# 令和5年度 第1回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和5年7月27日（木）午後6時～
横浜市庁舎 17階 S01 会議室

1 開会

2 保健所長あいさつ

3 会長の選出

4 議題

（1） 令和4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
　イ 医療安全研修会結果報告

（2） 令和5年度医療安全支援センター事業について
　ア 医療安全研修会
　イ その他の取組

（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

5 その他

6 閉会

# 令和5年度　横浜市医療安全推進協議会委員名簿

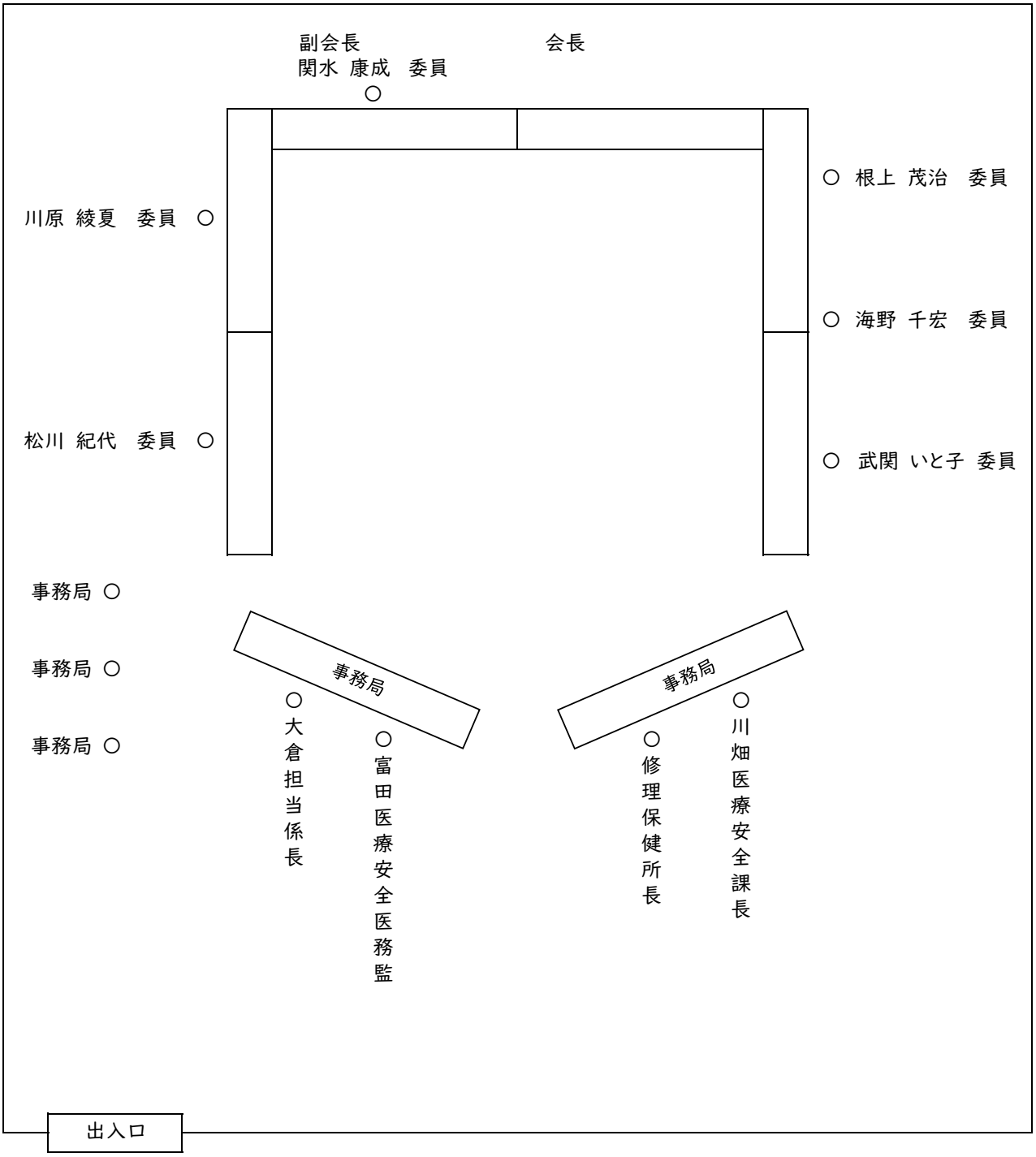
令和5年7月1日～

| | | 団体名 | 役職 | 氏名 |
|---|---|---|---|---|
| 関係団体<br>各1名 | 副会長 | 横浜市薬剤師会 | 副会長 | 関水（セキミズ）　康成（ヤスナリ） |
| | 委員 | 横浜市医師会 | 常任理事 | （新）根上（ネガミ）　茂治（シゲハル） |
| | 委員 | 横浜市歯科医師会 | 委員 | 川原（カワハラ）　綾夏（アヤカ） |
| | 委員 | 横浜市病院協会 | 副会長 | 山口（ヤマグチ）　哲顕（テツアキ） |
| | 委員 | 神奈川県看護協会 | 委員 | 間瀬（マセ）　照美（テルミ） |
| 学識者<br>2名 | 委員 | 神奈川県弁護士会 | 弁護士 | 海野（ウミノ）　千宏（チヒロ） |
| | 委員 | 認定NPO法人ささえあい医療人権センターCOML | 委員 | 松川（マツカワ）　紀代（キヨ） |
| 市民<br>1名 | 委員 | 泉区保健活動推進員会 | 会長 | 武関（ブセキ）　いと子（イトコ） |

