

令和7年度 第1回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和7年6月 17 日(火) 18時～

横浜市庁舎18階 なみき9～12 会議室

-
- | | |
|---------------------------|-------|
| 1 開会 | 【資料1】 |
| 2 あいさつ | |
| 3 議題 | |
| (1) 令和6年度医療安全支援センター事業振り返り | |
| ア 医療安全相談窓口への相談実績(4月～3月) | 【資料2】 |
| イ 医療安全研修会結果報告 | 【資料3】 |
| (2) 令和7年度医療安全支援センター事業について | |
| ア 医療安全相談窓口への相談実績(4月) | 【資料4】 |
| イ 令和7年度医療安全支援センター事業概要 | 【資料5】 |
| (3) 事例検討等について | |
| ア 医療安全相談窓口事例検討 | |
| イ (参考)医療安全課臨時対応案件 | |
| 4 閉会 | |
-

令和7年度 第1回横浜市医療安全推進協議会 説明資料

資料1

令和7年度横浜市医療安全推進協議会 名簿
令和7年度第1回横浜市医療安全推進協議会 席次表
横浜市の保有する情報の公開に関する条例（一部抜粋）
横浜市附属機関の設置及び運営に関する要綱
横浜市医療安全推進協議会要綱

資料2

令和6年度医療安全相談窓口相談実績（4～3月）

資料3

令和6年度医療安全支援センターの取組（結果報告）

資料4

令和7年度医療安全相談窓口相談実績（4月）

資料5

令和7年度医療安全支援センター事業概要について

参考資料

令和6年度横浜市医療安全相談窓口相談実績（4～3月）（関係団体別）
令和6年度横浜市医療安全相談窓口相談実績（4～3月）（主な診療科別）

令和7年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

令和6年4月1日～

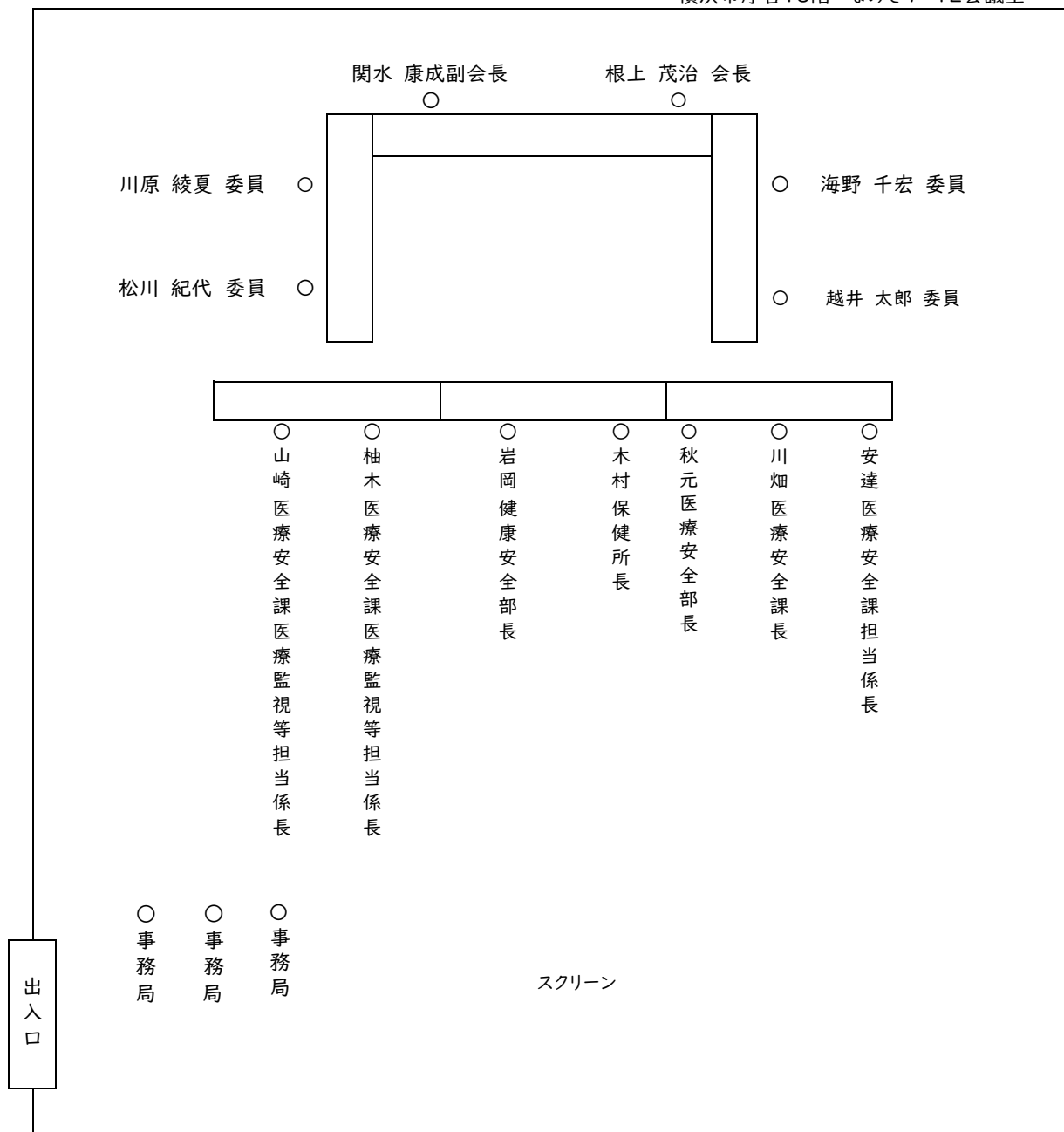
		団体名	役職	氏名
関係団体 各1名	会長	横浜市医師会	常任理事	ネガミ シゲハル 根上 茂治
	委員	横浜市歯科医師会	委員	カワハラ アヤカ 川原 綾夏
	副会長	横浜市薬剤師会	副会長	セキミズ ヤスナリ 関水 康成
	委員	横浜市病院協会	副会長	ヤマグチ テツアキ 山口 哲顕
	委員	神奈川県看護協会	委員	シマダ トモコ 島田 朋子
学識者 2名	委員	神奈川県弁護士会	弁護士	ウミノ チ ヒロ 海野千宏
	委員	特定非営利活動法人 がん患者団体支援機構	委員	マツカワ キヨ 松川 紀代
市民 1名	委員	青葉区保健活動推進員会	会長	コシイ タロウ 越井 太郎

※任期は令和8年3月31日までとなります。

令和7年度第1回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和7年6月17日(火)午後6時～7時

横浜市庁舎18階 なみき9～12会議室



横浜市附属機関の設置及び運営に関する要綱

制 定 平成24年3月14日総し第311号（局長決裁）

最近改正 令和5年3月31日総総第962号（局長決裁）

（趣旨）

第1条 この要綱は、附属機関の設置及び運営について必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第2条 この要綱において附属機関とは、地方自治法（昭和22年法律第67号）第138条の4第3項及び地方公営企業法（昭和27年法律第292号）第14条の規定に基づき、法律又は条例により設置する附属機関をいう。

（附属機関の設置）

第3条 附属機関の設置に当たっては、次に掲げる事項を満たすこととする。

- (1) 他の附属機関と設置目的や担任事務が類似しないものであること。
- (2) 他の行政手段等で対応することが著しく困難であること。

（委員の任命及び構成）

第4条 附属機関の委員の任命及び構成については、附属機関ごとに定める目的・趣旨にふさわしい人材を幅広く選任するとともに、次に掲げる事項を満たすこととする。

- (1) 委員の定数は、20人以内とすること。
 - (2) 委員には本市職員を任命しないこと。
 - (3) 委員には本市市会議員を任命しないこと。
 - (4) 委員を再任する場合は、当該委員の在任期間が引き続き10年を超えないこと。
 - (5) 他の附属機関の委員の職を4以上兼ねる者を当該附属機関の委員に任命しないこと。
 - (6) 女性委員の登用については、横浜市附属機関委員への女性の参画推進要綱（平成24年3月28日市男女第776号。以下「女性参画推進要綱」という。）によること。
- 2 当該附属機関の設置目的に照らし、特別の事情があると認められる場合においては、前項第1号、第4号及び第5号の規定は、適用しない。
- 3 前2項の規定にかかわらず、委員の任命及び構成に関する事項に関し、これらの項に規定する事項について別に定めがある場合は、その定めるところによる。

（会議の運営）

第5条 会議は、附属機関の設置目的を達成するため、効果的かつ効率的に行うこととする。

- 2 会議は、横浜市の保有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号）第31条に基づき、原則、公開とすること。

なお、公開に当たっては横浜市附属機関の会議の公開に関する要綱（平成12年6月助役依命通達。以下「会議公開要綱」という。）による。

- 3 会議録は、議題に対する審議内容、結論等が明確となるよう作成すること。また、公開された会議に係る会議録は、会議公開要綱第8条に基づき閲覧に供する。

（設置等の見直し）

第6条 各附属機関を所管する区局統括本部（以下「所管課」という。）は、当該附属機関が次の各号のいずれかに該当するに至った場合は、その廃止を検討することとする。

- (1) 所期の目的を達成したもの
- (2) 社会情勢の変化等により必要性が低下してきたもの
- (3) 活動が不活発なもの

- 2 所管課及び総務局行政イノベーション推進室行政マネジメント課（以下「行政マネジメント課」という。）は、目的や担当事務が類似している附属機関がある場合は、整理統合し、合理化を図る。

（調整及び報告）

第7条 所管課は、当該附属機関の設置及び委員の任命及び構成に関し、行政マネジメント課と調整するものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、指定管理者選定評価委員会等の設置及び委員の任命及び構成に関し、所管課は、政策局共創推進室共創推進課と調整するものとする。
- 3 所管課は、女性参画推進要綱に基づき、委員への女性参画推進に必要な事項について、政策局男女共同参画推進課と調整を行うものとする。
- 4 所管課は、委員の報酬に関し、別に定めのあるものを除き、横浜市事務決裁規程の全部改正について（昭和47年8月助役依命通達）に基づき、総務局長と調整するものとする。
- 5 所管課は、会議公開要綱に基づき、会議の運営状況について、毎年1回、市民局長に報告するものとする。
- 6 所管課は、附属機関の設置及び運営状況等について、毎年1回、行政マネジメント課に報告するものとする。

（パブリックコメントの実施）

第8条 附属機関が答申、報告書等を提出するに当たっては、横浜市パブリックコメント実施要綱（平成15年4月助役依命通達）に基づき、必要によりパブリックコメントを実施することとする。

附 則（制定 平成24年3月14日総し第311号、局長決裁）

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則（制定 平成24年7月2日総し第67号、局長決裁）

この要綱は、平成24年7月2日から施行する。

附 則（制定 平成25年3月11日総し第222号、局長決裁）

この要綱は、平成25年3月11日から施行する。

附 則（制定 平成25年4月5日総し第1号、局長決裁）

この要綱は、平成25年4月5日から施行する。

附 則（制定 平成25年6月5日総し第14号、局長決裁）

この要綱は、平成25年6月5日から施行する。

附 則（制定 平成25年9月30日総し第54号、局長決裁）

この要綱は、平成25年9月30日から施行する。

附 則（制定 平成25年11月1日総し第69号、局長決裁）

この要綱は、平成25年11月1日から施行する。

附 則（制定 平成25年12月25日総し第71号、局長決裁）

この要綱は、平成25年12月25日から施行する。

附 則（制定 平成26年3月27日総し第92号、局長決裁）

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則（制定 平成26年6月25日総し第16号、局長決裁）

この要綱は、平成26年7月1日から施行する。

附 則（制定 平成26年9月26日総し第50号、局長決裁）

この要綱は、平成26年10月1日から施行する。

附 則（制定 平成26年12月9日総し第75号、局長決裁）

この要綱は、平成27年1月1日から施行する。

附 則（制定 平成27年3月19日総し第119号、局長決裁）

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則（制定 平成27年6月23日総行第474号、局長決裁）

