

令和6年度 第3回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和7年3月3日(月)18時～
横浜市庁舎18階 みなと1～2会議室

-
- 1 開会 【資料1】

 - 2 議題
 - (1) 令和6年度事業報告について
 - ア 医療安全相談窓口への相談実績(4月～1月) 【資料2】
 - イ 医療安全支援センター事業その他の取組(結果報告) 【資料3】

 - (2) 令和7年度事業計画について 【資料4】

 - (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

 - 3 あいさつ

 - 4 閉会
-

令和6年度 第3回横浜市医療安全推進協議会 説明資料

資料1

令和6年度横浜市医療安全推進協議会 名簿	…P3
令和6年度第3回横浜市医療安全推進協議会 席次表	…P4
横浜市の保有する情報の公開に関する条例（一部抜粋）	…P5
横浜市附属機関の設置及び運営に関する要綱	…P6
横浜市医療安全推進協議会要綱	…P9

資料2

令和6年度医療安全相談窓口相談実績（4～1月）	…P12
-------------------------	------

資料3

【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）	…P15
【資料3:参考】第2回横浜市医療安全研修会ちらし	…P20
【資料3:参考】知って得する医療のしくみパンフレット	…P21

資料4

令和7年度事業計画について 医療安全支援センター取組案について	…P25
---------------------------------	------

参考資料

令和6年度横浜市医療安全相談窓口相談実績（4～1月）（関係団体別）	…P26
令和6年度横浜市医療安全相談窓口相談実績（4～1月）（主な診療科別）	…P36

令和6年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

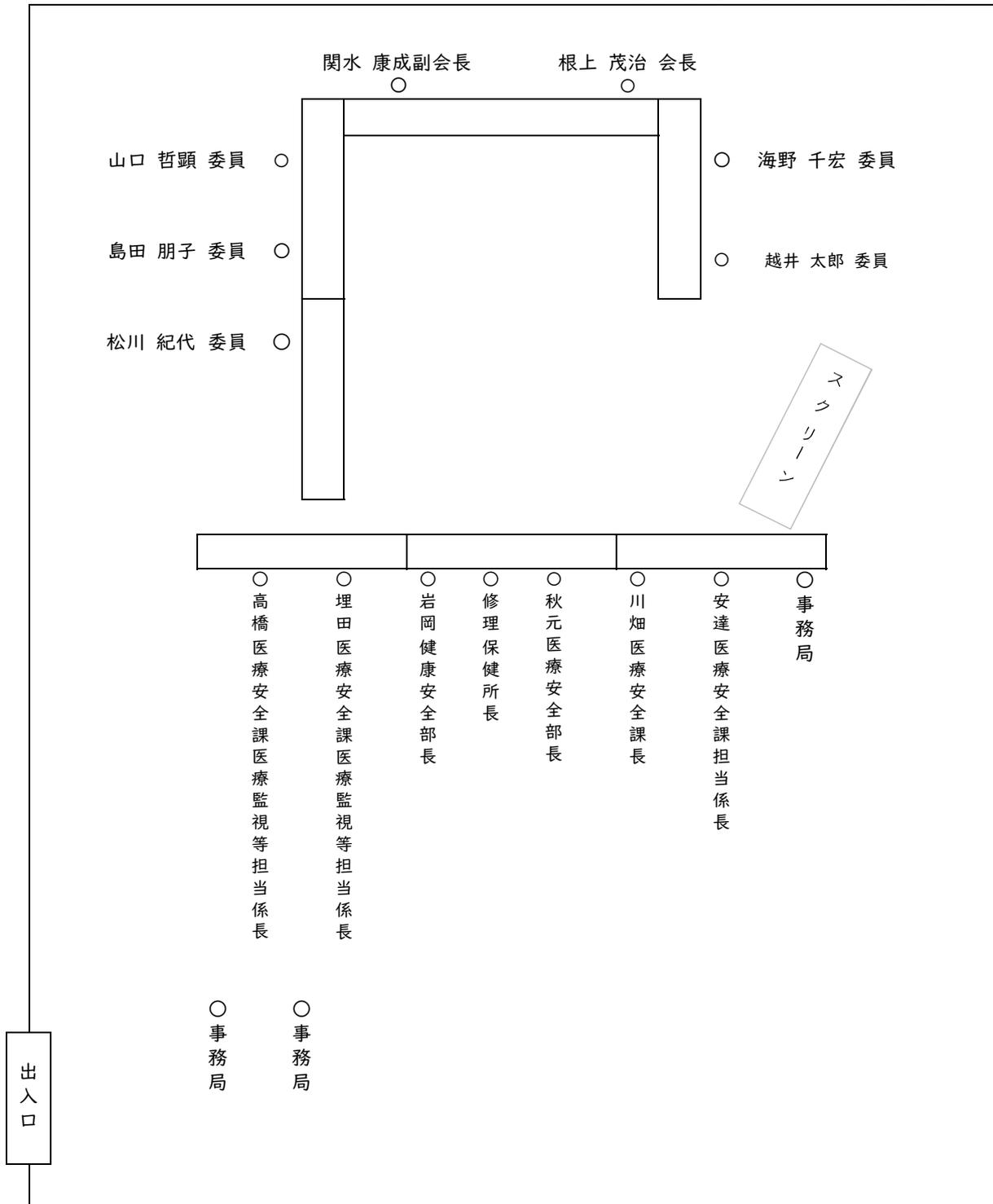
令和6年4月1日～

		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6年度第3回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和7年3月3日(月)午後6時~7時
横浜市庁舎18階 みなと1~2会議室



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当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。

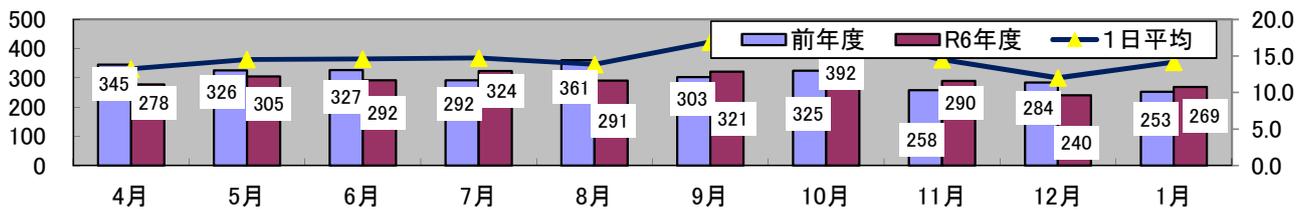
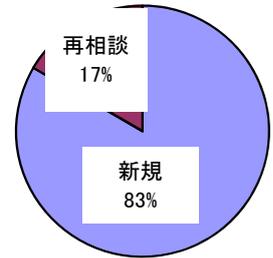
附 則

(施行期日)

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

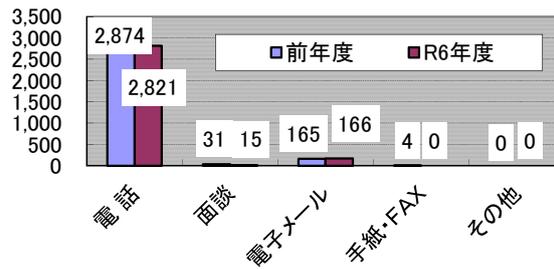
1 月別相談件数

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						
3月						
計	3,074	3,002	2,504	498	205	14.6

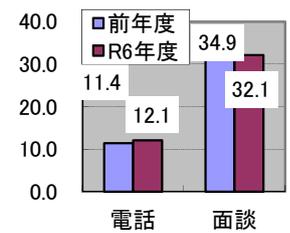


2 相談手段別件数

相談手段	件数	構成比
電話	2,821	94.0%
面談	15	0.5%
電子メール	166	5.5%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	3,002	100.0%



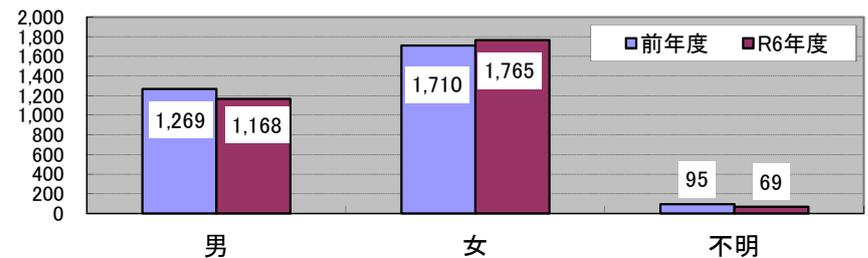
(1件あたりの相談時間(単位:分))