※任期は令和6年3月31日までとなります。

# 令和5年度第1回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和5年7月27日（木）18:00～
横浜市庁舎 17階 S01会議室



# 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。

**（担任事務）**

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。

# 令和5年度 第1回横浜市医療安全推進協議会 説明資料

【令和5年7月 27 日(木)】


資料1　令和4年度事業振り返り

【医療安全相談窓口への相談実績5年推移】　・・・・・【資料 1-1】P1

【令和4年度医療安全相談窓口への相談実績】　・・・・・【資料 1-2】P3

資料2　令和4年度事業振り返り

【令和4年度医療安全研修会結果報告について】・・・・・【資料2】P17

資料3　令和5年度医療安全支援センター事業計画

【令和5年度医療安全研修会について】　・・・・・【資料3】P21

資料4　令和5年度医療安全支援センター事業計画

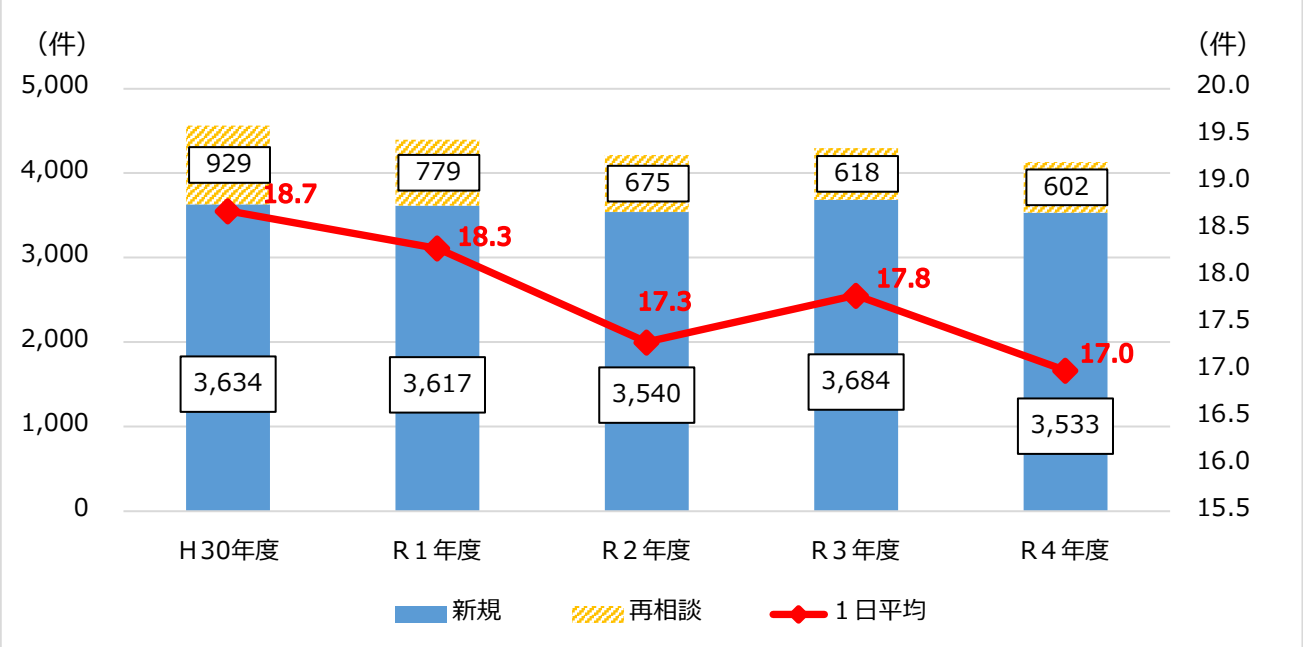
【令和5年度医療安全支援センター事業その他の取組】　・・・・・【資料4】P23

【資料 1-1】

# 医療安全相談窓口の５年間推移

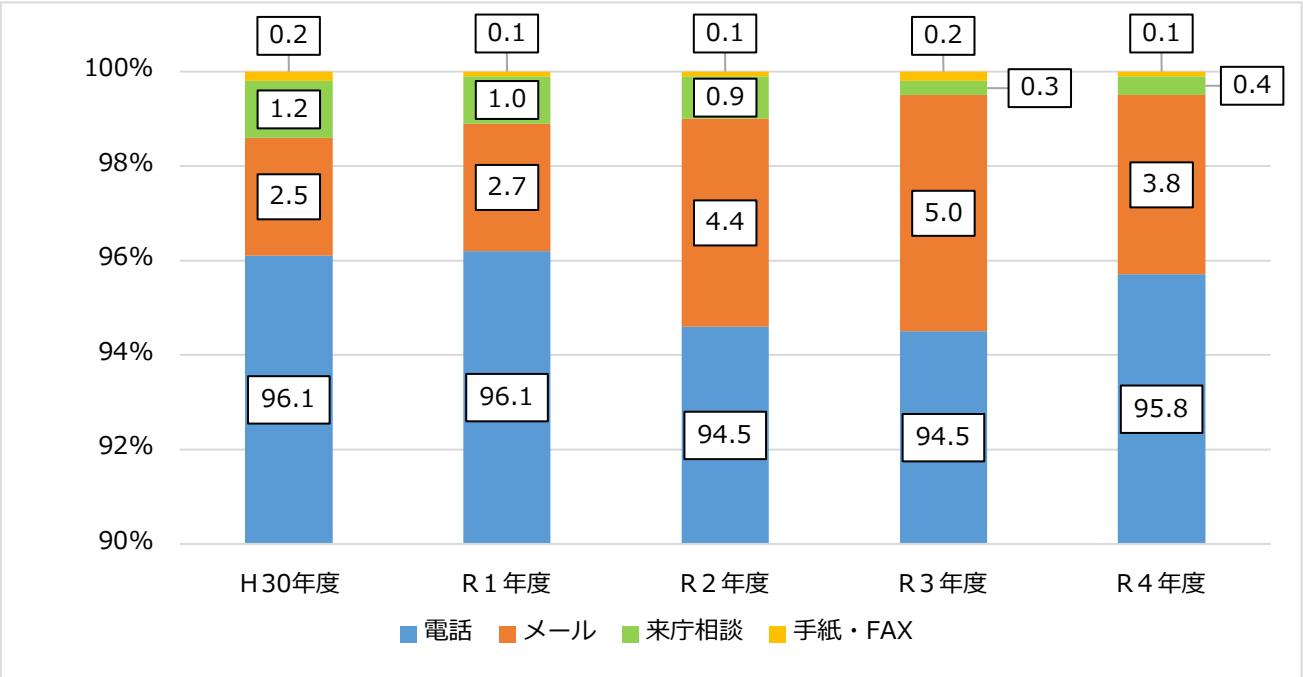
## １、　新規・再相談、１日平均

１日あたりの入電件数は概ね 17 件から 18 件の間で推移していますが、全体的な傾向としては減少傾向です。




## ２、　相談手段の推移

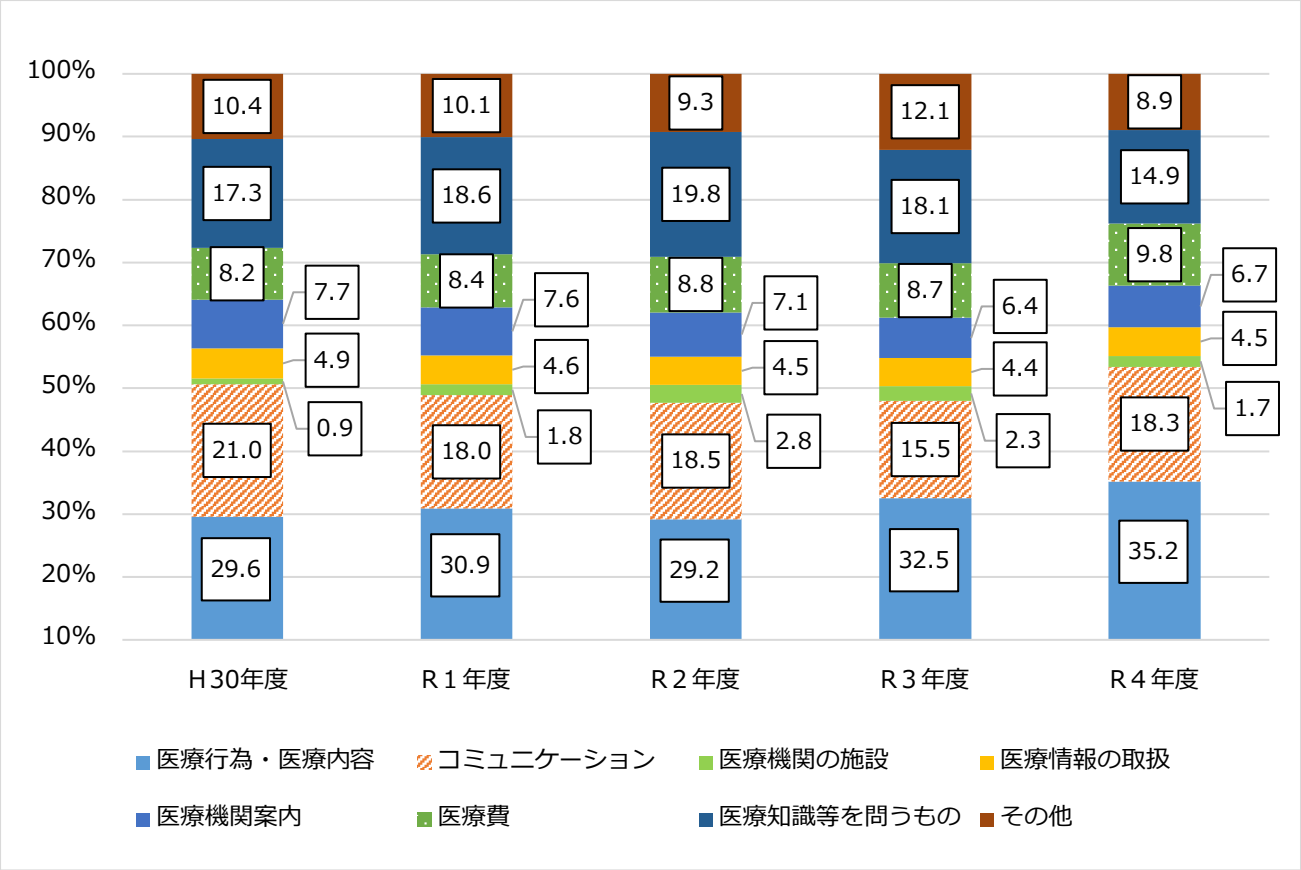
相談手段の大半が電話相談ですが、近年はメール相談が増加傾向にあります。




| | H30 年度 | R１年度 | R２年度 | R３年度 | R４年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 電話 | 4,385 | 4,226 | 3,984 | 4,065 | 3,960 |
| メール | 116 | 119 | 185 | 215 | 156 |
| 来庁相談 | 53 | 45 | 40 | 15 | 16 |
| 手紙・FAX | 9 | 4 | 6 | 7 | 3 |
| その他 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | 4,563 | 4,396 | 4,215 | 4,302 | 4,135 |

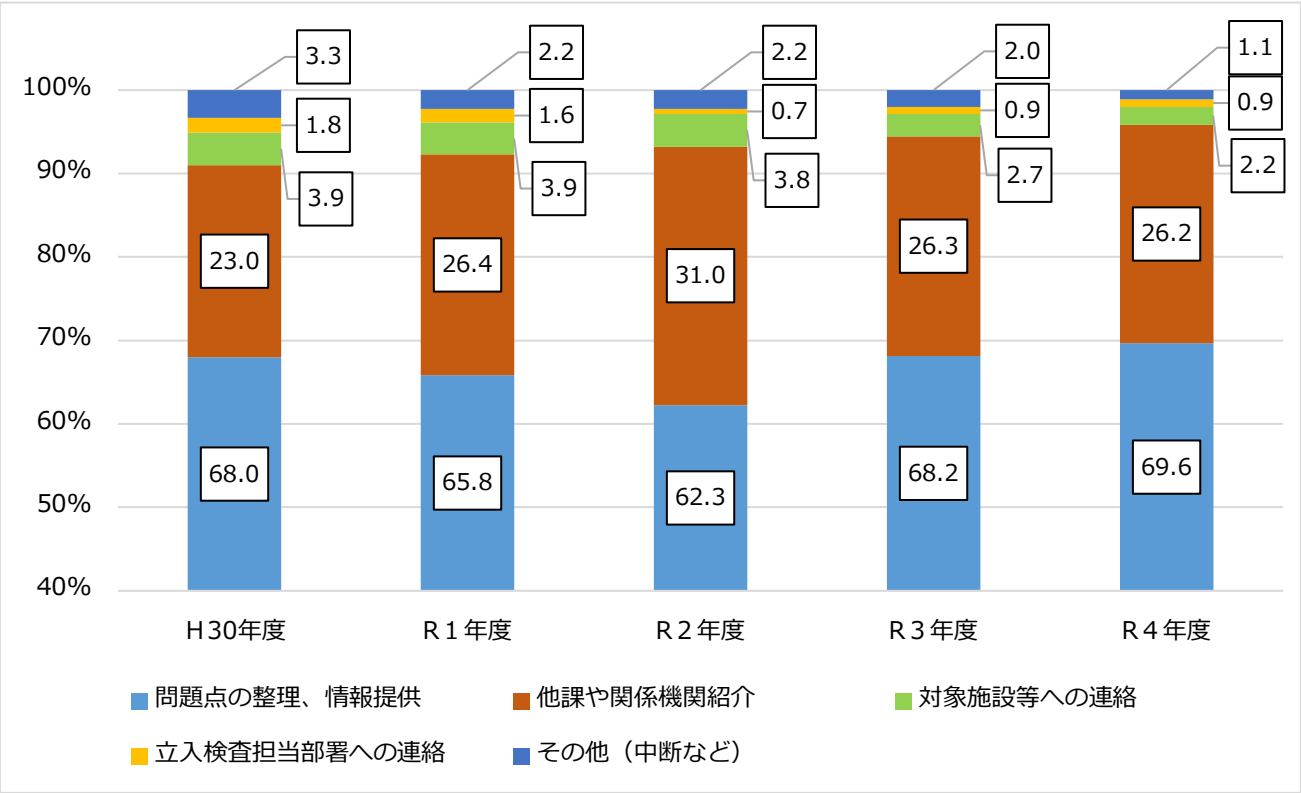
## 3、　相談内容の推移

どの項目も概ね横ばいで推移しており、傾向に大きな変化はありません。




## 4、　処理経過の推移

どの項目も概ね横ばいで推移しており、傾向に大きな変化はありません。

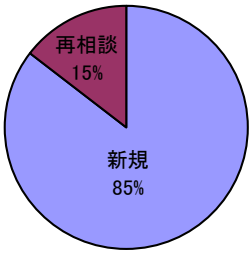


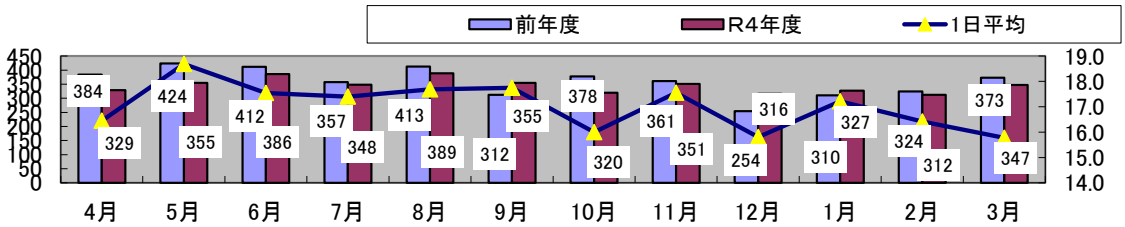
横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

【資料1-2】

## 1 月別相談件数

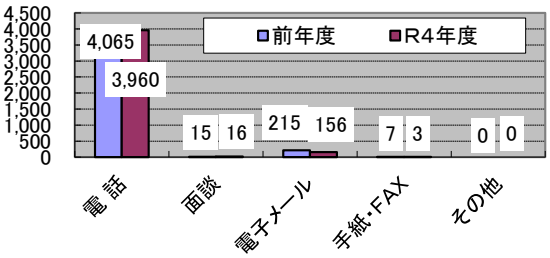
| 月 | 前年度件数 | R4年度件数 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4月 | 384 | 329 | 288 | 41 | 20 | 16.5 |
| 5月 | 424 | 355 | 296 | 59 | 19 | 18.7 |
| 6月 | 412 | 386 | 321 | 65 | 22 | 17.5 |
| 7月 | 357 | 348 | 303 | 45 | 20 | 17.4 |
| 8月 | 413 | 389 | 350 | 39 | 22 | 17.7 |
| 9月 | 312 | 355 | 290 | 65 | 20 | 17.8 |
| 10月 | 378 | 320 | 274 | 46 | 20 | 16.0 |
| 11月 | 361 | 351 | 298 | 53 | 20 | 17.6 |
| 12月 | 254 | 316 | 268 | 48 | 20 | 15.8 |
| 1月 | 310 | 327 | 280 | 47 | 19 | 17.2 |
| 2月 | 324 | 312 | 270 | 42 | 19 | 16.4 |
| 3月 | 373 | 347 | 295 | 52 | 22 | 15.8 |
| 計 | 4,302 | 4,135 | 3,533 | 602 | 243 | 17.0 |