この要綱は、平成27年7月1日から施行する。

附 則（制定 平成27年9月30日総行第936号、局長決裁）

この要綱は、平成27年10月1日から施行する。

附 則（制定 平成27年12月25日総行第1387号、局長決裁）

この要綱は、平成28年1月1日から施行する。

附 則（制定 平成28年3月28日総行第2151号、局長決裁）

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（制定 令和3年3月2日総行第3396号、局長決裁）

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則（制定 令和3年8月20日総行第673号、局長決裁）

この要綱は、令和3年9月1日から施行する。

附 則（制定 令和4年3月31日総総第910号、局長決裁）

この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

附 則（制定 令和5年3月31日総総第962号、局長決裁）

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

横浜市の保有する情報の公開に関する条例（一部抜粋）

（会議の公開）

第31条 地方自治法(昭和22年法律第67号)第138条の4第3項及び地方公営企業法(昭和27年法律第292号)第14条の規定に基づき設置する審議会等の附属機関(以下「附属機関」という。)の会議は、公開する。ただし、次に掲げる場合は、この限りでない。

- (1) 他の法令等に特別の定めがある場合
- (2) 不開示情報に該当する事項を審議する場合
- (3) 会議を公開することにより、公正かつ円滑な議事運営が著しく阻害されると認められる場合で、附属機関の決定により、その会議の全部又は一部を公開しないこととした場合

横浜市医療安全推進協議会運営要綱

制 定 平成24年4月1日 健医安第1737号（局長決裁）

最近改正 令和5年3月31日 健医安第3711号（局長決裁）

（趣旨）

第1条 この要綱は、横浜市附属機関設置条例（平成23年12月横浜市条例第49号。以下「条例」という。）第4条の規定に基づき、横浜市医療安全推進協議会（以下「協議会」という。）の組織、運営その他必要な事項について定めるものとする。

（横浜市医療安全相談窓口）

第2条 条例第2条別表に規定する横浜市医療安全支援センターは、平成19年横浜市告示第142号により、横浜市医療安全相談窓口（以下「相談窓口」という。）とする。

（担当事務）

第3条 条例第2条第2項に規定する協議会の担任する事務の細目については、次に掲げるものとする。

- （1） 相談窓口の運営方針及び業務内容の検討
- （2） 相談窓口の業務の運営に係る関係機関・団体との連絡調整
- （3） 個別相談事例等のうち重要な事例や専門的な事例に係る助言
- （4） 地域における医療安全の推進のための方策の検討
- （5） その他相談窓口の業務に関する重要事項の検討

（委員）

第4条 協議会の委員は、次の各号に掲げる者のうちから選定し、市長が任命する。

- （1） 横浜市医師会、横浜市病院協会、横浜市歯科医師会、横浜市薬剤師会、神奈川県看護協会の団体が推薦する者各1名
- （2） 学識経験のある者
- （3） 市民

2 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は再任を妨げない。

（報酬）

第5条 委員は、別に定めるところにより報酬を受けるものとする。

（会長及び副会長）

第6条 協議会に会長及び副会長をそれぞれ1人を置く。

2 会長は、委員の互選により定め、副会長は会長が指名する。

- 3 会長の任期は、委員の任期による。
- 4 会長は、協議会を代表し、会務を掌理する。
- 5 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第7条 協議会の会議は、会長が招集し、その議長となる。

- 2 協議会の会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。
- 3 協議会の議事は出席した委員の過半数をもって決し、可否同数の場合は、会長がこれを決する。

(委員会)

第8条 条例第3条第2項の規定により、特定又は専門の事項を調査審議するため、協議会に委員会を置くことができる。

- 2 委員会は、協議会の委員及び当該事項の調査審議に必要と考えられる者をもって組織する。
- 3 委員会に委員長を置き、協議会の会長をもって充てる。

(会議の公開)

第9条 横浜市の保有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号）第31条の規定により、会議は、公開とする。ただし、協議会が認めた場合、会議の一部または全部を非公開とすることができる。

(意見の聴取等)

第10条 協議会は、会議において必要があると認めるときは、関係者の出席を求めて、その意見を聴き、又は関係者から資料の提出その他必要な協力を求めることができる。

(議事録)

第11条 協議会は、議事録を作成し公開する。

(庶務)

第12条 協議会の庶務は、医療局健康安全部医療安全課において処理する。

(委任)

第13条 この要綱に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、医療局長が定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成24年4月1日から施行する。
- 2 この要綱の施行後及び、2年ごとに行う委員改選後最初の協議会の会議は、第8条第1項の規定にかかわらず、市長が招集する。
(廃止)
- 3 横浜市医療安全推進協議会設置要綱（平成20年4月1日 健医安第1271号）は廃止する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成28年11月11日から施行する。

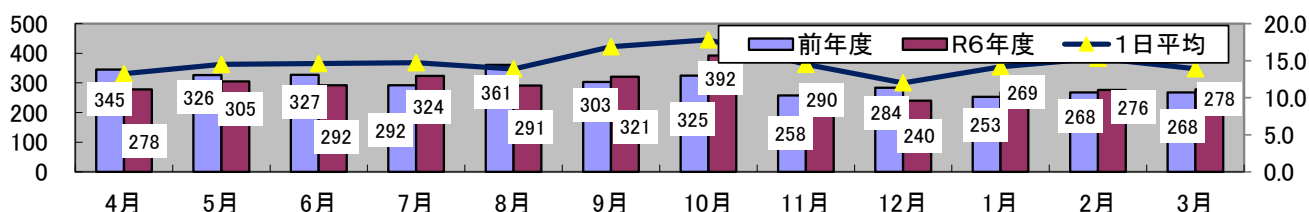
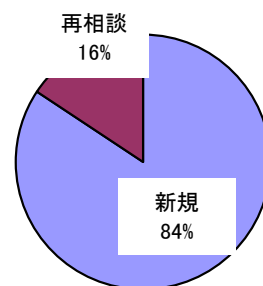
附 則

(施行期日)

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

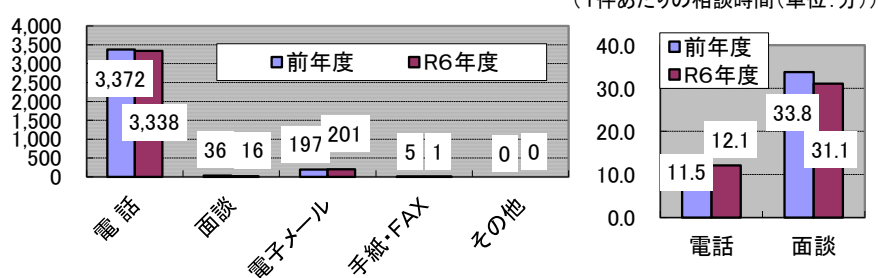
1 月別相談件数

月	前年度	R6年度	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	345	278	239	39	21	13.2
5月	326	305	266	39	21	14.5
6月	327	292	240	52	20	14.6
7月	292	324	278	46	22	14.7
8月	361	291	232	59	21	13.9
9月	303	321	256	65	19	16.9
10月	325	392	318	74	22	17.8
11月	258	290	240	50	20	14.5
12月	284	240	205	35	20	12.0
1月	253	269	230	39	19	14.2
2月	268	276	242	34	18	15.3
3月	268	278	252	26	20	13.9
計	3,610	3,556	2,998	558	243	14.6



2 相談手段別件数

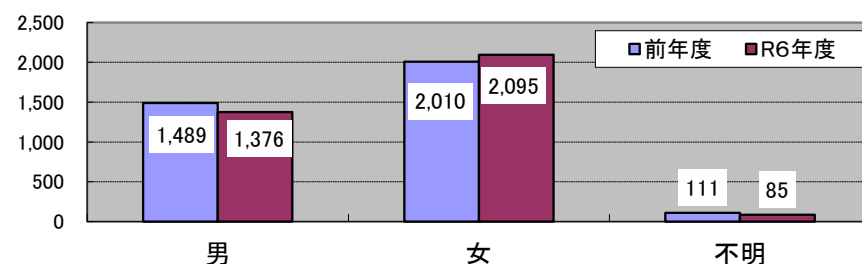
相談手段	件数	構成比
電話	3,338	93.9%
面談	16	0.4%
電子メール	201	5.7%
手紙・FAX	1	0.0%
その他	0	0.0%
計	3,556	100.0%



3 相談者の内訳

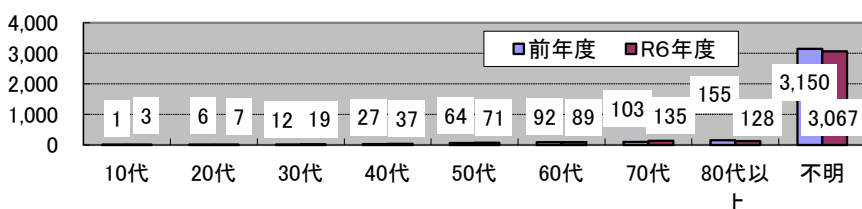
①性別

性別	件数	構成比
男	1,376	38.7%
女	2,095	58.9%
不明(メール等)	85	2.4%
計	3,556	100.0%



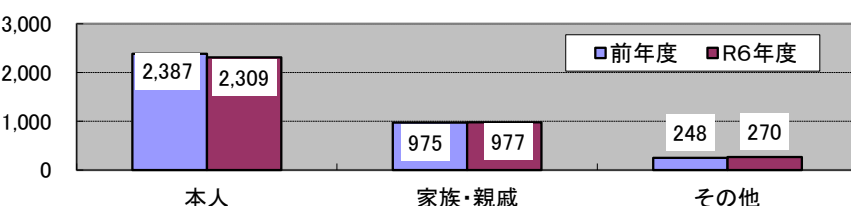
②年齢

年代	件数
10代	3
20代	7
30代	19
40代	37
50代	71
60代	89
70代	135
80代以上	128
不明	3,067
計	3,556



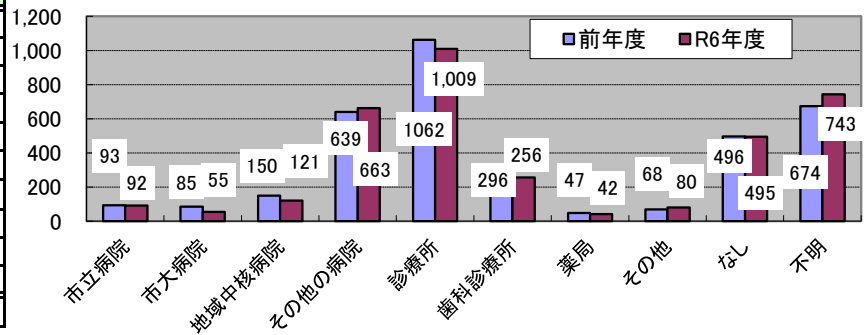
③患者との関係

関係	件数	構成比
本人	2,309	64.9%
家族・親戚	977	27.5%
その他	270	7.6%
計	3,556	100.0%

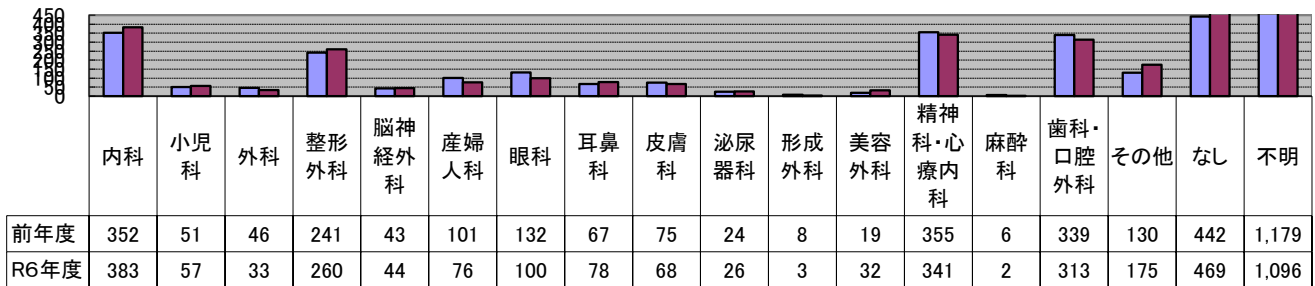


4 対象機関

	件数	構成比
市立病院	92	2.6%
市大病院	55	1.5%
地域中核病院	121	3.4%
その他の病院	663	18.6%
診療所	1,009	28.4%
歯科診療所	256	7.2%
薬局	42	1.2%
その他	80	2.2%
なし	495	13.9%
不明	743	20.9%
計	3,556	100.0%



