

令和 5 年度 第 3 回横浜市医療安全推進協議会 次第

令和 6 年 2 月 27 日 (火) 18 時～

横浜市庁舎 18 階 みなと 5 会議室

1 開会

2 あいさつ

3 議題

(1) 令和 5 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)
- イ 医療安全支援センター事業その他の取組(結果報告)

(2) 令和 6 年度事業計画について

- ア 医療安全研修会・市民医療安全講演会(市民向け講演会)について
- イ 医療安全支援センター事業の取組案について

(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 その他

5 閉会

令和5年度 横浜市医療安全推進協議会委員名簿

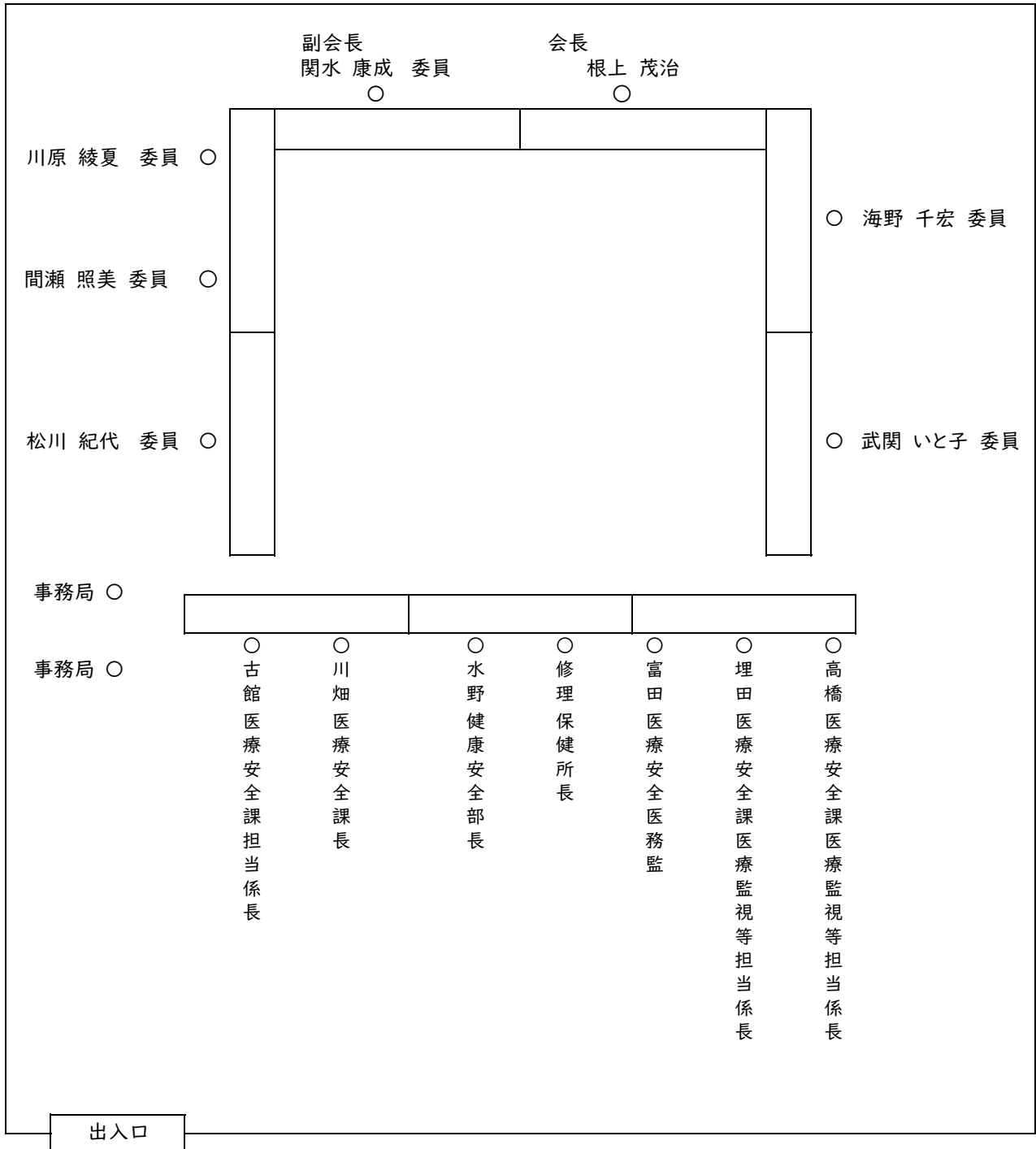
		団体名	役職	氏名
関係団体 各1名	会長	横浜市医師会	常任理事	ネガミ シゲハル 根上 茂治
	副会長	横浜市薬剤師会	副会長	セキミズ ヤスナリ 関水 康成
	委員	横浜市歯科医師会	委員	カワハラ アヤカ 川原 綾夏
	委員	横浜市病院協会	副会長	ヤマグチ テツアキ 山口 哲顕
	委員	神奈川県看護協会	委員	マセ テルミ 間瀬 照美
学識者 2名	委員	神奈川県弁護士会	弁護士	ウミノ チ ヒロ 海野 千宏
	委員	特定非営利活動法人 がん患者団体支援機構	委員	マツカワ キ ヨ 松川 紀代
市民 1名	委員	泉区保健活動推進員会	会長	フセキ イトコ 武関 いと子

※任期は令和6年3月31日までとなります。

令和5年度第3回横浜市医療安全推進協議会 席次表

令和6年2月27日(火) 午後6時～7時

横浜市庁舎18階 みなと5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。

令和5年度 第3回横浜市医療安全推進協議会 説明資料

資料1

【医療安全相談窓口相談実績の5年間推移(4~1月)】資料1-1	…P-1
【令和5年度医療安全相談窓口相談実績(4~1月)】資料1-2	…P-3
【医療安全相談窓口 メール相談の詳細について】資料1-3	…P-19

資料2

【令和5年度医療安全支援センター事業の取組(結果報告)】	…P-21
------------------------------	-------

資料3

【令和6年度医療安全研修会・市民医療安全講演会について】資料3-1	…P-29
【令和6年度医療安全支援センター事業の取組(案)】資料3-2	…P-31

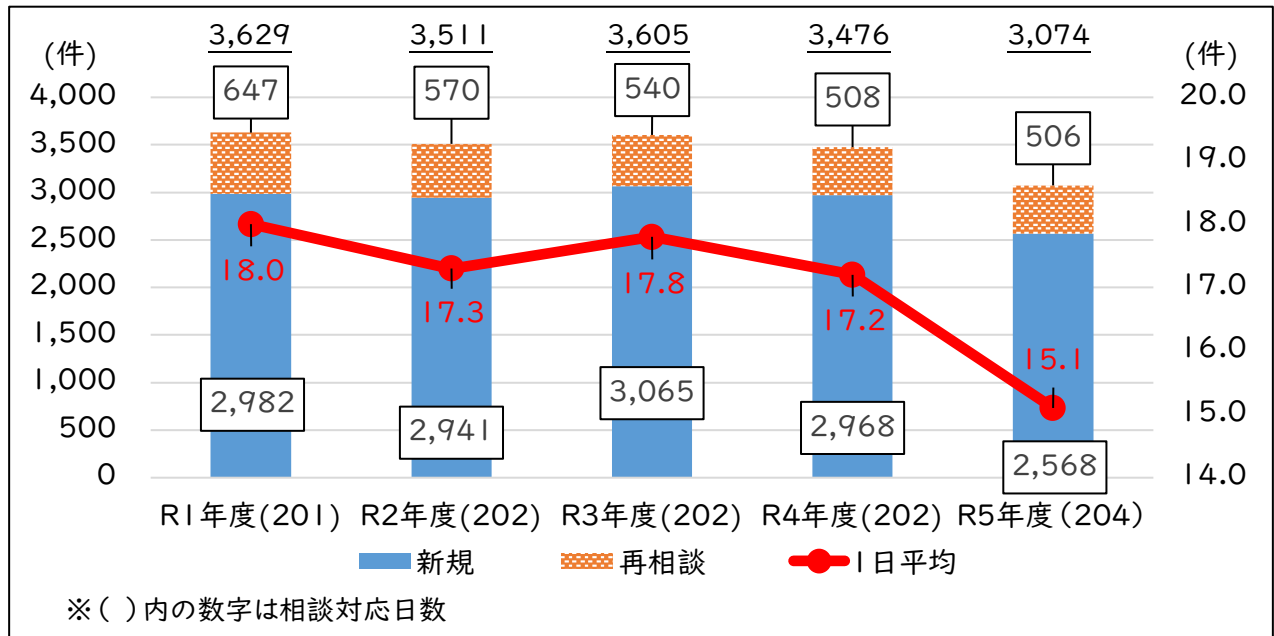
(参考資料)

・令和5年度第2回医療安全研修会ちらし	…P-27
・医療安全相談窓口相談対応マニュアル(抜粋)	…P-33
・「医療安全相談窓口のご案内」新・パンフレット版下(初校)	…P-34

医療安全相談窓口相談実績の5年間推移(4-1月)

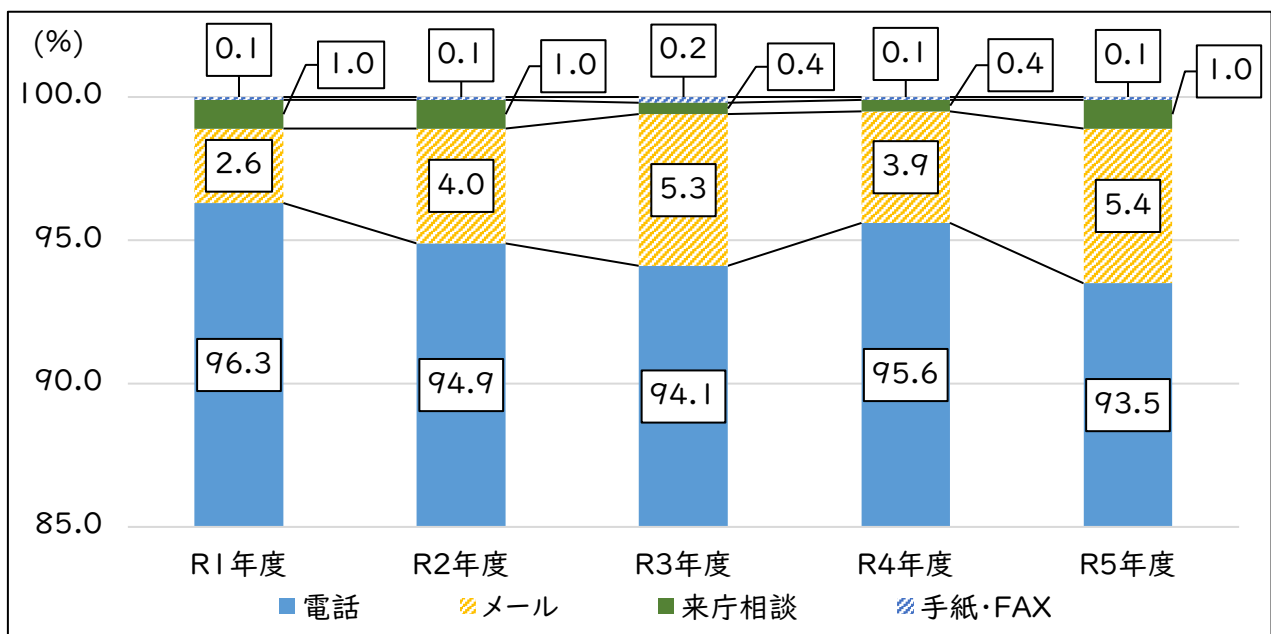
1. 新規・再相談、1日平均

令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響から一時的に増加していますが、全体的には減少傾向です。令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことも、相談件数の減少要因と思われます。



2. 相談手段の推移

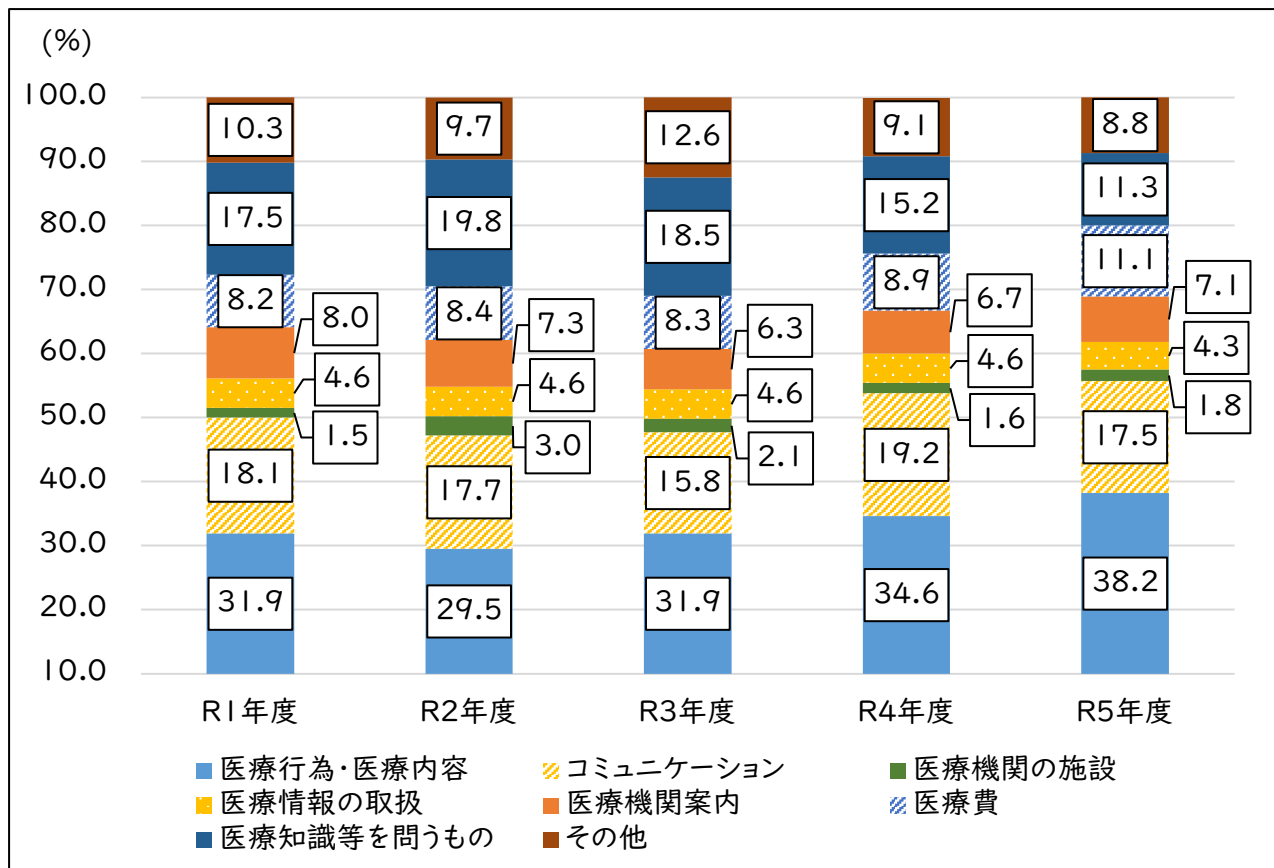
近年は、メール相談の件数が増加しています。



	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
電話	3,496	3,331	3,393	3,322	2,874
メール	93	141	192	136	165
来庁相談	37	34	14	15	31
手紙・FAX	3	5	6	3	4
計	3,629	3,511	3,605	3,476	3,074