3 相談者の内訳

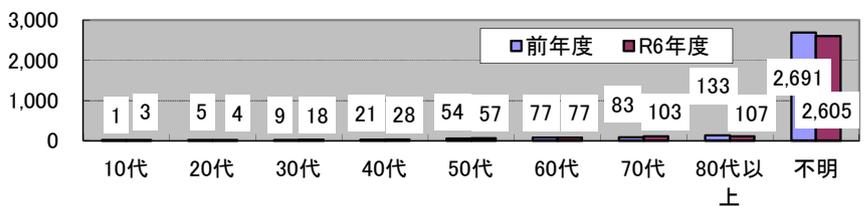
①性別

性別	件数	構成比
男	1,168	38.9%
女	1,765	58.8%
不明(Eメール等)	69	2.3%
計	3,002	100.0%



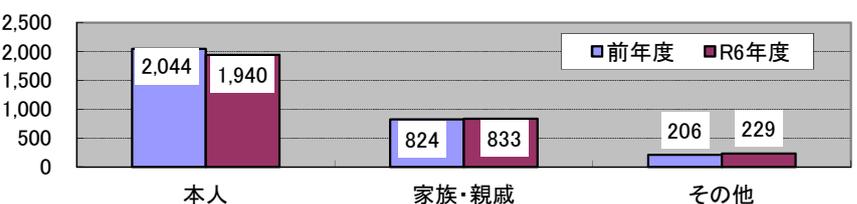
②年齢

年代	件数
10代	3
20代	4
30代	18
40代	28
50代	57
60代	77
70代	103
80代以上	107
不明	2,605
計	3,002



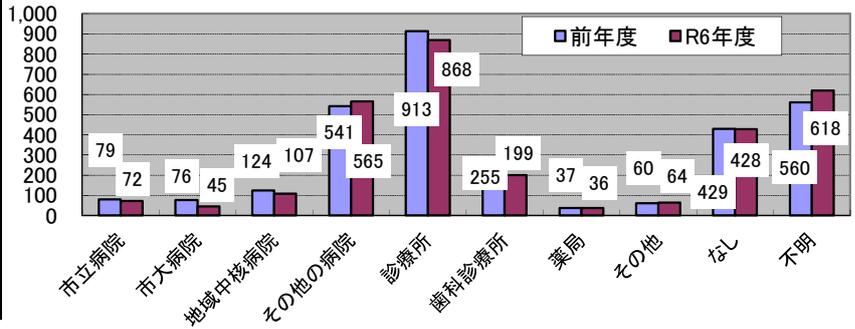
③患者との関係

関係	件数	構成比
本人	1,940	64.6%
家族・親戚	833	27.7%
その他	229	7.6%
計	3,002	100.0%

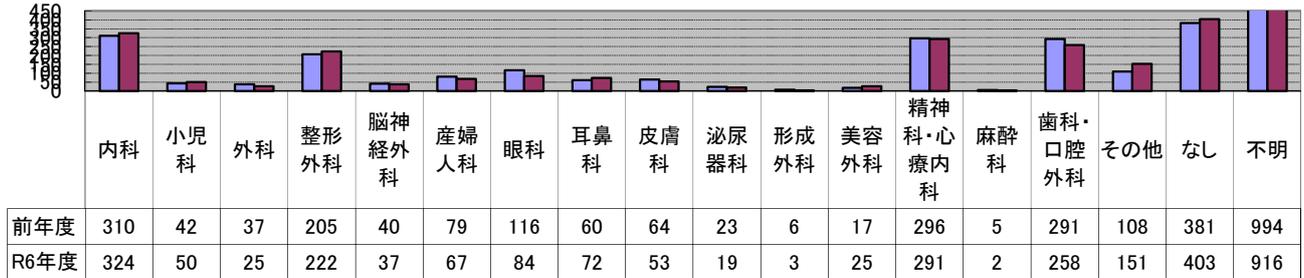


4 対象機関

	件数	構成比
市立病院	72	2.4%
市大病院	45	1.5%
地域中核病院	107	3.6%
その他の病院	565	18.8%
診療所	868	28.9%
歯科診療所	199	6.6%
薬局	36	1.2%
その他	64	2.1%
なし	428	14.3%
不明	618	20.6%
計	3,002	100.0%



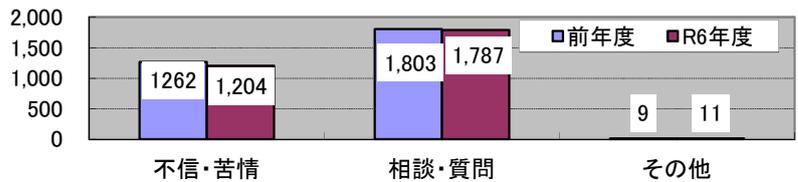
5 主な診療科目



6 相談の内訳

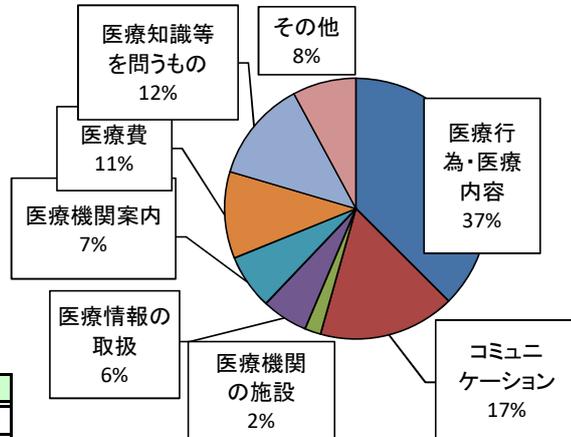
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	1,204	40.1%
相談・質問	1,787	59.5%
その他	11	0.4%
計	3,002	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1,127	37.5%
コミュニケーション	505	16.8%
医療機関の施設	59	2.0%
医療情報の取扱	171	5.7%
医療機関案内	204	6.8%
医療費	323	10.8%
医療知識等を問うもの	378	12.6%
その他	235	7.8%
計	3,002	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	2,152	71.7%
他課や関係機関紹介	721	24.0%
対象施設等への連絡	46	1.5%
立入検査担当部署へ連絡	43	1.4%
その他(中断など)	40	1.3%
計	3,002	100.0%

<主な紹介先関係機関>

- ・横浜市救急医療情報センター ・県医療安全相談センター
- ・地域医療連携センター ・県歯科医師会電話相談窓口
- ・神奈川県副反応等に関する専門相談センター ・市や区の無料法律相談

8 どこで知ったか

	件数
県(医療安全センター含む)	16
その他行政(国、他都市)	33
医療機関	14
消費生活センター	23
その他関係機関(医師会等)	57
インターネット	65
パンフ、市刊行物	36
マスコミ、その他	46
交換台、コールセンター	62
区役所等市他部署	160
不明	2,490
計	3,002

【その他関係機関】
横浜市医師会地域医療連携センター 法テラス 神奈川医療問題弁護団
救急相談センター 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 など

【その他】
家族 知人・友人 ケアマネージャー 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	849	28.3%
	医療過誤を疑っている	91	3.0%
	転院・退院・処遇改善(精)	137	4.6%
	医療法関連法規	50	1.7%
コミュニケーション	説明に関すること	84	2.8%
	接遇:医師	104	3.5%
	接遇:歯科医師	2	0.1%
	接遇:看護師	23	0.8%
	接遇:薬剤師	11	0.4%
	接遇:その他職員	44	1.5%
	その他:コミュニケーションに関すること	237	7.9%
医療機関の施設	衛生環境	23	0.8%
	その他医療機関の施設に関すること	36	1.2%
医療情報の取扱	カルテ開示	30	1.0%
	セカンドオピニオン	10	0.3%
	広告	1	0.0%
	個人情報・プライバシー	21	0.7%
	診断書等文書に関すること	97	3.2%
	その他医療情報の取扱に関すること	12	0.4%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	204	6.8%
医療費	診療報酬等	150	5.0%
	保険外併用療養費	48	1.6%
	自費診療	59	2.0%
	医療費に関するその他	66	2.2%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	277	9.2%
	薬(品)に関すること	79	2.6%
	制度について尋ねるもの	18	0.6%
	その他の医療知識等を問うもの	4	0.1%
その他	その他	181	6.0%
	医療機関からの相談	37	1.2%
	関係機関等からの相談	17	0.6%
	計	3,002	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。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年度医療安全支援センター事業その他の取組（結果報告）

医療従事者向け啓発活動

医療安全研修会

第1回結果報告及び第2回実施予定内容についての報告になります。

第1回医療安全研修会結果報告

○概要

現地開催形式及び動画配信形式にて開催

内容：これで解決！！医療クレーム対応発展編

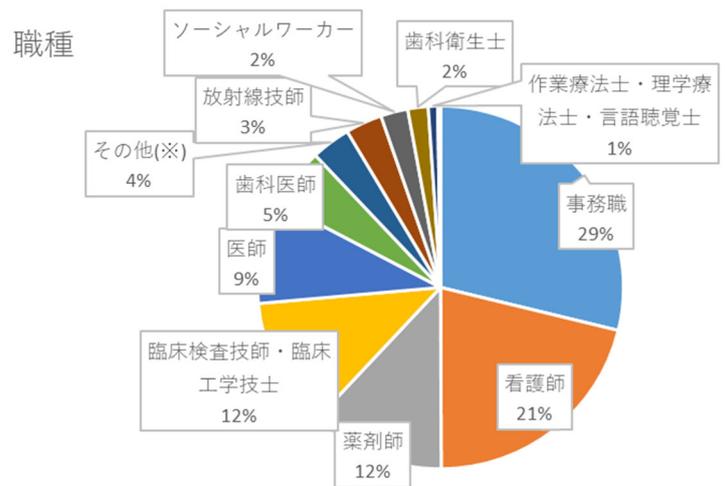
事例から身につけるペイシエントハラスメントへの対応術

講師：濱川 博招氏（株式会社ウィ・キャン代表取締役）

開催形式：現地開催の後に、限定公開による動画配信

○申込者集計【現地開催・動画配信合計】

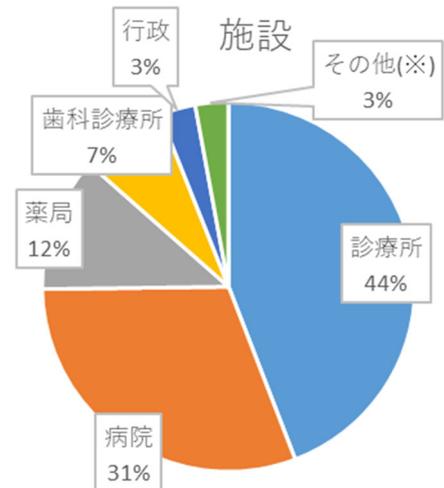
参加者職種別	人数	構成比
事務職	240	28.8%
看護師	176	21.1%
薬剤師	100	12.0%
臨床検査技師・臨床工学技士	97	11.6%
医師	76	9.1%
歯科医師	44	5.3%
その他(※)	29	3.5%
放射線技師	27	3.2%
ソーシャルワーカー	20	2.4%
歯科衛生士	15	1.8%
作業療法士・理学療法士・言語聴覚士	7	0.8%
介護職	2	0.2%
合計	833	100.0%



※管理栄養士、助産師等

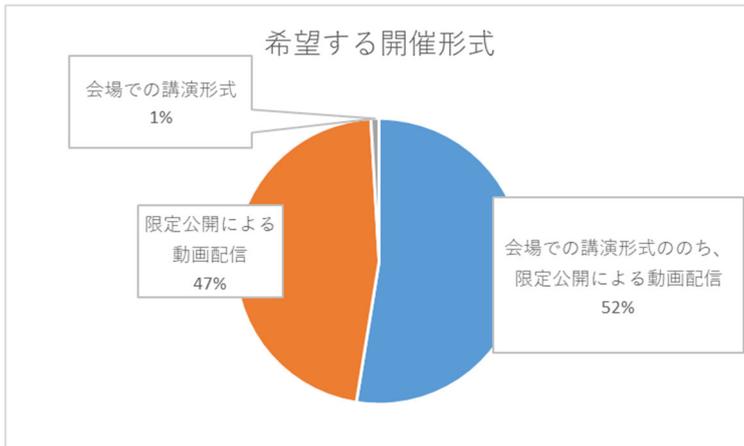
参加者施設別	人数	構成比
診療所	368	44.2%
病院	255	30.6%
薬局	98	11.8%
歯科診療所	62	7.4%
行政	26	3.1%
その他(※)	24	2.9%
介護事業所	0	0.0%
合計	833	100.0%