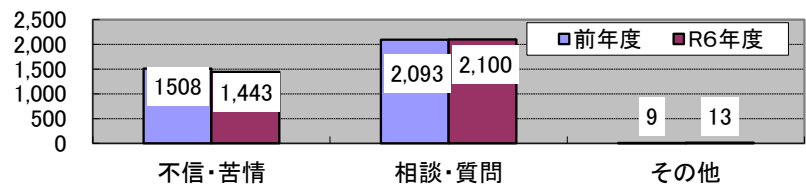
5 主な診療科目



6 相談の内訳

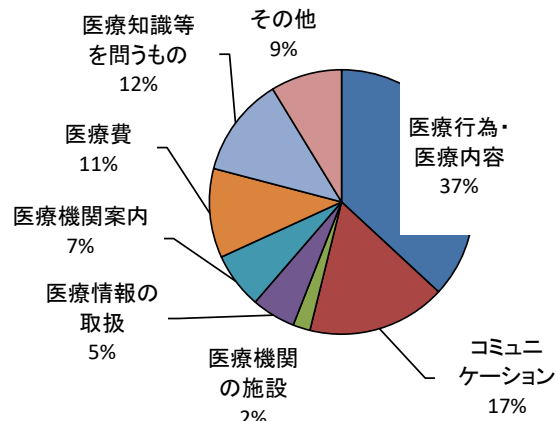
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	1,443	40.6%
相談・質問	2,100	59.1%
その他	13	0.4%
計	3,556	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1,312	36.9%
コミュニケーション	603	17.0%
医療機関の施設	75	2.1%
医療情報の取扱	191	5.4%
医療機関案内	243	6.8%
医療費	388	10.9%
医療知識等を問うもの	434	12.2%
その他	310	8.7%
計	3,556	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	2,530	71.1%
他課や関係機関紹介	866	24.4%
対象施設等への連絡	58	1.6%
立入検査担当部署へ連絡	52	1.5%
その他(中断など)	50	1.4%
計	3,556	100.0%

<主な紹介先関係機関>

- ・横浜市救急医療情報センター ・他自治体(医療安全支援センター)
- ・関東信越厚生局神奈川事務所
- ・個人情報保護ダイヤル
- ・労働基準監督署 ・デジタル庁

8 どこで知ったか

	件数
県(医療安全センター含む)	24
その他行政(国、他都市)	38
医療機関	17
消費生活センター	27
その他関係機関(医師会等)	62
インターネット	83
パンフ、市刊行物	40
マスコミ、その他	54
交換台、コールセンター	68
区役所等市他部署	184
不明	2,959
計	3,556

【その他関係機関】

横浜市医師会 横浜市歯科医師会 法テラス
地域ケアプラザ 歯科電話相談窓口 など

【パンフ、市刊行物】

くらしのガイド リーフレット 広報よこはまなど

【その他】

知人・友人 議員 ヘルパー ケースワーカー など

9 相談内容の詳細分類

	内 容	件数	構成比
医療行為・医療内容	医療行為・医療内容	987	27.8%
	医療過誤を疑っている	107	3.0%
	転院・退院・処遇改善(精)	155	4.4%
	医療法関連法規	63	1.8%
コミュニケーション	説明に関すること	100	2.8%
	接遇:医師	126	3.5%
	接遇:歯科医師	3	0.1%
	接遇:看護師	28	0.8%
	接遇:薬剤師	13	0.4%
	接遇:その他職員	51	1.4%
	その他:コミュニケーションに関すること	282	7.9%
医療機関の施設	衛生環境	28	0.8%
	その他医療機関の施設に関すること	47	1.3%
医療情報の取扱	カルテ開示	37	1.0%
	セカンドオピニオン	11	0.3%
	広告	1	0.0%
	個人情報・プライバシー	23	0.6%
	診断書等文書に関すること	106	3.0%
	その他医療情報の取扱に関すること	13	0.4%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	243	6.8%
医療費	診療報酬等	186	5.2%
	保険外併用療養費	55	1.5%
	自費診療	69	1.9%
	医療費に関するその他	78	2.2%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	308	8.7%
	薬(品)に関すること	96	2.7%
	制度について尋ねるもの	24	0.7%
	その他の医療知識等を問うもの	6	0.2%
その他	その他	242	6.8%
	医療機関からの相談	47	1.3%
	関係機関等からの相談	21	0.6%
	計	3,556	100.0%

【医療行為・医療内容】

治療・看護等の内容や技術に関する事。自分の望む治療方針ではない。相談者が医療過誤を疑っているもの。医療事故があったのに説明がないなど。
 転院を迫られる・転院についての説明に納得がいかない。
 精神保健福祉法関連の退院請求など。
 医師不在・無資格診療など医療法関連法規に違反する可能性のあるもの。

【コミュニケーション】

医療用語についての解説が不十分・説明がない。
 医師の説明がわかりにくい。
 医師に聞きにくい。
 職員の基本的マナーに関する事。
 横柄・態度が悪い・威圧的な言動があったなど。

【医療機関の施設】

ごみの分別に問題がある。
 廃棄物の処理管理。
 洋式トイレがない。
 設備が古いなど。

【医療情報の取扱】

カルテ開示拒否・開示の求め方がわからない。
 セカンドオピニオンを求めたが断られた。広告内容が不適切。
 守秘義務違反があると思われる。
 診断書等の記載内容に納得がいかない。紹介状を書いてくれない。
 入院の同意書を書いてくれる人がいない。

【医療機関案内】

近くの〇〇科を教えてください。
 木曜日に開いている内科はあるか？
 通院している医療機関に納得がいかない。で他の医療機関を紹介してほしいなど。

【医療費】

診療報酬制度に関する苦情・相談。
 あはき・柔整など、療養費に関する相談。
 差額ベッド代・アメニティ料金関連の苦情。
 自費診療についての相談。
 経済的理由により医療費が払えないなどの相談。

【医療知識等を問うもの】

健康相談・特定疾患等手続きについて。
 薬の効能について。医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。
 何科を受診すべきか問うものなど。

令和6年度第2回医療安全研修会の結果報告について

動画公開期間：令和7年2月 28 日～4月30日

対 象 者：市内医療提供施設の医療関係者

内 容：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：若栗 直子 氏（横浜市医師会副会長/富岡西クリニック 院長）

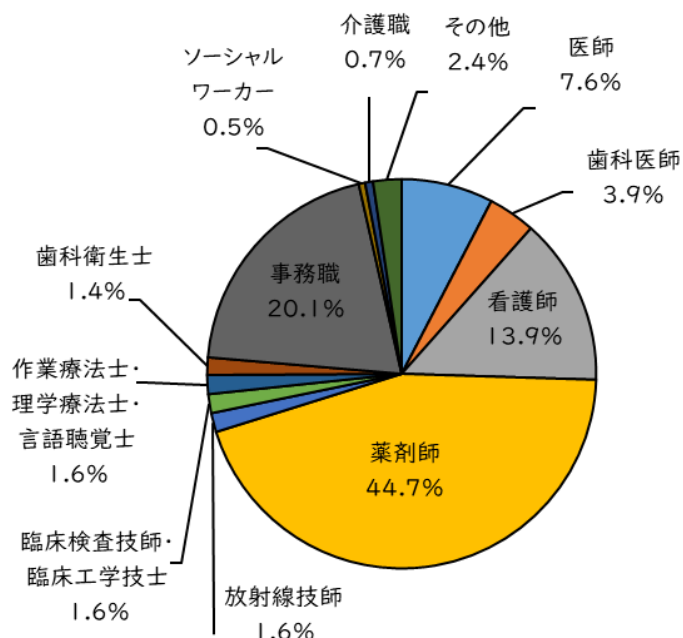
川滝 統一 氏（横浜市歯科医師会会員/かわたき歯科クリニック 院長）

高木 健司 氏（横浜市薬剤師会常務理事/プラス薬局 管理薬剤師）

柴崎 敦 氏（神奈川県看護協会災害支援ナース/
相模原中央病院 感染管理認定看護師）

申込者数：761 名

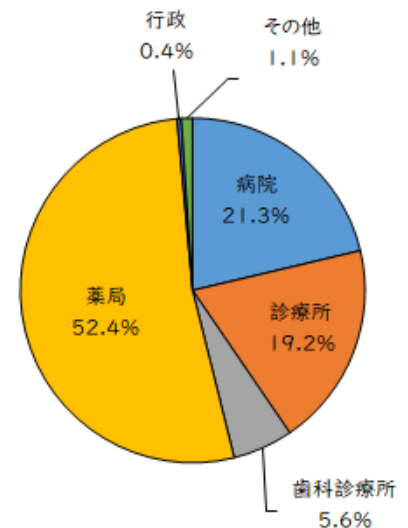
申込者職種別	人数	構成比
医師	58	7.6%
歯科医師	30	3.9%
看護師	106	13.9%
薬剤師	340	44.7%
放射線技師	12	1.6%
臨床検査技師・臨床工学技士	12	1.6%
作業療法士・理学療法士・言語聴覚士	12	1.6%
歯科衛生士	11	1.4%
事務職	153	20.1%
ソーシャルワーカー	4	0.5%
介護職	5	0.7%
その他(※)	18	2.4%
合計	761	100.0%
※管理栄養士、助産師等		



【資料3】

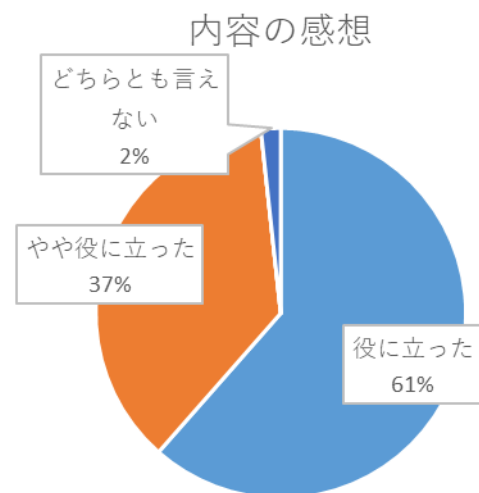
申込者施設別	人数	構成比
病院	162	21.3%
診療所	146	19.2%
歯科診療所	43	5.6%
薬局	399	52.4%
行政	3	0.4%
その他(※)	8	1.1%
合計	761	100.0%

※その他…老人保健福祉施設、訪問看護ステーション等



アンケート結果 回答者数：174名

内容の感想	回答数	構成比
役に立った	107	61.5%
やや役に立った	64	36.8%
あまり役に立たなかった	0	0.0%
役に立たなかった	0	0.0%
どちらとも言えない	3	1.7%
合計	174	100.0%



【感想】※一部抜粋

(役に立った)

- ・色々な立場からの支援について、知ることができた。自助・共助の大切さを、自分を含め地域の方々と共有していきたい。
- ・直近で起こった能登半島地震の被災地への支援活動が医師会・歯科・薬剤・看護の分野で組織的に支援の実際と課題や提言が成されていて、今後起こり得る身近な災害に備えることの重要性和課題がリアルに実感出来ました。
- ・それぞれの業種での支援体制、実際の活動内容、衛生管理、平時での備えや訓練の重要性、被災した方への寄り添い、横浜市で同じような大規模災害が起きた時の想定について非常に勉強になりました。