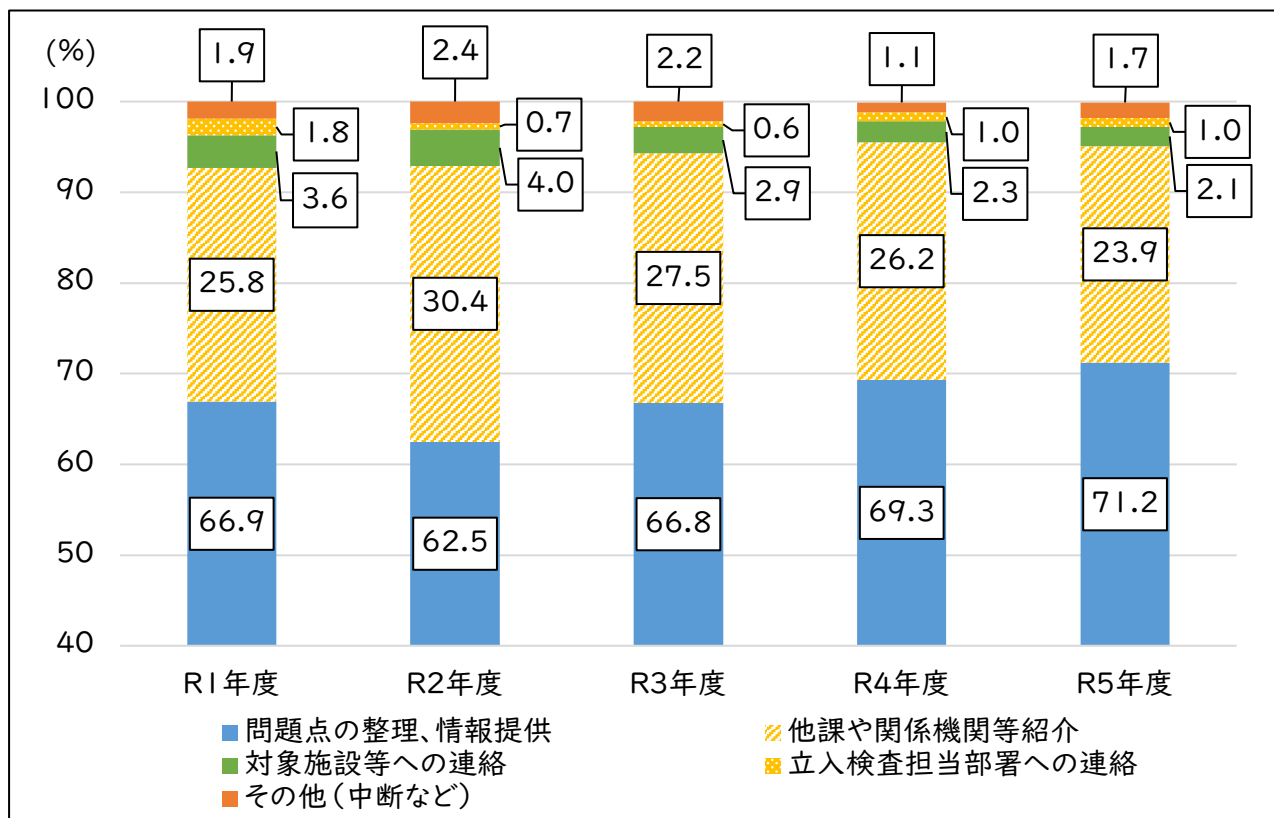
3. 相談内容の推移

どの項目も概ね横ばいで推移しています。



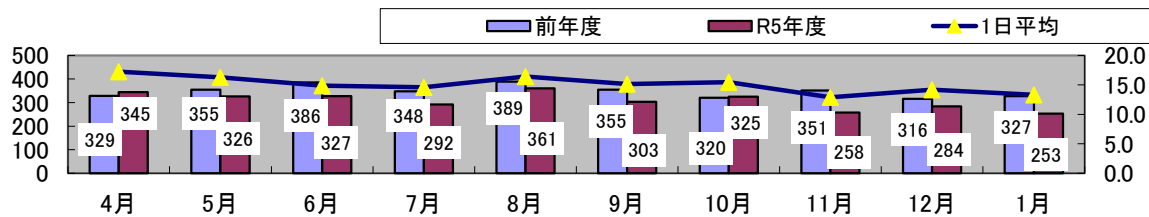
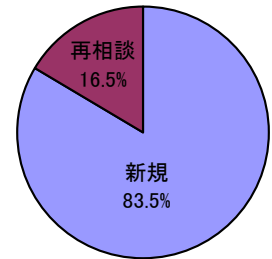
4. 処理経過の推移

どの項目も概ね横ばいで推移しています。



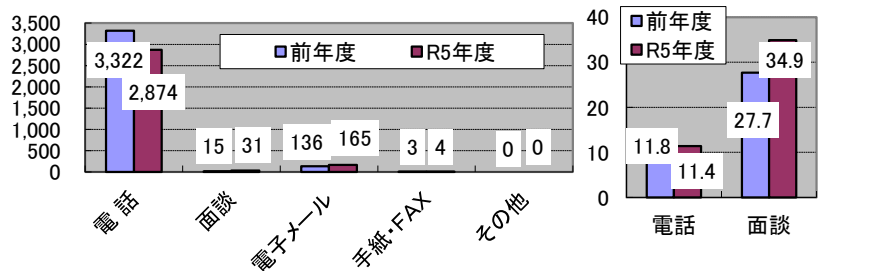
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	329	345	285	60	20	17.3
5月	355	326	273	53	20	16.3
6月	386	327	273	54	22	14.9
7月	348	292	254	38	20	14.6
8月	389	361	286	75	22	16.4
9月	355	303	258	45	20	15.2
10月	320	325	271	54	21	15.5
11月	351	258	219	39	20	12.9
12月	316	284	245	39	20	14.2
1月	327	253	204	49	19	13.3
2月						
3月						
計	3,476	3,074	2,568	506	204	15.1



2 相談手段別件数

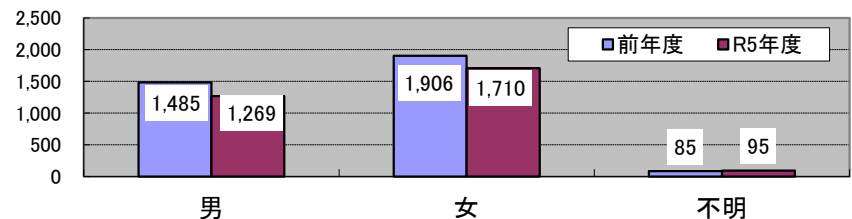
相談手段	件数	構成比
電話	2,874	93.5%
面談	31	1.0%
電子メール	165	5.4%
手紙・FAX	4	0.1%
その他	0	0.0%
計	3,074	100.0%



3 相談者の内訳

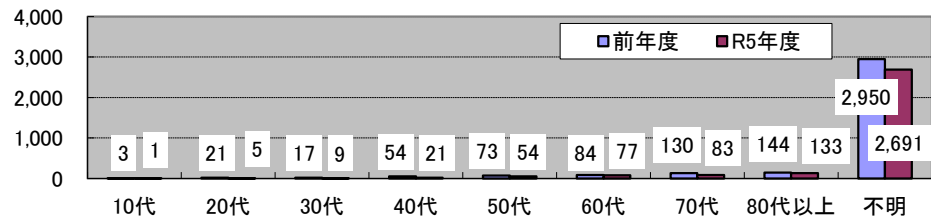
①性別

性別	件数	構成比
男	1,269	41.3%
女	1,710	55.6%
不明(メール等)	95	3.1%
計	3,074	100.0%



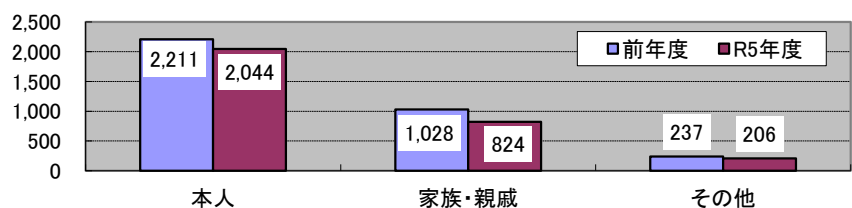
②年齢

性別	件数
10代	1
20代	5
30代	9
40代	21
50代	54
60代	77
70代	83
80代以上	133
不明	2,691
計	3,074



③患者との関係

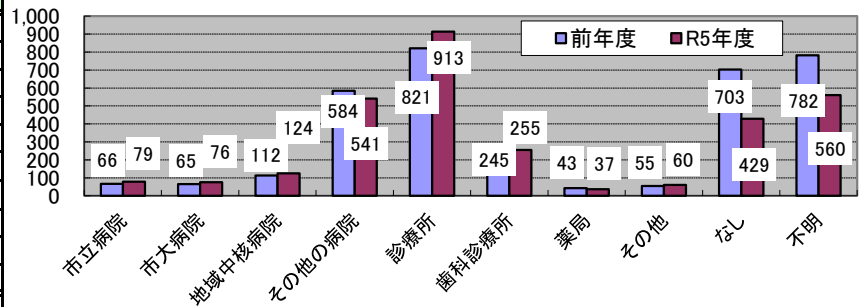
関係	件数	構成比
本人	2,044	66.5%
家族・親戚	824	26.8%
その他	206	6.7%
計	3,074	100.0%



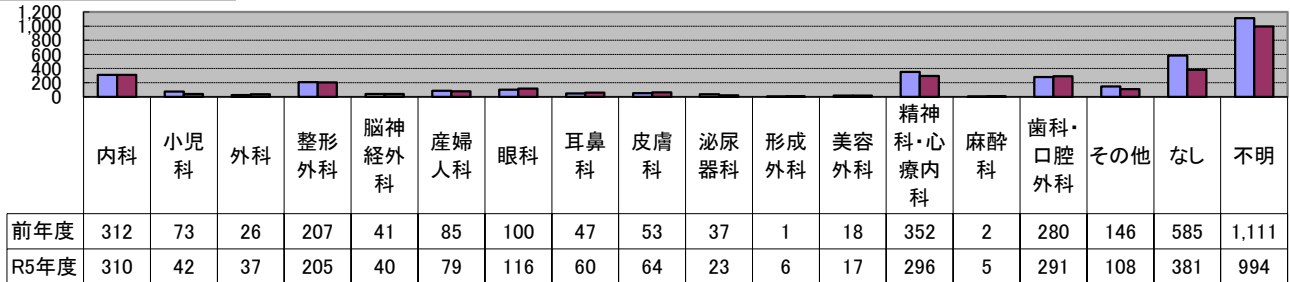
横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和5年4月1日～令和6年1月31日

4 対象機関

	件数	構成比
市立病院	79	2.6%
市大病院	76	2.5%
地域中核病院	124	4.0%
その他の病院	541	17.6%
診療所	913	29.7%
歯科診療所	255	8.3%
薬局	37	1.2%
その他	60	2.0%
なし	429	14.0%
不明	560	18.2%
計	3,074	100.0%



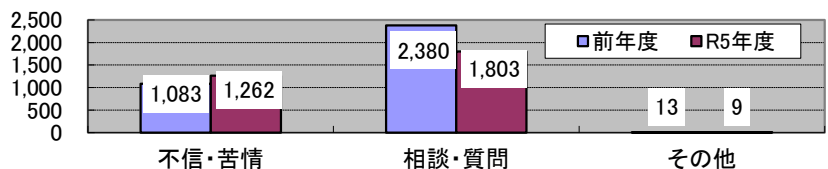
5 主な診療科目



6 相談の内訳

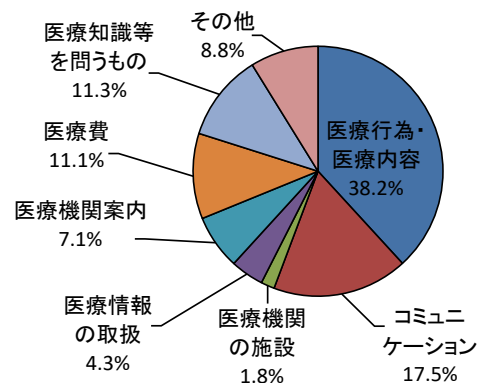
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	1,262	41.1%
相談・質問	1,803	58.7%
その他	9	0.3%
計	3,074	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	1,174	38.2%
コミュニケーション	539	17.5%
医療機関の施設	54	1.8%
医療情報の取扱	132	4.3%
医療機関案内	217	7.1%
医療費	340	11.1%
医療知識等を問うもの	347	11.3%
その他	271	8.8%
計	3,074	100.0%



7 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	2,191	71.3%
他課や関係機関紹介	735	23.9%
対象施設等への連絡	66	2.1%
立入検査担当部署へ連絡	30	1.0%
その他（中断など）	52	1.7%
計	3,074	100.0%

<主な紹介先関係機関>

- ・横浜市救急相談センター ・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
- ・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）	32
その他行政（国、他都市）	36
医療機関	10
消費生活センター	25
その他関係機関（医師会等）	40
インターネット	111
パンフ、市刊行物	26
マスコミ、その他	47
交換台、コールセンター	85
区役所等市他部署	204
不明	2,458
計	3,074