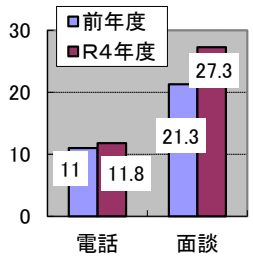




## 2 相談手段別件数

| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 電話 | 3,960 | 95.8% |
| 面談 | 16 | 0.4% |
| 電子メール | 156 | 3.8% |
| 手紙・FAX | 3 | 0.1% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 4,135 | 100.0% |



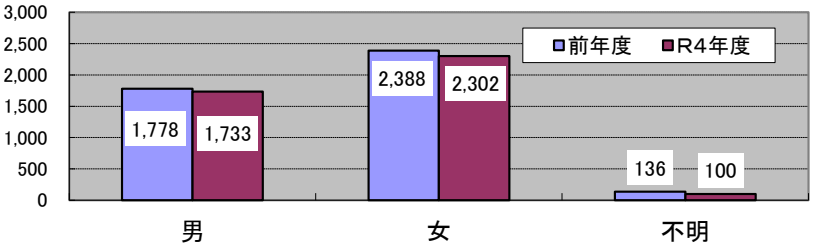

（1件あたりの相談時間（単位：分））




## 3 相談者の内訳

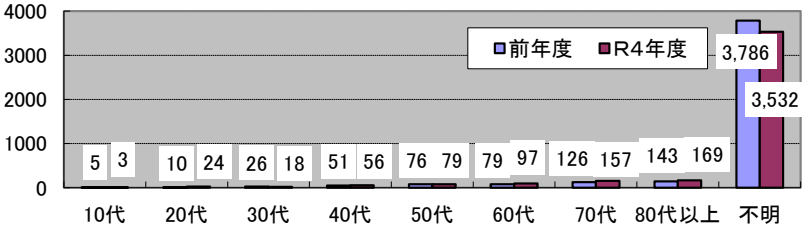
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 男 | 1,733 | 41.9% |
| 女 | 2,302 | 55.7% |
| 不明(Eメール等) | 100 | 2.4% |
| 計 | 4,135 | 100.0% |



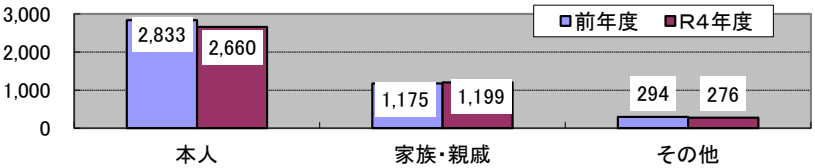

②年齢

| 性別 | 前年度 | R4年度 |
|---|---|---|
| 10代 | 5 | 3 |
| 20代 | 10 | 24 |
| 30代 | 26 | 18 |
| 40代 | 51 | 56 |
| 50代 | 76 | 79 |
| 60代 | 79 | 97 |
| 70代 | 126 | 157 |
| 80代以上 | 143 | 169 |
| 不明 | 3,786 | 3,532 |
| 計 | 4,302 | 4,135 |




③患者との関係

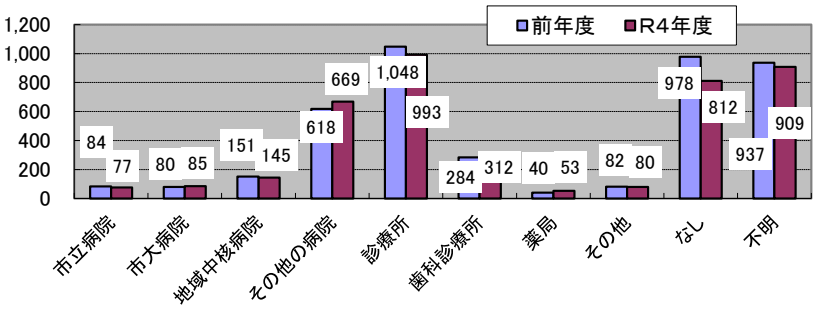
| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 本人 | 2,660 | 64.3% |
| 家族・親戚 | 1,199 | 29.0% |
| その他 | 276 | 6.7% |
| 計 | 4,135 | 100.0% |



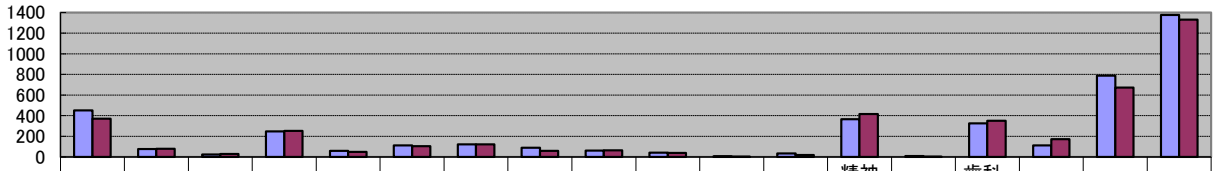
横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

## 4 対象機関

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 市立病院 | 77 | 1.9% |
| 市大病院 | 85 | 2.1% |
| 地域中核病院 | 145 | 3.5% |
| その他の病院 | 669 | 16.2% |
| 診療所 | 993 | 24.0% |
| 歯科診療所 | 312 | 7.5% |
| 薬局 | 53 | 1.3% |
| その他 | 80 | 1.9% |
| なし | 812 | 19.6% |
| 不明 | 909 | 22.0% |
| 計 | 4,135 | 100.0% |




## 5 主な診療科目

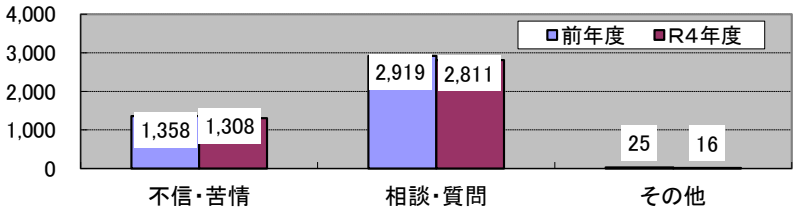



| | 内科 | 小児科 | 外科 | 整形外科 | 脳神経外科 | 産婦人科 | 眼科 | 耳鼻科 | 皮膚科 | 泌尿器科 | 形成外科 | 美容外科 | 精神科・心療内科 | 麻酔科 | 歯科・口腔外科 | その他 | なし | 不明 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 前年度 | 450 | 77 | 23 | 247 | 59 | 112 | 123 | 90 | 62 | 41 | 7 | 35 | 367 | 9 | 325 | 111 | 788 | 1,376 |
| R4年度 | 371 | 79 | 30 | 253 | 50 | 104 | 122 | 60 | 64 | 39 | 1 | 20 | 415 | 2 | 350 | 173 | 672 | 1,330 |

## 6 相談の内訳

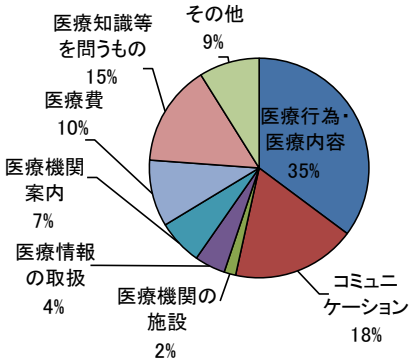
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 不信・苦情 | 1,308 | 31.6% |
| 相談・質問 | 2,811 | 68.0% |
| その他 | 16 | 0.4% |
| 計 | 4,135 | 100.0% |




②内容

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 医療行為・医療内容 | 1,455 | 35.2% |
| コミュニケーション | 755 | 18.3% |
| 医療機関の施設 | 71 | 1.7% |
| 医療情報の取扱 | 187 | 4.5% |
| 医療機関案内 | 275 | 6.7% |
| 医療費 | 406 | 9.8% |
| 医療知識等を問うもの | 618 | 14.9% |
| その他 | 368 | 8.9% |
| 計 | 4,135 | 100.0% |




## 7 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 問題点の整理、情報提供 | 2,880 | 69.6% |
| 他課や関係機関紹介 | 1,084 | 26.2% |
| 対象施設等への連絡 | 89 | 2.2% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 36 | 0.9% |
| その他（中断など） | 46 | 1.1% |
| 計 | 4,135 | 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
・新型コロナウイルス感染症コールセンター
・横浜市新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター
・神奈川県副反応等に関する専門相談センター

## 8 どこで知ったか

| | 件数 |
|---|---|
| 県（医療安全センター含む） | 33 |
| その他行政（国、他都市） | 35 |
| 医療機関 | 15 |
| 消費生活センター | 34 |
| その他関係機関（医師会等） | 55 |
| インターネット | 97 |
| パンフ、市刊行物 | 22 |
| マスコミ、その他 | 58 |
| 交換台、コールセンター | 99 |
| 区役所等市他部署 | 230 |
| 不明 | 3,457 |
| 計 | 4,135 |

【その他関係機関】
横浜市歯科医師会　救急相談センター　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　歯科電話相談窓口

【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

【その他】
知人　薬局　104　横浜障害者差別窓口　ケアマネージャー

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

## 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 | 1,154 | 27.9% |
| | 医療過誤を疑っている | 110 | 2.7% |
| | 転院・退院・処遇改善（精） | 139 | 3.4% |
| | 医療法関連法規 | 52 | 1.3% |
| コミュニケーション | 説明に関すること | 139 | 3.4% |
| | 接遇：医師 | 189 | 4.6% |
| | 接遇：歯科医師 | 10 | 0.2% |
| | 接遇：看護師 | 48 | 1.2% |
| | 接遇：薬剤師 | 10 | 0.2% |
| | 接遇：その他職員 | 71 | 1.7% |
| | その他：コミュニケーションに関すること | 288 | 7.0% |
| 医療機関の施設 | 衛生環境 | 27 | 0.7% |
| | その他医療機関の施設に関すること | 44 | 1.1% |
| 医療情報の取扱 | カルテ開示 | 46 | 1.1% |
| | セカンドオピニオン | 10 | 0.2% |
| | 広告 | 1 | 0.0% |
| | 個人情報・プライバシー | 13 | 0.3% |
| | 診断書等文書に関すること | 114 | 2.8% |
| | その他医療情報の取扱に関すること | 3 | 0.1% |
| 医療機関案内 | 医療機関の紹介案内 | 275 | 6.7% |
| 医療費 | 診療報酬等 | 191 | 4.6% |
| | 保険外併用療養費 | 63 | 1.5% |
| | 自費診療 | 81 | 2.0% |
| | 医療費に関するその他 | 71 | 1.7% |
| 医療知識等を問うもの | 健康や病気に関すること | 534 | 12.9% |
| | 薬（品）に関すること | 55 | 1.3% |
| | 制度について尋ねるもの | 27 | 0.7% |
| | その他の医療知識等を問うもの | 2 | 0.0% |
| その他 | その他 | 304 | 7.4% |
| | 医療機関からの相談 | 31 | 0.7% |
| | 関係機関等からの相談 | 33 | 0.8% |
| | 計 | 4,135 | 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ほしい。木曜日に開いている内科はあるか？今の医療機関に納得がいかないの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。