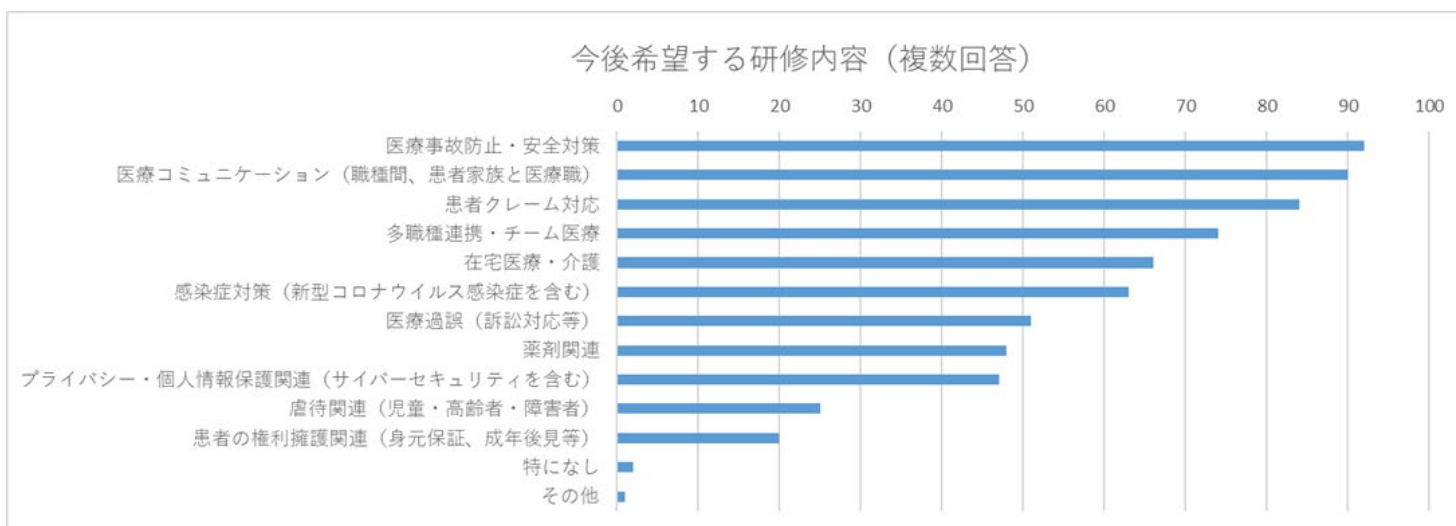
(やや役に立った)

- ・今までにも同じような話を聞いたことがある。
- ・今回の動画全体を通して、支援、救援を迅速に対応していかなければならないが移動手段や連絡手段の不都合により災害発生直後は難しい場合も多い。異なる職種のメンバーが異なる地域から集まり協力体制を整え少しでも充実した活動を行えるように日ごろからの訓練やシミュレーションを行ったり経験者の話を参考に今後の有事の際に役立てていく活動はとても大切なことだと感じた。

(どちらとも言えない)

- ・現在、直接役に立つことはありませんが、いざというときに思い出せたら良いなと思った。

今後希望する研修内容(複数回答)	回答数	比率
医療事故防止・安全対策	92	13.9%
医療コミュニケーション(職種間、患者家族と医療職)	90	13.6%
患者クレーム対応	84	12.7%
多職種連携・チーム医療	74	11.1%
在宅医療・介護	66	9.9%
感染症対策(新型コロナウイルス感染症を含む)	63	9.5%
医療過誤(訴訟対応等)	51	7.7%
薬剤関連	48	7.2%
プライバシー・個人情報保護関連(サイバーセキュリティを含む)	47	7.1%
虐待関連(児童・高齢者・障害者)	25	3.8%
患者の権利擁護関連(身元保証、成年後見等)	20	3.0%
特になし	2	0.3%
その他	1	0.2%
合計	663	100%



【その他(具体的内容)】

・医療系書き込みサイトのマイナス評価に対する対応

医療安全相談窓口への 相談実績（4月）

＜相談件数＞	総数	307	件	再相談	46	件
	新規	261	件			
	(前月総数)	278	件)			

＜応答率＞ 98%

＜相談手段＞	前月		今月	
電話	257	92.4%	287	93.5%
電子メール	21	7.6%	17	5.5%
手紙・FAX	0	0.0%	0	0.0%
面談	0	0.0%	3	1.0%

＜相談種別＞	前月		今月	
不信・苦情	121	43.5%	124	40.4%
相談・質問	156	56.1%	178	58.0%
その他	1	0.4%	5	1.6%

＜どこで知ったか＞	前月		今月	
県（医療安全センター含む）	6	2.2%	4	1.3%
その他行政（国、他都市）	3	1.1%	2	0.7%
医療機関	2	0.7%	1	0.3%
消費生活センター	3	1.1%	1	0.3%
その他関係機関（医師会等）	4	1.4%	5	1.6%
インターネット	6	2.2%	12	3.9%
パンフ、市刊物	0	0.0%	1	0.3%
マスコミ、その他	5	1.8%	3	1.0%
交換台、コールセンター	2	0.7%	2	0.7%
区役所等他部署	10	3.6%	11	3.6%
本市行政（医療安全課含む）	0	0.0%	10	3.3%
不明	237	85.3%	255	83.1%

＜相談者性別＞	前月		今月	
男	109	39.2%	119	38.8%
女	161	57.9%	177	57.7%
不明	8	2.9%	11	3.6%

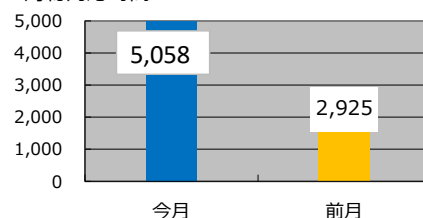
＜相談者と患者の関係＞	前月		今月	
本人	192	69.1%	199	64.8%
家族・親戚	68	24.5%	72	23.5%
友人・知人	4	1.4%	5	1.6%
医療機関職員	4	1.4%	17	5.5%
関係機関等職員	2	0.7%	2	0.7%
その他	5	1.8%	2	0.7%
不明	3	1.1%	10	3.3%

＜受診の有無＞	前月		今月	
通院歴あり	180	64.7%	199	64.8%
入院歴あり	49	17.6%	38	12.4%
なし	37	13.3%	41	13.4%
不明	12	4.3%	29	9.4%

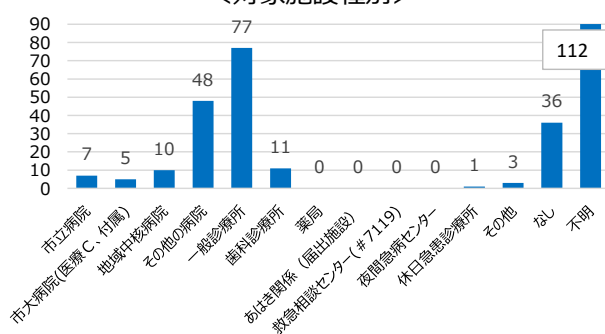
＜相談時間＞

	先月	今月
月総対応時間（分）	2,925	5,058
1日平均（分）	182.8	240.9
1件平均（分）	10.5	16.5

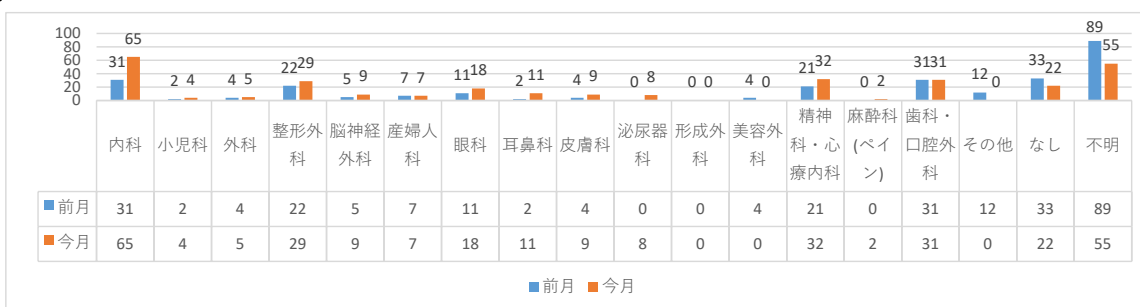
月総対応時間



＜対象施設種別＞



<診療科目>



<相談内容>

大分類	詳細分類	件数(前月)	大分類	詳細分類	件数(前月)
医療行為・医療内容 62(92)	医療行為・医療内容	26(69)	医療情報の取扱	カルテ開示	1(4)
	医療過誤を疑っている	11(7)		セカンドオピニオン	3(1)
	転院、退院、処遇改善	15(7)		広告	0(0)
	医療関連法規(医療法、医師法等)	10(9)		個人情報・プライバシー	0(0)
コミュニケーション 94(46)	説明に関すること	13(6)		診断書等文書に関すること	10(4)
	接遇：医師	45(8)	医療機関	その他医療情報の取扱に関すること	1(0)
	接遇：歯科医師	1(1)		医療機関の紹介案内	16(23)
	接遇：看護師	7(1)	医療費	診療報酬等	20(23)
	接遇：薬剤師	0(2)		保険外併用療養費(差額ベッド代等)	3(3)
	接遇：その他職員	10(3)		自費診療	1(4)
	その他：コミュニケーションに関すること	18(25)		医療費に関するその他	5(8)
医療機関の施設 5(9)	衛生環境	0(3)	医療知識等を問うもの 52(26)	健康や病気に関すること	29(14)
	その他医療機関の施設に関すること	5(6)		薬(品)に関すること	6(8)
			その他 34(35)	制度について尋ねるもの	12(3)
				その他の医療知識等を問うもの	5(1)
				その他	21(29)
				医療機関からの相談	12(4)
				関係機関等からの相談	1(2)

<処理経過>

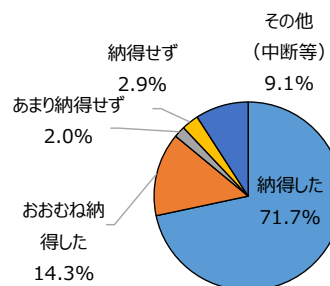
	前月		今月	
問題点整理の援助・説明、情報提供助言	186	66.9%	215	70.0%
相談者に他課や関係機関等を紹介	79	28.4%	71	23.1%
対象施設等への何らかの連絡をした	5	1.8%	1	0.3%
立入検査を行う部署担当に引継い	4	1.4%	13	4.2%
その他	4	1.4%	12	3.9%

<紹介した主な機関>

- ・市役所他部署
- ・関東信越厚生局、
- 県医療保険課
- ・法律相談関係

<相談者納得度>

	前月		今月	
納得した	197	70.9%	220	71.7%
おおむね納得した	42	15.1%	44	14.3%
あまり納得せず	6	2.2%	6	2.0%
納得せず	9	3.2%	9	2.9%
その他(中断等)	24	8.6%	28	9.1%



<コロナ関連相談>

0 件

令和7年度 医療安全支援センター事業概要について

医療啓発

昨年度まで、市が単独で開催していましたが、医療安全推進協議会委員の方より御意見を伺いながら、医療従事者から構成される民間事業者と連携して、啓発イベントを開催することを考えています。

啓発概要

・医療従事者との連携による企画実施

医療従事者の視点を入れた啓発内容を企画し、市民、医療従事者の双方により伝わる内容とする。

・講演会形式から総合イベントへ

昨年度までは、医療従事者向けの研修会及び市民向けの講演会をそれぞれ開催していましたが、講演会の枠に収まらず、医療従事者及び市民がそれぞれ楽しく実践的に学べる「医療啓発イベント（年1回）」を開催する。

・オンラインのさらなる活用

当日のイベントに参加する人以外にも啓発が届くよう、オンラインでの配信やSNSを活用し、認知を拡充する。

変更理由

- ・実際の現場で医療安全に取り組んでいる医師等の視点を踏まえた研修を開催したい
- ・若い世代も含むより多くの世代の市民への啓発を行いたい
- ・様々なオンラインのメディアを活用し講演会に来る人以外にも啓発を行いたい

開催方法

・年1回開催

- ・医療従事者及び市民がそれぞれ楽しく実践的に学べるイベントとして、プログラムに分けた開催方法にする
- ・医療従事者から構成される民間団体と連携し、SNSやオンラインでの医療情報発信を図る。