※訪問看護リハビリステーション

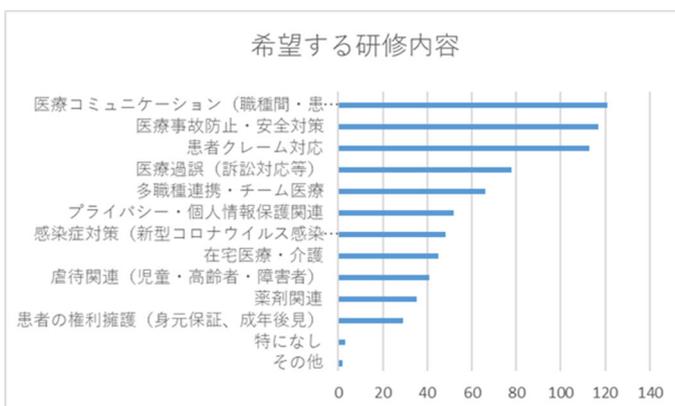


○アンケート結果について【現地形式・動画配信合計】

希望する開催形式(複数回答)	回答数	比率
会場での講演形式ののち、限定公開による動画配信	114	52.5%
限定公開による動画配信	101	46.5%
会場での講演形式	2	0.9%
合計	217	100.0%



今後希望する研修内容(複数回答)	回答数	比率
医療コミュニケーション(職種間・患者家族と医療職)	121	16.1%
医療事故防止・安全対策	117	15.6%
患者クレーム対応	113	15.1%
医療過誤(訴訟対応等)	78	10.4%
多職種連携・チーム医療	66	8.8%
プライバシー・個人情報保護関連	52	6.9%
感染症対策(新型コロナウイルス感染症を含む)	48	6.4%
在宅医療・介護	45	6.0%
虐待関連(児童・高齢者・障害者)	41	5.5%
薬剤関連	35	4.7%
患者の権利擁護関係(身元保証、成年後見等)	29	3.9%
特になし	3	0.4%
その他(※)	2	0.3%
合計	750	100%
医療従事者のモラル		
病院におけるサイバーセキュリティ対策とその教育について		



【自由記述欄】※一部抜粋

- ・ペイシエントハラスメントに対する理解が深まった
- ・資料内に医療従事者を守る法律が掲載されており、参考になった。
- ・対策の仕方、対応方法等具体的でわかりやすく参考になった。マニュアルに取り入れていきたい。
- ・クレームの対応について考えるのではなく、クレームにさせないことに目を向けることも大事であることを気づかされた。
- ・実際に起きた事例を基に説明されていたのでとても分かりやすく理解できた。
- ・もっと具体的な対象法を知りたかった。

第2回実施内容

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27日（木）～4月30日（水）
申込期間：令和7年2月10日（月）～3月31日（月）
講演内容：「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：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）

医療安全メールマガジン

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。

効果測定を、電子申請・届出システムによる読者アンケートを実施します。（2月号）

（R7年2月13日時点 メールマガジン登録者数 2,033名）

発行月	テーマ（予定含む）
	お知らせ（予定含む）
第200号～第204号 （令和6年11月発行）	いい医療月間特集
	市民向け講演会
第205号～第208号 （令和6年12月発行）	障害者差別解消法について
	三師調査及び業務従事者届
第209号～第212号 （令和7年1月発行）	医療コミュニケーション 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
第213号～第214号 （令和7年2月発行）	各種お知らせ
	横浜市医療安全メールマガジン読者アンケート
第215号～第218号 （令和7年3月発行予定）	自殺対策（こころの健康相談センター）

市民向け啓発活動

市民向け講演会について

開催日時・開催場所：令和6年12月22日（日）14時～15時半・横浜市役所アトリウム

演題：現役医師が教える！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～

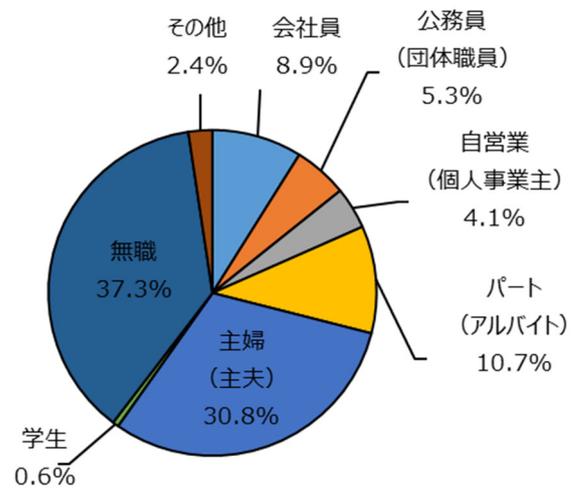
講師：山本健人（医師）

講演内容：第一部：トークセッション「患者と医師双方の視点から、よりよい医療のかかり方を一緒に考えよう！」医療安全相談窓口によく寄せられる患者や家族の疑問を行政医師が投げかけ、講師が回答

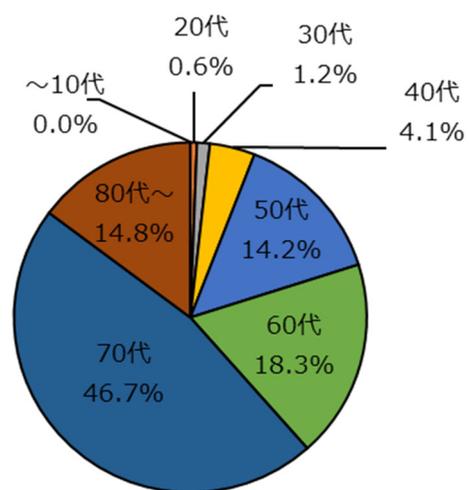
第二部：講演「知って得する医療のかかり方」医師との付き合い方、病院の上手な利用法

○アンケート結果について（一部抜粋）（参加者数：176名 アンケート回答者：169名）

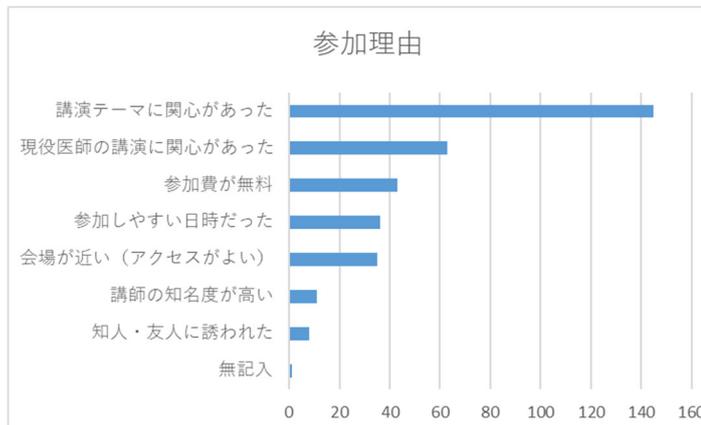
職業	回答数	構成比
会社員	15	8.9%
公務員（団体職員）	9	5.3%
自営業（個人事業主）	7	4.1%
パート（アルバイト）	18	10.7%
主婦（主夫）	52	30.8%
学生	1	0.6%
無職	63	37.3%
その他	4	2.4%
計	169	100.0%
その他…ヘルスマイト等		



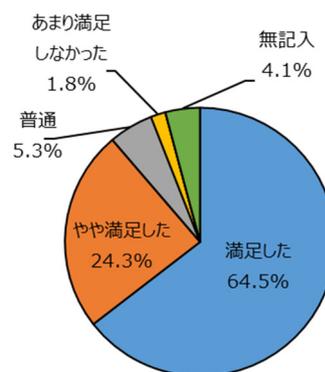
年代	回答数	構成比
～10代	0	0.0%
20代	1	0.6%
30代	2	1.2%
40代	7	4.1%
50代	24	14.2%
60代	31	18.3%
70代	79	46.7%
80代～	25	14.8%
計	169	100.0%



参加理由（複数回答あり）	回答数	構成比
講演テーマに関心があった	145	42.4%
現役医師の講演に関心があった	63	18.4%
参加費が無料	43	12.6%
参加しやすい日時だった	36	10.5%
会場が近い（アクセスがよい）	35	10.2%
講師の知名度が高い	11	3.2%
知人・友人に誘われた	8	2.3%
無記入	1	0.3%
計	342	100.0%



講演内容	回答数	構成比
満足した	109	64.5%
やや満足した	41	24.3%
普通	9	5.3%
あまり満足しなかった	3	1.8%
満足しなかった	0	0.0%
無記入	7	4.1%
計	169	100.0%



【自由記載】（抜粋）

- ・患者と医療従事者の役割分担、効果的な受診準備、具体的な質問法や伝え方を、学びました。
- ・たくさんの事例を適度な長さで取り上げていたのが、聞きやすくて良かった。備えておくといったことにも触れられていてよかった。
- ・トークセッションは聞きやすく、理解がしやすかった。山本先生の説明は具体的で分かりやすかった。
- ・大変参考になりました。今後のため、今回の講演を基に少しでも準備をしたいと思います。
- ・受診しても医師の対応に納得いくことがあまりなく、何かのヒントがあればと思い参加しました。医師の視点が少しわかり、今後に活かしたいです。

出前講座について

主に市内地域ケアプラザに広報を行い、地域住民向けの勉強会として講演活動を行っています。

○開催実績

令和6年7月30日開催：日下地域ケアプラザ/参加人数：17名

令和7年2月10日開催：根岸駅前ビル集会所（根岸地域ケアプラザからの依頼）/参加人数：12名

令和7年2月26日開催予定：田園青葉台住宅管理事務所（青葉台地域ケアプラザからの依頼）

その他啓発について

市民啓発リーフレットである「知って得する！医療のしくみ～安心して診察を受けるためには～」刷新に伴い、相談窓口によく寄せられる相談から、市民に医療について事前に知っておくと良いと考えられる知識や制度の啓発を行います。