【その他関係機関】
神奈川県歯科医師会相談窓口・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 など

【パンフ、市刊行物】
広報誌・くらしのガイド・リーフレット など

【その他】
新聞・TV・友人 など

横浜市医療安全相談窓口相談実績【全体】
令和5年4月1日～令和6年1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	919	29.9%
	医療過誤を疑っている	77	2.5%
	転院・退院・処遇改善(精)	115	3.7%
	医療法関連法規	63	2.0%
コミュニケーション	説明に関すること	68	2.2%
	接遇:医師	111	3.6%
	接遇:歯科医師	5	0.2%
	接遇:看護師	26	0.8%
	接遇:薬剤師	10	0.3%
	接遇:その他職員	60	2.0%
	その他:コミュニケーションに関すること	259	8.4%
医療機関の施設	衛生環境	14	0.5%
	その他医療機関の施設に関すること	40	1.3%
医療情報の取扱	カルテ開示	24	0.8%
	セカンドオピニオン	8	0.3%
	広告	2	0.1%
	個人情報・プライバシー	7	0.2%
	診断書等文書に関すること	84	2.7%
	その他医療情報の取扱に関すること	7	0.2%
医療機関案内	医療機関の紹介案内	217	7.1%
医療費	診療報酬等	146	4.7%
	保険外併用療養費	68	2.2%
	自費診療	71	2.3%
	医療費に関するその他	55	1.8%
医療知識等を問うもの	健康や病気に関すること	266	8.7%
	薬(品)に関すること	49	1.6%
	制度について尋ねるもの	28	0.9%
	その他の医療知識等を問うもの	4	0.1%
その他	その他	215	7.0%
	医療機関からの相談	21	0.7%
	関係機関等からの相談	35	1.1%
	計	3,074	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
ので他の医療機関を紹介してほしいなど。

【医療知識等を問うもの】

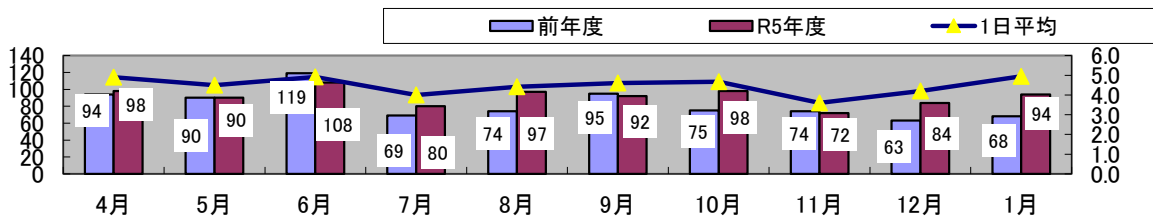
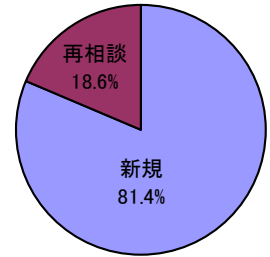
健康相談・特定疾患等手続きについて。
薬の効能について。
医療・介護・福祉の制度や手続きを問うもの。
何科を受診すべきか問うもの。

横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】
令和5年4月1日～令和6年1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。

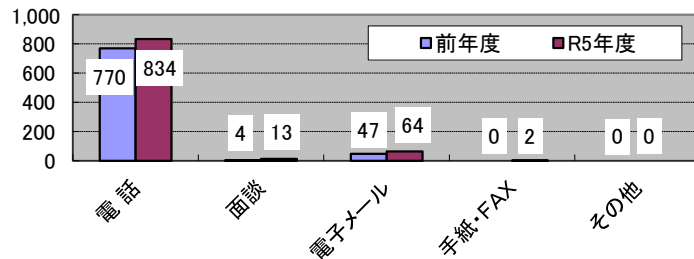
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	94	98	73	25	20	4.9
5月	90	90	72	18	20	4.5
6月	119	108	89	19	22	4.9
7月	69	80	70	10	20	4.0
8月	74	97	73	24	22	4.4
9月	95	92	80	12	20	4.6
10月	75	98	78	20	21	4.7
11月	74	72	63	9	20	3.6
12月	63	84	75	9	20	4.2
1月	68	94	70	24	19	4.9
2月						
3月						
計	821	913	743	170	204	4.5



2 相談手段別件数

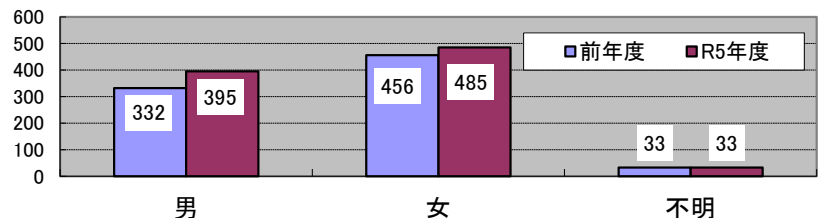
相談手段	件数	構成比
電話	834	91.3%
面談	13	1.4%
電子メール	64	7.0%
手紙・FAX	2	0.2%
その他	0	0.0%
計	913	100.0%



3 相談者の内訳

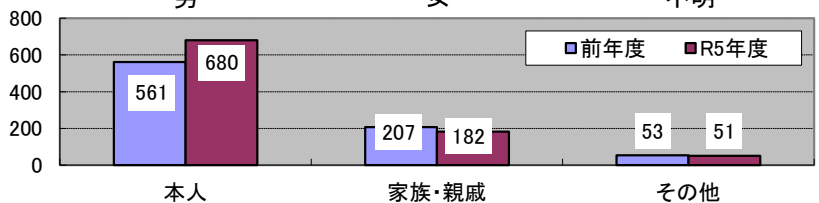
①性別

性別	件数	構成比
男	395	43.3%
女	485	53.1%
不明(メール等)	33	3.6%
計	913	100.0%

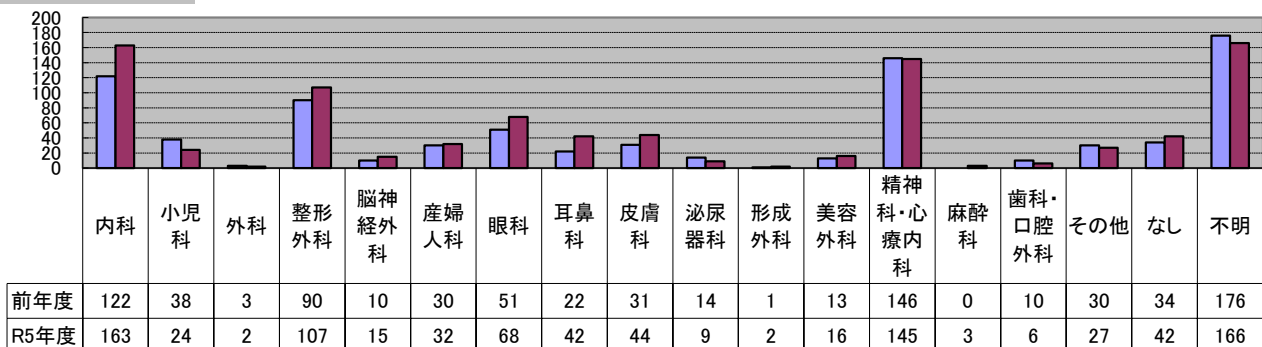


②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	680	74.5%
家族・親戚	182	19.9%
その他	51	5.6%
計	913	100.0%



4 主な診療科目

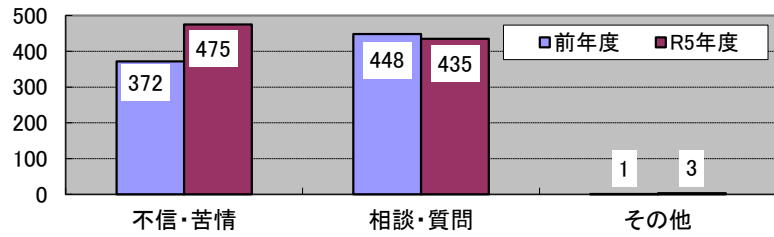


横浜市医療安全相談窓口相談実績【医科診療所】
令和5年4月1日～令和6年1月31日

5 相談の内訳

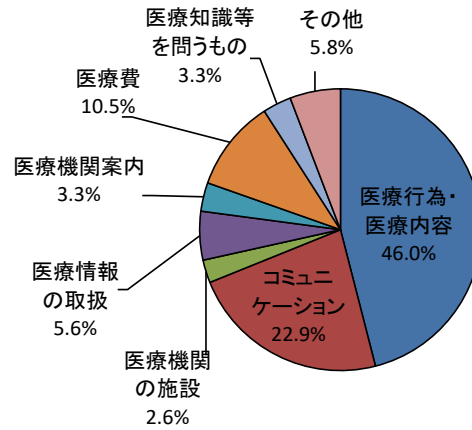
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	475	52.0%
相談・質問	435	47.6%
その他	3	0.3%
計	913	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	420	46.0%
コミュニケーション	209	22.9%
医療機関の施設	24	2.6%
医療情報の取扱	51	5.6%
医療機関案内	30	3.3%
医療費	96	10.5%
医療知識等を問うもの	30	3.3%
その他	53	5.8%
計	913	100.0%



6 処理経過

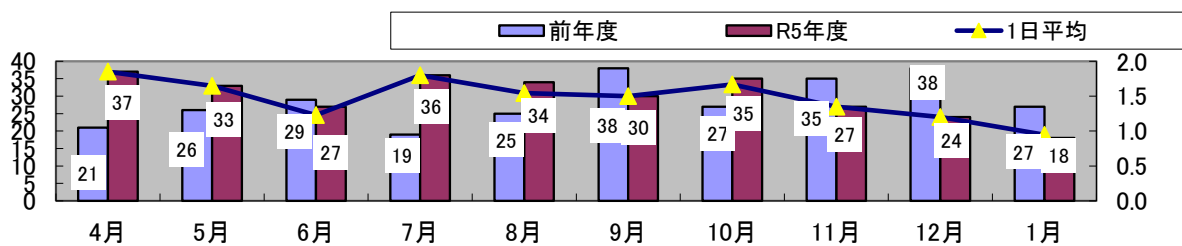
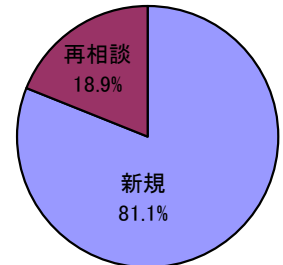
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	704	77.1%
他課や関係機関紹介	157	17.2%
対象施設等への連絡	30	3.3%
立入検査担当部署へ連絡	9	1.0%
その他(中断など)	13	1.4%
計	913	100.0%

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

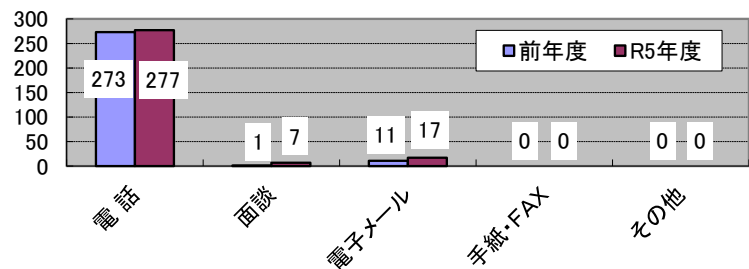
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	21	37	32	5	20	1.9
5月	26	33	30	3	20	1.7
6月	29	27	20	7	22	1.2
7月	19	36	31	5	20	1.8
8月	25	34	27	7	22	1.5
9月	38	30	24	6	20	1.5
10月	27	35	26	9	21	1.7
11月	35	27	21	6	20	1.4
12月	38	24	18	6	20	1.2
1月	27	18	15	3	19	0.9
2月						
3月						
計	285	301	244	57	204	1.5



2 相談手段別件数

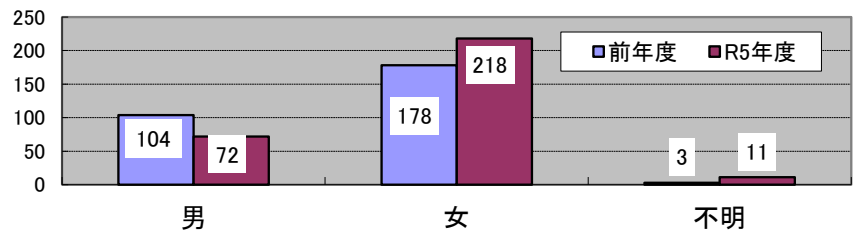
相談手段	件数	構成比
電話	277	92.0%
面談	7	2.3%
電子メール	17	5.6%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	301	100.0%



3 相談者の内訳

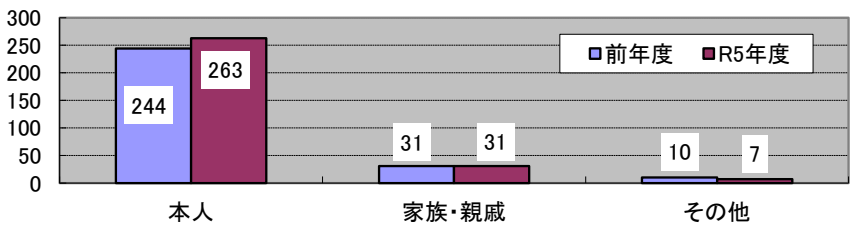
①性別

性別	件数	構成比
男	72	23.9%
女	218	72.4%
不明(メール等)	11	3.7%
計	301	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	263	87.4%
家族・親戚	31	10.3%
その他	7	2.3%
計	301	100.0%

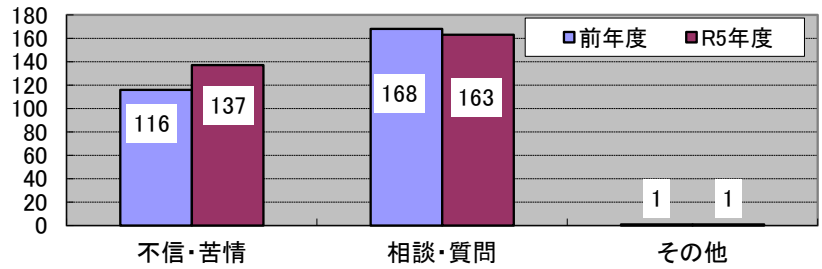


横浜市医療安全相談窓口相談実績【歯科診療所】
令和5年4月1日～令和5年1月31日

4 相談の内訳

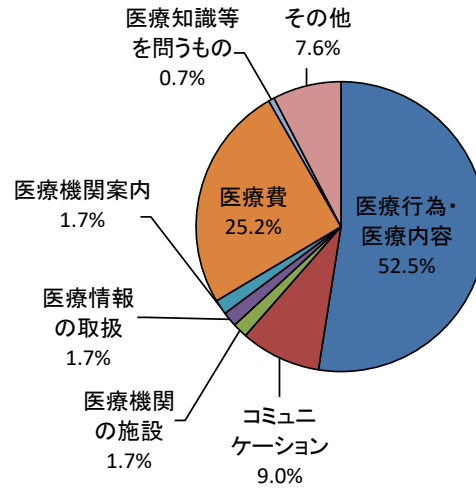
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	137	45.5%
相談・質問	163	54.2%
その他	1	0.3%
計	301	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	158	52.5%
コミュニケーション	27	9.0%
医療機関の施設	5	1.7%
医療情報の取扱	5	1.7%
医療機関案内	5	1.7%
医療費	76	25.2%
医療知識等を問うもの	2	0.7%
その他	23	7.6%
計	301	100.0%