日時・場所

令和8年1月12日（月）

市役所アトリウム

医療コミュニケーションに関する普及啓発

改訂版リーフレットの配布及び、市営地下鉄車内ビジョン、駅構内と区市役所のデジタルサイネージを活用し、医療コミュニケーションに関する普及啓発を行います。

リーフレット

令和6年度に、改訂を行った「知って得する!医療のしくみ(旧:お医者さんへの上手なかかり方)」含むリーフレット4種を令和7年度に地域ケアプラザ・各区役所等へ配布しました。

昨年度までは、医療機関への配布も行っておりましたが、より市民が手に取りやすいと思われる施設のみに絞ることにより効果的に啓発を行います。

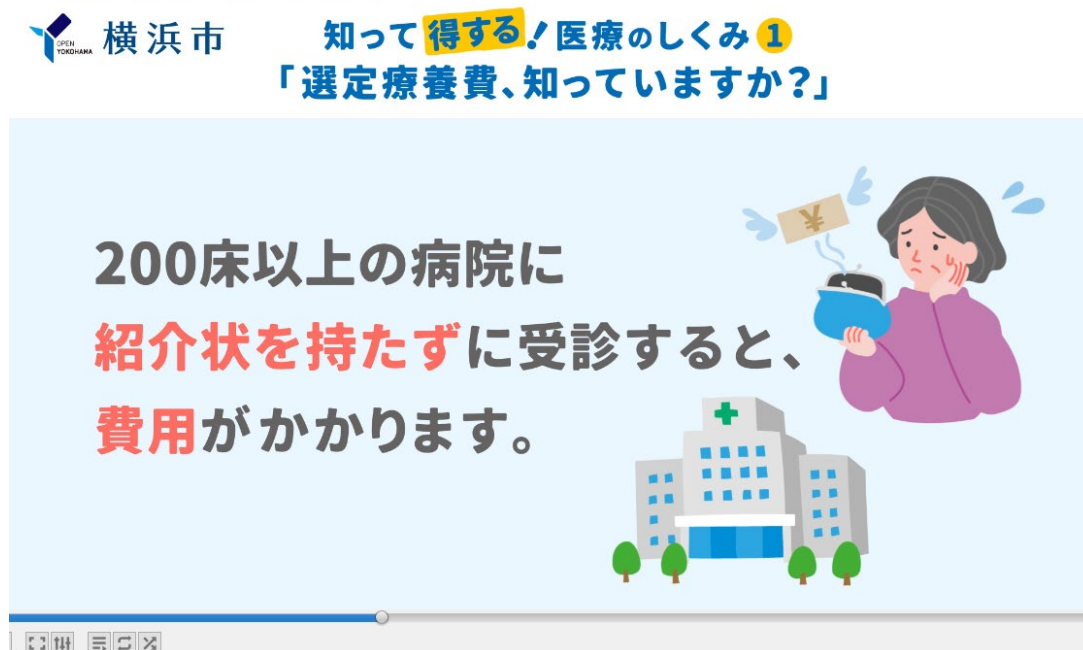
配布先	医療安全相談窓口の ご案内(通常版)		医療安全相談窓口の ご案内(わかりやすい 版)		知って得する! 医療のしくみ		歯医者さんへの 上手なかかり方	
		配布数		配布数		配布数		配布数
区役所(※1)72か所	各20部	1,440部	各10部	720部	各20部	1,440部	各10部	720部
区役所福祉保健課18か所	※2	3,700部	※2	3,700部	※2	11,100部	※2	3,700部
市役所市民情報室1か所	各20部	20部	各10部	10部	各20部	20部	各10部	10部
中央図書館1か所	各122部	122部	各122部	122部	各122部	122部	各122部	122部
地域ケアプラザ147か所	各20部	2,940部	各10部	1,470部	各20部	2,940部	各10部	1,470部
スポーツセンター18か所					各5部	90部		
老人福祉センター18か所	各20部	360部	各10部	180部	各20部	360部	各10部	180部
		8,582部		6,202部		16,072部		6,202部

※1 生活衛生課、区政推進課、高齢・障害支援課、生活支援課

※2 各区の保健活動推進員の数により異なる。

車内ビジョン

より多くの市民が医療知識を知るきっかけになるよう、「知って得する!医療のしくみ」パンフレット改訂に伴い、動画広告を令和6年度に作成しました。市営地下鉄ブルーラインの車内ビジョンとして令和7年9月及び11月に放映予定です。



デジタルサイネージ(交通広告及び市・区役所)

より多くの市民が医療知識を知るきっかけになるよう、「知って得する!医療のしくみ」パンフレット改訂に伴い、令和6年度に「知って得する!医療のしくみ」の動画広告を作成しました。令和7年9月及び11月に放映予定になります。



市民向け啓発活動

例年行われていた、医療の基礎知識や医師とのコミュニケーションの取り方などを、地域住民向け勉強会等で周知する「出前講座」については、今年度は医療啓発に注力するため実施を見送ります。

【参考】出前講座とは

医療安全課職員が、地域施設、自治会等の求めに応じて講師として会場に出向き、医療安全相談窓口の紹介、医療に関する基礎知識、お医者さんへの上手なかかり方をテーマに講座を行う。

講演活動（関係団体等）

【講師派遣】

派遣団体・派遣日時・演題等 未定

メルマガ発行

医療機関の医療関係者向けに、医療安全の推進、患者サービスの向上等に役立つ情報を配信しています。

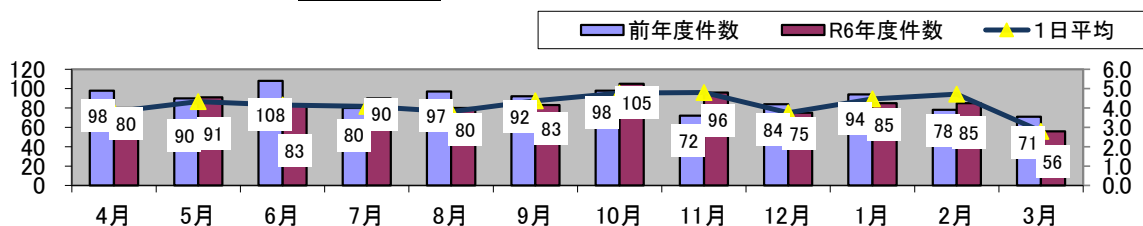
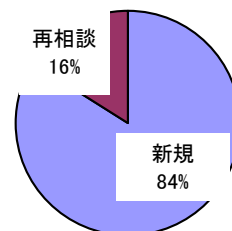
（R7年4月時点 メルマガ登録数 1,970名:昨年度より 202 人増加）

令和6年度発行月		内容
4月発行	第218号	令和6年度第2回横浜市医療安全研修会アンケートにご協力ください
5月発行	第219号	IC（インフォームド・コンセント）から共同意思決定へ①
	第220号	IC（インフォームド・コンセント）から共同意思決定へ②
	第221号	IC（インフォームド・コンセント）から共同意思決定へ③
6月発行	第222号	熱中症対策
	第223号	令和7年度病院定期立ち入り検査を実施します!①
	第224号	令和7年度病院定期立ち入り検査を実施します!②

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

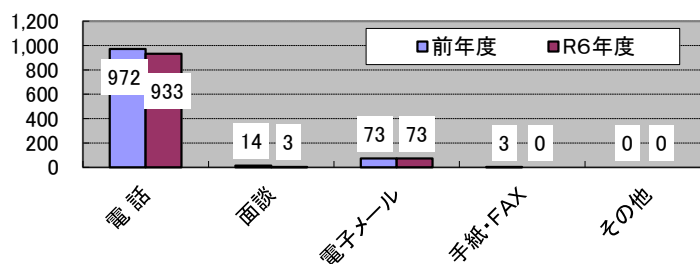
1 月別相談件数

月	前年度件数	R6年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	98	80	71	9	21	3.8
5月	90	91	75	16	21	4.3
6月	108	83	70	13	20	4.2
7月	80	90	72	18	22	4.1
8月	97	80	69	11	21	3.8
9月	92	83	65	18	19	4.4
10月	98	105	79	26	22	4.8
11月	72	96	75	21	20	4.8
12月	84	75	65	10	20	3.8
1月	94	85	74	11	19	4.5
2月	78	85	79	6	18	4.7
3月	71	56	53	3	20	2.8
計	1,062	1,009	847	162	243	4.2



2 相談手段別件数

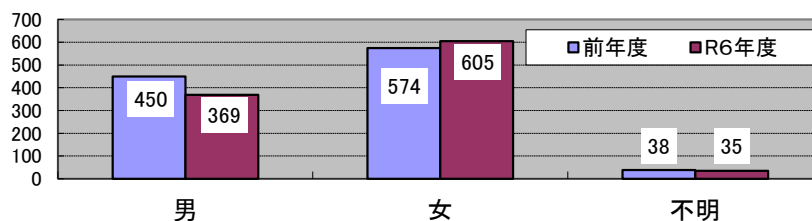
相談手段	件数	構成比
電話	933	92.5%
面談	3	0.3%
電子メール	73	7.2%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	1,009	100.0%



3 相談者の内訳

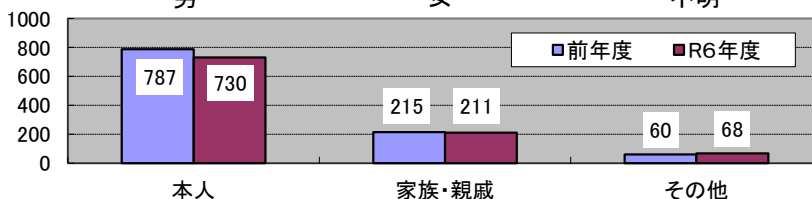
①性別

性別	件数	構成比
男	369	36.6%
女	605	60.0%
不明(メール等)	35	3.5%
計	1,009	100.0%

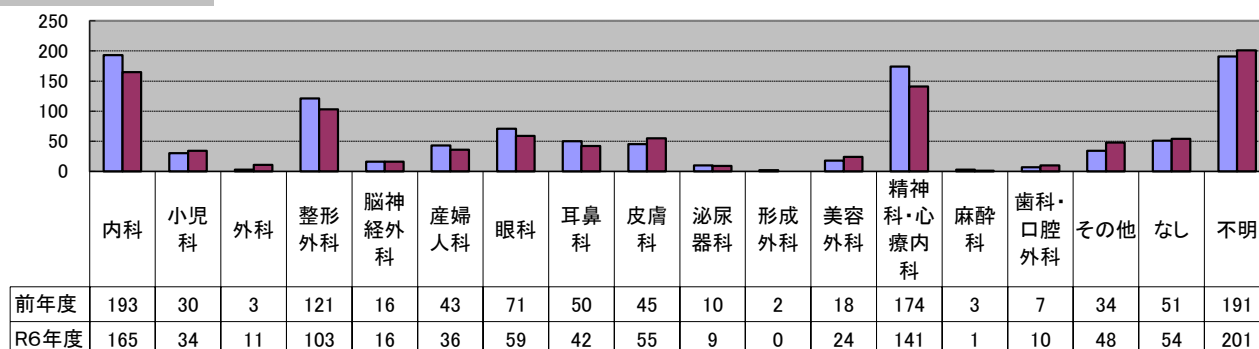


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	730	72.3%
家族・親戚	211	20.9%
その他	68	6.7%
計	1,009	100.0%



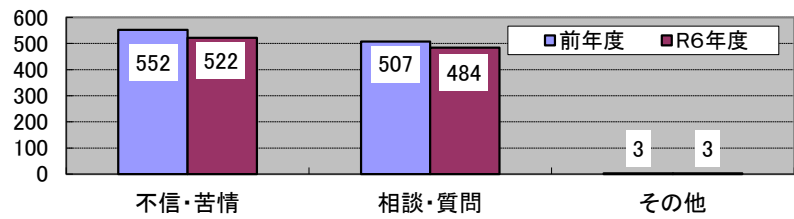
4 主な診療科目



5 相談の内訳

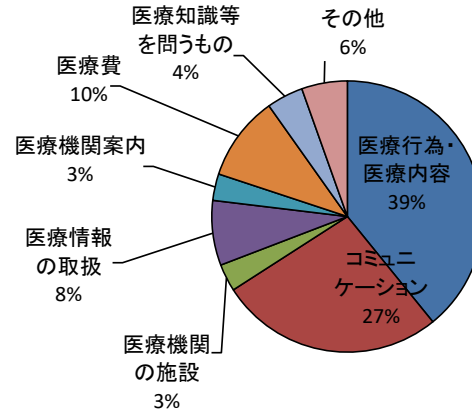
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	522	51.7%
相談・質問	484	48.0%
その他	3	0.3%
計	1,009	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	395	39.1%
コミュニケーション	270	26.8%
医療機関の施設	33	3.3%
医療情報の取扱	78	7.7%
医療機関案内	32	3.2%
医療費	102	10.1%
医療知識等を問うもの	44	4.4%
その他	55	5.5%
計	1,009	100.0%