動画配信期間 令和7年2月28日 **金** ~ 4月30日 **水**

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～

能登半島地震での被災地支援に
従事された方々から被災地での
実体験を伺い、大規模地震を
想定した備えについて考えます

申込期間

令和7年2月10日（月）～3月31日（月）

下記の2次元コードから横浜市電子申請・届出サービスに
アクセスいただき、お申込みください



※動画の視聴用 URL は、後日、
お申込み時にご入力いただいた
メールアドレス宛に送付します



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)

準備できていますか…？

- ・機材、医薬品などの損壊・損失
- ・ライフラインの停止・物資の不足
- ・通信の断絶
- ・患者データの損失
- ・災害関連疾患や災害関連死の発生
…など

医師・歯科医師・薬剤師・看護師
からご講演いただきます！



主催：横浜市医療局

共催：(一社)横浜市医師会 (一社)横浜市歯科医師会
(一社)横浜市薬剤師会 (公社)神奈川県看護協会
(公社)横浜市病院協会

問合せ
横浜市医療局医療安全課
☎045-671-3654
✉ir-anzenkensyu@city.yokohama.lg.jp

医療に関する困りごとの相談は
「横浜市医療安全相談窓口」へ

電話番号 (原則30分以内)
☎ 045-671-3500

相談受付時間 (祝日・年末年始を除く)
🕒 8時45分～16時 月～金曜

詳しくはこちら

横浜市医療安全相談窓口 🔍



医療機関を探す 🔍

●横浜市医師会地域医療連携センター

電話で近隣の医療機関をご案内します。

TEL 045-201-8712 FAX 045-201-8768
月～金曜日 9:00～12:00/13:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)

WEBでも検索できます

※医療相談は受け付けておりません。(日本語のみ対応)



●医療情報ネット ナビイ

全国の医療機関・薬局について、診療日や診療科目といった一般的な情報に加え、対応可能な疾患・治療内容、提供しているサービスなどさまざまな情報から、全国の医療機関・薬局を検索できます。



横浜市医療局医療安全課 ☎045-671-3654

令和7年1月作成

知って得する!
医療のしくみ

～安心して診察を受けるためには～



横浜市医療安全支援センター

みなさんは 安心して医療機関を受診できていますか？

医療のしくみを知っておくと
安心して診察を受けることができます！



Aさん
60代の例

まずは近所の診療所を受診しよう！

事例を
見てみよう！

Aさんは、約2か月前から胃痛やお腹の張りが続いている。

大きな病院のほうが安心だろうと考え、大学病院へ行くと「選定療養費」という費用がかかった。

待ち時間が長く、検査にも時間がかかって半日がかりに。



医師から、慢性胃炎と診断され、**今後は診療所で診てもらおうよ**と言われた。



医療のしくみを チェック！



医療機関には役割分担があり、日常的な病気の治療は診療所、高度・専門的な治療は大きな病院が担っています。専門的な検査等が必要なときは、適切な病院を紹介してもらえますから、まずは近所の診療所を受診しましょう。

ご存知ですか？「選定療養費」

200床以上の病院に紹介状をもちずに初診を受診すると、「選定療養費」という費用がかかります。これは、軽症の患者さんが大きな病院に殺到し、高度な医療を必要とする患者さんへの医療の提供が困難になることを防ぐためです。

かかりつけ医をもちよう

かかりつけ医は、日頃の健康状態を把握し、体調管理をサポートしてくれます。何でも相談できるかかりつけ医を持つことで、病気の予防や早期発見・治療にもつながります。

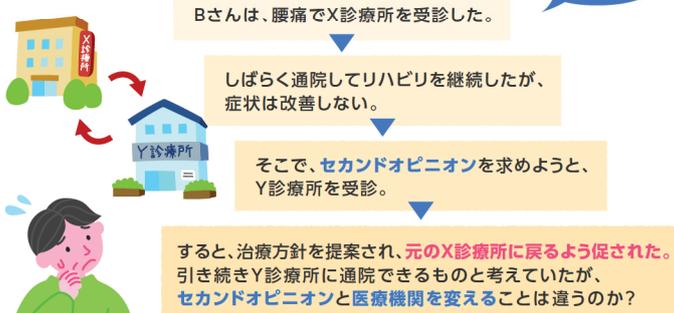
Aさんもかかりつけ医を持ちましょう！



**Bさん
70代の例**

**セカンドオピニオンは医療機関を
変えることとは違う!**

事例を
見てみよう!



**医療のしくみを
チェック!**

セカンドオピニオンは、納得して治療を選択するために、主治医以外の医師の意見を聞くことです。意見を聞いたあとは主治医と改めて治療方針を話し合うことになりますので、医療機関を変えることとは異なります。医療機関を次々に変えてしまうことで治療方針が定まらず、適切な治療のタイミングを逃してしまうこともあります。治療に不安や疑問を感じたら、まずは主治医とよく相談することが大切です。



**セカンドオピニオンを
有効活用しよう**

セカンドオピニオンは、病気を理解し納得して治療を選択するために有効な手段です。まずは主治医に相談し、紹介状(診療情報提供書)や検査データをもらい、セカンドオピニオンを実施している医療機関に相談しましょう。

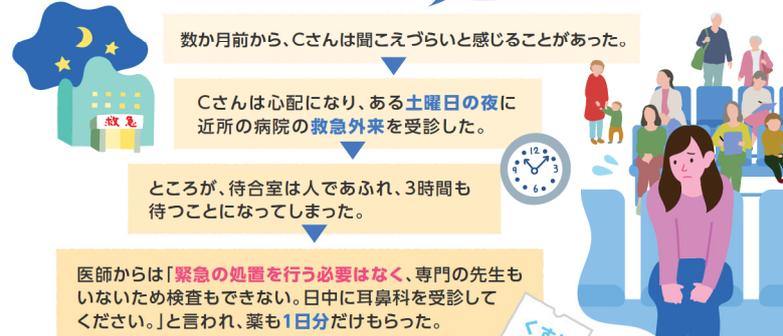
**セカンドオピニオンに
かかる費用は?**

セカンドオピニオンを受けるには、紹介状の費用に加え、セカンドオピニオンをする医療機関で料金が発生します。医療機関ごとに料金が異なります。多くの医療機関は、1時間あたり2~5万円程度と設定しています。

※セカンドオピニオンの費用は保険適用外(自費)です

**救急外来は急患への
診察・処置を行うところ!**

事例を
見てみよう!



**医療のしくみを
チェック!**

救急外来は、症状が急に悪化する可能性がある患者に必要な診察・処置を行います。軽症の場合は、後日、通常の外来診療で検査や治療を受けることになります。また、薬も短期間の処方となるほか、重症者の対応が優先されるため、待ち時間も長くなる可能性があります。なお診療体制が限られているため、専門的な治療を受けられないこともあります。体調不良を感じたら、早目に平日の日中に受診しましょう。

かながわ救急相談センター

急なけがや病気で今すぐ受診すべきか、救急車を呼ぶべきかなどを相談したり、救急受診が可能な医療機関の相談もできます。



横浜市の救急医療を知ろう

横浜市では、初期・二次・三次救急に分かれ、各医療機関が役割分担をしています。初期救急では、日曜・祝日は各区の休日急患診療所で、夜間は毎日20時~24時に夜間急病センターなど市内3か所で診療しています。



横浜市の救急医療について ▶

#7119



または
045-232-7119
045-523-7119

※ダイヤル回線・IP電話はこちら

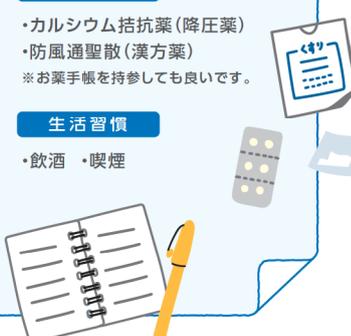
準備しておこう! ~安心して診察を受けるために~

日常から

現在治療中の病気や今までかかっていた病気など、「自分メモ」を作り、まとめておきましょう

(例)

<p>病歴(手術歴)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・17歳 虫垂炎手術 ・56歳 高血圧症(継続治療中) <p>アレルギー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花粉 ・食物 ・薬等 <p>家族の病歴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父: 糖尿病 ・母: 肝臓がん 	<p>今飲んでいる薬</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カルシウム拮抗薬(降圧薬) ・防風通聖散(漢方薬) <p>※お薬手帳を持参しても良いです。</p> <p>生活習慣</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飲酒 ・喫煙
--	--



受診前

自分の症状を簡潔に伝えられるよう、準備をしておきましょう

(例)

<p>症状</p> <p>みぞおち周辺が刺しこむように痛い。胸やけもあり。</p> <p>どんな時に</p> <p>ほぼ毎日、食事をすると痛む。飲酒時も痛む。</p>	<p>いつ頃から</p> <p>1か月前から</p> <p>同様の症状での受診歴</p> <p>30代の頃に逆流性食道炎と診断され、服薬歴あり。</p>
---	--

持ち物・服装チェック!

- マイナ保険証(または資格確認書)や各種医療証
- お薬手帳
- 紹介状や検査データなど(転院の場合等)
- 診察しやすい服装

受診時

まとめておいたメモがあると安心! /

診察時には限りがあります。診察までに疑問点をまとめて優先順位をつけておくことも大切です。

- Q 自分の症状や経過をなるべく正確に伝えよう
- Q 落ち着いて医師の話聞き、メモを取ろう
- Q わからないことは理解できるまで質問しよう
- Q 薬のことは薬局、退院や転院のことはソーシャルワーカーなど、必要に応じて主治医以外にも相談してみよう
- Q 治療や手術の効果だけでなく、副作用や合併症などのリスクも確認しよう
- Q 入院や手術など大きな決断が必要になる場合や、込み入った話がある場合は、あらかじめ相談時間を確保してもらえるか医療機関に確認してみよう

質問例

- 病気の予後(病気がどのような経過をたどるのか)
- 日常生活で気を付けることはあるか
- 次回の受診予定や受診の目安(いつどんなときに受診したほうがいいのかな)

受診時のメモを整理したり、医療機関からの書類・説明書を確認しよう!



