

前号の「選定療養費」と比べると認知度は高いですが、「（転院と）同じだと思っていた」と約3割の方が回答しているように、正しく認識していない市民も一定数いることが分かりました。

■「セカンドオピニオンと転院の違い」について、相談窓口に寄せられる相談は？

相談事例を見ていきましょう。

市内の病院を受診しているが、その先生は診断名をよく変えるし、治療方法を提示される事なく余命宣告をされたため不信感がある。

他の病院でセカンドオピニオンを受けたのだが、書類は元の病院が作ったものであるため、要するに出来レースである。

他に治療法がないか聞きに行ったのに、治療方針について何も言われず、転院もできなかった。

どうしたら転院ができるのか。

■相談事例に対しどのような対応が望ましいのか？

今回の事例のように、治療方針に不安がある、納得が出来ない患者が転院を目的にセカンドオピニオンを希望する場合があります。

また、今回の認知度調査からわかるように、セカンドオピニオンの意味を正しく理解せずにセカンドオピニオンを希望する患者もいます。

患者からセカンドオピニオンを希望したいとの申し出があった場合には、患者のセカンドオピニオンに対する認識を確認し、転院との違いや保険診療ではないこと等を含めて正しく理解してもらえよう説明することが大切です。しかし、診察のなかで説明時間をとることが難しいこともあると思いますので、そのような場合には、院内の他の職員や患者相談窓口から説明が受けられるよう調整してみてもいいでしょうか。

また、今回の事例では、相談者の不安感や不信感の背景にコミュニケーション不足による治療方針への理解不足が含まれている可能性もあります。

当窓口では相談内容から不安感や不信感を聞き出し、医師とどのようにコミュニケーションをとればよいかアドバイスしています。

それでも、医師と上手くコミュニケーションがとれないという場合には、院内の患者相談窓口に対し話し合いの場を設けてもらえないかと相談してみてもどうかと提案しています。

セカンドオピニオンを患者から相談された際には、現在の治療方針のどのようなところに不安感や不信感があるのか、患者と話し合うきっかけにいただければと思います。

次号では、今月のまとめについてお伝えします。

★お知らせ★

メールマガジンのメールアドレスが変更になります。

(変更前) anzenchan@ml.city.yokohama.jp → (変更後)  
anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願いします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

## ○●横浜市医療安全メールマガジン＜第211号＞●○

～医療用語の認知度から考える適切なコミュニケーションの取り方とは？～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

本号では、講演会参加者アンケートでの医療用語の認知度調査の結果と相談事例、対応方法についてのまとめをお伝えします。

「選定療養費」と「セカンドオピニオンと転院との違い」の両方を知っていると回答した方はわずか7.7%という結果でした。

医療用語に対する知識を十分に持っている人は少ないということが改めて分かります。

医療従事者と患者の双方が納得したうえで治療ができるようにするには、説明を丁寧に行うことが必要であることを再認識する結果になったと感じています。

今回の市民向け講演会「知って得する医療のかかり方～患者の視点・医師の視点の違いから～」には、寒い中でしたが、多くの方にご参加いただきました。

多くの方が医療機関とより良いコミュニケーションを取り、より納得した形で治療を受けたいという意識されていることの表れかと思えます。

参加者アンケートには「医師とのコミュニケーションの取り方がわかった。」や「今まで知りたかった医療知識を学べてよかった。」、「医療機関側の考え方がわかりよかった。」

等の感想がありました。

患者側の理解を深め、納得度を向上させるために、医療従事者の皆様には、患者に説明を丁寧に行うことや積極的に声掛けをする等の工夫を考えていただければと思います。

### ★編集後記★

今月号では、講演会でのアンケートを題材に患者と医療機関とのコミュニケーションギャップについてお伝えしましたが、いかがだったでしょうか。

ギャップを埋めるには、どちらか一方が努力・工夫をするのではなく、どちらも歩み寄ることが必要です。当窓口でも、その橋渡しをお手伝いさせていただきますので、

今後ともどうぞよろしくお願いします。

### ★お知らせ★

メールマガジンのメールアドレスが変更になります。

(変更前) anzenchan@ml.city.yokohama.jp → (変更後)

anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願いします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

### ■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第212号＞●○  
～令和6年度第2回横浜市医療安全研修会のお知らせ～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

■令和6年度第2回横浜市医療安全研修会を開催します！

令和6年1月に発生した能登半島地震を受け、第2回医療安全研修会では、実際に被災地で災害地支援にご尽力された4名の医療従事者から、現場で感じたことや、今すぐにできる医療機関における備えについてご講演いただきます。