5 処理経過

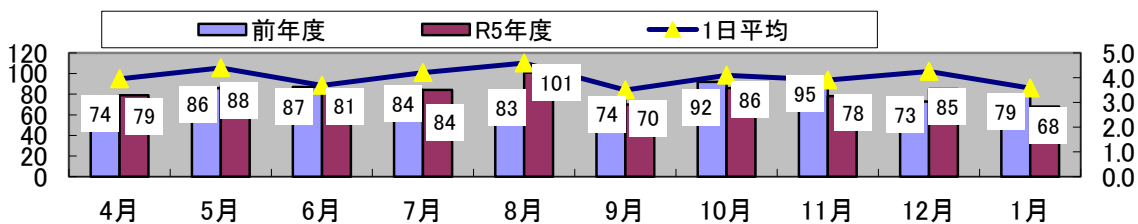
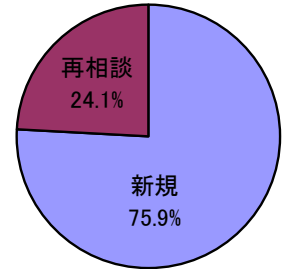
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	201	66.8%
他課や関係機関紹介	83	27.6%
対象施設等への連絡	3	1.0%
立入検査担当部署へ連絡	7	2.3%
その他(中断など)	7	2.3%
計	301	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
令和5年4月1日～令和6年1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。

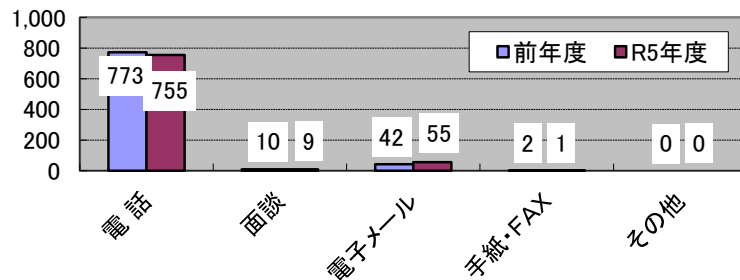
1 月別相談件

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	74	79	61	18	20	4.0
5月	86	88	66	22	20	4.4
6月	87	81	56	25	22	3.7
7月	84	84	65	19	20	4.2
8月	83	101	75	26	22	4.6
9月	74	70	50	20	20	3.5
10月	92	86	70	16	21	4.1
11月	95	78	60	18	20	3.9
12月	73	85	67	18	20	4.3
1月	79	68	52	16	19	3.6
2月						
3月						
計	827	820	622	198	204	4.0



2 相談手段別件

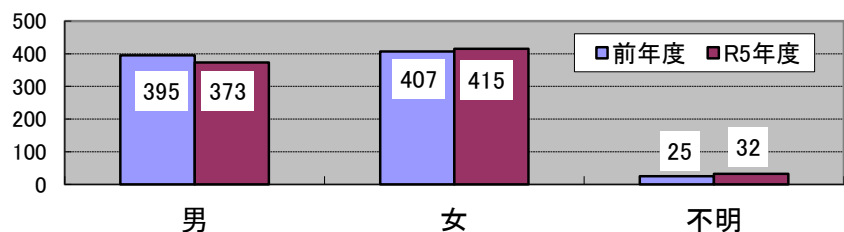
相談手段	件数	構成比
電話	755	92.1%
面談	9	1.1%
電子メール	55	6.7%
手紙・FAX	1	0.1%
その他	0	0.0%
計	820	100.0%



3 相談者の内訳

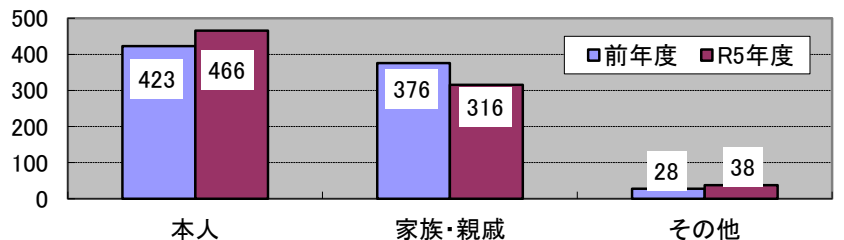
①性別

性別	件数	構成比
男	373	45.5%
女	415	50.6%
不明(メール等)	32	3.9%
計	820	100.0%



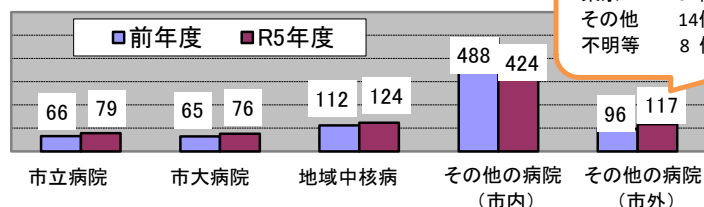
②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	466	56.8%
家族・親戚	316	38.5%
その他	38	4.6%
計	820	100.0%



4 対象機関

対象機関	件数	構成比	病院数
市立病院	79	9.6%	4
市大病院	76	9.3%	2
地域中核病院	124	15.1%	6
その他の病院(市内)	425	51.8%	134
その他の病院(市外)	116	14.1%	
計	820	100.0%	



県内市外 64件
東京 31件
その他 14件
不明等 8件

5 主な診療科

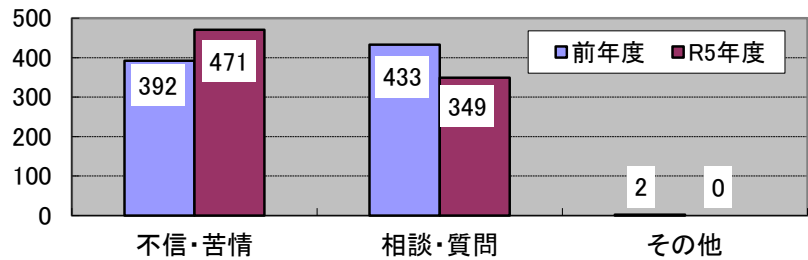
横浜市医療安全相談窓口相談実績【病院関連】
令和5年4月1日～令和6年1月31日



6 相談の内訳

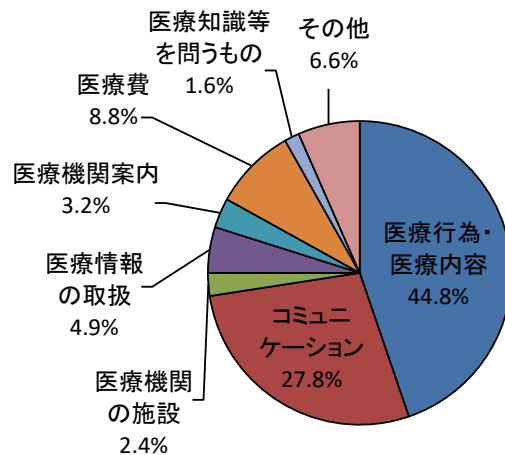
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	471	57.4%
相談・質問	349	42.6%
その他	0	0.0%
計	820	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	367	44.8%
コミュニケーション	228	27.8%
医療機関の施設	20	2.4%
医療情報の取扱	40	4.9%
医療機関案内	26	3.2%
医療費	72	8.8%
医療知識等を問うもの	13	1.6%
その他	54	6.6%
計	820	100.0%



7 処理経過

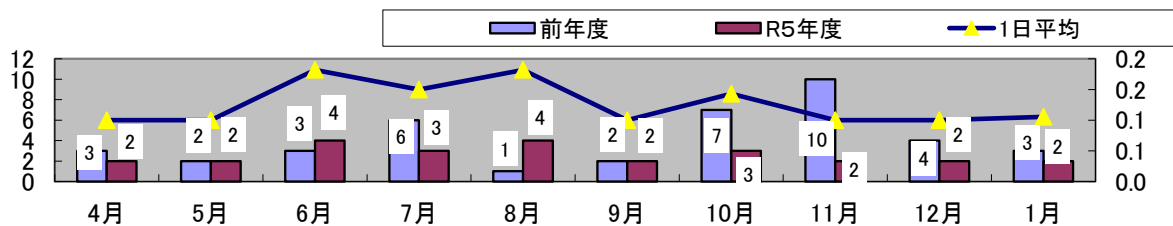
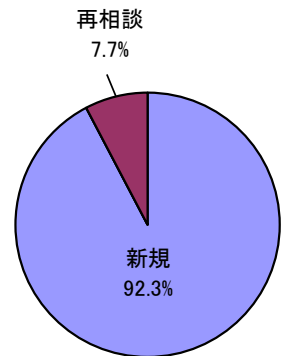
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	640	78.0%
他課や関係機関紹介	121	14.8%
対象施設等への連絡	31	3.8%
立入検査担当部署へ連絡	12	1.5%
その他(中断など)	16	2.0%
計	820	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
令和5年4月1日～令和6年1月31日

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。

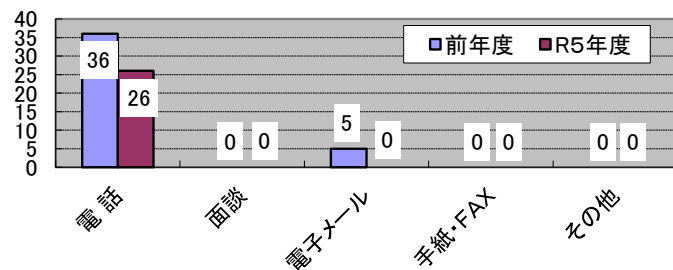
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	3	2	2	0	20	0.1
5月	2	2	2	0	20	0.1
6月	3	4	4	0	22	0.2
7月	6	3	3	0	20	0.2
8月	1	4	3	1	22	0.2
9月	2	2	1	1	20	0.1
10月	7	3	3	0	21	0.1
11月	10	2	2	0	20	0.1
12月	4	2	2	0	20	0.1
1月	3	2	2	0	19	0.1
2月						
3月						
計	41	26	24	2	204	0.1



2 相談手段別件数

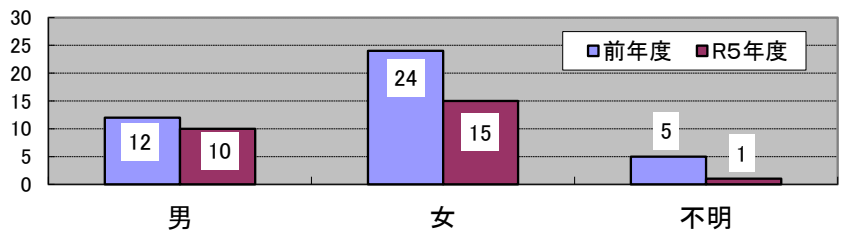
相談手段	件数	構成比
電話	26	100.0%
面談	0	0.0%
電子メール	0	0.0%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	26	100.0%



3 相談者の内訳

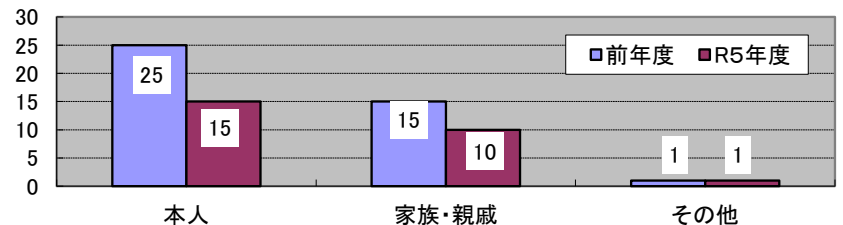
①性別

性別	件数	構成比
男	10	38.5%
女	15	57.7%
不明(メール等)	1	3.8%
計	26	100.0%



②患者との関係

関係	件数	構成比
本人	15	57.7%
家族・親戚	10	38.5%
その他	1	3.8%
計	26	100.0%



4 対象機関

機関	件数	構成比
市立病院	3	11.5%
市大病院	0	0.0%
地域中核病院	1	3.8%
その他の病院	13	50.0%
診療所	5	19.2%
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	15.4%
計	26	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
精神科単科 4件

有床診療所 0件
無床診療所 3件
不明、その他 7件

【入院時の主な内容】

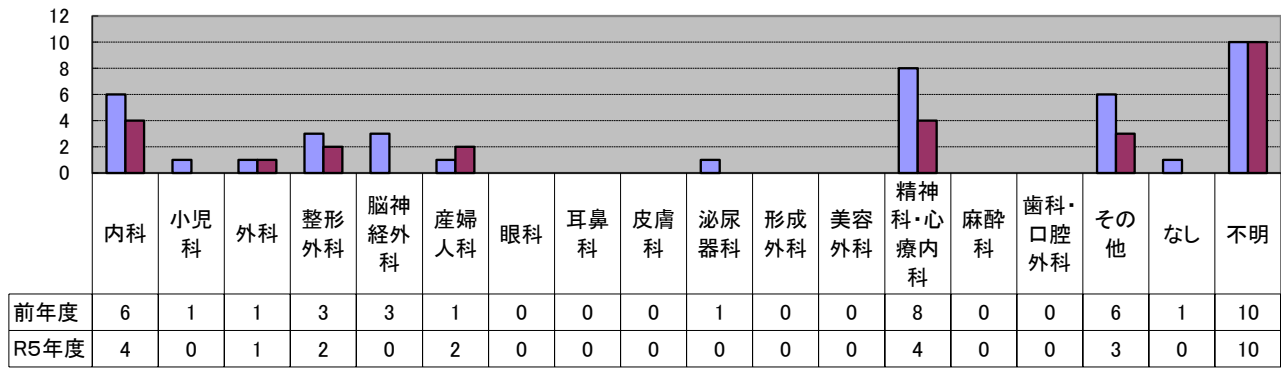
・接遇
・言動について
・説明不足 など

【外来時の主な内容】

・接遇
・言動について など

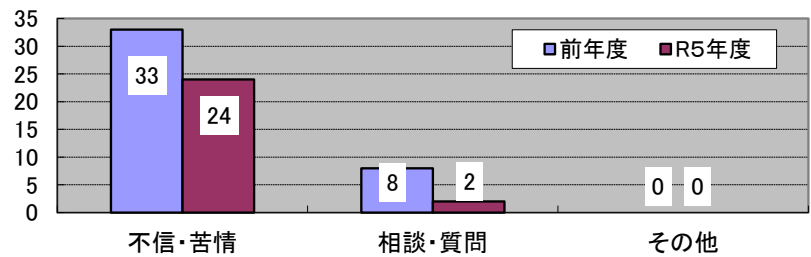
横浜市医療安全相談窓口相談実績【看護関連】
令和5年4月1日～令和6年1月31日

5 主な診療科目



6 相談の内訳(種)