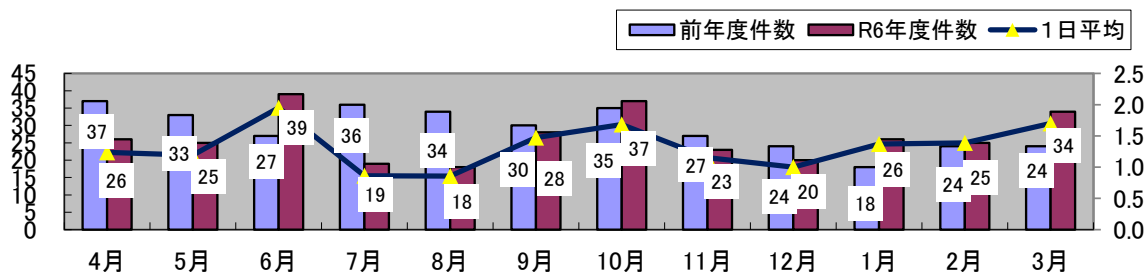
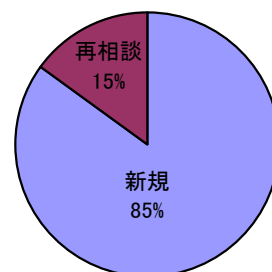
6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	933	92.5%
他課や関係機関紹介	2	0.2%
対象施設等への連絡	1	0.1%
立入検査担当部署へ連絡	73	7.2%
その他(中断など)	0	0.0%
計	1,009	100.0%

全体のうち、対象機関「歯科診療所」又は診療科目「歯科・口腔外科」で抽出した件数の統計です。

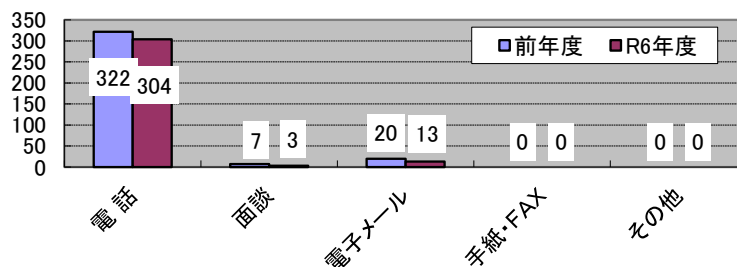
1 月別相談件数

月	前年度件数	R6年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	37	26	18	8	21	1.2
5月	33	25	22	3	21	1.2
6月	27	39	28	11	20	2.0
7月	36	19	18	1	22	0.9
8月	34	18	14	4	21	0.9
9月	30	28	26	2	19	1.5
10月	35	37	32	5	22	1.7
11月	27	23	20	3	20	1.2
12月	24	20	20	0	20	1.0
1月	18	26	20	6	19	1.4
2月	24	25	23	2	18	1.4
3月	24	34	31	3	20	1.7
計	349	320	272	48	243	1.3



2 相談手段別件数

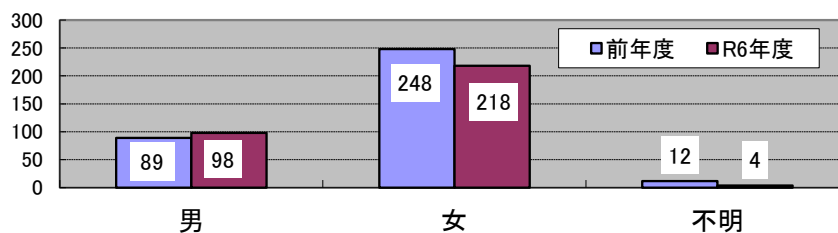
相談手段	件数	構成比
電話	304	95.0%
面談	3	0.9%
電子メール	13	4.1%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	320	100.0%



3 相談者の内訳

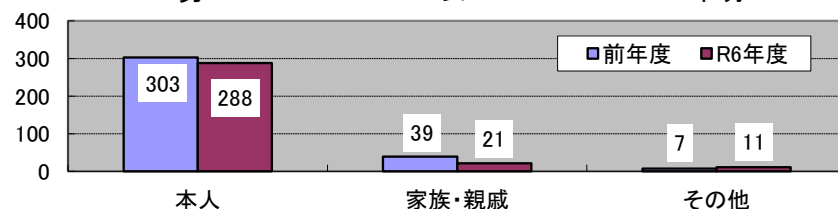
①性別

性別	件数	構成比
男	98	30.6%
女	218	68.1%
不明(メール等)	4	1.3%
計	320	100.0%



②患者との関係

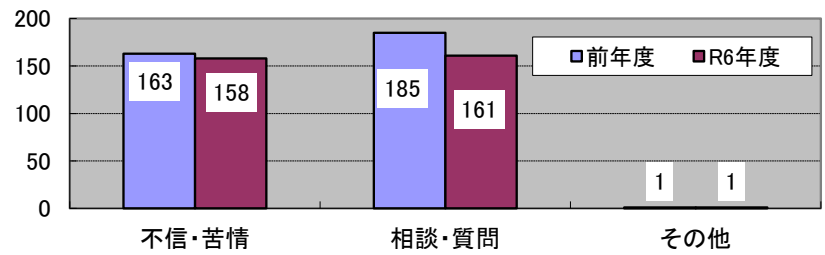
関係	件数	構成比
本人	288	90.0%
家族・親戚	21	6.6%
その他	11	3.4%
計	320	100.0%



4 相談の内訳

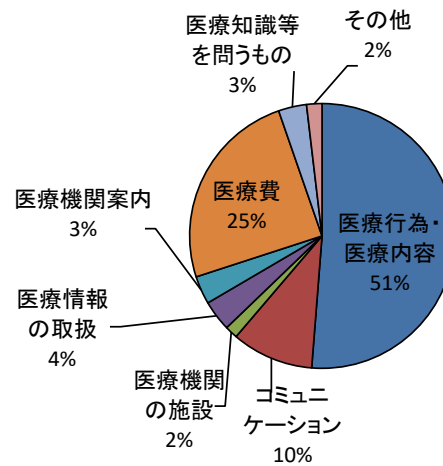
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	158	49.4%
相談・質問	161	50.3%
その他	1	0.3%
計	320	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	164	51.3%
コミュニケーション	32	10.0%
医療機関の施設	5	1.6%
医療情報の取扱	12	3.8%
医療機関案内	11	3.4%
医療費	79	24.7%
医療知識等を問うもの	11	3.4%
その他	6	1.9%
計	320	100.0%



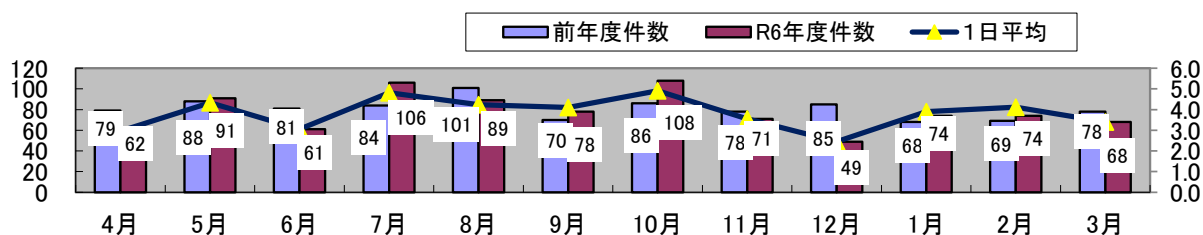
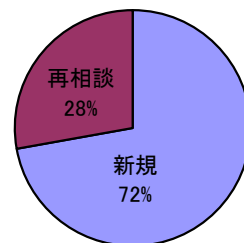
5 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	211	65.9%
他課や関係機関紹介	94	29.4%
対象施設等への連絡	4	1.3%
立入検査担当部署へ連絡	9	2.8%
その他(中断など)	2	0.6%
計	320	100.0%

全体のうち、対象機関「市立病院」「市大病院」「地域中核病院」「その他の病院」で抽出した件数の統計です。

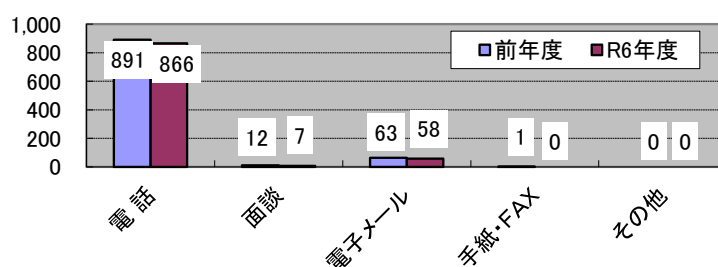
1 月別相談件数

月	前年度件数	R6年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	79	62	45	17	21	3.0
5月	88	91	74	17	21	4.3
6月	81	61	47	14	20	3.1
7月	84	106	84	22	22	4.8
8月	101	89	54	35	21	4.2
9月	70	78	47	31	19	4.1
10月	86	108	73	35	22	4.9
11月	78	71	54	17	20	3.6
12月	85	49	32	17	20	2.5
1月	68	74	53	21	19	3.9
2月	69	74	55	19	18	4.1
3月	78	68	54	14	20	3.4
計	967	931	672	259	243	3.8



2 相談手段別件数

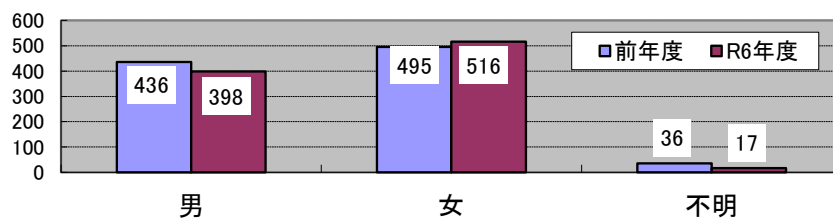
相談手段	件数	構成比
電話	866	93.0%
面談	7	0.8%
電子メール	58	6.2%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	931	100.0%



3 相談者の内訳

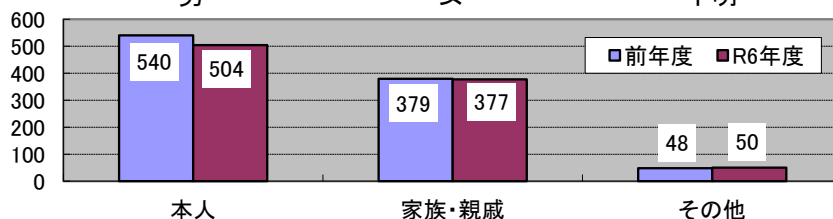
①性別

性別	件数	構成比
男	398	42.7%
女	516	55.4%
不明(メール等)	17	1.8%
計	931	100.0%



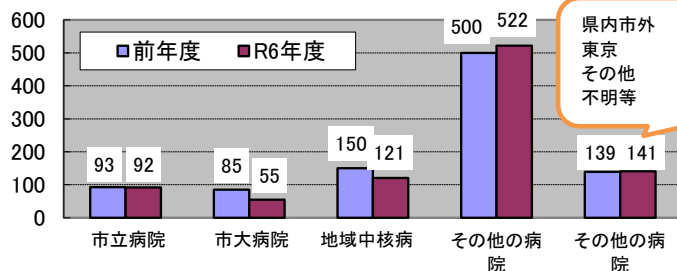
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	504	54.1%
家族・親戚	377	40.5%
その他	50	5.4%
計	931	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比	病院数
市立病院	92	9.9%	4
市大病院	55	5.9%	2
地域中核病院	121	13.0%	6
その他の病院(市内)	522	56.1%	122
その他の病院(市外等)	141	15.1%	
計	931	100.0%	134