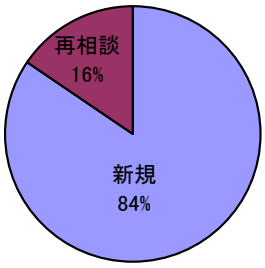
【医療知識等を問うもの】
健康相談・特定疾患等手続きについて。薬の効能について。医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。何科を受診すべきか問うものなど。

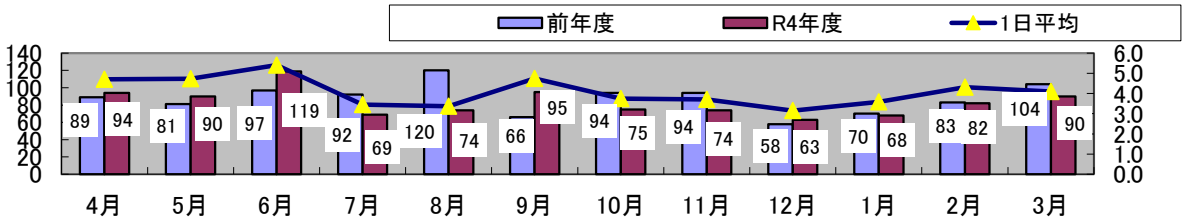
横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

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

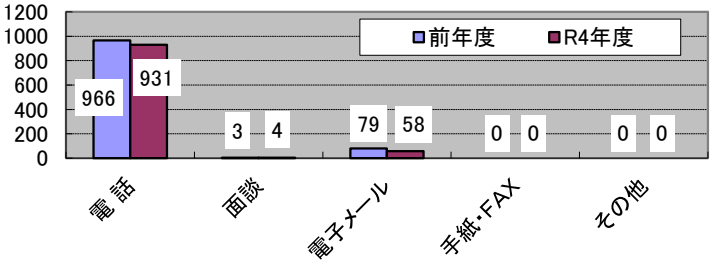
| 月 | 前年度件数 | R4年度件数 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4月 | 89 | 94 | 83 | 11 | 20 | 4.7 |
| 5月 | 81 | 90 | 76 | 14 | 19 | 4.7 |
| 6月 | 97 | 119 | 95 | 24 | 22 | 5.4 |
| 7月 | 92 | 69 | 58 | 11 | 20 | 3.5 |
| 8月 | 120 | 74 | 65 | 9 | 22 | 3.4 |
| 9月 | 66 | 95 | 71 | 24 | 20 | 4.8 |
| 10月 | 94 | 75 | 66 | 9 | 20 | 3.8 |
| 11月 | 94 | 74 | 69 | 5 | 20 | 3.7 |
| 12月 | 58 | 63 | 52 | 11 | 20 | 3.2 |
| 1月 | 70 | 68 | 59 | 9 | 19 | 3.6 |
| 2月 | 83 | 82 | 68 | 14 | 19 | 4.3 |
| 3月 | 104 | 90 | 77 | 13 | 22 | 4.1 |
| 計 | 1,048 | 993 | 839 | 154 | 243 | 4.1 |




## 2 相談手段別件数

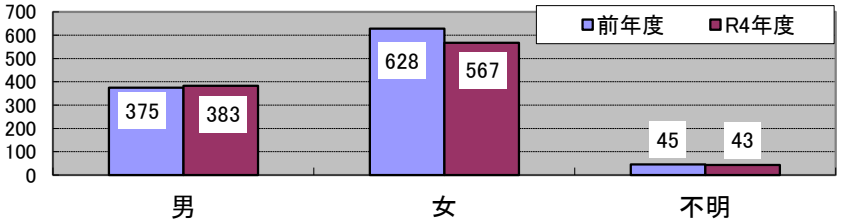
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 電話 | 931 | 93.8% |
| 面談 | 4 | 0.4% |
| 電子メール | 58 | 5.8% |
| 手紙・FAX | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 993 | 100.0% |




## 3 相談者の内訳

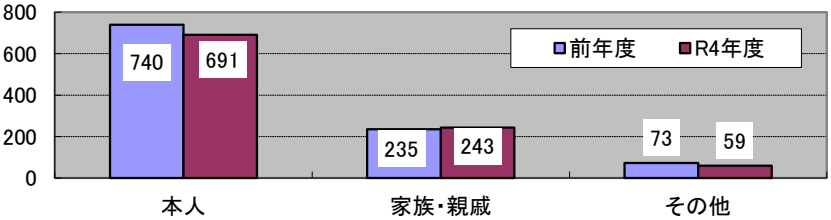
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 男 | 383 | 38.6% |
| 女 | 567 | 57.1% |
| 不明(Eメール等) | 43 | 4.3% |
| 計 | 993 | 100.0% |

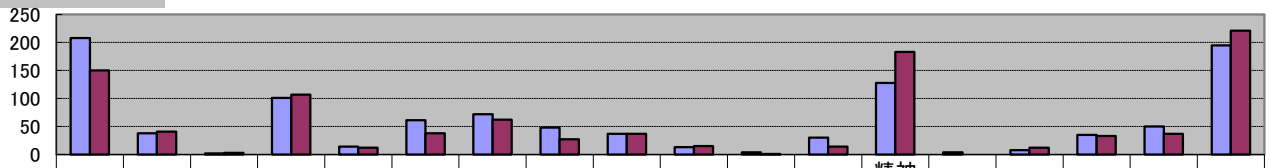



②患者との関係

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 本人 | 691 | 69.6% |
| 家族・親戚 | 243 | 24.5% |
| その他 | 59 | 5.9% |
| 計 | 993 | 100.0% |




## 4 主な診療科目



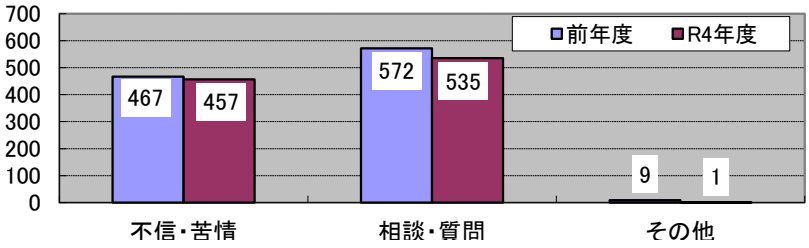
| | 内科 | 小児科 | 外科 | 整形外科 | 脳神経外科 | 産婦人科 | 眼科 | 耳鼻科 | 皮膚科 | 泌尿器科 | 形成外科 | 美容外科 | 精神科・心療内科 | 麻酔科 | 歯科・口腔外科 | その他 | なし | 不明 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 前年度 | 208 | 38 | 2 | 101 | 14 | 61 | 72 | 48 | 37 | 13 | 4 | 30 | 128 | 4 | 8 | 35 | 50 | 195 |
| R4年度 | 150 | 41 | 3 | 107 | 12 | 38 | 62 | 27 | 37 | 15 | 1 | 14 | 183 | 0 | 12 | 33 | 37 | 221 |

横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

## 5 相談の内訳

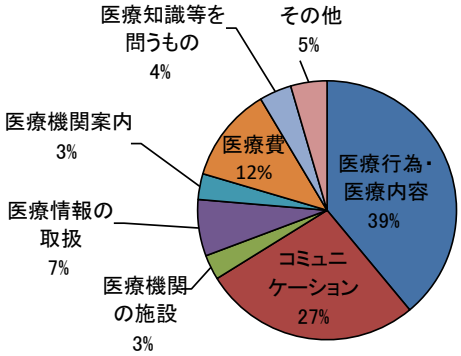
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 不信・苦情 | 457 | 46.0% |
| 相談・質問 | 535 | 53.9% |
| その他 | 1 | 0.1% |
| 計 | 993 | 100.0% |




②内容

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 医療行為・医療内容 | 387 | 39.0% |
| コミュニケーション | 270 | 27.2% |
| 医療機関の施設 | 31 | 3.1% |
| 医療情報の取扱 | 70 | 7.0% |
| 医療機関案内 | 32 | 3.2% |
| 医療費 | 118 | 11.9% |
| 医療知識等を問うもの | 40 | 4.0% |
| その他 | 45 | 4.5% |
| 計 | 993 | 100.0% |




## 6 処理経過

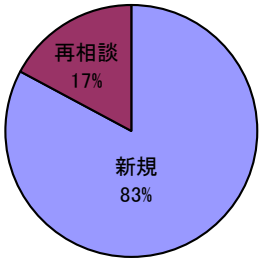
| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 問題点の整理、情報提供 | 748 | 75.3% |
| 他課や関係機関紹介 | 173 | 17.4% |
| 対象施設等への連絡 | 43 | 4.3% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 17 | 1.7% |
| その他（中断など） | 12 | 1.2% |
| 計 | 993 | 100.0% |

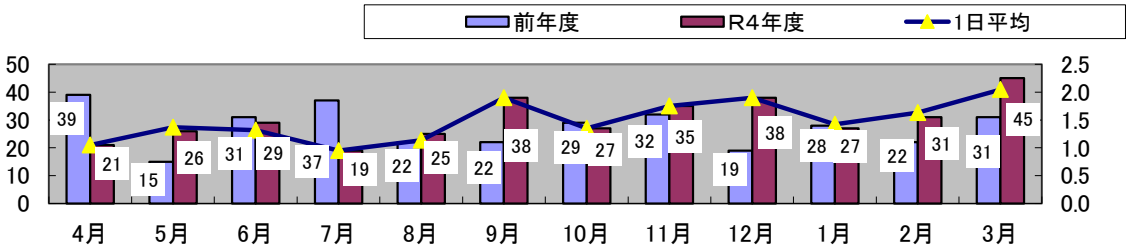
横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

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

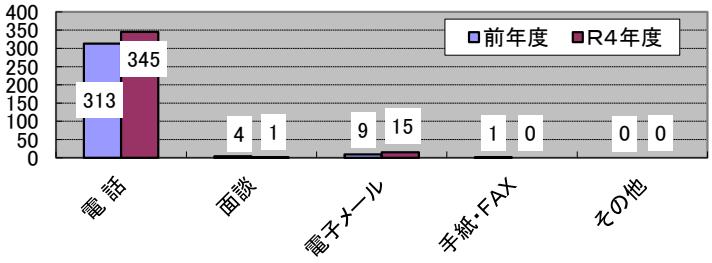
| 月 | 前年度件数 | R4年度件数 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4月 | 39 | 21 | 19 | 2 | 20 | 1.1 |
| 5月 | 15 | 26 | 22 | 4 | 19 | 1.4 |
| 6月 | 31 | 29 | 27 | 2 | 22 | 1.3 |
| 7月 | 37 | 19 | 17 | 2 | 20 | 1.0 |
| 8月 | 22 | 25 | 22 | 3 | 22 | 1.1 |
| 9月 | 22 | 38 | 25 | 13 | 20 | 1.9 |
| 10月 | 29 | 27 | 23 | 4 | 20 | 1.4 |
| 11月 | 32 | 35 | 28 | 7 | 20 | 1.8 |
| 12月 | 19 | 38 | 28 | 10 | 20 | 1.9 |
| 1月 | 28 | 27 | 24 | 3 | 19 | 1.4 |
| 2月 | 22 | 31 | 29 | 2 | 19 | 1.6 |
| 3月 | 31 | 45 | 35 | 10 | 22 | 2.0 |
| 計 | 327 | 361 | 299 | 62 | 243 | 1.5 |