タイトル：「大規模地震を想定した医療機関における備え～能登半島地震被災地支援での体験を踏まえて～」

講師：横浜市医師会副会長 若栗直子氏（富岡西クリニック院長）  
横浜市歯科医師会会員 川滝統一氏（かわたき歯科クリニック院長）  
横浜市薬剤師会常務理事 高木健司氏（プラス薬局管理薬剤師）  
神奈川県看護協会災害支援ナース 柴崎敦氏（相模原中央病院感染管理認定看護師）

開催形式：YouTube限定公開による動画配信

動画配信期間：令和7年2月28日（金）～4月30日（水）【予定】

申込期間：令和7年2月10日（月）～3月31日（月）【予定】

下記の横浜市電子申請・届出システムからお申込みください。

<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/08d95498-06e5-4a44-b797-216128f875e8/start>

※動画視聴用URLは、後日、お申込み時にご記入いただいたメールアドレスに送付します。

★お知らせ★

■横浜市医療安全メールマガジン読者アンケートにご協力ください！

いつもメールマガジンをお読みいただき、ありがとうございます。  
横浜市医療安全メールマガジン読者アンケート実施のお知らせです。  
ご多忙の中、お手数ではありますが、ご協力いただきますと幸いです。  
今後の記事の参考にさせていただきます。  
（11問、約5分程度）

アンケート回答は下記URLへ

<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/3f49df6a-ed3b-4367-8f9d-54a92bba0ed8/start>

（回答期限：なし）

今回のアンケートURLは、今後の配信記事にも掲載します。  
たくさんの回答、お待ちしております。

■メールマガジンのメールアドレスが変更になります。

（変更前）[anzenchan@ml.city.yokohama.jp](mailto:anzenchan@ml.city.yokohama.jp)→（変更後）  
[anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp](mailto:anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp)

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願いします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第213号＞●○

★今月のテーマ★

～事業報告書等（決算届）の届出方法が、一部変更になります！～

---

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！

医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

---

■事業報告書等（決算届）の届出について

医療法人は、医療法の規定により、毎会計年度終了後3月以内に事業報告書等（決算届）及び経営状況の報告を届け出なければならないとされています。届出先は、横浜市の所管する医療法人（主たる事務所及び開設する診療所が横浜市内のみの法人）については、横浜市長（医療局健康安全課）です。電子データで届出していただく際にご利用いただいておりますG-M I S（じーみす）につきましては、令和7年4月より、新しいシステムであるWAM N E T（わむねっと）に切り替えとなります。利用申請の受付が始まっておりますので、ご利用を希望される場合は厚生労働省のホームページをご確認ください。

紙媒体での届出については横浜市のホームページ、WAM N E Tの詳細については厚生労働省のホームページをご覧ください。

横浜市ホームページ：

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/iryo/hojin/top.html>

厚生労働省ホームページ：

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000177753\\_00010.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000177753_00010.html)

★お知らせ★

メールマガジンのメールアドレスが変更になります。

（変更前）[anzenchan@ml.city.yokohama.jp](mailto:anzenchan@ml.city.yokohama.jp)→（変更後）  
[anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp](mailto:anzenchan@ml.city.yokohama.lg.jp)

ドメイン指定等を行っている場合は、受信できなくなる可能性がありますので、設定を令和7年2月28日までにお願いします。

詳細は下記URLへ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/yokohamadx/notice/202412mail-domain.html>

■メールマガジンアンケートはこちらから

<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/3f49df6a-ed3b-4367-8f9d-54a92bba0ed8/start>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第214号＞●○  
～自殺対策強化月間について～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

■進学や卒業、就職や転勤、転居など、生活環境が大きく変化し、ストレスを受けやすい時期である3月を、自殺対策基本法において「自殺対策強化月間」と定めています。横浜市における自殺者数については、令和5年は573人となり前年比で2.5%増となり、深刻な状況が続いています。

自殺はその多くが、病気や障害などの健康問題、失業や倒産、多重債務、長時間労働などの社会的・経済的問題、職場や学校、家庭の問題といった様々な社会的要因が複合的に絡み合い、心理的に追い込まれてしまった末の死です。自殺は誰にでも起こり得る危機であり、個人の問題ではなく社会全体の問題であることを認識し、それぞれの立場でできることから自殺対策に取り組んでいくことが必要です。

横浜市では令和6年3月に「誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現」を基本理念として掲げた第2期自殺対策計画を策定しました。その実現として以下の3点を重点施策に位置付けています。