県内市外
東京
その他
不明等

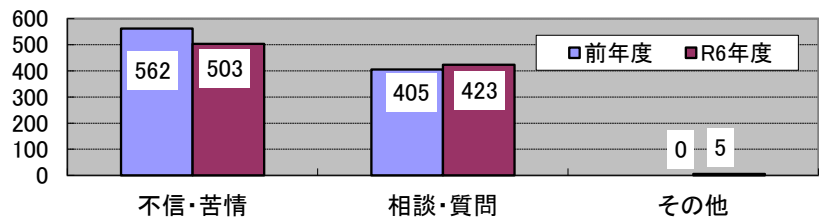
5 主な診療科目



6 相談の内訳

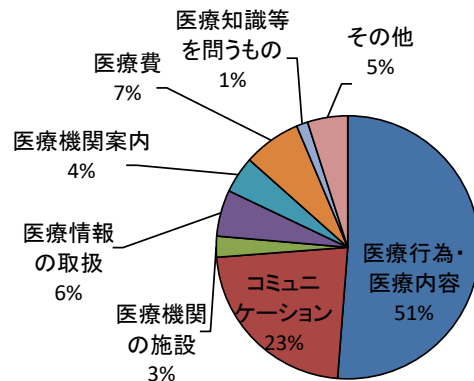
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	503	54.0%
相談・質問	423	45.4%
その他	5	0.5%
計	931	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	477	51.2%
コミュニケーション	210	22.6%
医療機関の施設	24	2.6%
医療情報の取扱	53	5.7%
医療機関案内	42	4.5%
医療費	66	7.1%
医療知識等を問うもの	13	1.4%
その他	46	4.9%
計	931	100.0%



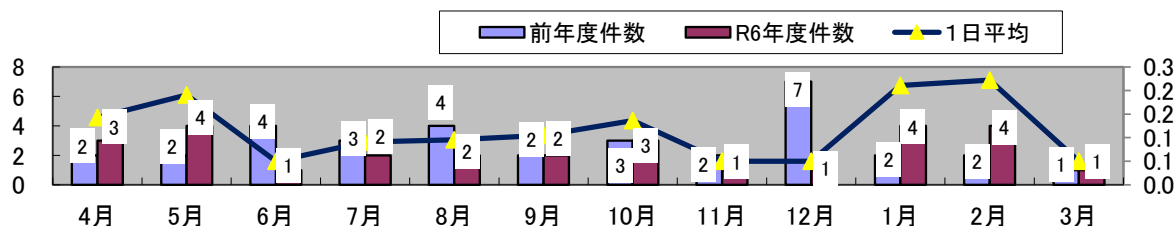
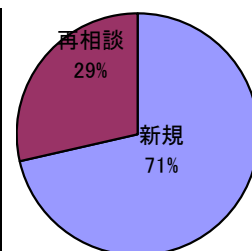
7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	748	80.3%
他課や関係機関紹介	135	14.5%
対象施設等への連絡	18	1.9%
立入検査担当部署へ連絡	17	1.8%
その他(中断など)	13	1.4%
計	931	100.0%

全体のうち、内容分類「接遇：看護師」で抽出した件数の統計です。

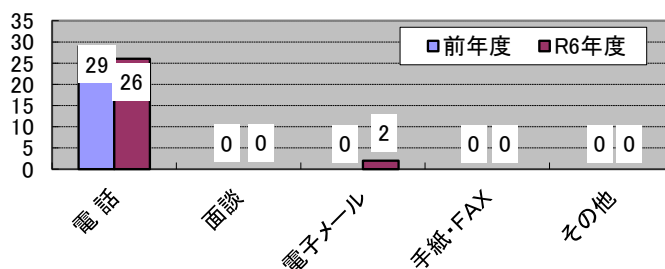
1 月別相談件数

月	前年度件数	R6年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	2	3	2	1	21	0.1
5月	2	4	3	1	21	0.2
6月	4	1	0	1	20	0.1
7月	3	2	1	1	22	0.1
8月	4	2	1	1	21	0.1
9月	2	2	1	1	19	0.1
10月	3	3	2	1	22	0.1
11月	2	1	1	0	20	0.1
12月	7	1	1	0	20	0.1
1月	2	4	3	1	19	0.2
2月	2	4	4	0	18	0.2
3月	1	1	1	0	20	0.1
計	34	28	20	8	243	0.1



2 相談手段別件数

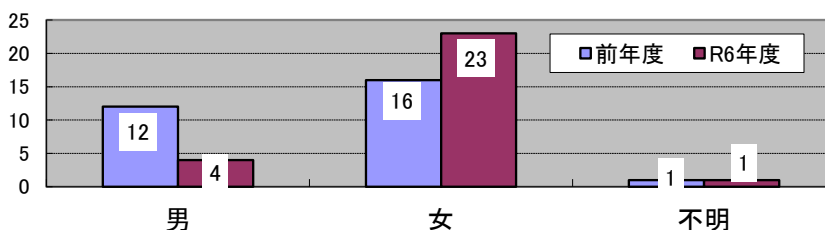
相談手段	件数	構成比
電話	26	92.9%
面談	0	0.0%
電子メール	2	7.1%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	28	100.0%



3 相談者の内訳

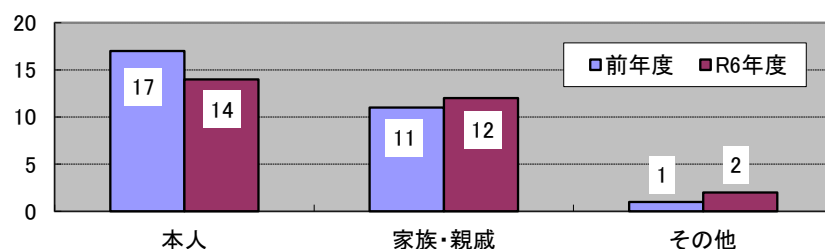
①性別

性別	件数	構成比
男	4	14.3%
女	23	82.1%
不明(メール等)	1	3.6%
計	28	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	14	50.0%
家族・親戚	12	42.9%
その他	2	7.1%
計	28	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	3	10.7%
市大病院	1	3.6%
地域中核病院	0	0.0%
その他の病院	9	32.1%
診療所	10	35.7%
歯科診療所	0	0.0%
薬局	0	0.0%
その他	0	0.0%
なし	0	0.0%
不明	5	17.9%
計	28	100.0%

【病院の規模別】

200床以上 8件
100～199床 4件
99床以下 0件
精神科病院 1件

有床診療所 0件
無床診療所 7件
不明、その他 8件

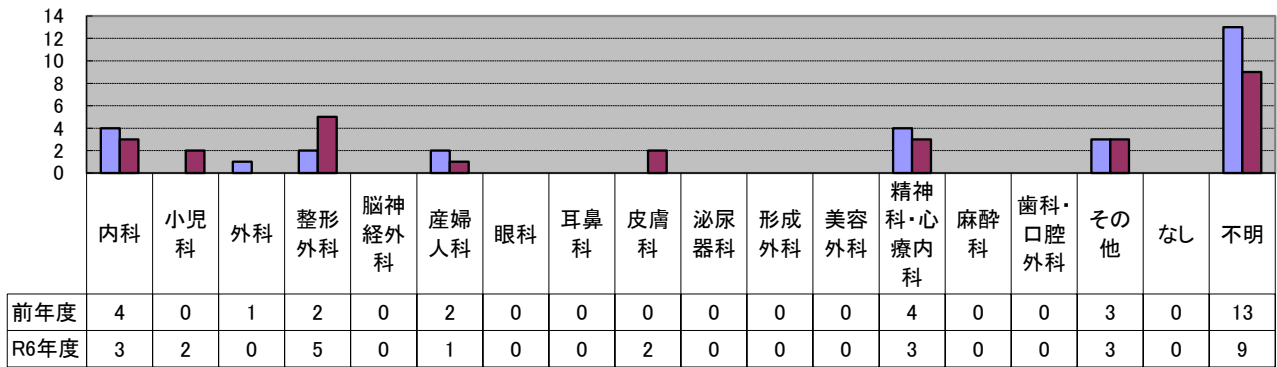
【入院時の主な内容】

・接遇について
・配慮が足りない
・介助について など

【外来時の主な内容】

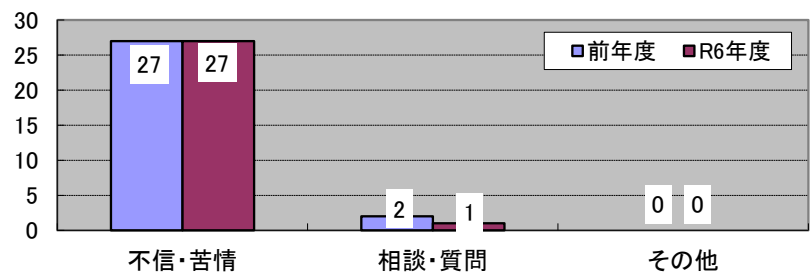
・接遇について
・言葉遣いが悪い など

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種別)

	件数	構成比
不信・苦情	27	96.4%
相談・質問	1	3.6%
その他	0	0.0%
計	28	100.0%



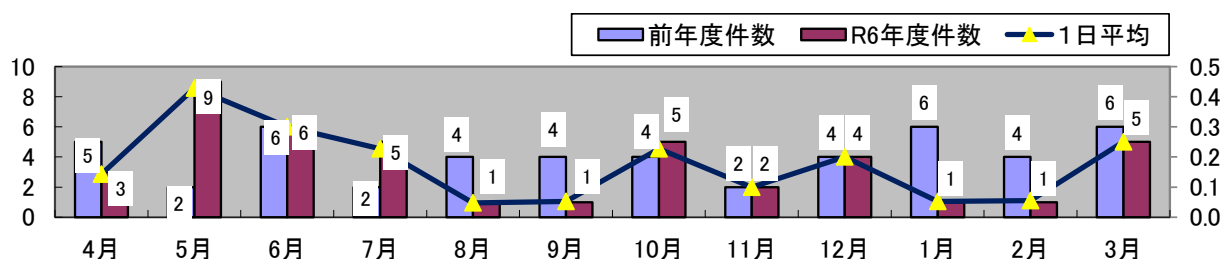
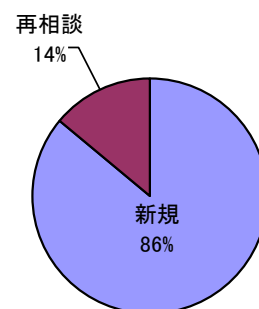
7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	21	75.0%
他課や関係機関紹介	2	7.1%
対象施設等への連絡	3	10.7%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	2	7.1%
計	28	100.0%

全体のうち、対象機関「薬局」又は相談内容「接遇：薬剤師」で抽出した件数の統計です。

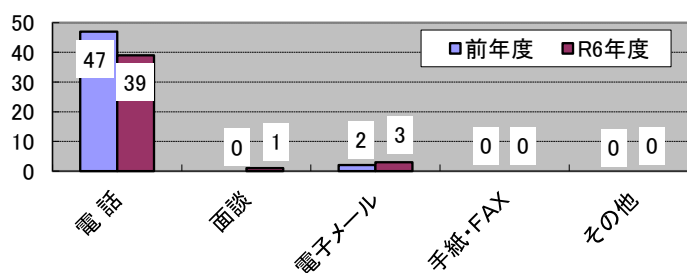
1 月別相談件数

月	前年度件数	R6年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	5	3	3	0	21	0.1
5月	2	9	8	1	21	0.4
6月	6	6	1	5	20	0.3
7月	2	5	5	0	22	0.2
8月	4	1	1	0	21	0.0
9月	4	1	1	0	19	0.1
10月	4	5	5	0	22	0.2
11月	2	2	2	0	20	0.1
12月	4	4	4	0	20	0.2
1月	6	1	1	0	19	0.1
2月	4	1	1	0	18	0.1
3月	6	5	5	0	20	0.3
計	49	43	37	6	243	0.2