令和7年度医療安全支援センター事業計画について

1 医療安全相談窓口の委託

令和7年度から外部委託(メディカル・コンシェルジュ(予定))し、
医療専門職(看護師)による相談対応を開始
それに伴い、市HPの修正及び医療安全相談窓口リーフレットの内容を修正し配付・周知

(1) 電話相談

電話番号、相談受付時間、回線数…すべて変更なし
3回線を看護師3名の専任体制で対応

(2) メール相談

新たに相談フォームを設けて、相談対応…変更なし
新たに自動返信機能を追加し相談者に受付の際に通知

(3) 今後のスケジュール

委託後は、隔月で情報共有及び研修を目的に、委託事業者と市の定期連絡会を開催

2 医療安全推進協議会

例年どおり年数回開催(令和6年度は6月、10月、3月に開催)

3 医療従事者研修会及び市民講演会

医療知識や制度の周知や、医療従事者と患者の関係がより良好な関係になるような医療コミュニケーションをテーマに研修会や講演会を実施予定

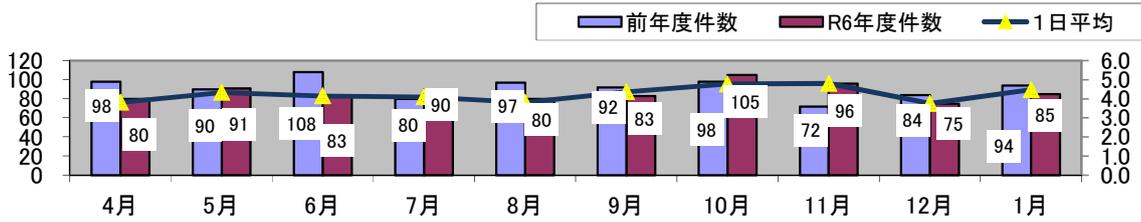
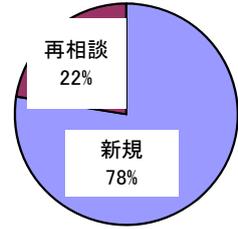
4 医療コミュニケーションに関する普及啓発

患者と医療機関が円滑なコミュニケーションを図るための情報提供を行うパンフレット
「知って得する!医療のしくみ～安心して診察を受けるためには～」を区やケアプラザ等で配布
市営地下鉄車内ビジョン、駅構内、区役所デジタルサイネージを活用し、パンフレットの内容に関する動画を配信予定(9月・11月)

全体のうち、対象機関「診療所」で抽出した件数の統計です。

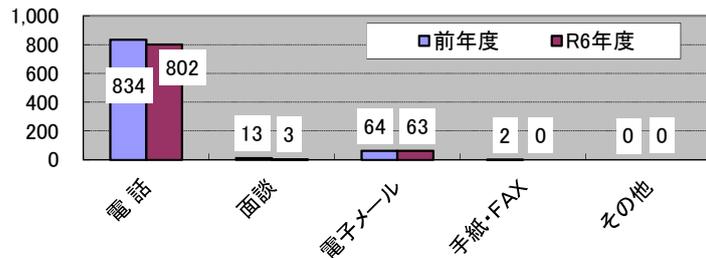
1 月別相談件数

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
計	913	868	715	207	205	4.2



2 相談手段別件数

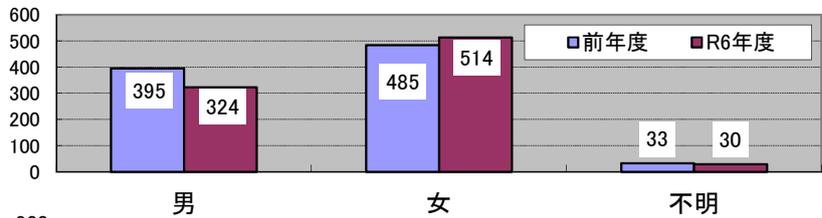
相談手段	件数	構成比
電話	802	92.4%
面談	3	0.3%
電子メール	63	7.3%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	868	100.0%



3 相談者の内訳

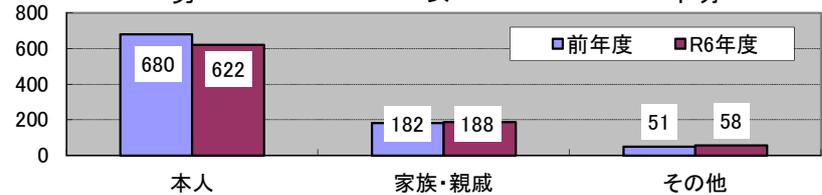
①性別

性別	件数	構成比
男	324	37.3%
女	514	59.2%
不明(メール等)	30	3.5%
計	868	100.0%

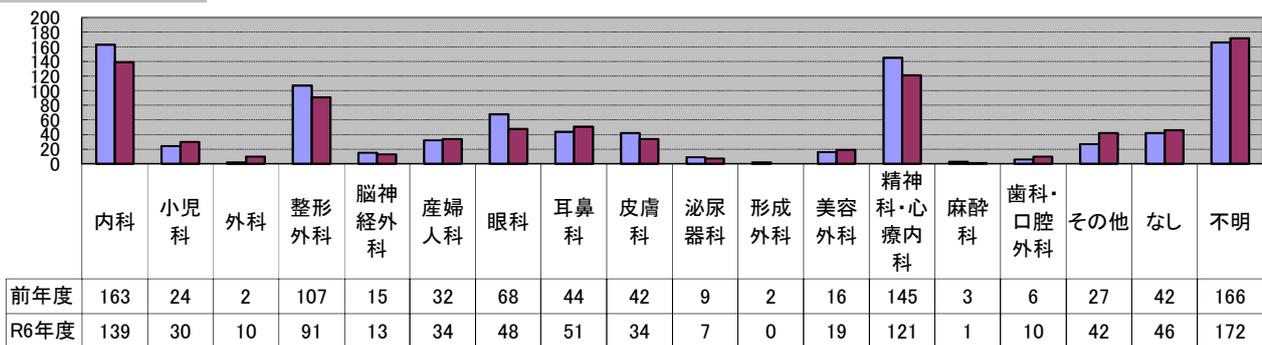


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	622	71.7%
家族・親戚	188	21.7%
その他	58	6.7%
計	868	100.0%



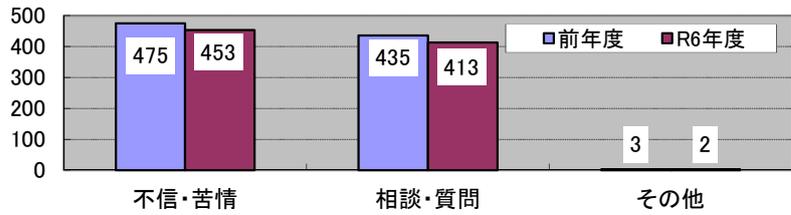
4 主な診療科目



5 相談の内訳

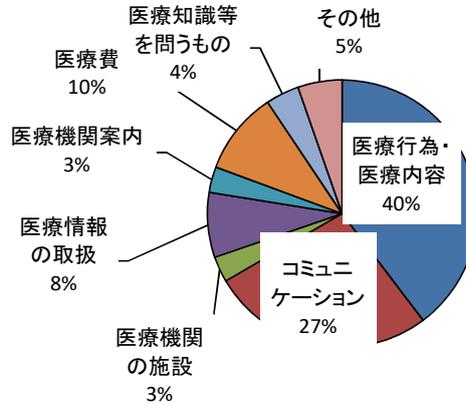
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	453	52.2%
相談・質問	413	47.6%
その他	2	0.2%
計	868	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	345	39.7%
コミュニケーション	233	26.8%
医療機関の施設	27	3.1%
医療情報の取扱	68	7.8%
医療機関案内	27	3.1%
医療費	87	10.0%
医療知識等を問うもの	35	4.0%
その他	46	5.3%
計	868	100.0%



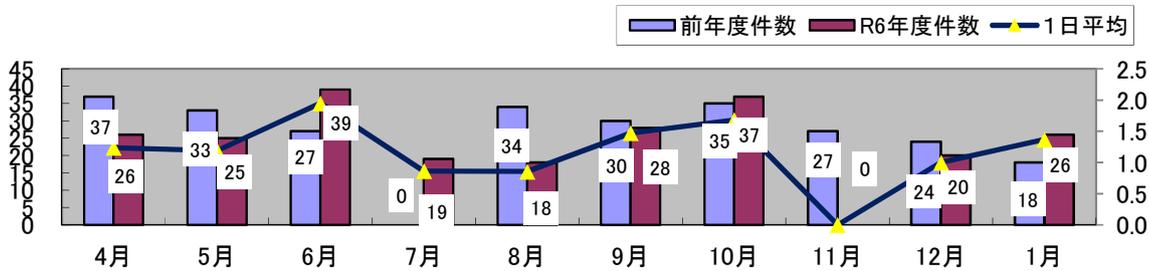
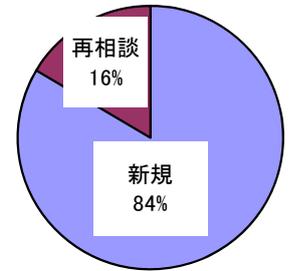
6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	649	74.8%
他課や関係機関紹介	155	17.9%
対象施設等への連絡	28	3.2%
立入検査担当部署へ連絡	22	2.5%
その他(中断など)	14	1.6%
計	868	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。

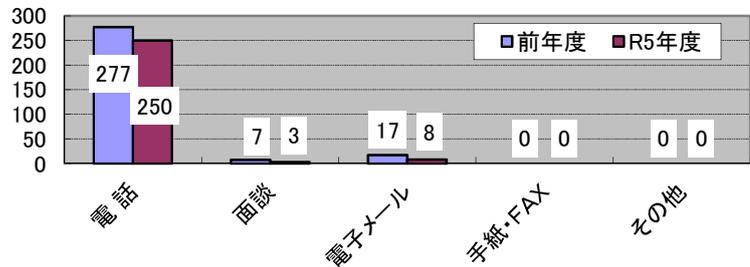
1 月別相談件数

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	0	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	0	20	3	20	0.0
12月	24	20	20	0	20	1.0
1月	18	26	20	6	19	1.4
2月						
3月						
計	265	238	218	43	205	1.2