- ・「こども・若者の自殺対策の強化」
- ・「女性に対する支援の強化」
- ・「自殺未遂者への支援の強化」

また、以下の5つの基本施策とともに、総合的な取組を進めています。

- ・「自殺対策に関する情報提供・理解促進」
- ・「生きることの包括的支援の推進」
- ・「地域におけるネットワークの強化」
- ・「自殺対策を支える人材育成」
- ・「遺された人等への支援」

3月は「自殺対策強化月間」にあたりますので集中的な啓発活動を実施します。

例えば・・・

- ・本市公式YouTubeチャンネルにて、横浜スポーツパートナーズ（YOKOHAMA TKM、横浜エクセレンス）と連携し、ゲートキーパー啓発動画を発信。
- ・市庁舎を神奈川県の実自殺対策カラーである“もえぎ色（グリーン）”にライトアップ
- ・横浜市営地下鉄ブルーライン・グリーンラインの車内ビジョンにて、ゲートキーパーの役割や悩みを抱える市民に相談を促す動画広告を掲出

【詳しい取組については以下のページをご覧ください。】

●自殺対策強化月間（3月）の主な取組 横浜市

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/kokoro/jisatsu/jisatsutaisaku.html>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights (C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メルマガジン＜第215号＞●○  
～自殺対策のために私たちができること①～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

■ゲートキーパーとは

ゲートキーパーは、悩んでいる人に、気づき、声をかけ、話を聴いて、必要な支援につなげて、見守る人のことです。今回は、ゲートキーパーの5つの役割について解説していきます。

①気づき

自殺を考えている人は、何かしらのサインを発していることが多いといわれています。元気がない、表情が暗い、急にやせた、涙もろい、遅刻・早退が増えた、眠れない、食欲がない、体調不良を訴えるなど、ちょっとした変化や違和感を大事にしてみてください。

②声かけ

苦しんでいる人ほど、自分から助けを求めることは難しいものです。身近な人の様子の変化に気づいたら、声をかけてみてください。声をかける上で大切なことは、「心配している」「気にかけている」という気持ちを伝えることです。

③傾聴

ネガティブなことを誰かに話すというのは、勇気のいることです。話を聴くときは、自分の考えと違っていても、本人の気持ちを尊重し、否定せず受け止め、共感と心配している気持ちを伝えましょう。

また、「死にたい」と言われても、落ち着いて「死ぬほどつらい気持ちを抱えているんだな」と想像しながら聴くことが大切です。

そして、気持ちを打ち明けてくれたことへの感謝や、これまで苦労してきたことに対してねぎらいの態度を示すことが大切です。

④つなぎ

話を聴いたあとは、相談できる人や機関につなげることを意識してみてください。一人で相談に行くことが難しそうな時には、一緒に予約をしたり、付き添うなどして、相談できる人や専門家につながれるようにサポートをしていくことが「つなぐ」ということになります。

⑤見守り

専門家につながった後も、「相談に行ってみてどうだった？」「その後どう？」など声をかけて、その後も見守っていく、気にかけていくことが「見守る」ことになります。

ゲートキーパーとは、特別な資格が必要なわけではなく、誰でも普段自然にやっていることなのです。難しく考えず、少し意識することで、身近な人・大切な人を支援することにつながります。

【ゲートキーパーについて】

誰もがゲートキーパーに！

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/kokoro/jisatsu/GK2023.html>

【つなぎ先について】

相談窓口

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/kokoro/kokorosoudan/soudanmado.html#PTOP>

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第216号＞●○  
～自殺対策のために私たちができること②～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

■「TALKの原則」を聞いたことがありますか？～「死にたい」は「死にたいくらいつらい」というSOSのサイン～

今回は、自殺の危険が高まった人への対応のポイントについて「TALKの原則」を紹介します。

「死にたい」と考えている人は、「生きたい」という気持ちとの間で激しく揺れ動いており、自殺に至る前に何らかのサインを発していることが多いといわれています。そのため、身近な人が早くサインに気づき、「生きていたい」という方に傾くように支援するのが大切です。

「TALKの原則」は自殺したいと打ち明けられたり、自殺の危険を感じたときの対応の原則となります。

【TALKの原則】

- (1) Tell：言葉に出して心配していることを伝える。
- (2) Ask：死にたいという気持ちの有無を率直に尋ねる。
- (3) Listen：つらいという気持ちを傾聴する。
- (4) Keep safe：安全を確保したうえで、相手に寄り添い、一人で抱え込まず、連携して適切な援助を行うことを意味しています。

(2)について、「もしかしたら『死にたい』と思うことがあるの？」と聞くという事になります。

率直に尋ねることで、誰にも言えない気持ちを話しやすくなると言われています。また、自殺の危険がどのくらい迫っているのか、どのような支えがあるとよいのか、などを考えていくために欠かせません。聞きづらい時には、「もしかして…」と言つけるとよいかもしれません。