## 2 相談手段別件数

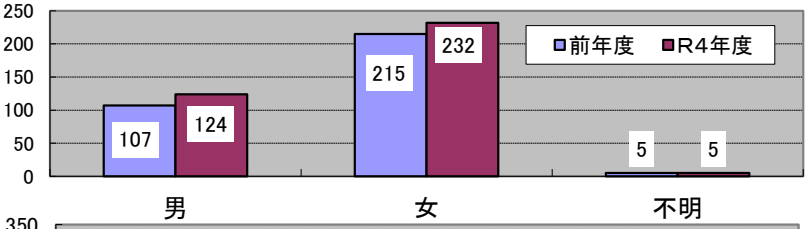
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 電話 | 345 | 95.6% |
| 面談 | 1 | 0.3% |
| 電子メール | 15 | 4.2% |
| 手紙・FAX | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 361 | 100.0% |




## 3 相談者の内訳

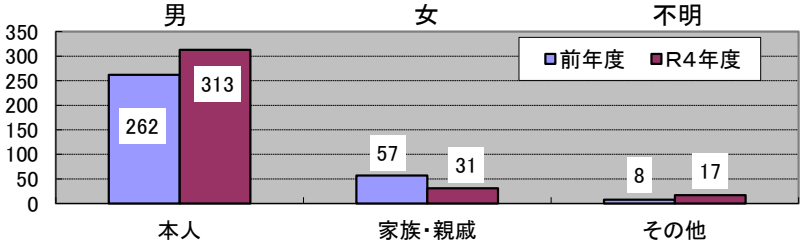
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 男 | 124 | 34.3% |
| 女 | 232 | 64.3% |
| 不明(Eメール等) | 5 | 1.4% |
| 計 | 361 | 100.0% |




②患者との関係

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 本人 | 313 | 86.7% |
| 家族・親戚 | 31 | 8.6% |
| その他 | 17 | 4.7% |
| 計 | 361 | 100.0% |

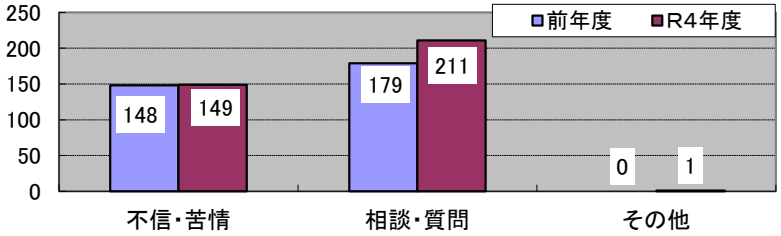


横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

## 4 相談の内訳

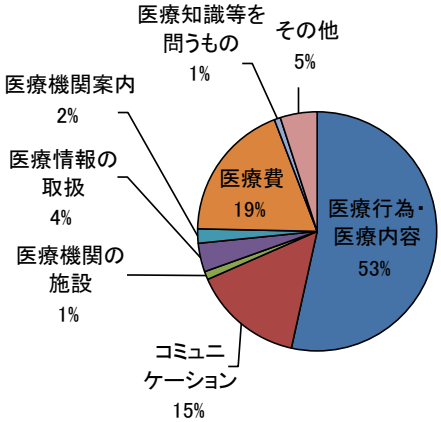
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 不信・苦情 | 149 | 41.3% |
| 相談・質問 | 211 | 58.4% |
| その他 | 1 | 0.3% |
| 計 | 361 | 100.0% |




②内容

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 医療行為・医療内容 | 193 | 53.5% |
| コミュニケーション | 54 | 15.0% |
| 医療機関の施設 | 4 | 1.1% |
| 医療情報の取扱 | 14 | 3.9% |
| 医療機関案内 | 7 | 1.9% |
| 医療費 | 68 | 18.8% |
| 医療知識等を問うもの | 3 | 0.8% |
| その他 | 18 | 5.0% |
| 計 | 361 | 100.0% |




## 5 処理経過

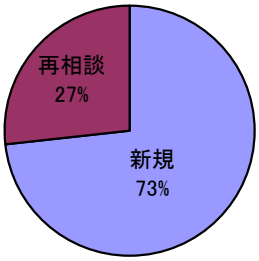
| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 問題点の整理、情報提供 | 255 | 70.6% |
| 他課や関係機関紹介 | 90 | 24.9% |
| 対象施設等への連絡 | 7 | 1.9% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 3 | 0.8% |
| その他（中断など） | 6 | 1.7% |
| 計 | 361 | 100.0% |

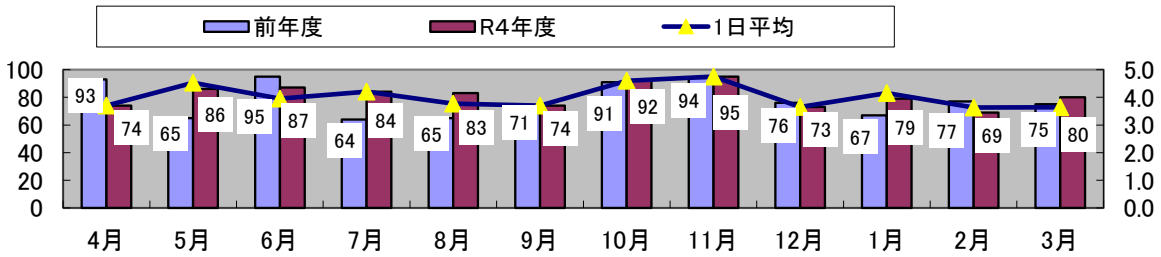
横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

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

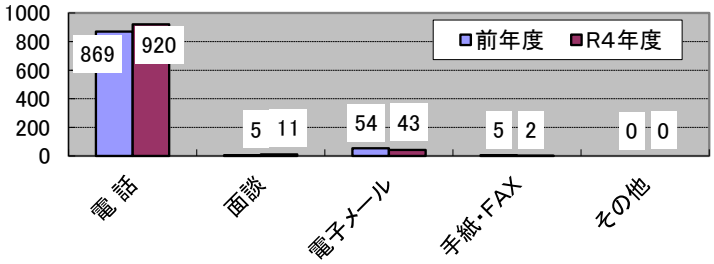
| 月 | 前年度件数 | R4年度件数 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4月 | 93 | 74 | 54 | 20 | 20 | 3.7 |
| 5月 | 65 | 86 | 57 | 29 | 19 | 4.5 |
| 6月 | 95 | 87 | 61 | 26 | 22 | 4.0 |
| 7月 | 64 | 84 | 65 | 19 | 20 | 4.2 |
| 8月 | 65 | 83 | 66 | 17 | 22 | 3.8 |
| 9月 | 71 | 74 | 48 | 26 | 20 | 3.7 |
| 10月 | 91 | 92 | 64 | 28 | 20 | 4.6 |
| 11月 | 94 | 95 | 67 | 28 | 20 | 4.8 |
| 12月 | 76 | 73 | 56 | 17 | 20 | 3.7 |
| 1月 | 67 | 79 | 58 | 21 | 19 | 4.2 |
| 2月 | 77 | 69 | 58 | 11 | 19 | 3.6 |
| 3月 | 75 | 80 | 61 | 19 | 22 | 3.6 |
| 計 | 933 | 976 | 715 | 261 | 243 | 4.0 |




## 2 相談手段別件数

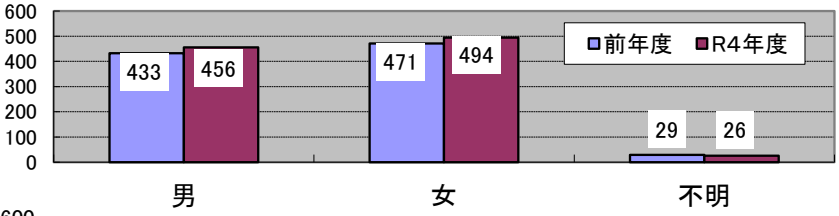
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 電話 | 920 | 94.3% |
| 面談 | 11 | 1.1% |
| 電子メール | 43 | 4.4% |
| 手紙・FAX | 2 | 0.2% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 976 | 100.0% |




## 3 相談者の内訳

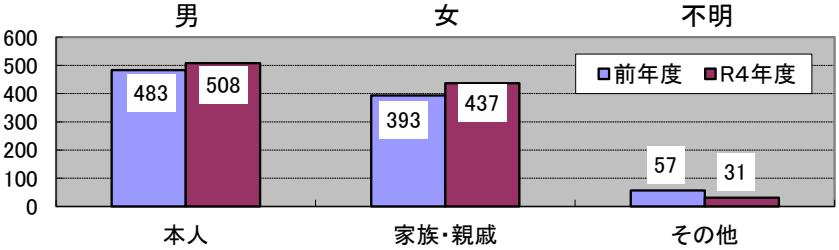
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 男 | 456 | 46.7% |
| 女 | 494 | 50.6% |
| 不明(Eメール等) | 26 | 2.7% |
| 計 | 976 | 100.0% |



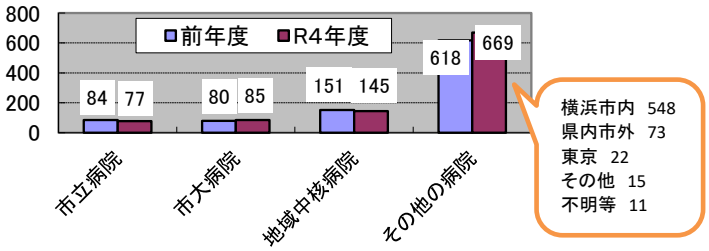

②患者との関係

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 本人 | 508 | 52.0% |
| 家族・親戚 | 437 | 44.8% |
| その他 | 31 | 3.2% |
| 計 | 976 | 100.0% |



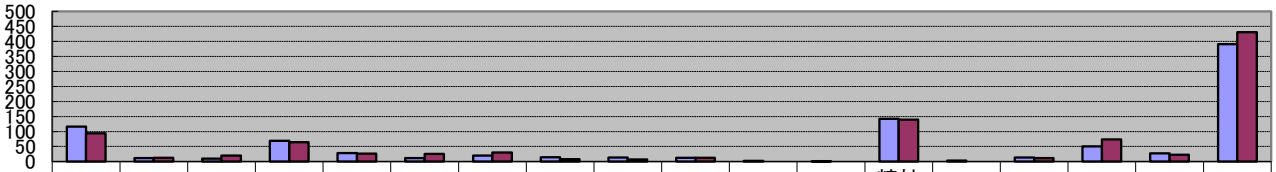

## 4 対象機関

| | 件数 | 構成比 | 病院数 |
|---|---|---|---|
| 市立病院 | 77 | 7.9% | 4 |
| 市大病院 | 85 | 8.7% | 2 |
| 地域中核病院 | 145 | 14.9% | 6 |
| その他の病院(市内) | 548 | 56.1% | 134 |
| その他の病院(市外等) | 121 | 12.4% | |
| 計 | 976 | 100.0% | |