	件数	構成比
不信・苦情	24	92.3%
相談・質問	2	7.7%
その他	0	0.0%
計	26	100.0%



7 処理経過

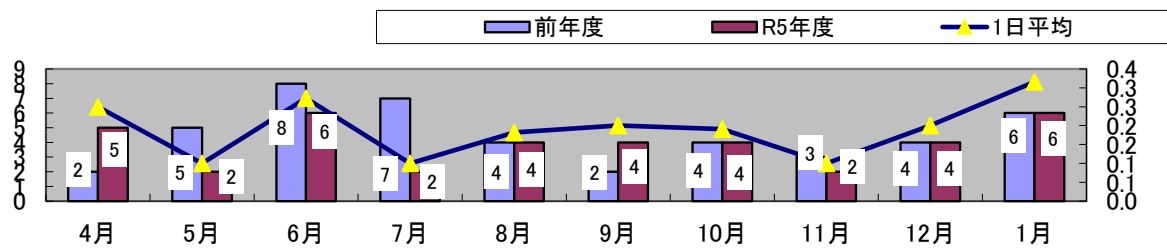
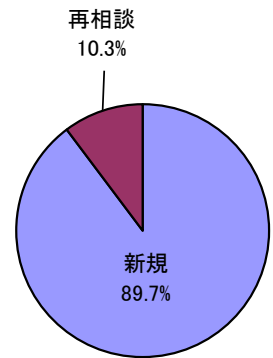
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	24	92.3%
他課や関係機関紹介	1	3.8%
対象施設等への連絡	0	0.0%
立入検査担当部署へ連絡	0	0.0%
その他(中断など)	1	3.8%
計	26	100.0%

横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】
令和5年4月1日～令和6年1月31日

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。

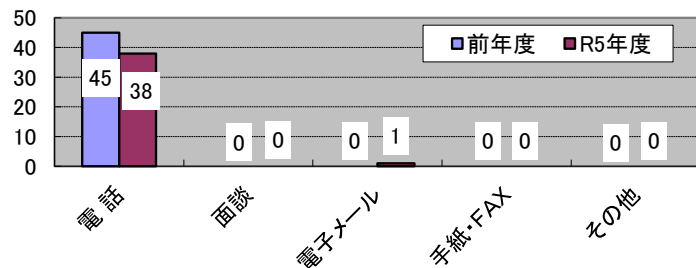
1 月別相談件数

月	前年度件数	R5年度件数	新規	再相談	相談日数	1日平均
4月	2	5	5	0	20	0.3
5月	5	2	2	0	20	0.1
6月	8	6	5	1	22	0.3
7月	7	2	2	0	20	0.1
8月	4	4	4	0	22	0.2
9月	2	4	4	0	20	0.2
10月	4	4	3	1	21	0.2
11月	3	2	2	0	20	0.1
12月	4	4	4	0	20	0.2
1月	6	6	4	2	19	0.3
2月						
3月						
計	45	39	35	4	204	0.2



2 相談手段別件数

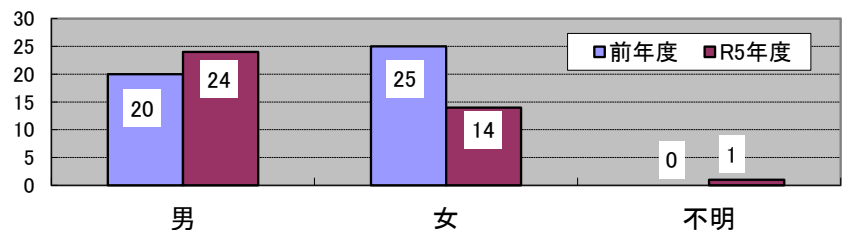
相談手段	件数	構成比
電話	38	97.4%
面談	0	0.0%
電子メール	1	2.6%
手紙・FAX	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	39	100.0%



3 相談者の内訳

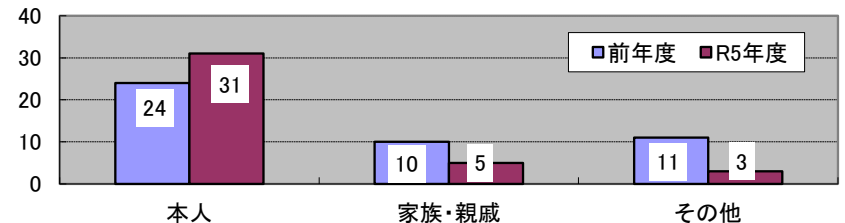
①性別

性別	件数	構成比
男	24	61.5%
女	14	35.9%
不明(メール等)	1	2.6%
計	39	100.0%



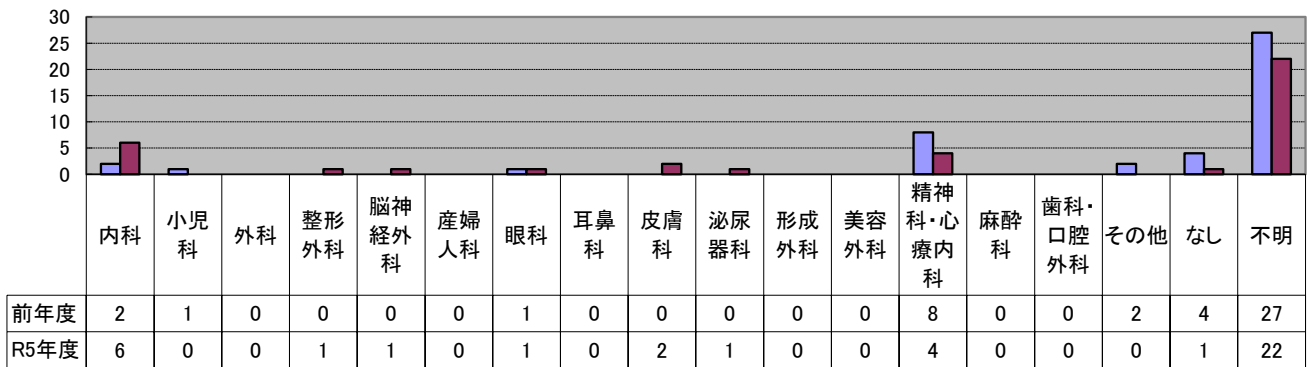
②患者との関係

患者との関係	件数	構成比
本人	31	79.5%
家族・親戚	5	12.8%
その他	3	7.7%
計	39	100.0%



横浜市医療安全相談窓口相談実績【薬局関連】
令和5年4月1日～令和6年1月31日

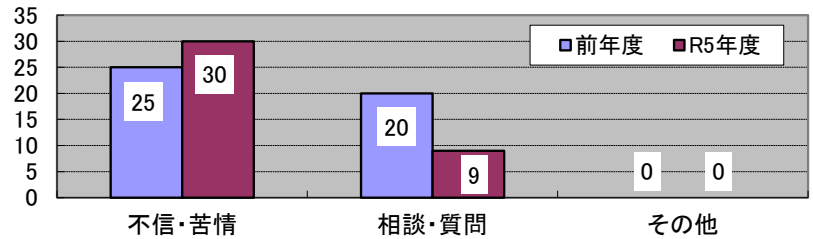
4 主な診療科目



5 相談の内訳

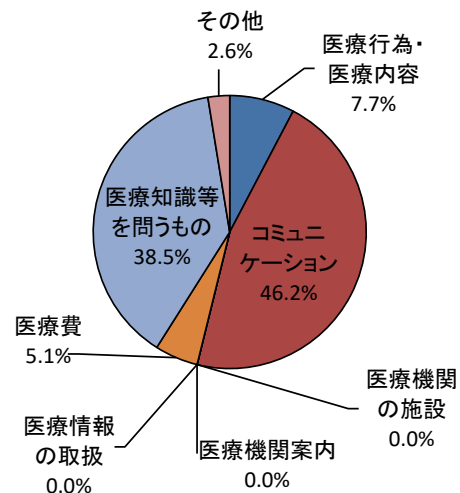
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	30	76.9%
相談・質問	9	23.1%
その他	0	0.0%
計	39	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	3	7.7%
コミュニケーション	18	46.2%
医療機関の施設	0	0.0%
医療情報の取扱	0	0.0%
医療機関案内	0	0.0%
医療費	2	5.1%
医療知識等を問うもの	15	38.5%
その他	1	2.6%
計	39	100.0%



6 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	29	74.4%
他課や関係機関紹介	6	15.4%
対象施設等への連絡	3	7.7%
立入検査担当部署へ連絡	1	2.6%
その他(中断など)	0	0.0%
計	39	100.0%

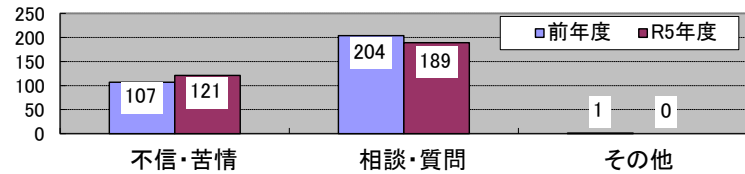
横浜市医療安全相談窓口相談実績:主な診療科目の相談の内訳・処理経過
令和5年4月1日～令和6年1月31日

【内科】

1 相談の内訳

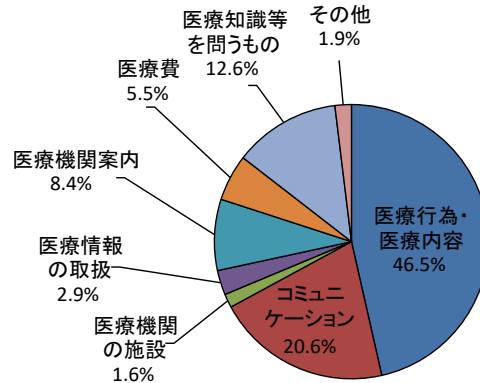
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	121	39.0%
相談・質問	189	61.0%
その他	0	0.0%
計	310	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	144	46.5%
コミュニケーション	64	20.6%
医療機関の施設	5	1.6%
医療情報の取扱	9	2.9%
医療機関案内	26	8.4%
医療費	17	5.5%
医療知識等を問うもの	39	12.6%
その他	6	1.9%
計	310	100.0%



2 処理経過

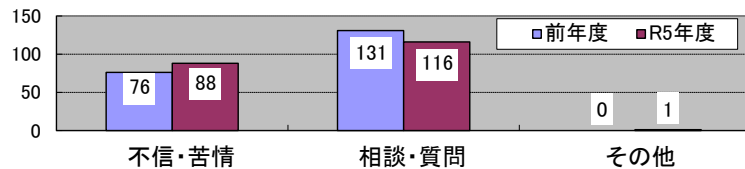
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	256	82.6%
他課や関係機関紹介	42	13.5%
対象施設等への連絡	7	2.3%
立入検査担当部署へ連絡	2	0.6%
その他(中断など)	3	1.0%
計	310	100.0%

【整形外科】

1 相談の内訳

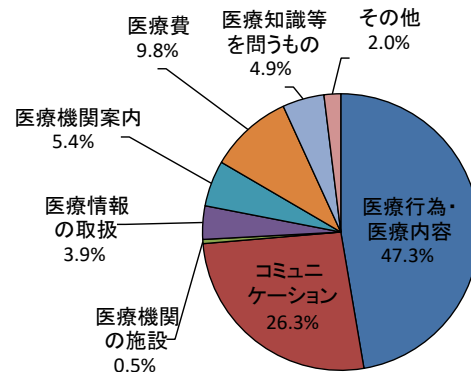
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	88	42.9%
相談・質問	116	56.6%
その他	1	0.5%
計	205	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	97	47.3%
コミュニケーション	54	26.3%
医療機関の施設	1	0.5%
医療情報の取扱	8	3.9%
医療機関案内	11	5.4%
医療費	20	9.8%
医療知識等を問うもの	10	4.9%
その他	4	2.0%
計	205	100.0%



2 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	165	80.5%
他課や関係機関紹介	28	13.7%
対象施設等への連絡	8	3.9%
立入検査担当部署へ連絡	1	0.5%
その他(中断など)	3	1.5%
計	205	100.0%

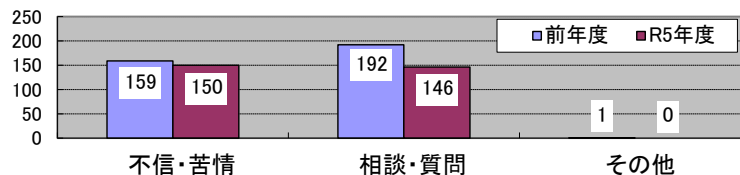
横浜市医療安全相談窓口相談実績: 主な診療科目の相談の内訳・処理経過
令和5年4月1日～令和6年1月31日

【精神科・心療内科】

1 相談の内訳

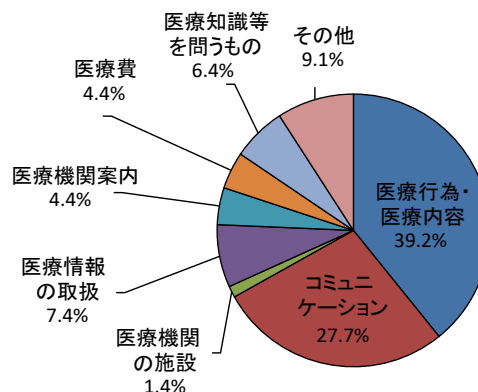
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	150	50.7%
相談・質問	146	49.3%
その他	0	0.0%
計	296	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	116	39.2%
コミュニケーション	82	27.7%
医療機関の施設	4	1.4%
医療情報の取扱	22	7.4%
医療機関案内	13	4.4%
医療費	13	4.4%
医療知識等を問うもの	19	6.4%
その他	27	9.1%
計	296	100.0%



2 処理経過

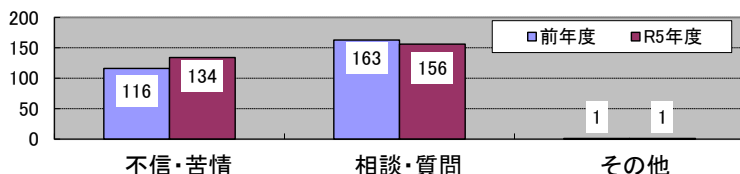
	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	236	79.7%
他課や関係機関紹介	46	15.5%
対象施設等への連絡	9	3.0%
立入検査担当部署へ連絡	2	0.7%
その他(中断など)	3	1.0%
計	296	100.0%