2 相談手段別件数

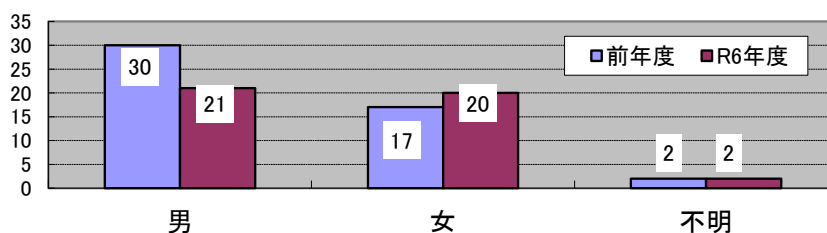
相談手段	件数	構成比
電話	39	90.7%
面談	1	2.3%
電子メール	3	7.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	43	100.0%



3 相談者の内訳

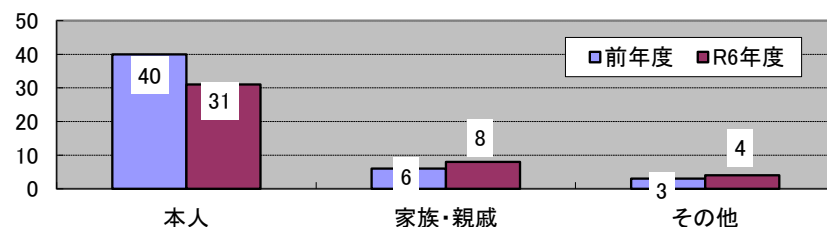
①性別

性別	件数	構成比
男	21	48.8%
女	20	46.5%
不明(メール等)	2	4.7%
計	43	100.0%

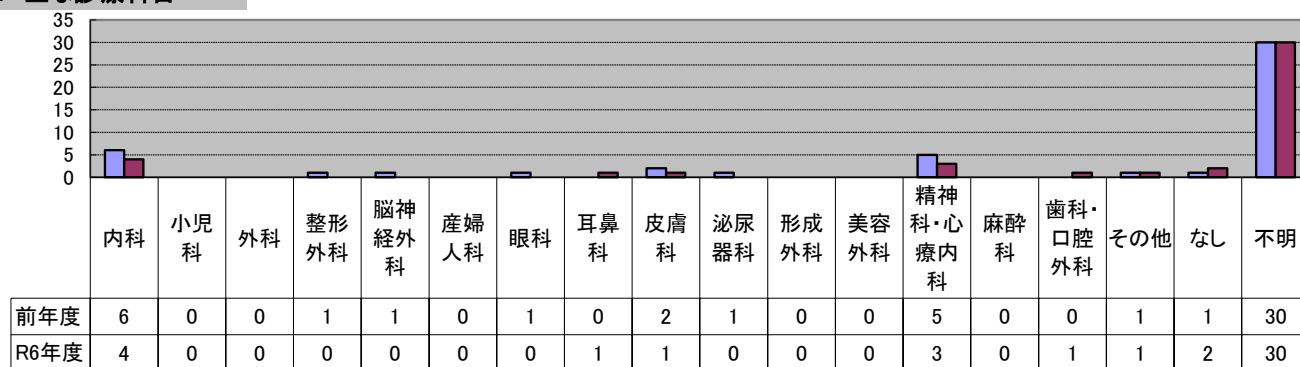


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	31	72.1%
家族・親戚	8	18.6%
その他	4	9.3%
計	43	100.0%



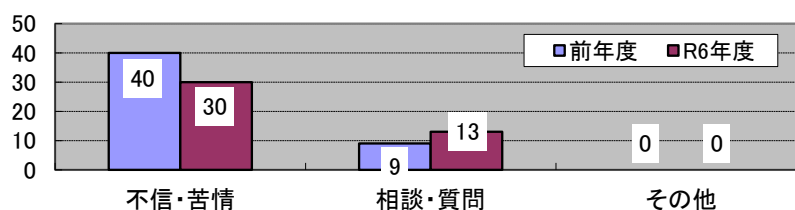
4 主な診療科目



5 相談の内訳

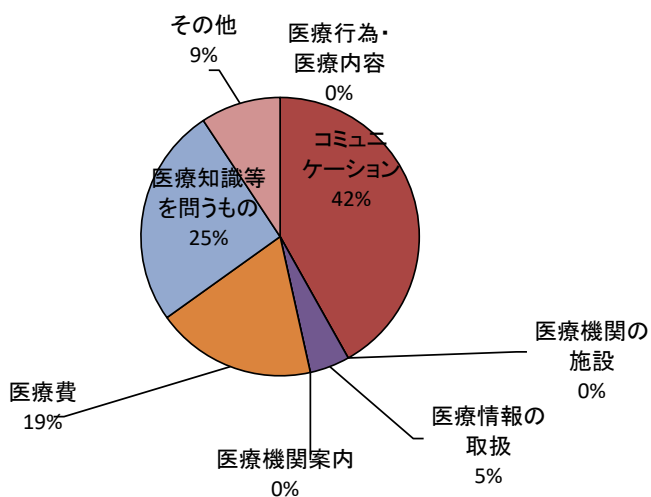
①種類

	件数	構成比
不信・苦情	30	69.8%
相談・質問	13	30.2%
その他	0	0.0%
計	43	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	0	0.0%
コミュニケーション	18	41.9%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	2	4.7%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	8	18.6%
医療知識等を問うもの	11	25.6%
その他	4	9.3%
計	43	100.0%



6 処理経過

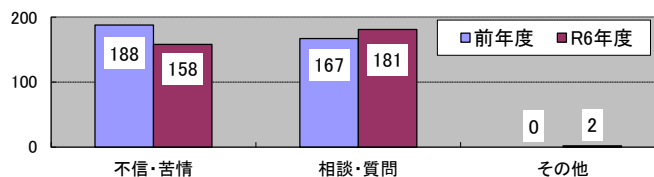
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	23	53.5%
他課や関係機関紹介	20	46.5%
対象施設等への連絡	0	0.0%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	0	0.0%
計	43	100.0%

【精神科・心療内科】

1 相談の内訳

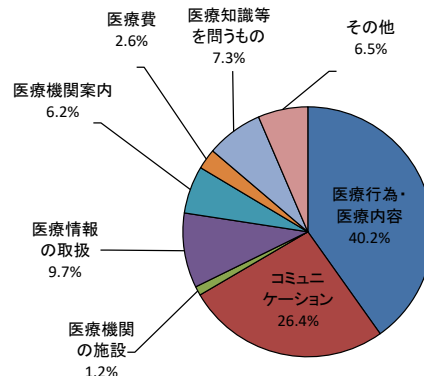
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	158	46.3%
相談・質問	181	53.1%
その他	2	0.6%
計	341	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	137	40.2%
コミュニケーション	90	26.4%
医療機関の施設	4	1.2%
医療情報の取扱	33	9.7%
医療機関案内	21	6.2%
医療費	9	2.6%
医療知識等を問うもの	25	7.3%
その他	22	6.5%
計	341	100.0%



2 処理経過

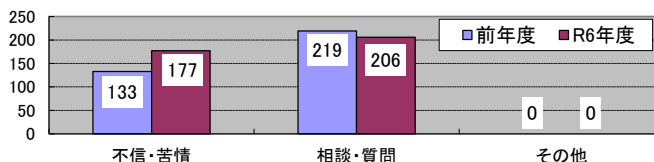
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	275	80.6%
他課や関係機関紹介	53	15.5%
対象施設等への連絡	5	1.5%
立入検査担当部署へ連絡	4	1.2%
その他(中断など)	4	1.2%
計	341	100.0%

【内科】

1 相談の内訳

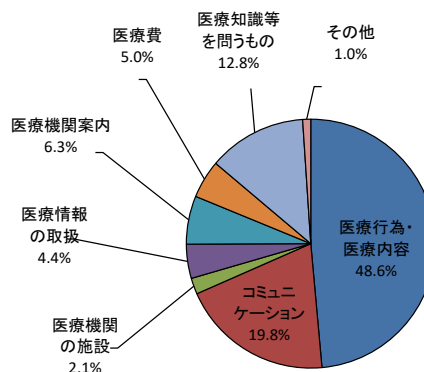
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	177	46.2%
相談・質問	206	53.8%
その他	0	0.0%
計	383	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	186	48.6%
コミュニケーション	76	19.8%
医療機関の施設	8	2.1%
医療情報の取扱	17	4.4%
医療機関案内	24	6.3%
医療費	19	5.0%
医療知識等を問うもの	49	12.8%
その他	4	1.0%
計	383	100.0%



2 処理経過

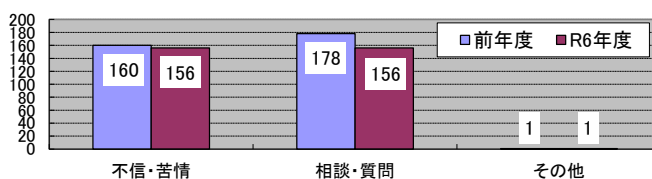
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	309	80.7%
他課や関係機関紹介	51	13.3%
対象施設等への連絡	15	3.9%
立入検査担当部署へ連絡	3	0.8%
その他(中断など)	5	1.3%
計	383	100.0%

【歯科・口腔外科】

1 相談の内訳

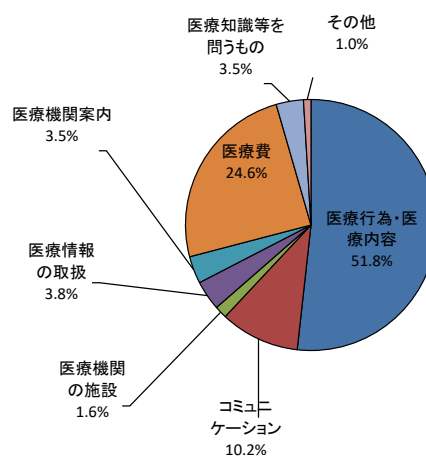
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	156	49.8%
相談・質問	156	49.8%
その他	1	0.3%
計	313	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	162	51.8%
コミュニケーション	32	10.2%
医療機関の施設	5	1.6%
医療情報の取扱	12	3.8%
医療機関案内	11	3.5%
医療費	77	24.6%
医療知識等を問うもの	11	3.5%
その他	3	1.0%
計	313	100.0%



2 処理経過

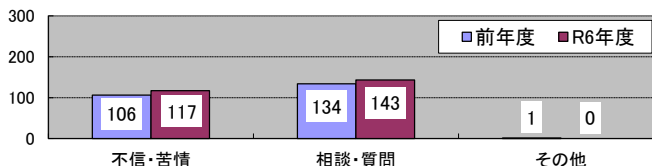
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	206	65.8%
他課や関係機関紹介	92	29.4%
対象施設等への連絡	4	1.3%
立入検査担当部署へ連絡	9	2.9%
その他(中断など)	2	0.6%
計	313	100.0%

【整形外科】

1 相談の内訳

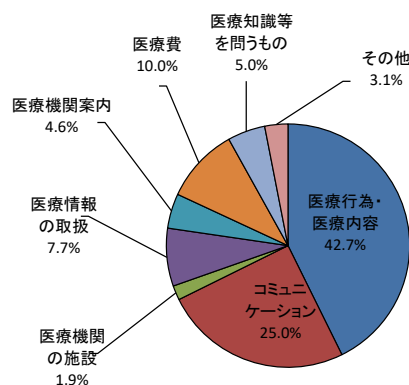
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	117	45.0%
相談・質問	143	55.0%
その他	0	0.0%
計	260	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	111	42.7%
コミュニケーション	65	25.0%
医療機関の施設	5	1.9%
医療情報の取扱	20	7.7%
医療機関案内	12	4.6%
医療費	26	10.0%
医療知識等を問うもの	13	5.0%
その他	8	3.1%
計	260	100.0%



2 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	202	77.7%
他課や関係機関紹介	45	17.3%
対象施設等への連絡	6	2.3%
立入検査担当部署へ連絡	1	0.4%
その他(中断など)	6	2.3%
計	260	100.0%