横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

## 5 主な診療科目

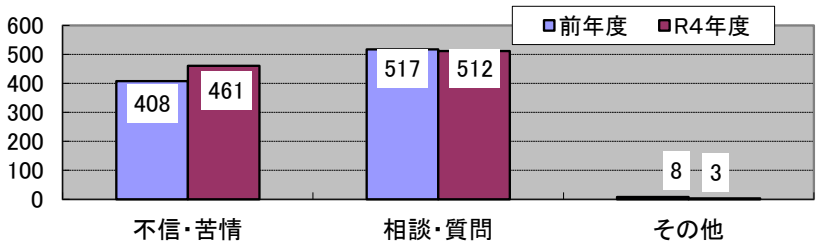



| | 内科 | 小児科 | 外科 | 整形外科 | 脳神経外科 | 産婦人科 | 眼科 | 耳鼻科 | 皮膚科 | 泌尿器科 | 形成外科 | 美容外科 | 精神科・心療内科 | 麻酔科 | 歯科・口腔外科 | その他 | なし | 不明 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 前年度 | 116 | 11 | 10 | 69 | 28 | 11 | 20 | 14 | 13 | 12 | 2 | 1 | 142 | 3 | 13 | 50 | 27 | 391 |
| R4年度 | 94 | 12 | 20 | 64 | 26 | 25 | 30 | 8 | 7 | 12 | 0 | 0 | 139 | 0 | 11 | 74 | 23 | 431 |

## 6 相談の内訳

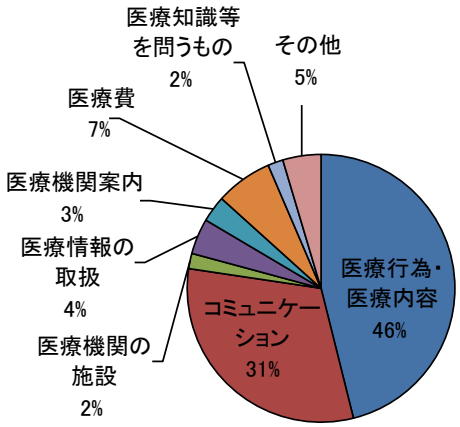
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 不信・苦情 | 461 | 47.2% |
| 相談・質問 | 512 | 52.5% |
| その他 | 3 | 0.3% |
| 計 | 976 | 100.0% |




②内容

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 医療行為・医療内容 | 450 | 46.1% |
| コミュニケーション | 305 | 31.3% |
| 医療機関の施設 | 18 | 1.8% |
| 医療情報の取扱 | 42 | 4.3% |
| 医療機関案内 | 31 | 3.2% |
| 医療費 | 67 | 6.9% |
| 医療知識等を問うもの | 18 | 1.8% |
| その他 | 45 | 4.6% |
| 計 | 976 | 100.0% |




## 7 処理経過

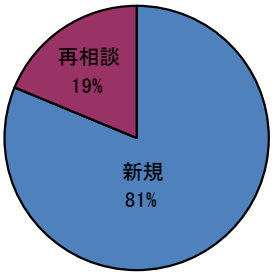
| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 問題点の整理、情報提供 | 760 | 77.9% |
| 他課や関係機関紹介 | 147 | 15.1% |
| 対象施設等への連絡 | 35 | 3.6% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 16 | 1.6% |
| その他（中断など） | 18 | 1.8% |
| 計 | 976 | 100.0% |

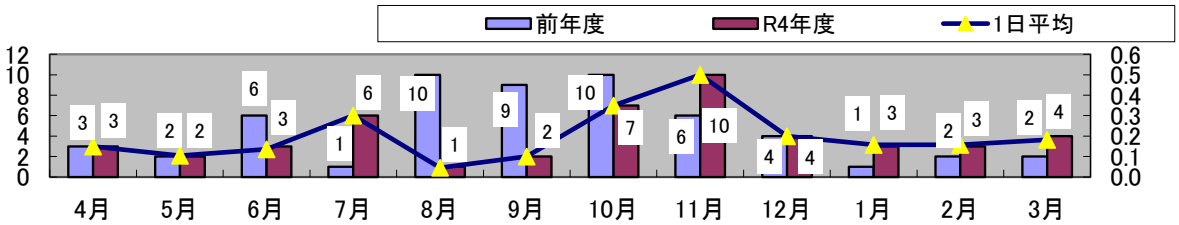
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

全体のうち、相談内容分類「接遇：看護師」で抽出した件数の統計です。

## 1 月別相談件数

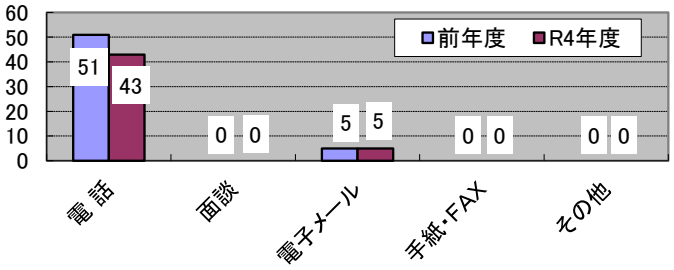
| 月 | 前年度件数 | R4年度件数 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4月 | 3 | 3 | 3 | 0 | 20 | 0.2 |
| 5月 | 2 | 2 | 2 | 0 | 19 | 0.1 |
| 6月 | 6 | 3 | 3 | 0 | 22 | 0.1 |
| 7月 | 1 | 6 | 4 | 2 | 20 | 0.3 |
| 8月 | 10 | 1 | 1 | 0 | 22 | 0.0 |
| 9月 | 9 | 2 | 0 | 2 | 20 | 0.1 |
| 10月 | 10 | 7 | 4 | 3 | 20 | 0.4 |
| 11月 | 6 | 10 | 9 | 1 | 20 | 0.5 |
| 12月 | 4 | 4 | 4 | 0 | 20 | 0.2 |
| 1月 | 1 | 3 | 2 | 1 | 19 | 0.2 |
| 2月 | 2 | 3 | 3 | 0 | 19 | 0.2 |
| 3月 | 2 | 4 | 4 | 0 | 22 | 0.2 |
| 計 | 56 | 48 | 39 | 9 | 243 | 0.2 |




## 2 相談手段別件数

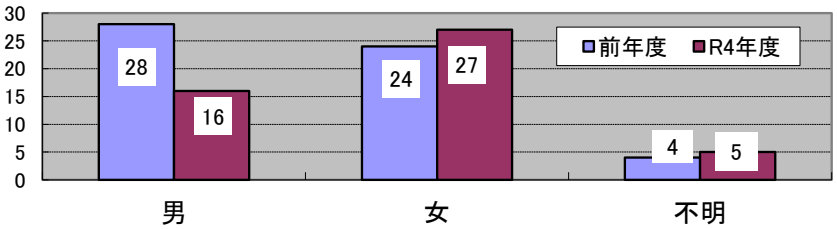
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 電話 | 43 | 89.6% |
| 面談 | 0 | 0.0% |
| 電子メール | 5 | 10.4% |
| 手紙・FAX | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 48 | 100.0% |




## 3 相談者の内訳

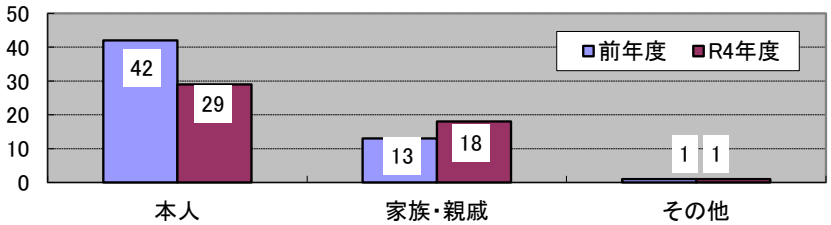
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 男 | 16 | 33.3% |
| 女 | 27 | 56.3% |
| 不明(Eメール等) | 5 | 10.4% |
| 計 | 48 | 100.0% |




②患者との関係

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 本人 | 29 | 60.4% |
| 家族・親戚 | 18 | 37.5% |
| その他 | 1 | 2.1% |
| 計 | 48 | 100.0% |




## 4 対象機関

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 市立病院 | 0 | 0.0% |
| 市大病院 | 1 | 2.1% |
| 地域中核病院 | 7 | 14.6% |
| その他の病院 | 24 | 50.0% |
| 診療所 | 10 | 20.8% |
| 歯科診療所 | 0 | 0.0% |
| 薬局 | 0 | 0.0% |
| その他 | 2 | 4.2% |
| なし | 0 | 0.0% |
| 不明 | 4 | 8.3% |
| 計 | 48 | 100.0% |

【病院の規模別】

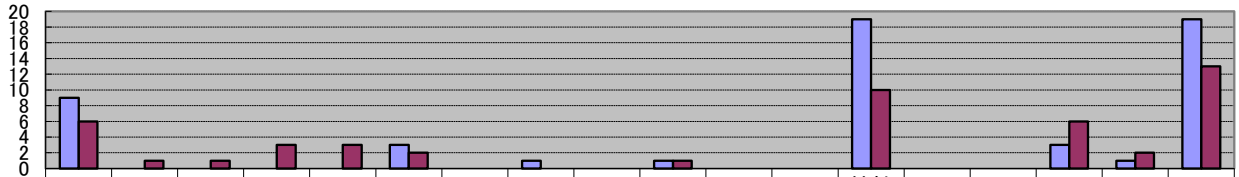
| | |
|---|---|
| 200床以上 | 13 件 |
| 100～199床 | 13 件 |
| 99床以下 | 0 件 |
| 精神科単科 | 5 件 |
| 有床診療所 | 0 件 |
| 無床診療所 | 10 件 |
| 不明、その他 | 7 件 |

【入院時の主な内容】
・看護師の接遇について
・配慮が足りない
・ナースコールに対応しない

【外来時の主な内容】
・電話での対応が酷い
・言葉使いが悪い
・説明不足

横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

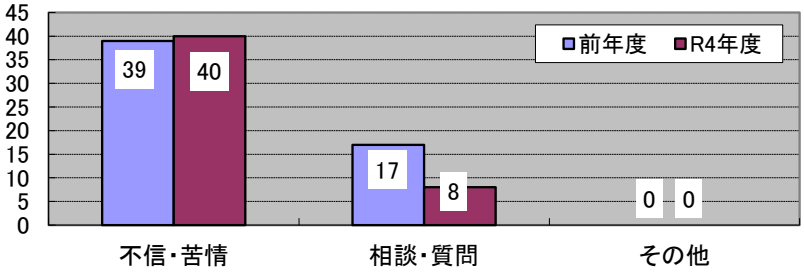
## 5 主な診療科目




| | 内科 | 小児科 | 外科 | 整形外科 | 脳神経外科 | 産婦人科 | 眼科 | 耳鼻科 | 皮膚科 | 泌尿器科 | 形成外科 | 美容外科 | 精神科・心療内科 | 麻酔科 | 歯科・口腔外科 | その他 | なし | 不明 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 前年度 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 19 | 0 | 0 | 3 | 1 | 19 |
| R4年度 | 6 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 6 | 2 | 13 |

## 6 相談の内訳

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 不信・苦情 | 40 | 83.3% |
| 相談・質問 | 8 | 16.7% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 48 | 100.0% |