【歯科・口腔外科】

1 相談の内訳

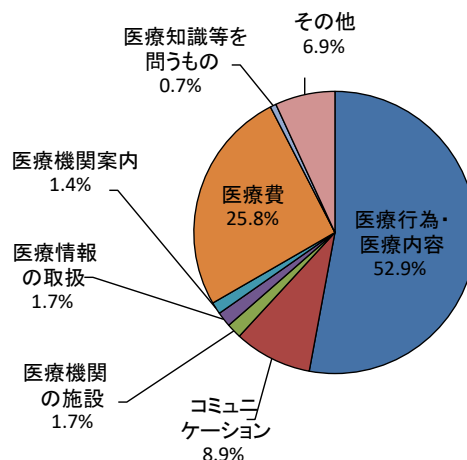
①種別

	件数	構成比
不信・苦情	134	46.0%
相談・質問	156	53.6%
その他	1	0.3%
計	291	100.0%



②内容

	件数	構成比
医療行為・医療内容	154	52.9%
コミュニケーション	26	8.9%
医療機関の施設	5	1.7%
医療情報の取扱	5	1.7%
医療機関案内	4	1.4%
医療費	75	25.8%
医療知識等を問うもの	2	0.7%
その他	20	6.9%
計	291	100.0%



2 処理経過

	件数	構成比
問題点の整理、情報提供	192	66.0%
他課や関係機関紹介	83	28.5%
対象施設等への連絡	3	1.0%
立入検査担当部署へ連絡	7	2.4%
その他(中断など)	6	2.1%
計	291	100.0%

横浜市医療安全相談窓口 メール相談の詳細について

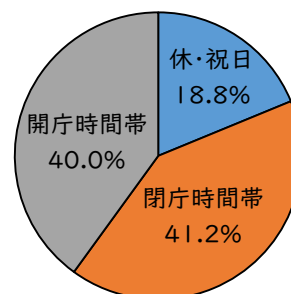
近年、メール相談の件数は増加傾向です。文面から相談主旨を的確に判断することが難しく、処理に時間を要することが多くなっています。

1. メール相談件数の推移 ()内は月平均件数

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (4月～1月)
119 (9.9)	185 (15.4)	215 (17.9)	156 (13.0)	165 (16.5)

2. メール受信時間帯(令和5年度)

	件数
開庁時間帯(平日 8:45～17:15)	66
閉庁時間帯(平日 上記時間以外)	68
休・祝日	31
合計	165



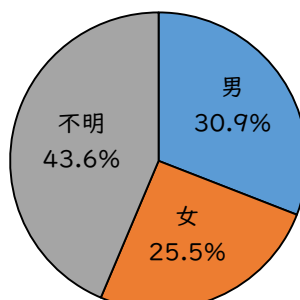
※医療安全課では、患者死亡事件のあった旧大口病院に関する「横浜市の医療安全業務に関する検証報告書」を受けて対応指針を策定し、令和3年9月から、テレワーク制度を活用した休日の電子メールチェックを開始しており、現在も継続しています。

【参考】休日メール対応状況

	令和3年度 (R3.9～R4.3)	令和4年度	令和5年度 (R5.4～R6.1)
休日メール件数	65件	48件	31件
うち緊急対応を必要とした件数	1件	0件	0件

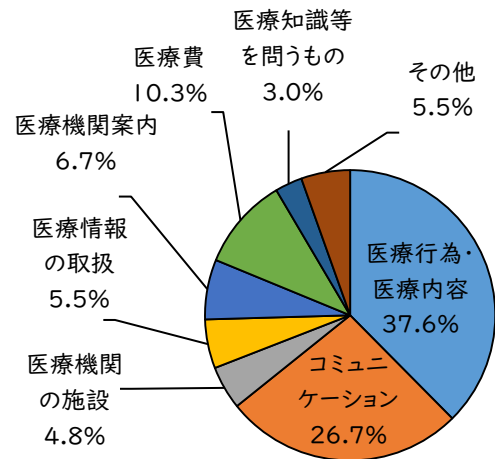
3. 相談者性別(令和5年度)

	件数
男	51
女	42
不明	72
合計	165

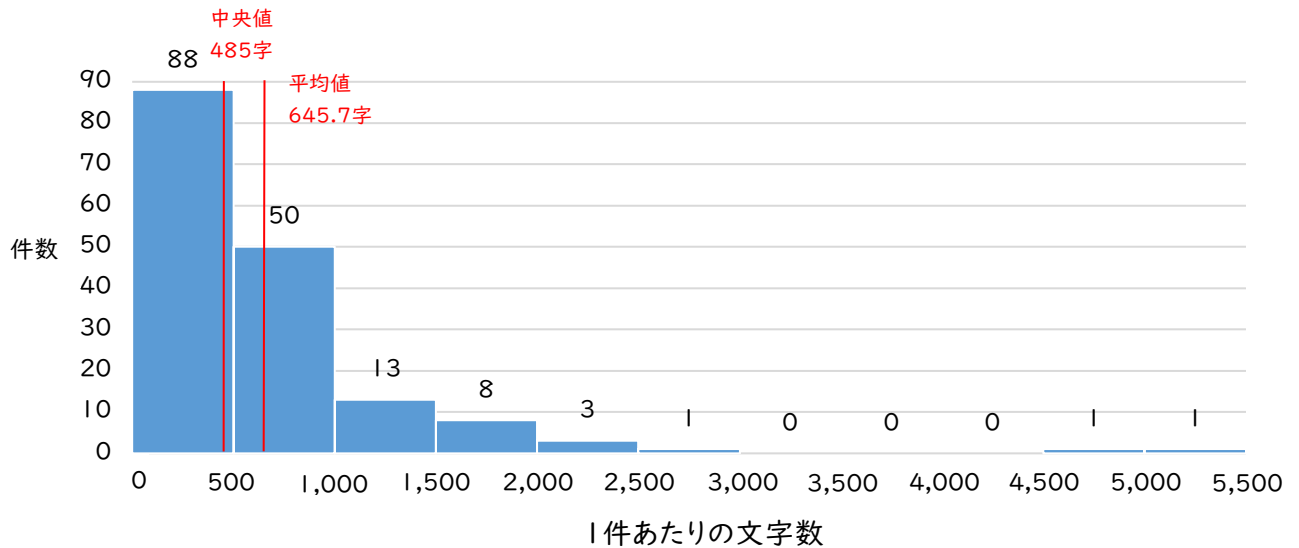


4. 相談内容（令和5年度）

	件数
医療行為・医療内容	62
コミュニケーション	44
医療機関の施設	8
医療情報の取扱	9
医療機関案内	11
医療費	17
医療知識等を問うもの	5
その他	9
合計	165



5. メール1件あたりの文字数（令和5年度）



6. 周辺自治体のメール相談対応状況

	メール相談の有無	令和4年度 メール相談件数
横浜市	有（※専用メールアドレスあり）	156件
神奈川県	有（※専用メールフォームあり）	155件
相模原市	無	7件 ※1
横須賀市	無	7件 ※2
川崎市	無	0件
藤沢市	無	0件
茅ヶ崎市	無	1件 ※3

※1 「市民の声」（市民からの意見・要望等）事業において対応した件数。

※2 市ホームページからの問い合わせ及び市民相談室へのメールに対応した件数。

※3 医療安全相談窓口の所管課（地域保健課）へのメールに対応した件数。

令和5年度医療安全支援センター事業その他の取組（結果報告）

医療安全研修会

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、医療従事者向けの研修会を開催しています。

○第1回（動画配信）

期 間： 令和5年8月18日（金）～10月31日（火）

内 容： 医療従事者のメンタルヘルス～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）

申込者： 464名

○第2回（動画配信）

期 間： 令和6年2月16日（金）～4月30日（火）

内 容： 医療コミュニケーション～医療安全に向けてより良い医療コミュニケーションを図るために～

第1部 「横浜市医療安全相談窓口のご紹介～コミュニケーションに関する事例から～」

第2部 「医療メディエーションを基に考える！～医療安全に向けた医療コミュニケーションについて～」

講 師： 第1部 横浜市医療局医療安全課

第2部 荒神 裕之氏（山梨大学医学部附属病院 医療の質・安全管理部特任教授）

申込者： 178 名 ※2月18日時点（申込期間 令和6年1月17日～令和6年3月31日）

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、地域ケアプラザ主催の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」を行っています。

令和5年度は、「出前講座」を出張形式で再開したほか、市民向け講演会を集合形式で開催しました。

【出前講座】

○10月23日開催/場所：西ひかりの丘団地/参加人数：17名

○3月4日開催予定/場所：荏田地域ケアプラザ/参加予定人数：20名

※地域ケアプラザ分科会所長会（令和6年3月4日役員会・3月18日全体会）で申込募集について再周知予定。

【市民医療安全講演会（市民向け講演会）】

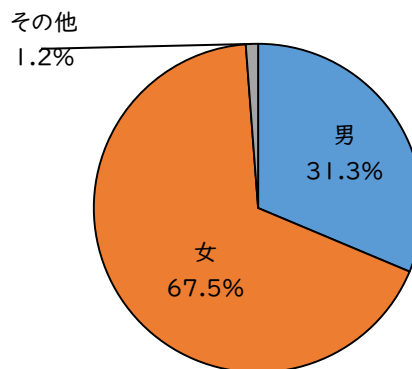
日 時：令和5年11月7日(火) 14時～15時30分 神奈川公会堂
 内 容：「歯医者さんへの上手なかかり方 ～こんなこと相談できるのですね!～」
 講 師：川原 綾夏 氏（カナリア歯科クリニック院長）
 参加者：89名

市民向け講演会アンケート結果

※アンケート回答者 83 名

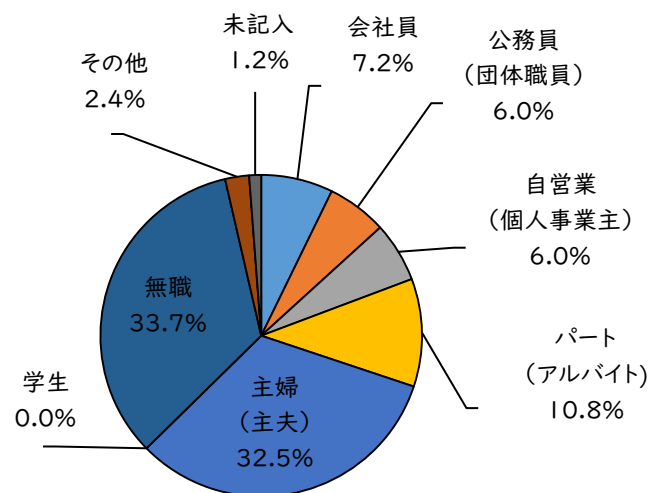
【性別】

	人数
男	26
女	56
その他	1
計	83



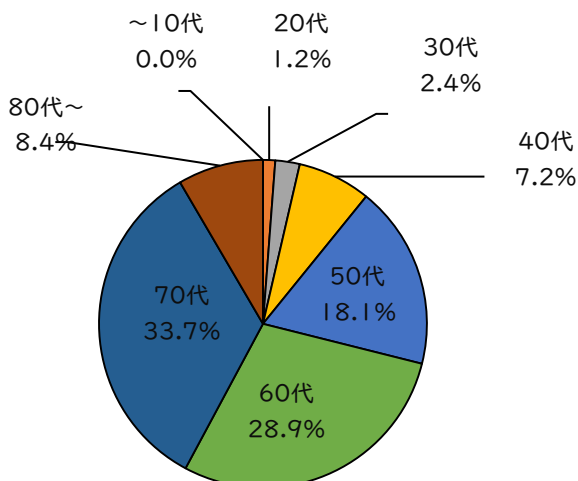
【職業】

	人数
会社員	6
公務員（団体職員）	5
自営業（個人事業主）	5
パート（アルバイト）	9
主婦（主夫）	27
学生	0
無職	28
その他	2
未記入	1
計	83



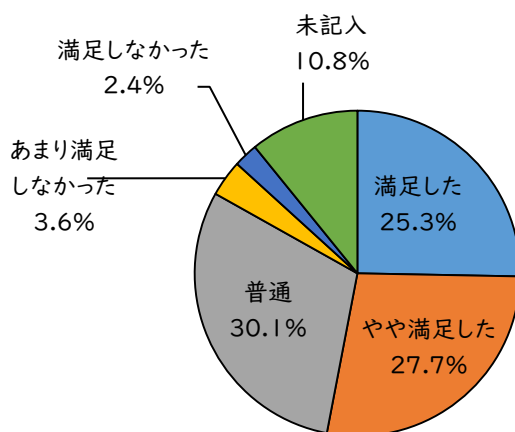
【年代】

	人数
～10代	0
20代	1
30代	2
40代	6
50代	15
60代	24
70代	28
80代～	7
計	83



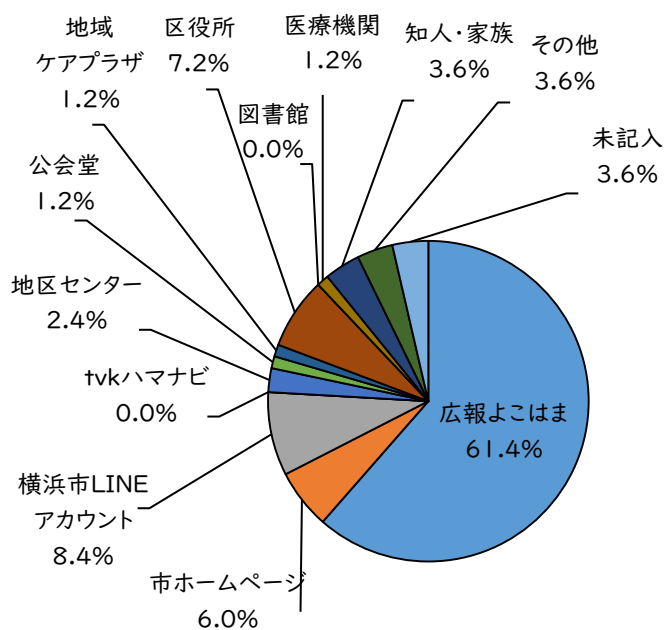
【講演内容はどうか】

	人数
満足した	21
やや満足	23
普通	25
あまり満足しない	3
満足しなかった	2
未記入	9
計	83



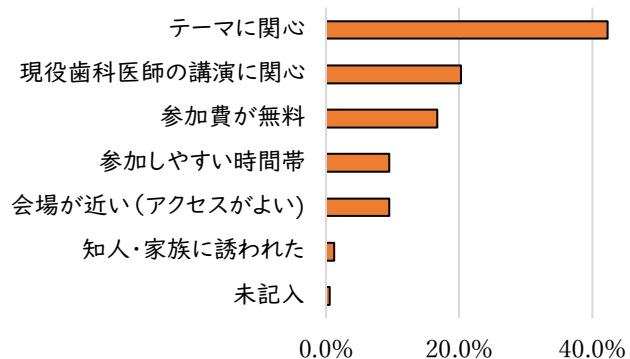
【講演を知ったきっかけ】

	人数
広報よこはま	51
ホームページ	5
LINE	7
TVK	0
地区センター	2
公会堂	1
地域ケアプラザ	1
区役所	6
図書館	0
医療機関	1
知人・家族	3
その他	3
未記入	3
計	83