2 相談手段別件数

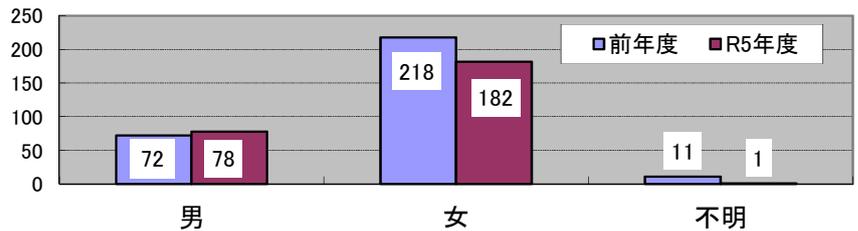
相談手段	件数	構成比
電話	250	105.0%
面談	3	1.3%
電子メール	8	3.4%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	261	109.7%



3 相談者の内訳

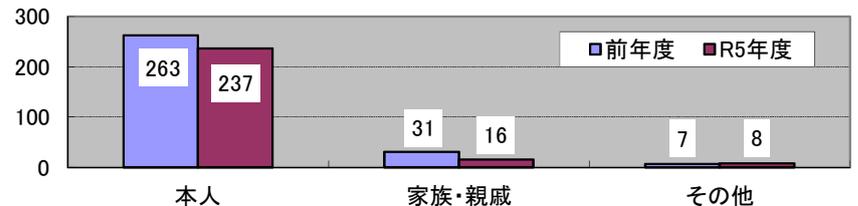
①性別

性別	件数	構成比
男	78	32.8%
女	182	76.5%
不明(メール等)	1	0.4%
計	261	109.7%



②患者との関係

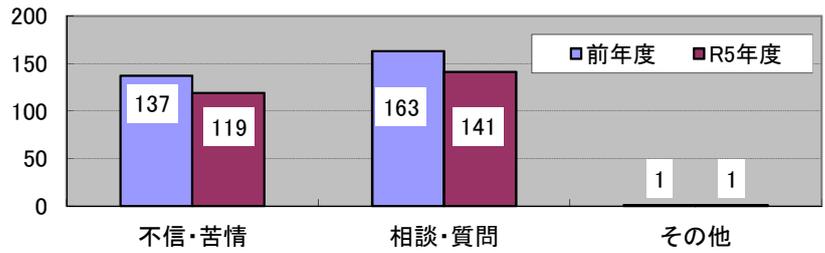
患者との関係	件数	構成比
本人	237	99.6%
家族・親戚	16	6.7%
その他	8	3.4%
計	261	109.7%



4 相談の内訳

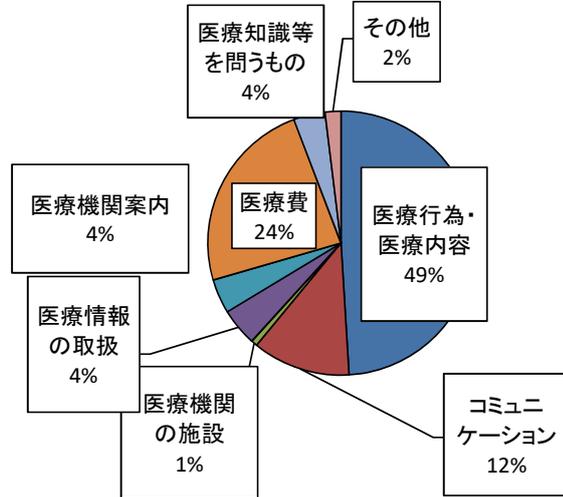
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	119	50.0%
相談・質問	141	59.2%
その他	1	0.4%
計	261	109.7%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	128	53.8%
コミュニケーション	31	13.0%
医療機関の施設	2	0.8%
医療情報の取扱	12	5.0%
医療機関案内	11	4.6%
医療費	62	26.1%
医療知識等を問うもの	10	4.2%
その他	5	2.1%
計	261	109.7%



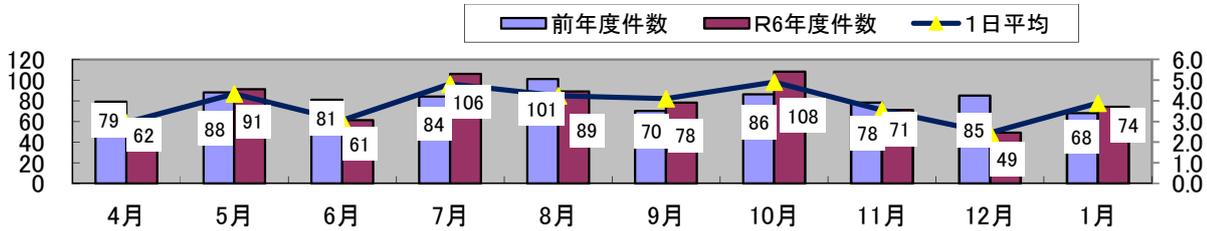
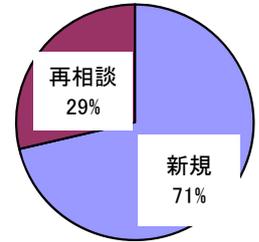
5 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	178	74.8%
他課や関係機関紹介	72	30.3%
対象施設等への連絡	3	1.3%
立入検査担当部署へ連絡	7	2.9%
その他（中断など）	1	0.4%
計	261	109.7%

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。

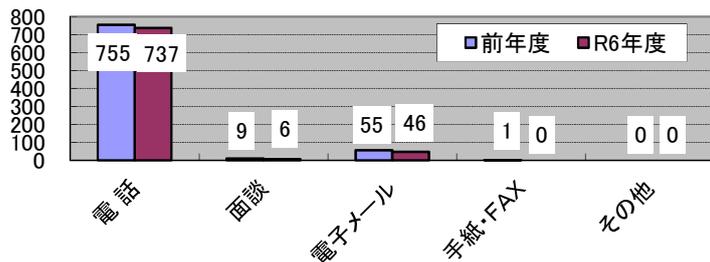
1 月別相談件数

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						
3月						
計	820	789	563	226	205	3.8



2 相談手段別件数

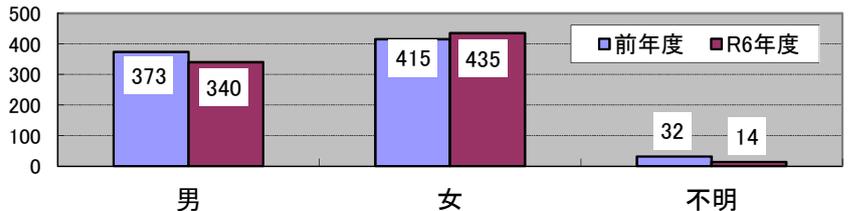
相談手段	件数	構成比
電話	737	93.4%
面談	6	0.8%
電子メール	46	5.8%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	789	100.0%



3 相談者の内訳

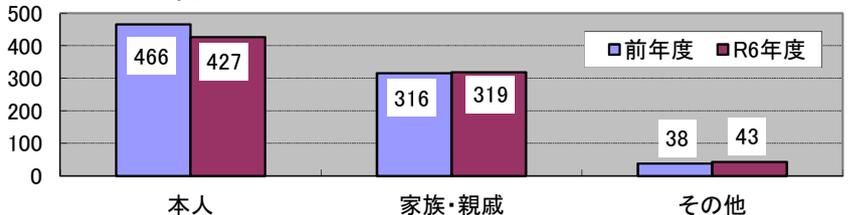
①性別

性別	件数	構成比
男	340	43.1%
女	435	55.1%
不明(メール等)	14	1.8%
計	789	100.0%



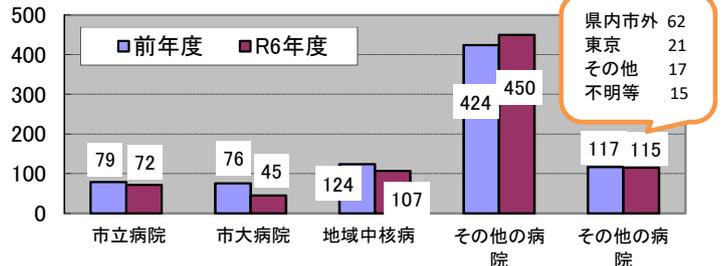
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	427	54.1%
家族・親戚	319	40.4%
その他	43	5.4%
計	789	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比	病院数
市立病院	72	9.1%	4
市大病院	45	5.7%	2
地域中核病院	107	13.6%	6
その他の病院(市内)	450	57.0%	122
その他の病院(市外等)	115	14.6%	
計	789	100.0%	134



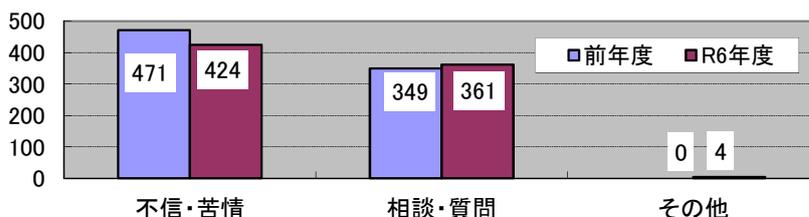
5 主な診療科目



6 相談の内訳

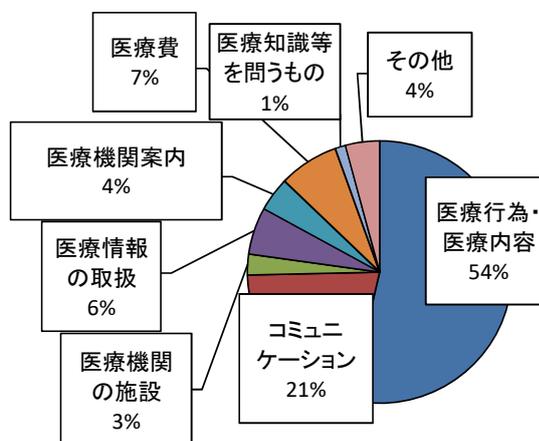
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	424	53.7%
相談・質問	361	45.8%
その他	4	0.5%
計	789	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	423	53.6%
コミュニケーション	166	21.0%
医療機関の施設	20	2.5%
医療情報の取扱	46	5.8%
医療機関案内	33	4.2%
医療費	58	7.4%
医療知識等を問うもの	10	1.3%
その他	33	4.2%
計	789	100.0%