## 7 処理経過

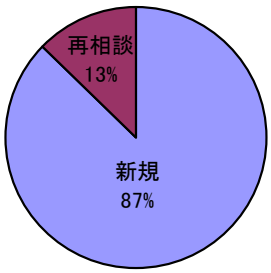
| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 問題点の整理、情報提供 | 39 | 81.3% |
| 他課や関係機関紹介 | 3 | 6.3% |
| 対象施設等への連絡 | 3 | 6.3% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 2 | 4.2% |
| その他（中断など） | 1 | 2.1% |
| 計 | 48 | 100.0% |

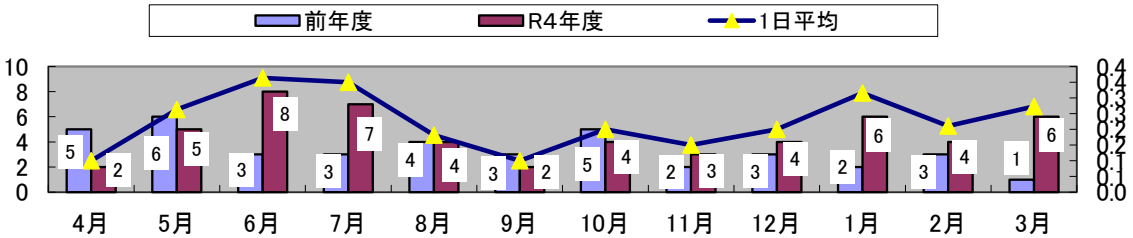
横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

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

## 1 月別相談件数

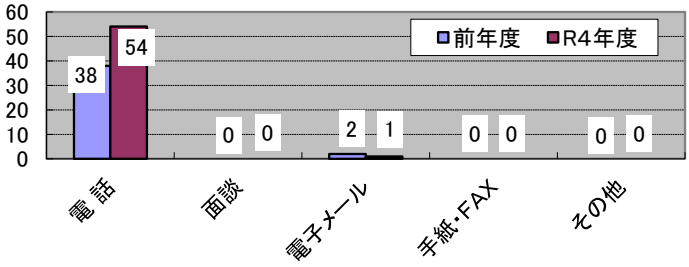
| 月 | 前年度件数 | R4年度件数 | 新規 | 再相談 | 相談日数 | 1日平均 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4月 | 5 | 2 | 2 | 0 | 20 | 0.1 |
| 5月 | 6 | 5 | 4 | 1 | 19 | 0.3 |
| 6月 | 3 | 8 | 5 | 3 | 22 | 0.4 |
| 7月 | 3 | 7 | 6 | 1 | 20 | 0.4 |
| 8月 | 4 | 4 | 4 | 0 | 22 | 0.2 |
| 9月 | 3 | 2 | 2 | 0 | 20 | 0.1 |
| 10月 | 5 | 4 | 4 | 0 | 20 | 0.2 |
| 11月 | 2 | 3 | 3 | 0 | 20 | 0.2 |
| 12月 | 3 | 4 | 3 | 1 | 20 | 0.2 |
| 1月 | 2 | 6 | 5 | 1 | 19 | 0.3 |
| 2月 | 3 | 4 | 4 | 0 | 19 | 0.2 |
| 3月 | 1 | 6 | 6 | 0 | 22 | 0.3 |
| 計 | 40 | 55 | 48 | 7 | 243 | 0.2 |




## 2 相談手段別件数

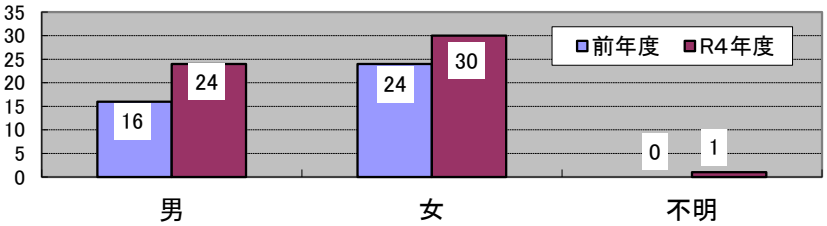
| 相談手段 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 電話 | 54 | 98.2% |
| 面談 | 0 | 0.0% |
| 電子メール | 1 | 1.8% |
| 手紙・FAX | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 55 | 100.0% |




## 3 相談者の内訳

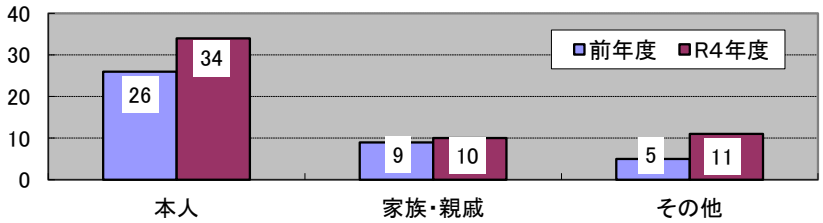
①性別

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 男 | 24 | 43.6% |
| 女 | 30 | 54.5% |
| 不明(Eメール等) | 1 | 1.8% |
| 計 | 55 | 100.0% |

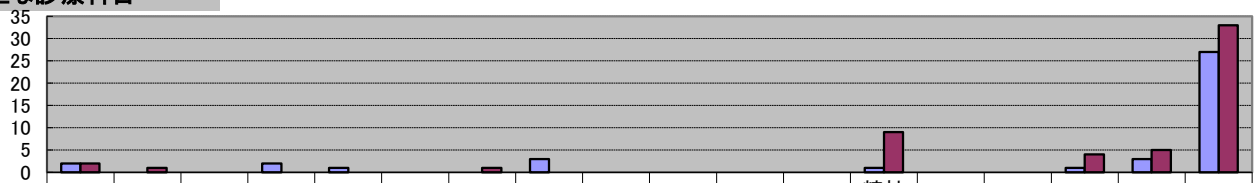



②患者との関係

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 本人 | 34 | 61.8% |
| 家族・親戚 | 10 | 18.2% |
| その他 | 11 | 20.0% |
| 計 | 55 | 100.0% |




## 4 主な診療科目



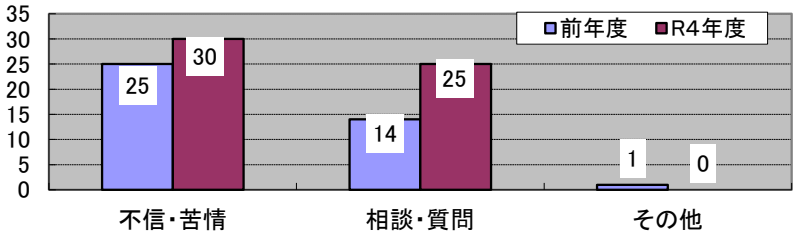
| | 内科 | 小児科 | 外科 | 整形外科 | 脳神経外科 | 産婦人科 | 眼科 | 耳鼻科 | 皮膚科 | 泌尿器科 | 形成外科 | 美容外科 | 精神科・心療内科 | 麻酔科 | 歯科・口腔外科 | その他 | なし | 不明 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 前年度 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 27 |
| R4年度 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 4 | 5 | 33 |

横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】
令和4年4月1日～令和5年3月31日

## 5 相談の内訳

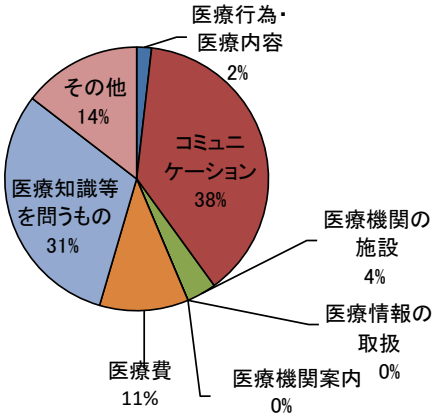
①種別

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 不信・苦情 | 30 | 54.5% |
| 相談・質問 | 25 | 45.5% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 計 | 55 | 100.0% |




②内容

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 医療行為・医療内容 | 1 | 1.8% |
| コミュニケーション | 21 | 38.2% |
| 医療機関の施設 | 2 | 3.6% |
| 医療情報の取扱 | 0 | 0.0% |
| 医療機関案内 | 0 | 0.0% |
| 医療費 | 6 | 10.9% |
| 医療知識等を問うもの | 17 | 30.9% |
| その他 | 8 | 14.5% |
| 計 | 55 | 100.0% |




## 6 処理経過

| | 件数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 問題点の整理、情報提供 | 35 | 63.6% |
| 他課や関係機関紹介 | 14 | 25.5% |
| 対象施設等への連絡 | 4 | 7.3% |
| 立入検査担当部署へ連絡 | 2 | 3.6% |
| その他（中断など） | 0 | 0.0% |
| 計 | 55 | 100.0% |

【資料２】

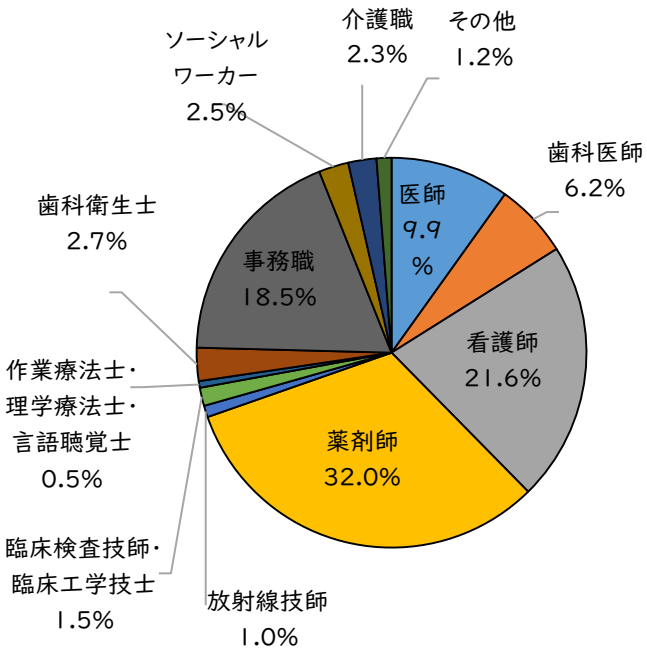
# 令和4年度 第2回医療安全研修会の結果報告について

令和4年度第2回 実績

・動画公開期間： 令和5年2月27日（月）～ 4月30日（日）
・対象者： 市内医療提供施設の医療関係者
・内　容：「最初が肝心！医療クレーム対応 ～事例から身につける対応術～」
・講　師： 濱川 博招 氏（株式会社ウィ・キャン 代表取締役）
・申込者数： 728名