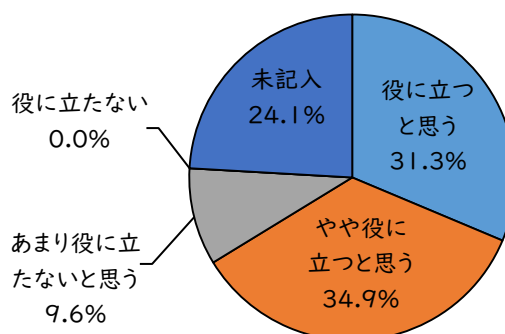
【参加理由】※複数回答

	回答数
テーマに関心があった	71
歯科医師による講演に関心があった	34
参加費が無料	28
参加しやすい時間帯だった	16
会場が近い(アクセスがよい)	16
知人・家族に誘われた	2
未記入	1
計	168



【歯医者さんへの上手なかかり方リーフレットについて】

	人数
役に立つと思う	26
やや役に立つと思う	29
あまり役に立たないと思う	8
役に立たないと思う	0
未記入	20
計	83



感想（一部抜粋）

- ・気になっていたことへの理解を深められました。
- ・かかりつけ歯科医の大切さがわかりました。
- ・治療の進行について確認するのが、相互にとって良いかかり方だと思った。
- ・詳しく説明していただきたいと医師には期待しています。知識・情報の少ない患者は質問力も低レベルです。医師が積極的に説明・質問してくださることがまず基本ではないでしょうか。

リーフレット

令和5年度は、「歯医者さんへの上手なかかり方」及び「医療安全相談窓口わかりやすい版」リーフレットを次のとおり配布しました。

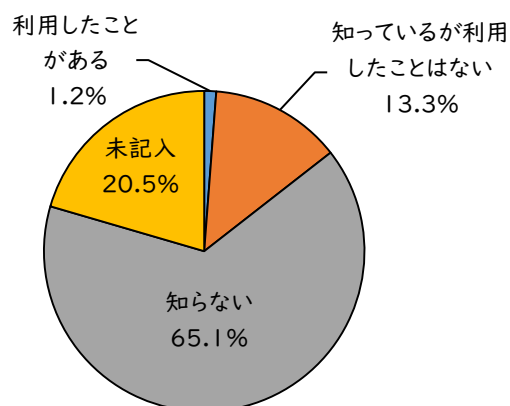
また、医療安全相談窓口の認知度向上や医療従事者と患者のコミュニケーション促進を目的として、令和6年度に「医療安全相談窓口のご案内」および「お医者さんへの上手なかかり方」リーフレットの改訂を予定しています。「医療安全相談窓口のご案内」リーフレットは、令和5年度中に版下を作成予定です。

配布先機関	相談窓口わかりやすい版	歯医者さんへの上手なかかり方
歯科診療所	0	53,000
地域ケアプラザ	2,900	2,900
区役所	1,170	1,170
中央図書館	122	122
合計（部）	4,192	57,192

※参考 医療安全相談窓口認知度

（令和5年度市民向け講演会アンケートより）

医療安全相談窓口を知っているか	人数
利用したことがある	1
知っているが利用したことはない	11
知らない	54
未記入	17
合計	83



講演活動(関係団体等)

神奈川医療問題弁護団研修会、横浜市精神科医会講演会への講師派遣を行いました。
また、横浜市歯科医師会主催の医療管理・学術研修会への講師派遣を予定しています。

派遣先：神奈川医療問題弁護団 研修 日 時：令和5年7月28日(金) 15時30分～17時開催(ZOOM 併用開催) 内 容：横浜市における医療安全に関する取組について 講 師：横浜市医療局医療安全課長 川畑 淳
派遣先：横浜市精神科医会講演会 (共催：大塚製薬) 日 時：令和5年12月15日(金) 19時～(オンライン併用開催) 内 容：横浜市における医療安全に関する取組について 講 師：横浜市医療局医療安全課 小沼 未聖(医務職員)
派遣先：横浜市歯科医師会学術・医療管理研修会(予定) 日 時：令和6年3月14日(木) 17時～(オンライン併用開催) テーマ：医療安全と院内救急体制の確保(仮) 内 容：横浜市における医療安全に関する取組について 講 師：横浜市医療局医療安全課担当係長 古館 淳

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毎月15日に定期配信しています(R6年1月末日時点 登録数 1,893件)。

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寄せられる事例について 令和4年度第2回医療安全研修会アンケート回答のご協力のお願い
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 横浜市医療安全支援センターのメールアドレスの変更 新型コロナウイルス感染症の5類化について 5類化に伴う主な診療報酬上の特例の取扱いについて
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 令和5年度 病院定期立入検査の実施について 令和5年度 病院定期立入検査の事前提出資料の一部変更について
第166号 (令和5年7月発行)	横浜市医療安全相談窓口寄せられた発熱外来等に関する相談について 横浜市医療安全相談窓口わかりやすい版リーフレット、歯医者さんへの上手なかかり方リーフレットの発行について
第167号 (令和5年8月発行)	令和5年度第1回医療安全研修会開催のお知らせ 令和4年度第2回医療安全研修会講演資料について 患者調査、静態調査、受療行動調査のお知らせ

第168号 (令和5年9月発行)	令和5年度第1回医療安全研修会開催のお知らせ(再周知) 令和5年度第1回横浜市病院安全管理者会議のお知らせ 「世界患者安全の日」市庁舎ライトアップについて
第169号 (令和5年10月発行)	横浜市市民向け講演会の開催について 麻薬取扱者免許の継続申請手続き及び麻薬年間届について インフルエンザ流行注意報発令!
第170号 (令和5年11月発行)	横浜市医療安全相談窓口寄せられる相談について 令和5年度第1回医療安全研修会申込者集計・アンケート結果について
第171号 (令和5年12月発行)	令和5年度横浜市市民医療安全講演会(市民向け講演会)アンケート結果について 令和5年度 医療法第25条第1項に基づく病院書面検査の実施について
第172号 (令和6年1月発行)	令和5年度第2回医療安全研修会開催のお知らせ 令和5年度第1回医療安全研修会講演資料について 令和5年度第2回横浜市病院安全管理者会議のお知らせ
第173号 (令和6年2月発行)	横浜市医療安全相談窓口寄せられる相談について

令和5年度第2回横浜市医療安全研修会

安全な医療に向け、医療従事者の方が患者や同僚等と良好なコミュニケーションを図ることを目的として、研修会を開催します。

医療コミュニケーション

～医療安全に向けてより良い医療コミュニケーションを図るために～

講演内容

第1部 テーマ：「横浜市医療安全相談窓口のご紹介

～コミュニケーションに関する事例から～」

講師：横浜市医療局医療安全課

第2部 テーマ：「医療メディエーションを基に考える！

医療安全に向けた医療コミュニケーションについて」

講師：荒神 裕之 氏

（山梨大学医学部附属病院 医療の質・安全管理部
特任教授）

2000年 琉球大学医学部卒。2008年 早稲田大学大学院
法務研究科修了。2018年 東京医科大学博士課程（公衆
衛生学）修了。厚生中央病院院長補佐を経て2019年1
月より現職。主に医療対話（コンフリクト・マネジメン
ト）や患者相談に係る分野に関して研究。

他には、東京医科大学公衆衛生学分野兼任講師、島根
大学環境保健医学講座非常勤講師、早稲田大学教育学
部非常勤講師を勤める。



動画公開期間 2024年2月中旬(予定)～2024年4月30日(火)

- ・横浜市医療安全課 Youtube チャンネルにて動画を限定公開します。
- ・動画 URL に関しては、後日、お申込み時にご入力いただいたメールアドレスに送付します。

対 象 横浜市内の医療提供施設の医療関係者(定員なし)

申し込み方法 横浜市電子申請・届出サービスにてお申込みください

【申し込みフォーム URL・QR コード】



<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/0f09f095-292b-4844-ab8b-91f950fd2c67/start>

申込受付期間

1月17日(水)～3月31日(日)

注 意 事 項

医師対象の専門医共通講習の扱いに関しましては、横浜市医師会にお問い合わせください。

主催 横浜市医療局医療安全課

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)横浜市病院協会

後援 (公社)神奈川県看護協会

問い合わせ先

横浜市医療局医療安全課

電話番号：045(671)3654



令和6年度 医療安全研修会・市民医療安全講演会（市民向け講演会）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（案）】

○第1回

開催時期：令和6年8月（予定）

開催方法：集合形式（後日、オンデマンド配信の可能性あり）

会場：社会福祉センター または 公会堂

内容：医療クレーム対応・応用編（医療従事者が、不当なクレームを受けた場合に対策を取れるようになることを目的とする。）

講師：株式会社ウィ・キャン 取締役企画部長・MBA 島川 久美子 氏

○第2回

開催時期：令和7年1月～3月配信（予定）

開催方法：動画配信（予定）

内容：未定

講師：未定

（参考）過去の開催実績

	第1回	第2回
令和5年度	医療従事者のメンタルヘルス～健やかに仕事をするために～ ▶あまがいメンタルクリニック院長 天貝徹氏	「横浜市医療安全相談窓口のご紹介～コミュニケーションに関する事例から～」 ▶横浜市医療局医療安全課 医療メディエーションを基に考える！～医療安全に向けた医療コミュニケーションについて ▶山梨大学医学部附属病院 医療の質・安全管理部特任教授 荒神 裕之氏
令和4年度	高齢者虐待～医療関係者・介護事業所職員に知ってほしいこと～ ▶介護老人保健施設みどりの杜 看介護部長 武藤 とみ子氏	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～ ▶株式会社ウィ・キャン代表取締役 濱川 博招氏
令和3年度	コロナ禍における医療安全～法的観点から事例を解説します～ ▶協同法律事務所 弁護士 坂本 真史氏	
令和2年度	予期せぬ事態に柔軟に対応するチームマネジメント ▶大阪大学医学部附属病院中央クオリティマネジメント部特任教授 中村 京太氏	くすりの安全 多職種連携について ▶日の出薬局管理者 高橋 洋一氏
令和元年度	児童虐待～横浜市の現状と対策～ ▶横浜市こども青少年局こども家庭課 小児画像診断における医療安全 ▶神奈川県立こども医療センター 放射線科部長 相田 典子氏	患者安全の全体像 ▶名古屋大学医学部付属病院 副病院長 長尾 能雅氏

市民医療安全講演会（市民向け講演会）

令和5年度は、歯科版市民啓発リーフレットの作成・配布に合わせて、「歯医者さんへの上手なかかり方 ～こんなこと相談できるのですね!～」をテーマに集合形式で開催しました。

令和6年度も、集合形式で開催を予定しています。

【開催日程・テーマ（案）】

開催時期：令和6年12月（予定）

開催方法：集合形式（予定）

テーマ案：1) 賢い患者になるための医療者とのコミュニケーション

2) 2025年問題（超高齢社会）に向けて知っておきたい正しい医療のかかり方

3) 災害時の医療安全

講師：未定

（参考）過去の開催実績

令和5年度	歯医者さんへの上手なかかり方 ～こんなこと相談できるのですね!～ ※集合開催 カナリア歯科クリニック院長 川原 綾夏氏 参加者 89名
令和4年度	知って得するお薬の話 ～安全にお薬を使用するために～ ※動画配信 横浜市薬剤師会 上羽 真美氏 参加者 91名
令和元年度	お医者さんへの上手なかかり方 ※集合開催 一般社団法人マイインフォームド・コンセント理事長 佐伯 晴子氏 参加者 81名

※令和2年度・3年度については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止。

令和6年度 横浜市医療安全支援センター事業の取組(案)

	項目	目的、ねらい	令和6年度の取組内容	実施時期等
1	医療安全相談窓口	患者・家族等と医療提供施設との間で、中立的な立場から相談に対応し、問題解決に向けた取組みに対する支援を行うことで、患者・家族等と医療提供施設との信頼関係の構築を支援することを目的とする。	相談担当職員のスキルアップ、メンタルヘルスケア 1 相談担当者勉強会・打ち合わせ会（情報共有、事例検討等） 2 相談対応マニュアルの更新 3 医療法所管部署等との情報共有 4 他機関で実施する研修等への参加 5 困難事例等の弁護士相談	1 毎月 2 2月～3月 3 随時 4 随時 5 随時
2	医療安全推進協議会	医療法第6条に基づき設置している医療安全支援センターとしての医療安全相談窓口の運営方針や、地域における医療の安全の推進のための方策等を協議することを目的とする。	関係団体代表、学識者、市民代表で構成 次の案件について協議 1 相談実績、事例の報告、検討 2 研修会等医療安全推進事業の検討 3 関係団体における医療安全の取組等の情報共有、意見交換 4 その他医療安全の推進に係る方策検討等	年3回開催予定 第1回 6月 第2回 10月 第3回 2月
3	医療安全研修会等	医療従事者向け <医療安全研修会> 医療提供施設に共通するテーマを設定し、医療安全管理体制の確保や患者サービスの向上を目的とした研修会を実施する。	年2回開催予定 ◆第1回 テーマ:医療クレーム対応・応用編 開催方法:集合形式(後日オンデマンド配信も想定) ◆第2回 テーマ:未定 開催方法:動画配信(予定)	第1回 8月(予定) 第2回 1月～3月配信(予定)
		市民向け 市民(患者・家族等)に対し、医療に対する正しい理解と、より良い医療を受けるための患者としての心構えなどを啓発することを目的に、講座等を実施する。	◆出前講座 主に高齢者を対象として、地域ケアプラザ等へ赴き、講座を実施。 第1部は、医療機関の機能分担や救急医療体制など、医療に関する基礎知識について解説。 第2部は、「お医者さんへの上手なかかり方」をテーマに、医療者とのコミュニケーションについて、実際の診察場面に沿って解説。 ◆市民向け講演会 広く市民を対象として、医療安全に関する啓発を目的に、講演会を実施。 開催方法は、令和5年度に引き続き集合形式を検討。 講演テーマ:未定	通年 11月(予定)
4	患者と医療機関のコミュニケーション促進	さまざまな媒体を活用し、患者と医療機関従事者双方の理解を促進し、安全安心な医療につなげることを目的とする。	1 「医療安全相談窓口」HP 改編 医療安全支援センターからの情報発信 2 医療従事者向けメールマガジンの発行 3 リーフレット配布 ①『医療安全相談窓口のご案内』 ②『お医者さんへの上手なかかり方』 ③『歯医者さんへの上手なかかり方』 ※③は令和4年度に新規作成し、令和5年度から配布 ※①・②は令和6年度中に改訂予定	1 随時情報更新 2 毎月発行 3 病院、診療所、歯科診療所、区役所、地域ケアプラザ等へ配布(6月～7月配布予定)
5	関係団体・機関との連携	医師会、歯科医師会等関係団体との連携を強化し、各団体独自の医療安全推進策への協力、働きかけを行う。	1 各団体主催研修会への講師派遣、情報提供等 2 団体機関紙等への原稿寄稿等	1 随時 2 随時