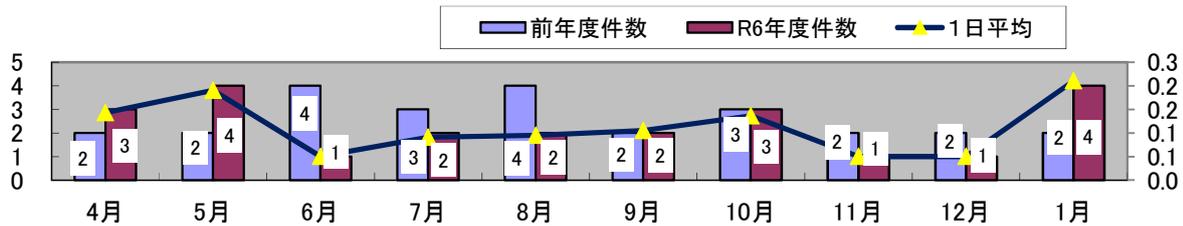
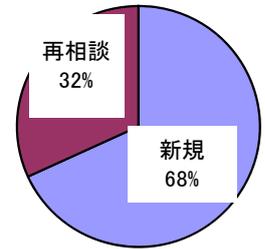
7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	633	80.2%
他課や関係機関紹介	115	14.6%
対象施設等への連絡	16	2.0%
立入検査担当部署へ連絡	15	1.9%
その他(中断など)	10	1.3%
計	789	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。

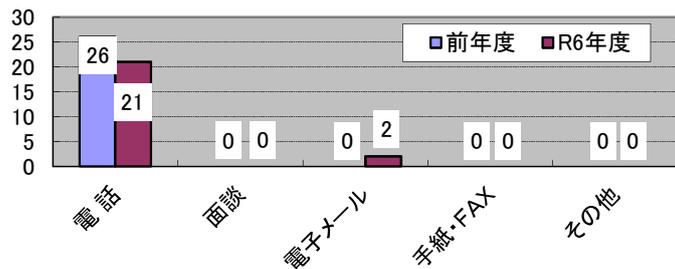
1 月別相談件数

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	0	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	2	1	1	0	20	0.1
1月	2	4	3	1	19	0.2
計	26	23	15	7	205	0.1



2 相談手段別件数

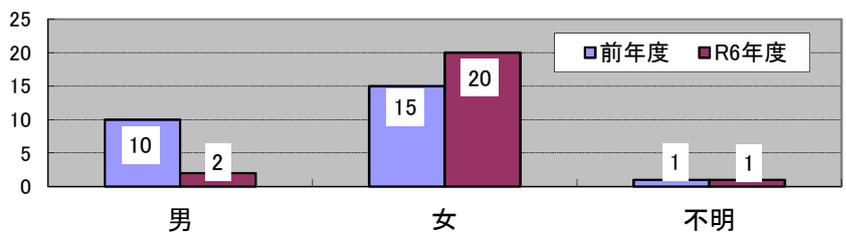
相談手段	件数	構成比
電話	21	91.3%
面談	0	0.0%
電子メール	2	8.7%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	23	100.0%



3 相談者の内訳

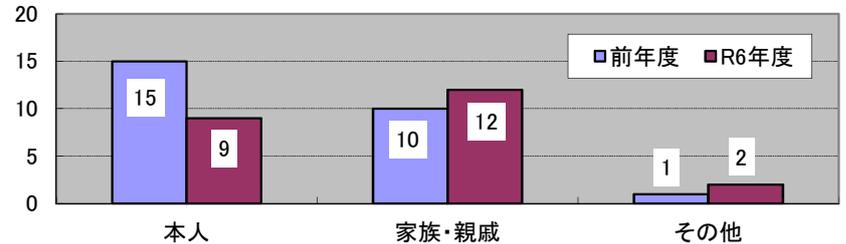
①性別

性別	件数	構成比
男	2	8.7%
女	20	87.0%
不明(メール等)	1	4.3%
計	23	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	9	39.1%
家族・親戚	12	52.2%
その他	2	8.7%
計	23	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	3	13.0%
市大病院	1	4.3%
地域中核病院	0	0.0%
その他の病院	8	34.8%
診療所	7	30.4%
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	4	17.4%
計	23	100.0%

【病院の規模別】

200床以上 7件
100～199床 4件
99床以下 0件
精神科病院 1件

有床診療所 1件
無床診療所 5件
不明、その他 5件

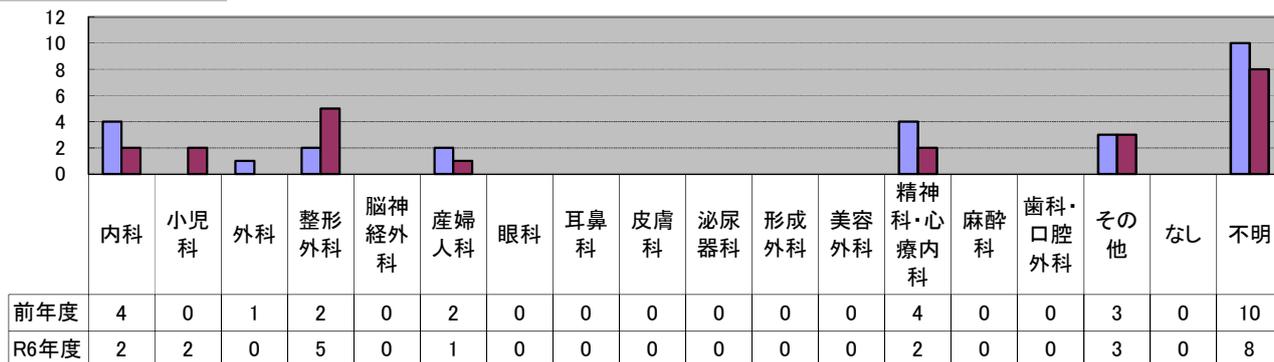
【入院時の主な内容】

・接遇について
・言葉遣い・暴言
・私語が多い など

【外来時の主な内容】

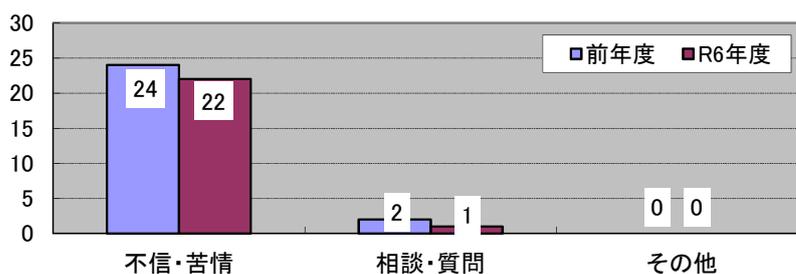
・接遇について
・言葉遣いが悪い など

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種別)

	件数	構成比
不信・苦情	22	95.7%
相談・質問	1	4.3%
その他	0	0.0%
計	23	100.0%



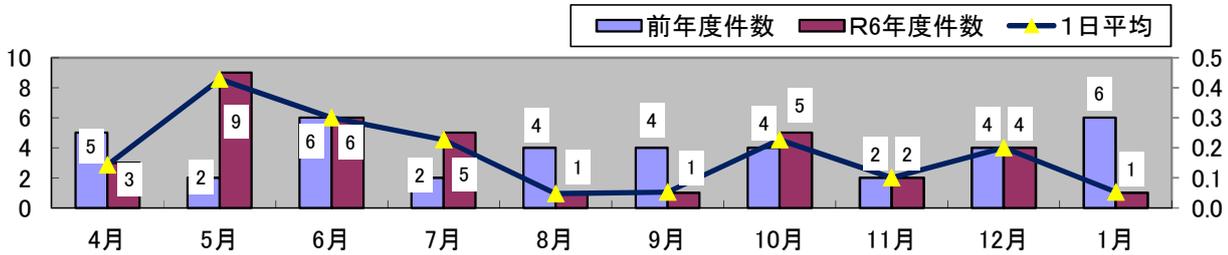
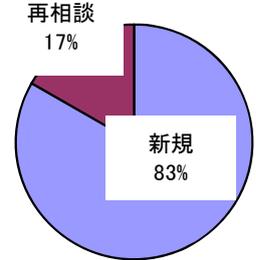
7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	17	73.9%
他課や関係機関紹介	2	8.7%
対象施設等への連絡	2	8.7%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	2	8.7%
計	23	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。

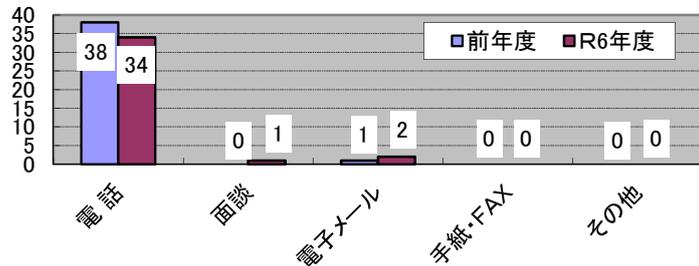
1 月別相談件数

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	0	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						
3月						
計	39	37	30	6	205	0.2



2 相談手段別件数

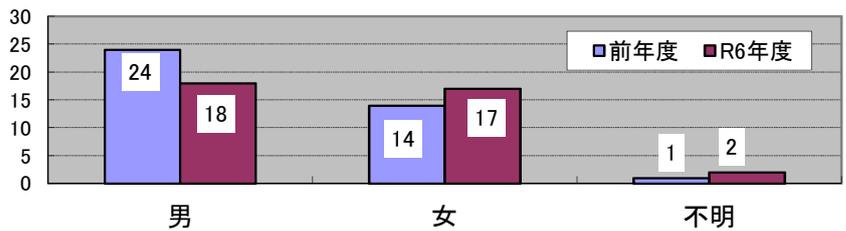
相談手段	件数	構成比
電話	34	91.9%
面談	1	2.7%
電子メール	2	5.4%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	37	100.0%