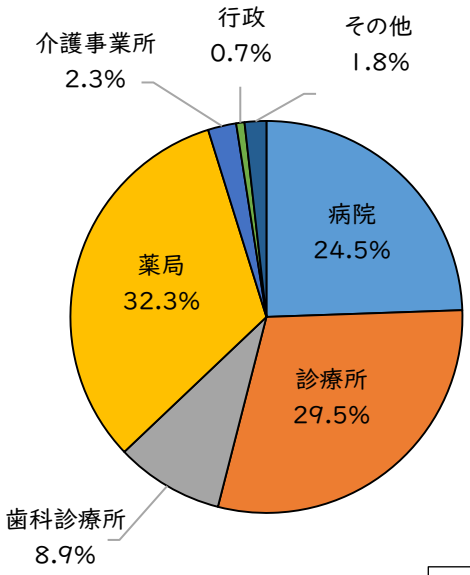
【申込者職種別】

| 職種 | 人数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 医師 | 72 | 9.9% |
| 歯科医師 | 45 | 6.2% |
| 看護師 | 157 | 21.6% |
| 薬剤師 | 233 | 32.0% |
| 放射線技師 | 7 | 1.0% |
| 臨床検査技師・臨床工学技士 | 11 | 1.5% |
| 作業療法士・理学療法士・言語聴覚士 | 4 | 0.5% |
| 歯科衛生士 | 20 | 2.7% |
| 事務職 | 135 | 18.5% |
| ソーシャルワーカー | 18 | 2.5% |
| 介護職 | 17 | 2.3% |
| その他（管理栄養士等） | 9 | 1.2% |
| 合計 | 728 | 100% |




【申込者所属施設別】

| 職種 | 人数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 病院 | 178 | 24.5% |
| 診療所 | 215 | 29.5% |
| 歯科診療所 | 65 | 8.9% |
| 薬局 | 235 | 32.3% |
| 介護事業所 | 17 | 2.3% |
| 行政 | 5 | 0.7% |
| その他（訪問看護ステーション等） | 13 | 1.8% |
| 合計 | 728 | 100% |

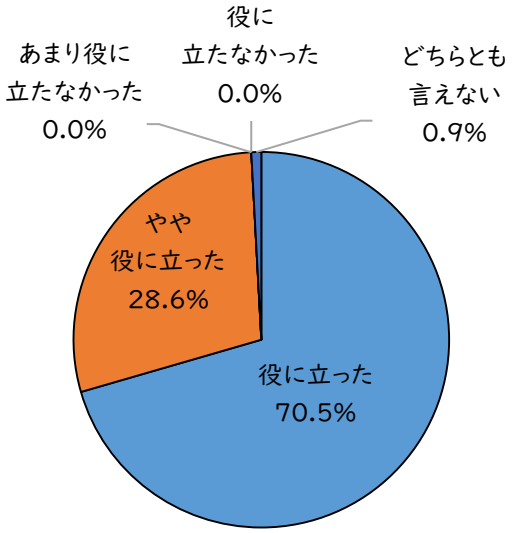



裏面あり

アンケート結果　回答者数：234名

【研修内容の感想】

| 研修内容の感想 | 回答数 | 構成比 |
|---|---|---|
| 役に立った | 165 | 70.5% |
| やや役に立った | 67 | 28.6% |
| 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 | 2 | 0.9% |
| 合計 | 234 | 100% |




（感想）※一部抜粋

・事例を交えた分かりやすい説明・解説で、実際のケースをイメージしやすく、当事者意識をもって聞くことができた。自身や自施設の対応について振り返り、今後に向けて具体的な改善方法・改善策を考えるよいきっかけとなった。

・小さなクレームでも、長期間改善されない場合に暴言や暴力につながるということが明確に分かり、理解することができた。職員向けのクレーム対応研修を積極的に受けるよう勧めたい。

・短期的対応だけでなく長期的対応まで考えなくてはならない。その点について事前に職場で検討する必要があると感じた。

・電話でのクレーム対応は、相手の顔が見えないので不安でいっぱいですが、今回の研修のように、冷静に落ち着いて対応できるよう、スタッフと情報共有していきたいと思いました。

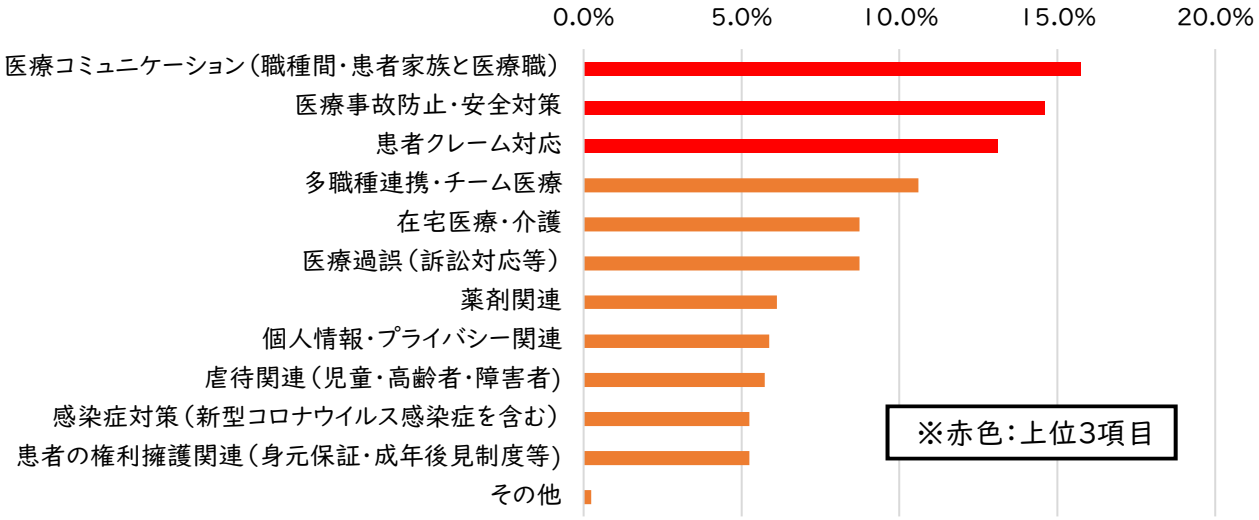
・インシデントレポート作成時、対策が個人の改善点ばかりに目を向けてしまいがちであったため、業務システム、組織の欠陥にも目を向け、長期的な対策を立てることが重要であると、事例に基づいて学べた。

・相手の発言について返答に窮する場合がありましたが、今回の研修でヒントやコツを学べました。冷静に客観的に対応できる様になりたいと思います。

・横浜市という公的な機関で医療安全研修があるのは助かります。コロナ禍で面会制限をしているため、家族からのクレームが多くなっています。内容を聞くと、事象だけでなく、職員の接遇にも問題がある事が多いです。クレームをする側にも葛藤があると思います。職員には、そこも伝えています。また研修をお願いします。

【今後、希望する研修内容】**(複数回答あり)**

| **希望する研修内容(複数回答可)** | 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) | 126 | 15.7% |
| 医療事故防止・安全対策 | 117 | 14.6% |
| 患者クレーム対応 | 105 | 13.1% |
| 多職種連携・チーム医療 | 85 | 10.6% |
| 在宅医療・介護 | 70 | 8.7% |
| 医療過誤(訴訟対応等) | 70 | 8.7% |
| 薬剤関連 | 49 | 6.1% |
| 個人情報・プライバシー関連 | 47 | 5.9% |
| 虐待関連(児童・高齢者・障害者) | 46 | 5.7% |
| 感染症対策(新型コロナウイルス感染症を含む) | 42 | 5.2% |
| 患者の権利擁護関連(身元保証・成年後見制度等) | 42 | 5.2% |
| その他 | 2 | 0.2% |
| 合計 | 801 | 100% |




研修内容に関するご意見

・いくつかの事故事例から分析・対策・判断・評価などの手法を学習したい。

・患者のプライバシー保護と本人確認の徹底が難しい場合がある。具体的な導入を教えてほしい。医療機関のサイバーセキュリティーも取り上げてほしい。

・インシデントの対応の方法など。院内での対策の立て方、改善の立て方など具体的に学びたい。

・医療事故防止・安全対策について、各医療機関で実際にどのように取組んでいるのか知りたい。

・マスコミ報道だけではわからない、実際の訴訟事例について聞きたい。

# 令和5年度 医療安全研修会について

**横浜市医療安全研修会**

【基本的な考え方】
安全な医療に向け、患者と医療提供施設との関係をより良好なものとし、信頼関係の構築を促進することを目的としています。

【開催日程・テーマ（予定）】
令和5年度は、年2回の実施とし、動画配信による開催を予定しています。

〇第 1 回
動画配信期間：令和5年8月中旬（予定）～10月31日（火）
対象者：市内医療提供施設に勤務する医療関係者
講演テーマ：医療従事者のメンタルヘルス対策
講演タイトル：医療従事者のメンタルヘルスについて～健やかに仕事をするために～
講師：天貝 徹 氏 （あまがいメンタルクリニック院長）

〇第 2 回
動画配信期間：令和5年1月中旬～3月末（予定）
対象者：市内医療提供施設に勤務する医療関係者
講演テーマ： 案1 医療コミュニケーション（患者と医療者のコミュニケーション）
案2 医療事故防止対策
講演タイトル：未定
講師：未定

# 令和5年度 医療安全支援センター事業のその他の取組

市民向け啓発活動

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」、医療従事者と患者・家族とのコミュニケーションや医療に関する理解のギャップを埋めることを目的に、広く市民を対象として開催する「市民向け講演会」を行います。

【出前講座】

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実施します。

令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の感染症法第5類移行に伴い、実際に地域に赴いて活動を行う予定です。8月以降受付を開始する予定で準備を進めています。

【市民向け講演会】

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、動画配信による開催としましたが、令和5年度は集合形式で行う予定です。集合形式の開催により、質疑応答などが可能となることなどから、市民により関心を深めていただく機会になると考えています。

（1）開催時期

令和5年11月（日時未定）

（2）講演タイトル

「ともに考える 安心して歯医者さんを受診するための患者の心がまえ(仮)」

講演活動（関係団体等）

【講師派遣】

・ 神奈川医療問題弁護団 研修

令和5年7月28日（金） 開催 「横浜市における医療安全に関する取組について」

・ 横浜市精神科医会

派遣日時・演題等 未定

リーフレット

令和4年度に、新たに「歯医者さんへの上手なかかり方リーフレット」「医療安全相談窓口わかりやすい版リーフレット」を作成しました。令和5年度は、既存のリーフレットについては配布を行わず、ホームページなどでの啓発・周知を充実させていく予定です。

新規リーフレット2種については、歯科診療所や区役所、地域ケアプラザに配布します。

【配布計画】

・「歯医者さんへの上手なかかり方」…歯科診療所（各25部）、区役所（区政推進課20部、生活衛生・高齢障害支援・生活支援課 各15部）、地域ケアプラザ（各20部）

・「医療安全相談窓口わかりやすい版」…区役所（区政推進課20部、生活衛生・高齢障害支援・生活支援課 各15部）、地域ケアプラザ（各20部）

メルマガ発行

主に、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。（毎月15日発行）。

令和5年度も、例年どおり毎月の発行とします。

（R5年7月3日現在　メルマガ登録数 1,981 名）

| 令和5年度発行月 | 内容 |
|---|---|
| 第 163 号（令和5年4月発行） | 横浜市医療安全相談窓口に寄せられる事例について 等 |
| 第 164 号（令和5年5月発行） | 医療安全相談窓口の受付時間の変更<br>新型コロナウイルス感染症の5類化について 等 |
| 第 165 号（令和5年6月発行） | 令和4年度第2回医療安全研修会アンケート結果等について<br>令和5年度 病院定期立入検査の実施について 等 |
| 第 166 号（令和5年7月発行） | 横浜市医療安全相談窓口に寄せられた発熱外来等に関する相談について 等 |