(イ) その場での回答を求められた場合

(例)「事実を調査した上で回答します」

「事実を調査したうえで回答しますので、この場での回答はできません」

「責任ある回答をするには、組織としての判断・意思決定が必要です」

※早く問題の解決を図ろうとして、その場しのぎの安易な回答はしないこと。

(ウ) 上司を出せと求められた場合

組織の意思決定権者(課長以上)には、即答を求められることになるので極力対応はさせないこと(原則係長対応までとする)

(例)「この件は私が担当(窓口)ですので、私が話を伺います」

「私が伺って上司に報告します」

「上司に代わっても、結論は同じです」

「上司には必要があれば私から報告します」

一般的な行政対象暴力については、この対応ですが、相談窓口の対応では、相談者より執拗に怒鳴られ続けたり、内容が担当者個人へ向けた攻撃になってきた場合には、一人で抱え込まずに、係長に対応を相談しましょう。

状況によっては、相手が保留を阻む場合でも、保留にする旨を明確に伝えた上で電話を保留し、一旦距離をおいてください。

(エ) 相手が大声を出して威嚇した場合

(例)「お静かに話しいただけますか」

「乱暴な発言は慎んでいただくようお願いします」

「これ以上大きな声を出されると、冷静な話合いができません。(お引き取りください)」

「おっしゃっていることは脅迫に値しますので、警察に連絡します」

相談方法

下記のいずれかの方法で相談ができます。

 電話にて **045-671-3500** (原則30分以内)

 メールにて **ir-soudan@city.yokohama.jp**

※メール相談は、文面からの解釈が難しい場合、
お電話での相談をお願いすることがあります。
また、返信にお時間をいただくことがあります。

 来庁にて 来庁相談は **完全予約制** です。
事前に必ずお電話をお願いします。

住所 〒231-0005 横浜市中区本町6-50-10

ホームページに「よくある質問集」を掲載しています。

横浜市医療安全 検索



発行／横浜市医療局医療安全課 TEL:045-671-3654

令和6年4月発行

【参考資料】

新パンフレット(初校) ①緑系

横浜市 医療安全相談窓口の ご案内



電話番号 **045-671-3500** (原則30分以内)

受付日時 月～金曜日(祝日・年末年始を除く)
8:45～16:00

横浜市医療安全支援センター

安心安全な医療は コミュニケーションによる相互理解から

横浜市医療安全相談窓口は、
患者・患者家族と医療機関の
コミュニケーションのお手伝いをします。

患者や患者家族が医療従事者と信頼関係を築き、
安心して医療を受けることができるよう、医療に
関する困り事について、問題の整理や助言を行い、
対応方法を一緒に考えます。

こんなときにご相談ください

医療制度や医療費に
関する問合せ先が
わからない

セカンドオピニオンの
流れや受け方を
知りたい

医療機関職員の
対応が気になる



横浜市医療安全相談窓口
にご相談ください

治療に
疑問や不安があるけど
どのように相談したら
よいの？

病院から退院や転院を
するように言われて
困っている



このようなご相談は対象外です

NG
その1

市外医療機関に関することは
相談の対象外です。

NG
その2

医療職でない相談員が対応しています。
医学的判断は行えません。

NG
その3

診療内容の妥当性や
医療過誤かどうかの判断はできません。

NG
その4

医療機関との仲介仲裁、
医療機関への調査・指導は行えません。

NG
その5

特定の症状や治療に対応している医療機関や
評判のよい医療機関のご案内はできません。

医療に関する困りごとや疑問は、当事者間での話し合いが基本です。
まずは医療機関に相談してみましょう。

ご存知ですか？

横浜市内の病院(20床以上の病床を有する施設)には患者・患者家族の困りごとや心配ごとの相談に応じる窓口があります。看護師やソーシャルワーカーなどの専門職が相談に応じていますので、医師に直接伝えにくい場合などは、活用していただくこともひとつです。

※窓口の名称及び対応している医療従事者の職種は各病院で異なります。

その他の専門部署・機関のご案内

急な病気やけがで
困ったとき

横浜市救急相談センター 電話から  **7 1 1 9**
または TEL:045-232-7119 (※ダイヤル回線・IP 電話からはこちら)
受付日時 年中無休/24時間対応
救急受診できる病院や診療所を知りたい → **1** 番を選択
何科を受診するべきか? → **2** 番を選択
すぐに受診すべきか? 救急車を呼ぶべきか?

近くの診療所の
ご案内

地域医療連携センター(横浜市医師会) TEL:045-201-8712
受付日時 月～金曜日 9:00～12:00 / 13:00～17:00

歯科の治療内容等に
関する相談

神奈川県歯科医師会「歯科電話相談窓口」
TEL:045-224-5680
受付日時 毎週木曜日 10:00～15:00(12時～13時を除く)

こころの健康や
病気などに
関する相談

各区福祉保健センター
各区役所高齢・障害支援課障害者支援担当
受付日時 月～金曜日 8:45～17:00
こころの電話相談 TEL:045-662-3522
受付日時 月～金曜日 17:00～21:30 土日祝日 8:45～21:30

診療報酬制度に
関する問合せ

関東信越厚生局神奈川事務所 TEL:045-270-2053
受付日時 月～金曜日 8:30～17:15
※医療費に関する疑問は、まずは領収証又は診療明細書を発行した
医療機関にお問い合わせください

弁護士による
無料法律相談

市役所市民相談室 TEL:045-671-2306(予約制)
※実施日時は予約の際にご確認ください。
区役所特別相談 各区役所区政推進課広報相談係(予約制)

よくある相談・質問

Q 大きな病院から
地域の診療所へ行くよう言われたが…

A 大きな病院は、高度な検査や治療を提供する役割をもっています。経過観察に入った患者は地域のかかりつけ医で日常の診療や健康管理を行います。転院は、こうした医療機関の役割分担をふまえ、主治医が患者の病状に応じて勧めます。疑問や不安があるときは主治医に相談してみましょう。

Q 差額ベッド料を請求されたが、
支払わないといけませんか？

A 差額ベッド料の徴収にあたっては、医療機関が病室の設備や料金等について十分に説明し、同意書に患者の署名を受けなければなりません。厚生労働省は、差額ベッド料を徴収してはならない場合の具体例を示しています。該当すると思われる場合には、医療機関に相談してみましょう。

差額ベッド料を徴収してはならない場合の具体例

- 同意書による同意の確認を行っていない場合
- 患者本人の「治療上の必要」により特別療養環境室へ入院させる場合
(例:免疫力が低下し、感染症に罹患するおそれのある患者等)
- 病棟管理の必要性等から特別療養環境室に入院させた場合であって、実質的に患者の選択によらない場合
(例:特別療養環境室以外の病室の病床が満床であるため、特別療養環境室に入院させた患者の場合等)

Q 医師の説明が不十分で納得できない…

A 医師には、患者に適切な説明を行い、理解を得よう努める義務があります。納得できず説明を求めましょう。大事なことはメモを取るか、理解が追いつかず不安が残ってしまった場合は、医師と話し合うなど、理解のすり合わせをすることもひとつです。

一般的回答はこうだが、困ったときはこの窓口相談をしてください

セカオピなど、どういう聞き方をしたらいいのか悩む。そのあたりの不安な気持ちを汲んだものを作れるとよい

インフォームド・コンセントの正しい意味って？

「同意」と訳されるインフォームド・コンセントですが、インフォームドは「情報に基づく」という意味です。つまり、医療従事者と患者が互いに十分な情報を共有したうえで、医療内容を決定します。

不安なので、
治療を中止したいが…

A 副作用が不安だからといって、服薬を急にやめると、薬の種類によっては危険な状態になることがあります。ネットやSNSで簡単に入手できる信頼性の低い情報や、過剰な量を減らすなど、自己判断でやめたり減らしたりしないでください。また、薬の服用中に気になる症状や副作用が現れた場合は、必ずかかりつけの医師や薬剤師に相談してください。

かかりつけの医師
や薬剤師に、処方
した医師や調剤し
た薬剤師にご相談

相談方法

下記のいずれかの方法で相談ができます。

☎ 電話にて **045-671-3500** (原則30分以内)

✉ メールにて **ir-soudan@city.yokohama.jp**

※メール相談は、文面からの解釈が難しい場合、
お電話での相談をお願いすることがあります。
また、返信にお時間をいただくことがあります。

🚪 来庁にて 来庁相談は **完全予約制** です。
事前に必ずお電話をお願いします。
住所 〒231-0005 横浜市中区本町6-50-10

ホームページに「よくある質問集」を掲載しています。

横浜市医療安全 検索



発行／横浜市医療局医療安全課 TEL:045-671-3654 令和6年4月発行

【参考資料】

新パンフレット(初校) ②赤系

横浜市 医療安全相談窓口の ご案内



電話番号 **045-671-3500** (原則30分以内)

受付日時 月～金曜日(祝日・年末年始を除く)
8:45～16:00

横浜市医療安全支援センター

安心安全な医療は コミュニケーションによる相互理解から

横浜市医療安全相談窓口は、
患者・患者家族と医療機関の
コミュニケーションのお手伝いをします。

患者や患者家族が医療従事者と信頼関係を築き、
安心して医療を受けることができるよう、医療に
関する困り事について、問題の整理や助言を行い、
対応方法を一緒に考えます。

こんなときにご相談ください

医療制度や医療費に
関する問合せ先が
わからない

セカンドオピニオンの
流れや受け方を
知りたい

医療機関職員の
対応が気になる



横浜市医療安全相談窓口
にご相談ください

治療に
疑問や不安があるけど
どのように相談したら
よいの？

病院から退院や転院を
するように言われて
困っている



このようなご相談は対象外です



NG その1 市外医療機関に関することは相談の対象外です。

医療職でない相談員が対応しています。
医学的判断は行えません。

NG その2

NG その3 診療内容の妥当性や
医療過誤かどうかの判断はできません。

医療機関との仲介仲裁、
医療機関への調査・指導は行えません。

NG その4

NG その5 特定の症状や治療に対応している医療機関や
評判のよい医療機関のご案内はできません。

医療に関する困りごとや疑問は、当事者間での話し合いが基本です。
まずは医療機関に相談してみましょう。

ご存知ですか？

横浜市内の病院(20床以上の病床を有する施設)には患者・患者家族の困りごとや心配ごとの相談に応じる窓口があります。看護師やソーシャルワーカーなどの専門職が相談に応じていますので、医師に直接伝えにくい場合などは、活用していただくこともひとつです。

※窓口の名称及び対応している医療従事者の職種は各病院で異なります。

その他の専門部署・機関のご案内

急な病気やけがで
困ったとき

横浜市救急相談センター 電話から **7 1 1 9**
または TEL:045-232-7119 (※ダイヤル回線・IP 電話からはこちら)
受付日時 年中無休/24時間対応
救急受診できる病院や診療所を知りたい → **1** 番を選択
何科を受診するべきか? → **2** 番を選択
すぐに受診すべきか? 救急車を呼ぶべきか?

近くの診療所の
ご案内

地域医療連携センター(横浜市医師会) TEL:045-201-8712
受付日時 月～金曜日 9:00～12:00 / 13:00～17:00

歯科の治療内容等に
関する相談

神奈川県歯科医師会「歯科電話相談窓口」
TEL:045-224-5680
受付日時 毎週木曜日 10:00～15:00(12時～13時を除く)

こころの健康や
病気などに
関する相談

各区福祉保健センター
各区役所高齢・障害支援課障害者支援担当
受付日時 月～金曜日 8:45～17:00
こころの電話相談 TEL:045-662-3522
受付日時 月～金曜日 17:00～21:30 土日祝日 8:45～21:30

診療報酬制度に
関する問合せ

関東信越厚生局神奈川事務所 TEL:045-270-2053
受付日時 月～金曜日 8:30～17:15
※医療費に関する疑問は、まずは領収証又は診療明細書を発行した
医療機関にお問い合わせください

弁護士による
無料法律相談

市役所市民相談室 TEL:045-671-2306(予約制)
※実施日時は予約の際にご確認ください。
区役所特別相談 各区役所区政推進課広報相談係(予約制)

よくある相談・質問

Q 大きな病院から
地域の診療所へ行くよう言われたが…



A 大きな病院は、高度な検査や治療を提供する役割をもっています。経過観察に入った患者は地域のかかりつけ医で日常の診察や健康管理を行います。転院は、こうした医療機関の役割分担をふまえ、主治医が患者の病状に応じて勧めます。疑問や不安があるときは主治医に相談してみましょう。

Q 差額ベッド料を請求されたが、
支払わないといけないか?



A 差額ベッド料の徴収にあたっては、医療機関が病室の設備や料金等について十分に説明し、同意書に患者の署名を受けなければなりません。厚生労働省は、差額ベッド料を徴収してはならない場合の具体例を示しています。該当すると思われる場合には、医療機関に相談してみましょう。

差額ベッド料を徴収してはならない場合の具体例

- 同意書による同意の確認を行っていない場合
- 患者本人の「治療上の必要」により特別療養環境室へ入院させる場合
(例:免疫力が低下し、感染症に罹患するおそれのある患者等)
- 病棟管理の必要性等から特別療養環境室に入院させた場合であって、実質的に患者の選択によらない場合
(例:特別療養環境室以外の病室の病床が満床であるため、特別療養環境室に入院させた患者の場合等)

Q 医師の説明が不十分で納得できない…



A 医師には、患者に適切な説明を行い、理解を得よう努める義務があります。遠慮せずに説明を求めましょう。大事なことはメモを取り、その場では理解が追いつかず不安が残ってしまった場合は、看護師に確認するなど、理解のすり合わせをすることもひとつです。

インフォームド・コンセントの正しい意味って?

「説明と同意」と訳されるインフォームド・コンセントですが、インフォームドは「情報に基づく」という意味です。つまり、医療従事者と患者が互いに十分な情報を共有したうえで、医療内容を決定していくことを指します。

Q 副作用が不安なので、
処方薬の服用を中止したいが…



A 副作用が不安だからといって、服用を急にやめしまうと、薬の種類によっては危険なケースもあります。薬に関する情報はインターネットで簡単に入手できる時代ですが、インターネット上には、信頼性の低い情報も多く含まれています。自己判断で薬の服用をやめたり量を減らすことはせず、必ず医師や薬剤師に相談してください。また、薬の服用中に、実際に異常を感じた場合も、すぐに医師や薬剤師に相談しましょう。