3 相談者の内訳

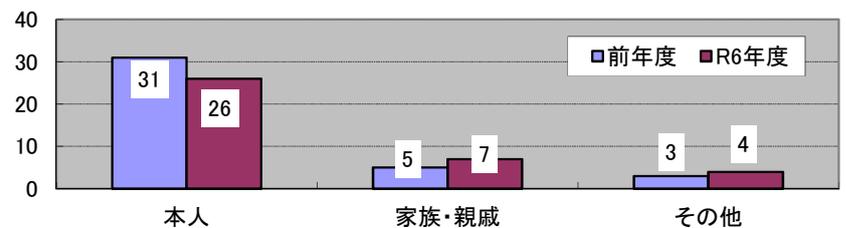
①性別

性別	件数	構成比
男	18	48.6%
女	17	45.9%
不明(メール等)	2	5.4%
計	37	100.0%

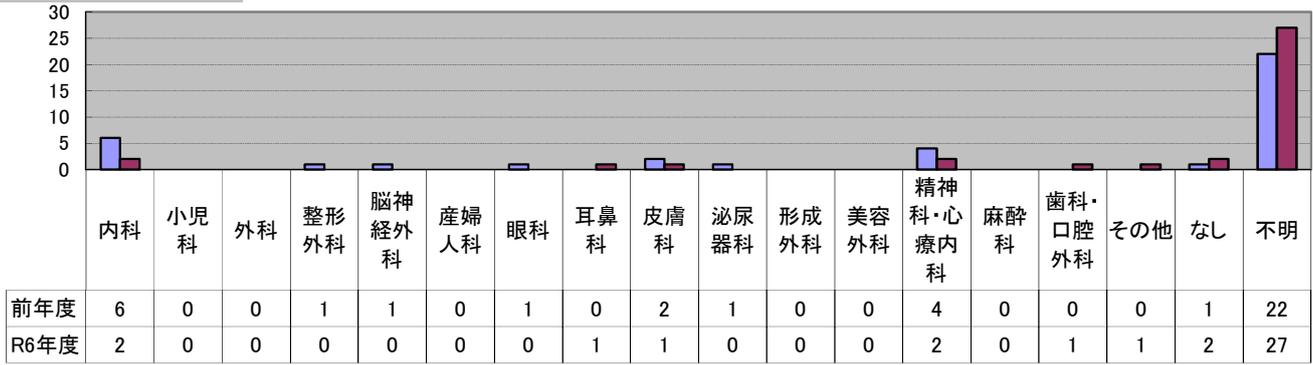


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	26	70.3%
家族・親戚	7	18.9%
その他	4	10.8%
計	37	100.0%



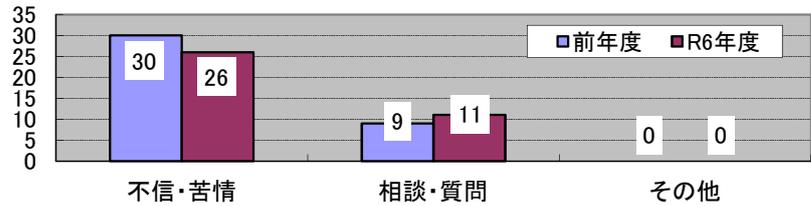
4 主な診療科目



5 相談の内訳

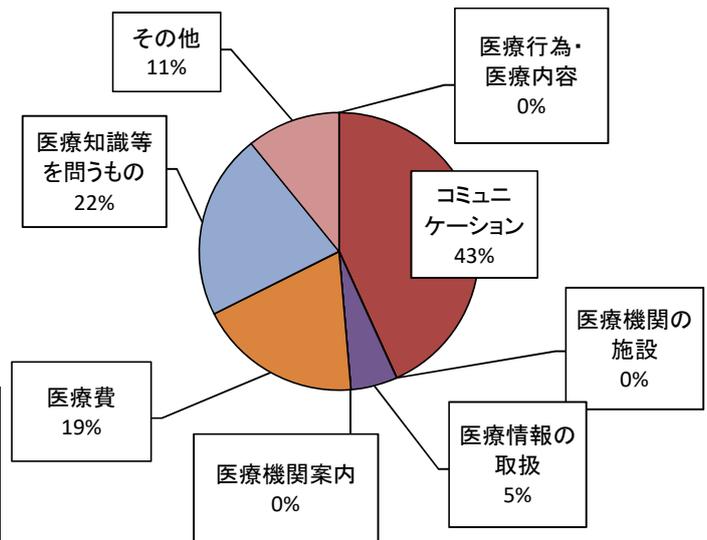
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	26	70.3%
相談・質問	11	29.7%
その他	0	0.0%
計	37	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	16	43.2%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	2	5.4%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	7	18.9%
医療知識等を問うもの	8	21.6%
その他	4	10.8%
計	37	100.0%



6 処理経過

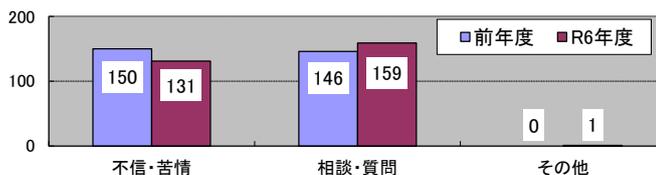
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	21	56.8%
他課や関係機関紹介	16	43.2%
対象施設等への連絡	0	0.0%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	0	0.0%
計	37	100.0%

【精神科・心療内科】

1 相談の内訳

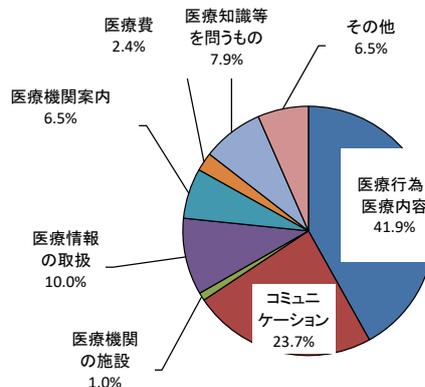
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	131	45.0%
相談・質問	159	54.6%
その他	1	0.3%
計	291	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	122	41.9%
コミュニケーション	69	23.7%
医療機関の施設	3	1.0%
医療情報の取扱	29	10.0%
医療機関案内	19	6.5%
医療費	7	2.4%
医療知識等を問うもの	23	7.9%
その他	19	6.5%
計	291	100.0%



2 処理経過

処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	237	81.4%
他課や関係機関紹介	42	14.4%
対象施設等への連絡	5	1.7%
立入検査担当部署へ連絡	3	1.0%
その他(中断など)	4	1.4%
計	291	100.0%

【内科】

1 相談の内訳

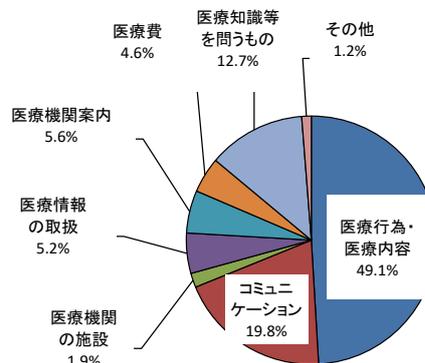
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	152	46.9%
相談・質問	172	53.1%
その他	0	0.0%
計	324	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	159	49.1%
コミュニケーション	64	19.8%
医療機関の施設	6	1.9%
医療情報の取扱	17	5.2%
医療機関案内	18	5.6%
医療費	15	4.6%
医療知識等を問うもの	41	12.7%
その他	4	1.2%
計	324	100.0%



2 処理経過

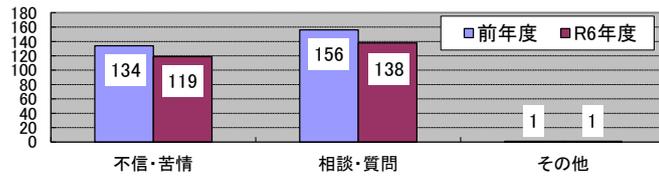
処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	263	81.2%
他課や関係機関紹介	41	12.7%
対象施設等への連絡	13	4.0%
立入検査担当部署へ連絡	2	0.6%
その他(中断など)	5	1.5%
計	324	100.0%

【歯科・口腔外科】

1 相談の内訳

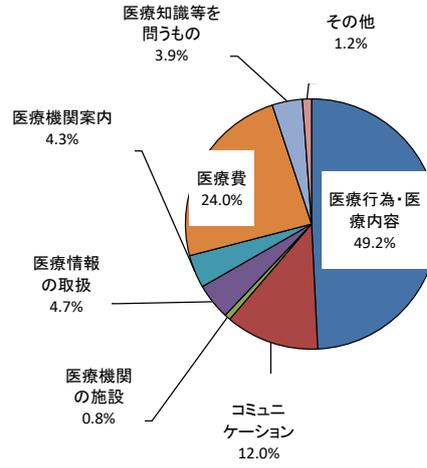
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	119	46.1%
相談・質問	138	53.5%
その他	1	0.4%
計	258	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	127	49.2%
コミュニケーション	31	12.0%
医療機関の施設	2	0.8%
医療情報の取扱	12	4.7%
医療機関案内	11	4.3%
医療費	62	24.0%
医療知識等を問うもの	10	3.9%
その他	3	1.2%
計	258	100.0%



2 処理経過

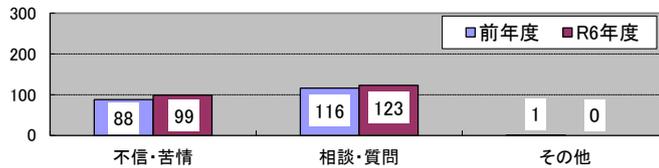
処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	176	68.2%
他課や関係機関紹介	71	27.5%
対象施設等への連絡	3	1.2%
立入検査担当部署へ連絡	7	2.7%
その他(中断など)	1	0.4%
計	258	100.0%

【整形外科】

1 相談の内訳

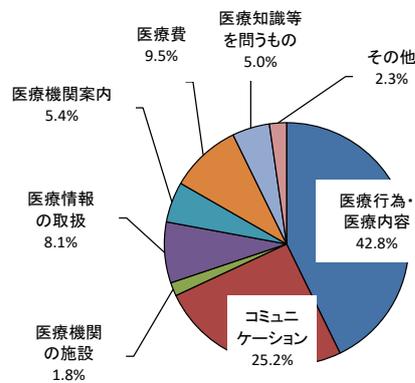
①種別

種別	件数	構成比
不信・苦情	99	44.6%
相談・質問	123	55.4%
その他	0	0.0%
計	222	100.0%



②内容

内容	件数	構成比
医療行為・医療内容	95	42.8%
コミュニケーション	56	25.2%
医療機関の施設	4	1.8%
医療情報の取扱	18	8.1%
医療機関案内	12	5.4%
医療費	21	9.5%
医療知識等を問うもの	11	5.0%
その他	5	2.3%
計	222	100.0%



2 処理経過

処理経過	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	175	78.8%
他課や関係機関紹介	37	16.7%
対象施設等への連絡	3	1.4%
立入検査担当部署へ連絡	1	0.5%
その他(中断など)	6	2.7%
計	222	100.0%