そして、「問題はすぐには解決しなくても、一緒に考えていこうね」「何かあればまた話を聞くからね」と相手に寄り添い、「あなたのことが心配」といった言葉をかけてください。

もしも、死にたい気持ちを抱えた人と出会ったら「TALKの原則」を頭に置きつつ対応をすることが大切です。この記事を読んでくださった皆さんが、患者さんや利用者さん、身近な人のゲートキーパーとなっていたいただけたら幸いです。

(参考文献：日本臨床救急医学会 「自殺未遂患者への対応 救急外来(ER)・救急科・救命救急センターのスタッフのための手引き」)

★おしらせ★

■令和6年度第2回横浜市医療安全研修会のアンケート回答へのご協力のお願いについて

メールマガジン2月に発送した212号（バックナンバーはこちら  
→<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>)

でお伝えした令和6年度第2回横浜市医療安全研修会「大規模地震を想定した医療機関における備え～能登半島地震被災地支援での体験を踏まえて～」につきまして、たくさんのお申込みありがとうございます。

お申込みいただいた方は、ぜひアンケート回答にご協力をお願いいたします。今後の研修会開催の参考にさせていただきます。

<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/17>

d24cd6-b255-459d-828f-dcaacb7d3741/start

上記URLからご回答いただけます。（回答締め切り：令和7年5月8日）

また、申込期間は令和7年3月31日（月）までとなっております。まだお申込みされていない方はぜひこの機会にお申込みいただき、今後の業務の参考にしていただきますと幸いです。

お申込みご希望の方は、下記の横浜市電子申請・届出システムからお申込みください。

<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/08d95498-06e5-4a44-b797-216128f875e8/start>

※動画視聴用URLは、後日、お申込み時にご記入いただいたメールアドレスに送付します。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.

○●横浜市医療安全メールマガジン＜第217号＞●○  
～心配な人にあなたができること～

医療安全メルマガは、患者と医療機関のコミュニケーションギャップを埋めるヒントを発信中！  
医療機関へお役立ち情報やお知らせも発信

■自分のこころのケアも大切に

今月は、自殺対策強化月間（3月）にちなんで、横浜市の自殺対策の取組と、「死にたい」と考えている人への、具体的な対応方法等についてお伝えしてきました。  
周囲の人の変化に気づき、支えていくためには、自分自身のこころにゆとりを持つていることも重要です。  
最終回では、普段から患者さんへケアされている皆さんが、ご自身にも目を向けられるよう、セルフケアについて簡単に触れてみます。

私たちは筋道が通っていないことがあるとモヤモヤした気持ちになり、逆に筋道が通って納得がいくとすっきりした気持ちになれます。実際、「こうするべき」といった自分の考えと、現実や他人の考えとが食い違うようなときに、私たちは不快な心理状態から早く逃れようとして、ついつい自分にとって都合が良い決めつけに陥りがちです。単なる『違い』を『間違い』と決めつけてしまうこともあるかと思います。

答えの出ない事態において、不確実なものや未解決のものを受容する能力、言い換えると「答えの出ない事態に耐える能力」のことを、「ネガティブ・ケイパビリティ」といいます。  
ネガティブ・ケイパビリティを高め、こころの健康を保つために3つのセルフケアを取り上げてみます。

①自分の感情に気づく

瞑想して、呼吸や心拍そして全身に意識を巡らせ、今ここの自分に注意を向け、本来の自分の感情に気づくことが大切です。

②書き出してみ、別の考え方もしてみる

頭に浮かぶモヤモヤは文字にして紙に書き出してみましょう。自分の考えを整理するのに役立ちます。また、意識的に異なる別の考え方も書き出してみることもお勧めです。

③気持ちを聞いてもらう

普段から多くの患者さんたちの辛い話や困りごとを聞いている皆さんだからこそ、信頼できる人に自分の気持ちや考えを話してみましょう。自分の気持ちがすっきりするだけでなく、他人の視点からの別の考え方に気がつけるかもしれません。孤立や孤独感の軽減にもつながるでしょう。

忙しく疲れを溜めやすい年度末が目前に迫ってきたこの時期、ぜひセルフケアを積極的に取り入れながら、職場の皆さんと力を合わせて乗り越えていただきたいと思います。

■バックナンバーはこちらから

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

■解除・変更：下記URLから、メールマガジンの解除又は変更手続きができます。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/anzenchan>

■発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市医療局健康安全部医療安全課）

Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.